

ИССЛЕДОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННОГО СТРЕССА И КОНФЛИКТНОСТИ СОТРУДНИКОВ ПЕНИТЕНЦИАРНОЙ СЛУЖБЫ

Климова Е.М.

Научно-исследовательский институт ФСИН России
Москва, Россия

Аннотация. В статье представлены результаты исследования организационного стресса и конфликтности сотрудников пенитенциарной службы. Изучение организационного стресса включает в себя такие показатели, как: выявление общего уровня подверженности стрессу, нейротизм, личностную тревожность. Исследование конфликтности персонала включает в себя: выявление уровня личностной агрессивности, а также уровень враждебности. Выявлено, что большая часть сотрудников склонна к конфликтным реакциям и поведению в виде вспыльчивости, раздражительности, а также, обидчивости, недоверию.

Ключевые слова: организационный стресс, тревожность, нейротизм, стресс, агрессивность, враждебность, сотрудники, пенитенциарная служба.

Введение в проблему. В самом общем плане проблема контроля и предотвращения нежелательного стресса в трудовой деятельности связана не столько с тем, чтобы «бороться» со стрессом, сколько в грамотном и ответственном управлении стрессами и снижении вероятности перерастания стресса в дистресс [1; 3; 4; 5; 7; 8; 10; 11; 12; 15].

Эмоциональная сфера человека – особый класс психических процессов и состояний, которые отражают непосредственные переживания личности и воздействуют на его поведение и деятельность. Особую роль играют эмоциональные состояния, которые характеризуются высоким эмоциональным напряжением [16;17]. Поэтому к ним можно отнести состояние стресса. Так как стресс – это состояние психического напряжения в процессе выполнения деятельности (рабочей деятельности), которое сопровождается сложными проблемными ситуациями, экстремальными условиями труда. Любое сложное событие, происходящее в организации, может стать стрессором. Но перейдет ли напряжение сотрудника в состояние стресса зависит в первую очередь от него самого. В зависимости от личности, от опыта решений сложных рабочих ситуаций, уверенности в себе, силы нервной системы, будет зависеть, получит ли сотрудник стресс или нет.

В настоящее время наблюдается активный рост исследований в теории и практике управления конфликтами в организации [2; 9; 18], однако сохраняется разрыв между теоретическими исследованиями и практикой урегулирования организационных конфликтов. Вместе с тем, особенности организационных конфликтов в пенитенциарной системе требуют учета специфики деятельности и социальных аспектов управления.

Краткий обзор исследований. Различные аспекты феномена организационного стресса и конфликтности в разное время рассматривались как отечественными, так и зарубежными учеными.

Под стрессом в классической теории Г. Селье подразумевается комплекс ответных реакций организма, носящих защитную функцию, как отражение последствий воздействия факторов, которые могут нанести физическую или психологическую травму [14].

Отечественные ученые Л.М. Аболин, В.А. Бодров, Б.Х. Варданян, Ф.Е. Василюк, В.А. Ганзен, Б.А. Додонов, Е. П. Ильин, С.Л. Евенко, Н.Д. Левитов, А.Б. Леонова, В.Н. Мясищев, Н.И. Наенко, Т.А. Немчин, А.О. Прохоров, Путивцев П.В. и другие в своих исследованиях выявили специфику данного феномена, а также изучили способность психики человека противостоять негативным факторам, при этом сохраняя эффективность деятельности. Изучению характера эмоционального реагирования человека на негативные факторы внешней среды занимались Ф.Б. Березин, Л.А. Китаев-Смык, О. Радюк, П.В. Симонов, К.П. Балицкий, Ю.В. Щербатых.

За рубежом широко проводятся исследования физиологических, психологических и поведенческих реакций личности, вызванных как внутриорганизационными, так и внеорганизационными факторами (К.Альбрехт, Р.Барон, М.Мескон, К.Купер, Р. Лазарус, Дж.Маршал, Т. Кокс Р. Шулер и др.).

В последнее десятилетие проблематика исследований в области организационной конфликтологии существенно расширилась. В этой связи необходимо отметить работы Александровой Е.В., Анцупова А.Я., Козлова А.С., Кудрявцева В.Н., Лебедевой М.М., Пригожина А.И., Рукавишников В.О., Степанова Е.И., Фролова С.Ф., Цой Л.Н., Чумикова А.Н., Шаленко В.Н., Щербины В.В., Эфирова С.А. и др.

Методы и методики исследования [13].

