

CZU: 331.44:159.944.4

## ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ В ОРГАНИЗАЦИИ И УРОВЕНЬ СТРЕССА У СОТРУДНИКОВ

*Жанна РАКУ*

*Молдавский государственный университет*

В данной статье представлены результаты изучения особенностей психологического климата в медицинской организации, а также подверженность стрессу медицинских работников. Опытным путем установлено, что большинство сотрудников оценивают психологический климат в медицинском учреждении как благоприятный или нормальный. У более половины испытуемых – средний уровень стресса, и лишь для пятой части медицинского персонала характерен уровень стресса, выше среднего.

**Ключевые слова:** *медицинский персонал, психологический климат в организации, коллектив, стресс, симптомы стресса.*

### CLIMATUL PSIHOLGIC ÎN ORGANIZAȚIE ȘI NIVELUL DE STRES LA ANGAJAȚI

Acest articol prezintă rezultatele studierii caracteristicilor climatului psihologic în organizația medicală, precum și nivelul de stres în rândul lucrătorilor medicali. Experimental s-a stabilit că majoritatea angajaților din instituția medicală evaluează climatul psihologic ca favorabil sau normal. Mai mult de jumătate dintre subiecți au un nivel mediu de stres și doar o cincime din personalul medical testat prezintă nivel de stres mai înalt.

**Cuvinte-cheie:** *personal medical, climatul psihologic în organizație, colectiv, stres, simptome ale stresului.*

### PSYCHOLOGICAL CLIMATE IN ORGANISATION AND THE LEVEL OF EMPLOYEE'S STRESS

The article presents the results of particularities of psychological climate in medical institution and the stress at medical workers. The most of medical workers appreciate the psychological climate as positive or normal one. More than half of medical workers have a medium level of stress. Only a few medical workers have the high level of stress.

**Keywords:** *medical workers, psychological climate in organization, collective, stress, symptoms of stress.*

### Введение

Актуальность исследования психологического климата и особенностей стресса у сотрудников обусловлена необходимостью создания благоприятной атмосферы в трудовом коллективе. В данном контексте важной является организация условий для полной реализации работниками своих профессиональных обязанностей, а также более полного раскрытия своих способностей и возможностей.

Под психологическим климатом в науке понимают состояние коллектива в целом, предполагающее относительно устойчивый эмоциональный настрой, который отражает реальную ситуацию трудовой деятельности (ее характер, условия и организацию), а также специфику межличностных отношений [1]. Сложившиеся в организации отношения между сотрудниками выступают в качестве объективных условий трудового взаимодействия и общения, они требуют от человека вполне определенного стиля поведения. Эмоции одного сотрудника коллектива определенным образом мотивируют поведение других членов организации, направляя их не только на осуществление целей деятельности, но и на устранение конфликтов и различных фрустрирующих воздействий.

По мнению Е.С. Кузьмина и соавторов, понятие психологического климата отражает, прежде всего, характер взаимоотношений между людьми, а также преобладающий тон общественного настроения, уровень управления, условия и особенности труда и отдыха в данном коллективе [2]. В.М. Шепель, раскрывая содержание понятия социально-психологического климата, считает наиболее важной эмоциональную окраску психологических связей членов коллектива, поскольку она возникает на основе относительной близости сотрудников, их симпатии, совпадения характеров, интересов и склонностей [3]. Р.Х. Шакуров рассматривает понятие психологического климата с двух сторон: психологической и социально-психологической. Последняя проявляется в интегративных особенностях психологии группы, значимых для сохранения ее целостности и функционирования как самостоятельного объединения людей [4].

Для повышения работоспособности необходимо учитывать степень однородности состава рабочего коллектива относительно его социальных и психологических характеристик. Принято выделять три уровня подобной совместимости: психофизиологический, психологический и социально-психологический. При изучении влияния психологического климата в организации, на разные аспекты её функционирования и на состояние сотрудников особое значение оказывает проявление у них уровня стресса. Это связано с тем, что одной из причин профессионального стресса работника является негативный психологический климат в коллективе [5, 6].

**Целью** пилотажного исследования являлась оценка психологического климата в медицинском учреждении и выявление особенностей и уровня стресса у медицинских работников [7].

