

- Булгаков А. В. Экспериментальное исследование стратегий межгрупповой адаптации в процессе совместного обучения // Инновации в образовании. 2004. № 4. С. 82–97.
- Дружинин В. Н. Структура и логика психологического исследования. М., 1995.
- Дуаз В. Феномен анкетровки в исследованиях социальной репрезентации // Психол. журн. 1994. № 1.
- Социальная психология / Под ред. А. М. Столяренко. М., 2001. С. 24–30.

## **ВЛИЯНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ НА ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНОЙ И МЕДИЦИНСКОЙ СФЕР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

*И. В. Воронкова, Д. В. Воронкова*

Филиал КГУ (Набережные Челны),  
РГГУ Институт психологии им. Л. С. Выготского (Москва)  
*ivvoronkova@gmail.com*

В предлагаемой работе представлены результаты экспериментального изучения влияния особенностей организационной культуры на эмоциональное выгорание сотрудников правоохранительных органов и работников санаториев. Особое внимание уделяется рассмотрению данной проблемы в рамках теории организационной культуры Г. Хофстеда.

*Ключевые слова:* синдром эмоционального выгорания, организационная культура, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция личных достижений.

**В** современных условиях профессиональная деятельность многих людей насыщена множеством экономических, организационных и социально-психологических стрессов. В такой ситуации меняется отношение людей к работе. Люди теряют уверенность в стабильности своего социального и материального положения, в гарантированности рабочего места. Обостряется конкуренция за престижную и высокооплачиваемую работу. Параллельно идут процессы узкой специализации в профессии и одновременно глобализации со смежными отраслями. Быстро меняются запросы рынка труда. Падает рейтинг ряда социально значимых профессий – медицинских работников, учителей, ученых. Как следствие, растет психическое, эмоциональное напряжение, которое связано со стрессом на рабочем месте. Такой стресс становится источником для развития синдрома эмоционального выгорания.

Активные исследования феномена «эмоционального выгорания» в нашей стране и за рубежом выявляют закономерности его возникновения и развития, детерминанты этого явления. По мнению крупных специалистов в области социальной и организационной психологии (А. Б. Леоновой, Д. Мацумото, Ю. Г. Семенова и др.), одним из действенных и универсальных факторов, влияющих на наличие профессионального стресса, является организационная культура, которая выполняет нормативно-регулирующую, адаптационно-поддерживающую, транслирующую (в смысле передачи в пространстве и во времени корпоративных ценностей) и целый ряд других охранительно-защитных и ресурсно-сберегающих функций (Леонова, 2000; Мацумото, 2003).

Синдром эмоционального выгорания наиболее характерен для представителей коммуникативных профессий, в том числе врачей, медицинского персонала

и полицейских, следователей. Именно эти сотрудники по роду службы вынуждены много и интенсивно общаться с различными людьми, знакомыми и незнакомыми, их профессиональная деятельность связана с чрезмерной нагрузкой в ситуациях напряженных межличностных отношений, повышенным уровнем ответственности в отношении принятия решений, касающихся безопасности жизни и здоровья людей. Профессиональная деятельность работников выше указанных специальностей несет в себе потенциальную угрозу развития синдрома эмоционального выгорания. Это проявляется неадекватным эмоциональным реагированием на пациентов, отсутствием эмоциональной вовлеченности и контакта с клиентами, утратой способности к сопереживанию пациентам, усталостью, ведущей к редукции профессиональных обязанностей и негативному влиянию работы на личную жизнь. Также достаточно выражено переживание психотравмирующих обстоятельств, что проявляется ощущением физических и психологических перегрузок, напряжения на работе, наличием конфликтов с руководством, коллегами, пациентами.

Одним из факторов, оказывающим влияние на синдром эмоционального выгорания сотрудников, является организационная культура организации, в которых они работают. Организационная культура может как способствовать развитию синдрома эмоционального выгорания, так и снижать уровень его выраженности.

Исходя из вышесказанного, была сформулирована следующая гипотеза исследования: организационная культура правоохранительных организаций и учреждений здравоохранения имеет отличительные особенности, которые оказывают влияние на уровень эмоционального выгорания сотрудников

*Экспериментальная база исследования:* ОАО санаторий «Ува», ОАО санаторий «Жемчужина» г. Набережные Челны, ОВД Автозаводского района и ОВД Боровецкого района г. Набережные Челны

Изучение организационной культуры проводилось по методике VSM-94 Г. Хофстеда, методикам С. А. Липатова (методика незавершенных предложений, методика выявления организационных ценностей и норм, методика шкальной оценки организации). Рассматривая базовые представления работников как источник организационной культуры, модель Г. Хофстеда предполагает рассмотрение следующих культурных параметров.