1. Опросник EPQ (методика Г. Айзенка), который предназначен для изучения индивидуально-психологических черт личности с целью диагностики степени выраженности такого свойства личности, как нейротизм.
2. Методика «Прогноз» необходима для выявления сотрудников с признаками нервно-психической неустойчивости.
3. «Личностная шкала проявления тревоги» Дж. Тейлора.
4. «Личностная агрессивность и конфликтность» Е. П. Ильина и П. А. Ковалева
5. Опросник А. Басса - А. Дарки

Результаты исследования и их обсуждение.

Полученные результаты по методике EPQ (методика Г. Айзенка) представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – График полученных данных по шкале «Нейротизм»

Сотрудники, у которых был выявлен высокий уровень нейротизма, имеют склонность к эмоциональной неустойчивости, которая выражается в низком уровне адаптации к организационным проблемам, возникающим на рабочем месте. Данные сотрудники отличаются неустойчивостью в стрессовых ситуациях. Так же им свойственно проявление беспокойства, возможно рассеянность внимания, что может повлечь за собой ошибки в деятельности.

Сотрудники, у которых выявлен низкий уровень нейротизма, отличаются эмоциональной устойчивостью. Они способны эффективно контролировать негативные эмоции, связанные с рабочей деятельностью, сохраняют организованное поведение в стрессовых ситуациях, у них отсутствует высокий уровень напряженности.

Чем выше уровень нейротизма у сотрудника, тем он более импульсивен, более склонен проявлять нервозность в общении с клиентами и коллегами, более неуверен в себе, в способности успешно справиться с работой, более склонен к проявлению раздражительности.

Полученные результаты методики «Прогноз» представлены на рисунке 2.

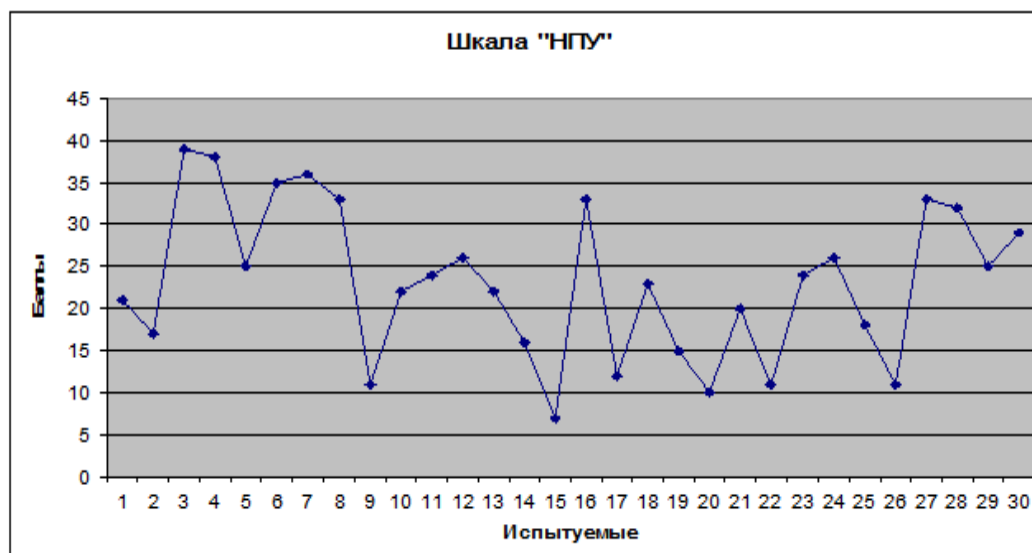


Рисунок 2 – Показатели уровня нервно-психической устойчивости испытуемых

Сотрудники, у которых был выявлен высокий уровень нервно-психической неустойчивости, отличаются склонностью к срывам в сложных, экстремальных ситуациях. Сложные, экстремальные ситуации - это те ситуации, с которыми сотрудник еще не сталкивался и не знает, как действовать, как решить проблему, так как сотрудники плохо адаптируются в условиях стресса.

Сотрудники, у которых выявлен низкий уровень нервно-психической неустойчивости хорошо адаптируются к проблемным ситуациям, сохраняя спокойное эмоциональное состояние. В условиях реальной угрозы такие сотрудники способны успешно выполнять деятельность.

Результаты методики «Личностная шкала проявления тревоги» Дж. Тейлора показаны на рисунке 3.