В качестве **гипотезы исследования** было высказано предположение, что в организации с благоприятным психологическим климатом у большинства медицинских работников низкий уровень стресса.

Для реализации цели и проверки гипотезы были выдвинуты следующие задачи:

- изучить мнение и позиции сотрудников о психологическом климате в коллективе;
- провести эмпирическое исследование профессионального стресса у медработников;
- оценить взаимосвязь компонентов психологического климата в коллективе и подверженность испытуемых профессиональному стрессу.

#### **Методология исследования**

В констатирующем эксперименте для решения поставленных задач и проверки гипотезы были использованы следующие методики: тест на определение психологического климата в организации; опросник «Инвентаризация симптомов стресса» и шкала психологического стресса RSM–25 [8, 9]. Экспериментальная выборка состояла из 60 испытуемых (медицинский персонал) в возрасте 40-55 лет. В продолжение кратко представим указанные методики.

Методика «*Определение психологического климата в организации*» (ПКО) изучает важные стороны поведения и межличностные отношения, которые должны присутствовать в идеальном коллективе. Тест состоит из 74 вопросов и содержит 7 шкал: ответственность; коллективизм; сплоченность; контактность; открытость; организованность; информированность. Максимальные показатели по тесту задают эталон идеального коллектива, в котором все участники проявляют сверхнормативную активность. По каждой шкале ответы испытуемого, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл, суммируются и сравниваются с нормативными показателями, которые характеризуют следующие уровни: 1 балл – очень низкий; 2-3 балла – низкий; 4-5 баллов – средний; 6-7 баллов – оптимальный; 8-10 баллов – идеальный.

Для изучения особенностей переживания и уровня стресса было использовано две методики. Данные по ним могут составить более полную картину проявления этого сложного феномена у испытуемых. Одна из них направлена на самооценку стрессовых признаков и подверженность его негативным последствиям, а другая измеряет феноменологию переживаний стресса. Опросник «Инвентаризация симптомов стресса» *позволяет развить наблюдательность к стрессовым признакам, осуществить самооценку частоты их проявления и степень подверженности негативным последствиям стресса*. В методике предложены 20 утверждений и четыре варианта ответа: никогда, редко, часто, всегда. Обработка результатов осуществляется при помощи ключа: никогда – 1 балл, редко – 2 балла, часто – 3 балла, всегда – 4 балла. В результате подсчитывается общее количество набранных баллов. Интерпретация полученных результатов осуществляется по соответствующим шкалам: низкий уровень до 30 баллов, средний уровень – 31-44 балла, выше среднего уровень – 45-60 баллов, высокий уровень – более 60 баллов.

Шкала психологического стресса RSM–25 предназначена для измерения *феноменологической структуры переживаний стресса*. Она состоит из 25 утверждений и содержит 3 шкалы. Перед началом проведения методики испытуемых знакомили с инструкцией: «Вам предлагается ряд утверждений, характеризующих психическое состояние. Оцените, пожалуйста, ваше состояние за последнюю неделю с помощью 8-балльной шкалы. Для этого на бланке опросника рядом с каждым утверждением обведите число от 1 до 8, которое наиболее точно определяет ваши переживания. Здесь нет неправильных или ошибочных ответов. Отвечайте как можно искреннее». Цифры от 1 до 8 означают частоту переживаний: 1 – «никогда»; 2 – «крайне редко»; 3 – «очень редко»; 4 – «редко»; 5 – «иногда»; 6 – «часто»; 7 – «очень часто»; 8 – «постоянно (ежедневно)».

При обработке и интерпретации результатов подсчитывается сумма всех ответов – интегральный показатель психической напряженности (ППН), который чем больше, тем выше уровень психологического стресса. Показатель больше 155 баллов – высокий уровень стресса, свидетельствует о состоянии дезадаптации и психического дискомфорта, необходимости применения широкого спектра средств и методов для снижения нервно-психической напряженности, психологической разгрузки, изменения стиля мышления и жизни. 154-100 баллов – средний уровень стресса. Низкий уровень стресса характерен для испытуемых, набравших менее 100 баллов, что свидетельствует о состоянии их психологической адаптации к рабочим нагрузкам.