1. Параметр «*властная дистанция*». При большой дистанции власти руководитель однозначно воспринимается подчиненными как лидер, и его решения не обсуждаются, а принимаются как само собой разумеющееся – подчиненные лояльно относятся к неравноправию в распределении власти. При малой же дистанции власти грань между подчиненными и руководителем существует чисто номинально, реально же все чувствуют себя равноправными.

2. Параметр «*индивидуализм – коллективизм*». Индивидуализм предполагает, что человек действует на основе своих собственных интересов. Коллективизм, напротив, исходит из того, что каждый человек по рождению или по работе принадлежит к более или менее сплоченной группе и не может считать себя свободным от нее. В организациях с доминированием коллективистской культуры отношения между администрацией и служащими осуществляются, как правило, на моральной основе, на основе личных взаимоотношений. В индивидуалистской культуре эти отношения основываются преимущественно на учете личного вклада сотрудника. Таким образом, в первом случае оценивается, прежде всего, сама личность, во втором – деятельность личности.

3. Параметр «стремление к избеганию неопределенности». В культурах, обладающими высокими показателями избегания неопределенности, возникают тщательно разработанные правила и ритуалы, которые все прекрасно знают и которые становятся составной частью организации и нормальным способом действий в ее пределах. Культуры с низкими показателями избегания неопределенности в меньшей степени озабочены выработкой правил и ритуалов, позволяющих справляться со стрессом и тревогой, которые возникают в ситуации неопределенности.

4. Параметр «мужественность–женственность». Г. Хофстед определяет мужественность как степень, в которой доминирующими ценностями в обществе (группе) считаются асертивность (настойчивость, напористость), и не придается особого значения заботе о людях. Женственность определяется как степень, в которой доминирующими ценностями в обществе (группе) считаются взаимоотношения между людьми, забота о других и качество жизни (Hofstede, 2003).

Для диагностики уровня эмоционального выгорания была использована методика «Психологического выгорания» американских психологов К. Маслач и С. Джексона (Водопьянова, 2001). Эти исследователи предлагают 3-компонентную модель «выгорания». «Выгорание» понимается ими как синдром эмоционального истощения, деперсонализации и редукции своих личных достижений.

## Результаты исследования

Выявилось, что у большинства сотрудников ОВД Автозаводского района (ОВД А) и ОВД Боровецкого района (ОВД Б) низкий уровень эмоционального истощения и деперсонализации. Большинству сотрудников присущ средний уровень редукции личных достижений, а трети сотрудников – высокий уровень. Средние показатели по эмоциональному истощению у сотрудников ОВД А выше, чем у сотрудников ОВД Б, а средние значения по деперсонализации и редукции личных достижений существенных различий не имеют. Анализ результатов изучения синдрома эмоционального выгорания сотрудников санатория показал, что у большинства сотрудников санаториев показатели по шкале эмоционального истощения средние, показатели по шкале деперсонализации – *низкие*. *Значительные различия* наблюдаются по шкале *редукции личных достижений*. Так, для 63% сотрудников санатория «Ува» характерен *средний* уровень, в то время как для сотрудников санатория «Жемчужина» *средний* уровень присущ 20%. *Высокий* уровень по данной шкале наблюдается у 70% сотрудников санатория «Жемчужина» и у 30% сотрудников санатория «Ува». В целом средние показатели синдрома эмоционального выгорания у врачей и медсестер санаториев не имеют существенных различий с показателями данных по российской выборке.

**Таблица 1**

Показатели уровня «психического выгорания» сотрудников правоохранительных органов и сотрудников санаториев

Субшкала	Средний показатель			
	ОВД А	ОВД Б	«Ува»	«Жемчужина»
Эмоциональное истощение	16,5	11,9	16,8	20,6
Деперсонализация	6,9	5,6	6,3	7,0
Редукция личных достижений	32,4	31,5	32,1	28

### Результаты исследования организационной культуры

На основании анализа результатов по различным методикам можно выделить следующие особенности организационной культуры ОВД Автозаводского района. Для данной организационной культуры характерно наличие коллективистских культурных ценностей, которые стимулируют большую податливость индивида по отношению к политике организации и большую конформность поведения в группе. Партнерство и взаимопонимание являются приоритетными. Также наблюдается готовность сотрудников к риску, одобряется мужественность, решительность.

Для организационной культуры ОВД Боровецкого района характерна ориентация на профессионализм и работоспособность; продвижение осуществляется на основе профессионализма и результативности сотрудников; ценны взаимоотношения между людьми, стремление к успеху и профессиональному росту; высокая степень организованности и приверженности тщательно разработанным правилам и ритуалам.