Рисунок 3 – Показатели уровня тревожности испытуемых

Сотрудники, у которых был выявлен высокий уровень тревоги, отличаются неуверенностью в себе, сильными переживаниями и волнением даже по малым поводам. Тревожность является первой стадией на пути к получению стресса. Значит сотрудники, имеющие изначальную личностную тревожность, уже склонны к стрессу без наличия особой проблемы. Такие сотрудники боятся совершить ошибку, получить выговор от начальства. Так же они отличаются высокой ответственностью. Рекомендуется не перекладывать большой груз ответственности на таких сотрудников, иначе это приведет к стрессу.

Сотрудники с низким уровнем тревожности более спокойно по отношению к совершенным ошибкам, легко переживают критику, справляются со стрессовой ситуацией.

Также результаты методики «Личностная агрессивность и конфликтность» Е. П. Ильина и П. А. Ковалева представлены на рисунках 4, 5.



Рисунок 4 – Показатели уровня позитивной агрессивности испытуемых



Рисунок 5 – Показатели уровня негативной агрессивности испытуемых

Сотрудники с высоким уровнем агрессивности склонны к проявлению мстительности, нетерпимости к мнению других, они проявляют напористость и неуступчивость в решении рабочих проблем. Агрессивность может проявляться в деструктивном или конструктивном проявлении агрессии. Сотрудник может направить свою агрессию в конструктивное русло, проявив напористость и добиться справедливости по отношению к нему (позитивная агрессивность). Деструктивное поведение таких сотрудников лишь усугубит ситуацию и затян timer решение вопроса (негативная агрессивность).

Результаты опросника А. Басса - А. Дарки представлены на рисунках 6,7.



Рисунок 6 – Показатели уровня враждебности испытуемых



Рисунок 7 – Показатели уровня агрессивности испытуемых

Сотрудники, имеющие средний уровень и уровень ближе к высокому агрессивности, склонны проявлять физическую, вербальную агрессию, а также к раздражительности. Это проявляется в открытой конфликтной ситуации, в конфликтном поведении, где сотрудники прямо предъявляют свои претензии и недовольства друг к другу. При взаимодействии сотрудников, склонных к агрессивности, проявляется грубость, вспыльчивость при малейших негативных чувствах, что может повлечь негативные словесные ответы и так далее.

Сотрудники, у которых выявилась склонность к проявлению враждебности, характеризуются проявлением обидчивости, подозрительности. Такие сотрудники не доверяют коллегам, ждут вреда от других. Такие сотрудники имеют склонность к проявлению агрессивного поведения. Враждебность является предпосылкой гнева. Сотрудники могут находиться во враждебных отношениях, но агрессивности при этом не проявлять. На это есть свои причины, например, что на работе запрещено выяснять личные отношения, либо неприлично, либо проявление агрессии не свойственно конкретному сотруднику из-за личностных качеств, при этом происходит подавление негативных эмоций. Это некий латентный конфликт.

Для более ясной картины полученных результатов переведем полученные данные в проценты.

Из сводной таблицы видно, что по первому признаку стресса (нейротизм) получили следующие показатели (методика EPQ Г. Айзенка): у 17% испытуемых низкий уровень нейротизма, у 30% - средний уровень, у 53% - высокий уровень.

По второму признаку (нервно-психическая устойчивость) были получены такие показатели (методика «Прогноз»): у 54% испытуемых выявлен низкий уровень, 26% - средний уровень, у 20% - высокий уровень.

По третьему признаку (тревожность) были получены следующие показатели (методика «Личностная шкала проявления тревоги» Дж. Тейлора): 43% испытуемых с высоким уровнем, 47% имеют средний уровень тревожности, 10% - низкий уровень. (Рис. 8.)