#### Анализ результатов исследования

Результаты тестирования медицинских работников по методике «Определение психологического климата в организации» (ПКО) представлены в Таблице 1.

Таблица 1

Результаты испытуемых по методике  
«Определение психологического климата в организации»

№	Фактор	Средний балл	Уровень ПКО
1	Ответственность	5,7	оптимальный
2	Коллективность	5,28	средний
3	Сплоченность	4,5	средний
4	Контактность	5,23	средний
5	Открытость	4,96	средний
6	Организованность	5,2	средний
7	Информированность	6,4	оптимальный

Анализ показателей психологического климата свидетельствует о том, что в исследуемой выборке выражены и являются оптимальными такие показатели психологического климата, как «информированность» и «ответственность». Средне выражены следующие факторы: «коллективность», «контактность» и «организованность». Менее всего проявляются такие показатели психологического климата, как «открытость» и «сплоченность», хотя они и попадают под средний уровень. Групповые результаты испытуемых для наглядности представлены на рисунке графически.

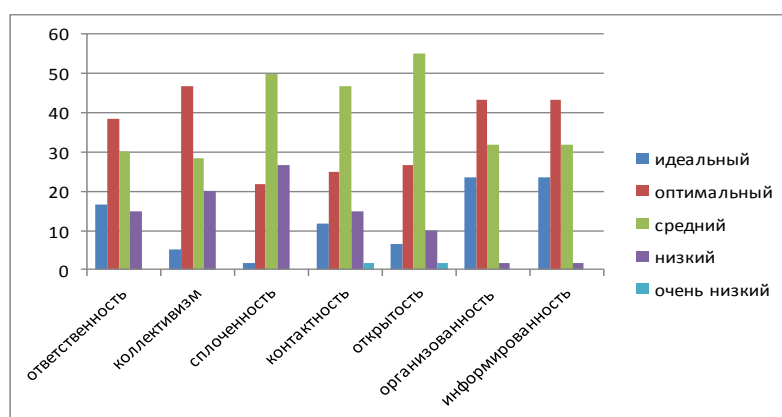


Рис.1. Результаты испытуемых по параметрам психологического климата в организации (в %).

При анализе полученных данных были выявлены следующие закономерности: по шкале *ответственность* идеальный уровень выражен у 16,7% (10 испытуемых), для 38,3% (23 человека) характерен оптимальный уровень, 30% (18 человек) имеют средний уровень, а 15% (9 человек) – низкий уровень. Испытуемых с очень низким уровнем в изучаемой выборке не выявлено. Из приведенных данных следует, что 55% медработников оценивают климат в организации как благоприятный, а еще 30% испытуемых считают его нормальным. Отметим, что лишь 15% выборки оценивают его как неблагоприятный.

По шкале *коллективизм* получены следующие данные в изучаемой выборке: идеальный уровень выявлен у 5% (3 испытуемых), оптимальный уровень зафиксирован примерно у половины – 46,7% (28 человек), средний уровень – у 28,3% (17 человек), низкий уровень – у 20% (12 человек). Меди-

цинских работников с очень низким уровнем по данной шкале не выявлено. Анализ результатов показывает, что 80% медработников ценят коллектив и отличаются стремлением сопричастности к организации, в которой работают. Однако отметим, что пятая часть медицинских работников изучаемой выборки характеризуется низким уровнем по указанной шкале. Данный факт может быть связан с индивидуально-психологическими личностными характеристиками испытуемых, например – с их склонностями к интроверсии.

По шкале *сплоченность* зафиксированы следующие результаты: идеальный уровень характерен для 1,6% (1 испытуемый), оптимальный уровень – у 21,7% (13 человек), средний уровень – 50% (30 человек), низкий уровень – 26,7% (16 человек). Испытуемых с очень низким уровнем в изучаемой выборке не выявлено. Три четверти медицинских работников выборки имеют разную степень выраженности сплоченности (от идеального уровня до среднего). Однако для более четверти испытуемых характерны низкие показатели по указанной шкале, т.е. у них не выражено стремление к более тесной интеграции в коллектив.