Можно выделить следующие особенности организационной культуры санатория «Ува»: организационная культура ориентирована на личность; важными являются активные ценности профессиональной самореализации (профессионализм, интересная работа *возможность профессионального развития*); ориентация на передовые идеи; наблюдается явная ориентация на клиента и доброжелательность, взаимопонимание являются приоритетными; ориентация на этические ценности, важно наличие благоприятного *психологического климата, стабильность*.

Организационная культура санатория «Жемчужина» характеризуется следующими особенностями: ориентация на личность, удовлетворение ее потребностей, реализацию ее возможностей и способностей; ценится профессиональное отношение к делу, соблюдение этических норм; ориентация на клиента; приверженность инновациям; лояльность к руководству. Сравнительный анализ параметров организационной культуры по методике Хофстеда представлен в таблице 2.

**Таблица 2**  
Основные показатели по параметрам организационной культуры  
(методика Г. Хофстеда)

Параметры	«Ува»	«Жемчужина»	ОВД А	ОВД Б
Зона власти	-51,8	-21	14,5	-28
Индивидуализм	9,5	68	29	41,1
Мужественность	96,5	114	118	50
Стремление избегания неопределенности	62,5	32	58	85,9

При более подробном анализе, учитывающем не только средние по выборке, но и индивидуальные показатели, выяснилось, что уровень эмоционального выгорания сотрудников ОВД Б достоверно выше, чем ОВД А (критерий Фишера  $\varphi = 1,718$ ;  $p < 0,05$ ). В качестве признака нами была принята доля сотрудников организации, хотя бы один из показателей эмоционального выгорания по методике К. Маслач, С. Джексона которых выше нормы. Оказалось также, что уровень эмоционального выгорания работников санатория «Жемчужина» достоверно выше, чем санатория «Ува» ( $\varphi = 1,973$ ;  $p < 0,03$ ).

Существенные различия между двумя этими парами выборок обнаружались также по показателю «редукция личных достижений» (критерий хи-квадрат,  $p < 0,05$ ).

Сотрудники ОВД Б и санатория «Жемчужина» в сравнении с соответственно ОВД А и санаторием «Ува» более склонны к негативному оцениванию себя, своих профессиональных достижений и успехов, к редуцированию собственного достоинства, ограничению своих возможностей, обязанностей по отношению к другим. По двум другим показателям, эмоциональному истощению и деперсонализации, достоверных различий между попарно сравниваемыми выборками обнаружено не было.

Качественный анализ специфики организационной культуры сравниваемых организаций позволяет предположить следующее.

Более мужественная, коллективистская и поощряющая неординарные решения оргкультура ОВД А приводит к тому, что его сотрудники оказываются менее подверженными эмоциональному выгоранию, нежели сотрудники ОВД Б с его менее мужественной, более индивидуалистской и регламентированной средой. Работники второго ОВД, по-видимому, ощущают гнет личной ответственности и «служебного параграфа», возможно, в ущерб эффективности деятельности. Для более глубокого анализа требуется пристальное рассмотрение рабочего регламента, специфики деятельности той и другой организации, в том числе в ее формальных, внеформальных и неформальных аспектах.

## Выводы

Анализ результатов проведенного исследования показал само наличие эффекта влияния организационной культуры на уровень эмоционального выгорания сотрудников. Качественный анализ специфики организационной культуры сравниваемых организаций позволил предположить, что: 1) более мужественная, коллективистская и поощряющая неординарные решения организационная культура приводит к тому, что сотрудники оказываются менее подверженными эмоциональному выгоранию, нежели сотрудники с менее мужественной, более индивидуалистской и регламентированной средой; 2) ключевым параметром, определяющим влияние особенностей организационной культуры на уровень эмоционального выгорания для рассмотренных учреждений (отделов внутренних дел и санаториев средних по величине российских городов), по-видимому, является параметр «индивидуализм – коллективизм». Разумеется, это предположение требует дальнейшей проверки.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась, однако для более аргументированных утверждений необходимо многократно увеличить выборку и провести более строгий анализ полученных результатов.

## Литература

- Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности. СПб., 2001. С. 276–282.
- Китаева-Смыка Л. А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души // Вопросы психологии экстремальных ситуаций. 2007. №4. С. 2–21.
- Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 2000. №3. С. 4–21.
- Мацумото Д. Психология и культура. СПб.: Питер, 2003.
- Спивак В. А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2005.
- Hofstede G. Values Survey Module 1994. L.: Beverly Hills, 2003.