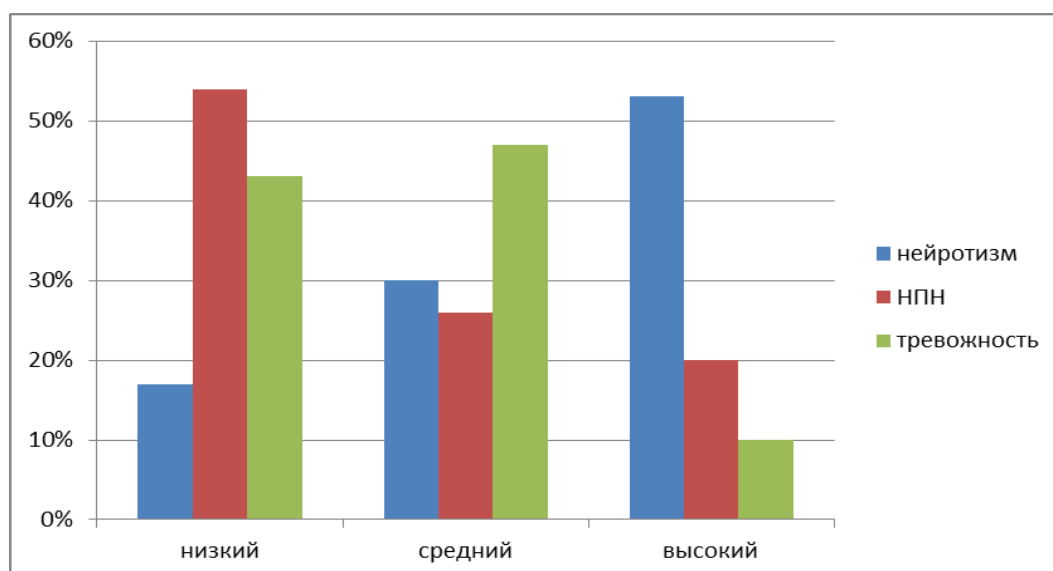


Рисунок 8 – Уровни выраженности нейротизма, нервно-психической неустойчивости и тревожности в процентном соотношении.

Как видно из гистограммы больше половины испытуемых проявляют склонность к получению стресса (к дистрессу). Наличие всевозможных стрессоров в деятельности сотрудника пенитенциарной службы несет в себе угрозу его здоровью. Так же невозможность успешно адаптироваться к проблеме, неумение контролировать свои негативные эмоции может привести к срыву, тем самым повлечь за собой ошибки в деятельности. Возникновение какой-либо новой проблемы в деятельности такие сотрудники переносят с трудом и с последствиями для своего здоровья в целом, так как в такие моменты организм должен быстро перестроиться, должна произойти адаптация к трудной ситуации для того, чтобы восстановить нормальное состояние. То есть воздействие вызывают также и неспецифическую потребность осуществить приспособительные функции, тем самым восстановить нормальное состояние.

По результатам диагностики был определен уровень устойчивости персонала к стрессовым ситуациям, с целью прогноза поведения сотрудников пенитенциарной службы. Скорее всего, если сотруднику свойственно внутреннее напряжение, тревожность по незначительным поводам, неумение справиться с волнением, то эти же самые проявления будут сопровождать сотрудника и в его деятельности.

У сотрудников с низким уровнем стрессоустойчивости будут возникать затруднения в принятии решений при форс-мажорных обстоятельствах, высокий же уровень стрессоустойчивости поможет найти неординарное моментальное решение, так как сотрудник способен контролировать негативные эмоции и предпринимать нужные решения. Организационный стресс проявляется в напряжении адаптационных механизмов личности в ответ на определенную организационно-производственную ситуацию. Но есть такой факт, что сотрудники, которые больше остальных подвержены стрессу, они более ответственны в отношении к деятельности, более внимательны к деталям, это сотрудники, которым дорога их деятельность и коллеги по работе. Вероятно, долговременные переживания и напряжения, связанные с организационной деятельностью говорят о склонности таких людей получить организационный стресс. Также возможен и коммуникативный стресс.

Далее рассмотрим показатели уровня конфликтности (рис. 9)

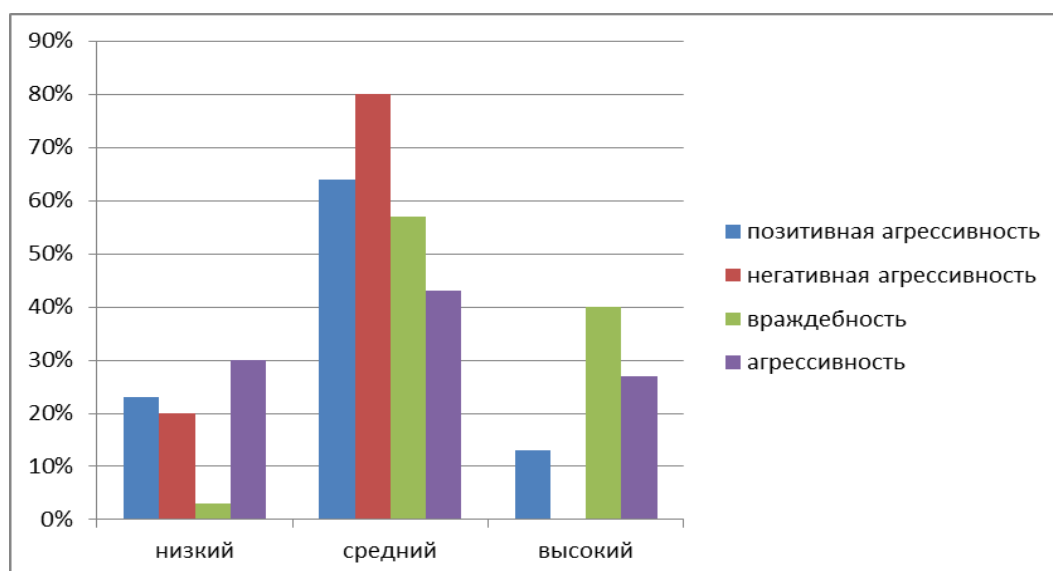


Рисунок 9 – Уровни выраженности позитивной и негативной агрессивности, враждебности и агрессивности в процентном соотношении.

По первому признаку (агрессивность) конфликтности выявлено (методика «Личностная агрессивность и конфликтность» Е. П. Ильин и П. А. Ковалев): 23% испытуемых имеют низкий уровень, 64% - средний уровень, 13% - высокий уровень позитивной агрессивности и 20% испытуемых имеют низкий уровень, 80% средний уровень негативной агрессивности. А также выявлен уровень общей агрессивности (опросник А. Басса - А. Дарки): 30% имеют низкий уровень, 43% - средний уровень, 27% - высокий уровень.

По второму признаку конфликтности (враждебность) были выявлены следующие показатели (опросник А. Басса - А. Дарки): 3% испытуемых имеют низкий уровень, 57% - средний уровень, 40% - высокий уровень враждебности

Таким образом, больше половины сотрудников склонны проявлять агрессивные и враждебные реакции в той или иной степени. Большинству сотрудников свойственно проявление негативной агрессивности, так же многим свойственно проявление враждебности. Возможно, это зависит от личностных качеств сотрудника.

Выводы

Как проявляет себя сотрудник в конфликтных ситуациях (враждебно, либо агрессивно) зависит от типа темперамента, от характера человека, либо если это последствие стресса, то от проявленной таким образом реакции на стресс.

Большая часть сотрудников склонна к конфликтным реакциям и поведению в виде вспыльчивости, раздражительности, вербальной агрессивности не всегда в большой степени, а также, обидчивости, недоверию.

В том, что сотрудники в некоторой степени конфликтны, есть свои плюсы и минусы. Положительным в этом является, что сотрудник, открыто, способен выразить свое недовольство (если оно объективно), доказывать свою точку зрения в какой-либо ситуации, в этом ему помогут такие качества, как напористость, неуступчивость - это позитивная агрессия, которая не затрагивает негативно окружающих и ведет к решению проблемных вопросов, ситуаций. Отрицательным является то, что когда сотрудники конфликтуют, они тем самым нарушают процесс деятельности, ухудшается пси-

психологический климат в коллективе, появляется негатив в общении с коллегами и клиентами. Такие проявления, как нетерпимость к мнению других, нежелание услышать другую точку зрения, мстить – лишь усугубляют конфликтную ситуацию и общение, это деструктивный способ поведения.

Вспыльчивость и бескомпромиссность, обидчивость и подозрительность так же являются показателями конфликтности сотрудника. Такие сотрудники легко втягиваются в конфликтные ситуации, это негативно влияет на организационную деятельность.

Организационный стресс и конфликтность персонала пересекаются и проявляются в рабочей деятельности. Проблемная ситуация способна вызвать состояние стресса у сотрудника, имеющего склонность к получению стресса. В такой момент сотрудник не находит конструктивного решения данной проблемы и срывается на коллеге или клиенте, так как теряет контроль над негативными эмоциями, спровоцировав тем самым конфликтную ситуацию, которая негативно влияет на деятельность.

Заключение.

Сотрудникам, которые склонны к получению стресса, важно знать о том, что различного рода переживания сказываются на их здоровье и могут привести к тяжелым заболеваниям, а также влияют на эффективность деятельности. Каждому сотруднику необходимо определить свой уровень подверженности стрессу и научиться справляться с ним. Руководителю важно помнить о том, что организационный стресс вызывается поиском новых неординарных решений при критических обстоятельствах, а также вызван большими нагрузками и высокой ответственностью. Так же, чтобы уберечь сотрудников от получения стресса необходимо следить за психологическим климатом в организации – необходимо учитывать условия профессиональной деятельности, так как в деятельности содержится высокая ответственность, учитывать ожидания и реальные возможности работника.

Сотрудникам необходимо научиться управлять своими эмоциями, учитывать, что реакция отдельной личности может быть разной на одну и ту же ситуацию. Выработать стратегии поведения, которые помогут сотрудникам проявлять гибкость в ситуациях выполнения функциональных обязанностей возможно в ходе социально-психологического тренинга [6].

Литература

1. Альбрехт К. Стресс и менеджер / М.: Дело, 2007. 366 с.
2. Анцупов А.Я., Баклановский С.В. Конфликтология: Учеб. Пособие. Схемы и комментарии. / 4-е изд. – М.: Проспект. 2016. 321 с.
3. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие учения и современные стоящие проблемы / М.: ИП РАН. 1995. 128с.
4. Евенко С.Л., Густова Е.А., Погибенко Л.Б. Теоретическая модель стрессоустойчивости сотрудников службы психологической поддержки онкобольных / Человеческий капитал. 2018. № 11-2 (119). С. 96-101.
5. Евенко С.Л., Шеина И.А. Взаимосвязь стрессоустойчивости и успешности профессиональной деятельности сотрудников противопожарной службы МЧС РФ / Психология обучения. 2018. № 12. С. 49-55.
6. Камышанов А.А. Проблема развития качеств общения личности в ходе социально-психологического тренинга. / В сборнике: Наука на благо человечества - 2016. Материалы ежегодной всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов и студентов, посвященной 85-летию МГОУ. 2016. С. 44-50.

7. Кишиков Р.В. Позитивный менеджмент как управленческая концепция / Актуальные проблемы современной науки. 2014. № 4 (78). С. 100-104.
8. Кишиков Р.В., Шахрай А.Д. Профессиональный стресс медицинских работников: особенности, динамика, факторы формирования / В сборнике: Наука на благо человечества - 2016 Материалы ежегодной всероссийской научно-практической конференции преподавателей, аспирантов и студентов, посвященной 85-летию МГОУ: Факультет психологии. 2016. С. 50-55.
9. Козлов, А.С. Конфликтология социальных групп и организаций / А.С. Козлов, Е.В. Левина, П.А. Эстрова. - М.: Ленанд, 2015. - 272 с.
10. Леонова А. На грани стресса / В мире науки. 2004. № 10. С 63 – 71.
11. Никанкина Т.Н., Путивцев П.В. Особенности профессионального стресса консультантов организаций целевого маркетинга / В сборнике: Материалы научно-методической конференции преподавателей, аспирантов и студентов МГОУ 2015. С. 82-85.
12. Путивцев П.В. Профессиональный стресс молодых специалистов в условиях смысложизненной неопределённости // Вестник Института мировых цивилизаций. 2016. № 12. С. 206-212.
13. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М». 2003. 672 с.
14. Селье Г. Стресс без дистресса / М.: Прогресс. 1979. 127 с.
15. Соколова Е.Д., Березин Ф. Б., Барлас Т. В. Эмоциональный стресс: психологические механизмы, клинические проявления, психотерапия / MateriaMedica. N 1(9). 1996. С. 5-25.
16. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / СПб.: Питер. 2006. 256 с.
17. Lazarus R. S. Stress and emotion. A new synthesis. London: Free association books, 1999. 340 p.
18. Noble C. Conflict Management Coaching: The CINERGY™ Model, 2012. pp.235-236.

Климова Елена Михайловна, кандидат психологических наук, доцент. Научно-исследовательский институт ФСИН России, ведущий научный сотрудник группы подготовки научно-педагогических и научных кадров аппарата ученого секретаря, адъюнктуры, докторантуры. E-mail: klimova_em@mail.ru

INVESTIGATION OF ORGANIZATIONAL STRESS AND CONFLICT AMONG PRISON SERVICE EMPLOYEES

Klimova E.M.

Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia
Moscow, Russia

Abstract. The article presents the results of a study of organizational stress and conflict among Prison service employees. The study of organizational stress includes indicators such as: identifying the overall level of exposure to stress, neuroticism, and personal anxiety. The study of personnel conflict includes: identifying the level of personal aggressiveness, as well as the level of hostility. It was revealed that most employees are prone to conflict reactions and behavior in the form of irascibility, irritability, as well as resentment, distrust.

Keywords: organizational stress, anxiety, neuroticism, stress, aggression, hostility, employees, prison service.

Elena M. Klimova, candidate of psychological Sciences, associate Professor. Research Institute of the Federal Penitentiary Service of Russia, leading researcher. E-mail: klimova_em@mail.ru