По шкале *контактности* для 11,7% (7 испытуемых) характерен идеальный уровень, для 25% (15 человек) – оптимальный уровень, для 46,7% – средний уровень (28 человека), для 15% – низкий уровень (9 человек), для 1,6% – очень низкий уровень (1 человек). Из полученных данных выявлено, что у 83,4% испытуемых адекватный уровень по шкале контактности (с разной степенью выраженности). Остальная часть выборки показала низкие значения по данной шкале, что может отрицательно сказываться на выполнении профессиональных обязанностей и на построении оптимальных межличностных отношений в коллективе.

По шкале *открытости* идеальный уровень зафиксирован у 6,7% сотрудников (4 испытуемых), оптимальный уровень – у 26,7% (16 человек), средний уровень – у 55% (33 человека), низкий уровень – у 10% (6 человек), очень низкий уровень – у 1,6% (1 человека). Для 88,4% медработников характерен оптимальный уровень открытости. Однако в изучаемой выборке выявлено около 10% медработников, у которых зафиксированы низкие и очень низкие показатели по данной шкале. Отметим, что для этих работников возможны негативные переживания по поводу своей «изолированности» и «замкнутости».

По шкале *организованности* для 5% (3 испытуемых) характерен идеальный уровень, у 31,7% (19 человек) выявлен оптимальный уровень, для 53,3 % (32 человека) характерен средний уровень, лишь у 10% (6 человек) зафиксирован низкий уровень. Для данных работников является проблемой организация их профессиональной деятельности и с учетом специфики медицинской сферы, где очень важны указанные качества – это может иметь негативные последствия для лечебной деятельности. Испытуемых с очень низким уровнем по данной шкале в изучаемой выборке не выявлено. Анализ результатов показал, что для 90% медработников характерен высокий и средний уровни организованности в профессиональной сфере.

По шкале *информированности* идеальный уровень характерен для 23,4% медработников (14 испытуемых), оптимальный уровень, соответственно, выявлен у 43,3% (26 человек), средний уровень – у 31,7% испытуемых (19 человек), лишь для 1,6% (1 испытуемый) характерен низкий уровень. По данной выборке не зафиксировано испытуемых с очень низким уровнем информированности. В целом, для всех сотрудников характерен оптимальный или хороший уровень информированности в профессиональной сфере.

В продолжение представим в таблице 2 результаты испытуемых по *Опроснику «Инвентаризация симптомов стресса»*.

Таблица 2

**Средний балл показателя стресса по выборке испытуемых согласно методике «Инвентаризация симптомов стресса»**

Фактор	Средний балл	Интерпретация
Инвентаризация симптомов стресса	40,1	Средний уровень симптомов стресса

Анализируя результаты испытуемых по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса», можно заключить, что в данной выборке показатель стресса находится на среднем уровне. Для испытуемых выборки характерна активная и напряженная деятельность. Они подвержены стрессу как в положительном, так и в отрицательном смысле. Графическая иллюстрация результатов представлена на рис.2.



**Рис.2.** Распределение испытуемых выборки по уровням стресса (в %).

Анализ полученных данных позволяет выделить следующие закономерности. 8,4% медицинских работников (5 человек) набрали до 30 баллов. У них низкий уровень стресса, т.е. они справляются с проблемами, которые преподносит им работа. Они спокойны и разумны. Лица, набравшие такую сумму баллов, зачастую видят окружающий мир в «розовом цвете».

Для большинства испытуемых 73,3% (44 человека) зафиксированы показатели от 31 до 44 баллов. Это свидетельствует о среднем уровне стресса испытуемых. Для этих медицинских работников характерны активная и напряженная деятельность, стремление добиться чего-либо, т.е. им достаёт проблем и забот на работе.

18,3 % испытуемых (11 чел.) набрали от 45 до 60 баллов, т.е. у них зафиксирован уровень стресса, выше среднего. Для них характерны честолюбивость и мечтания о карьере, они зависимы от чужих оценок, что постоянно держит их в состоянии стресса. Отметим, что для пятой части медработников изучаемой выборки характерно проявление стресса, что может неблагоприятно сказаться на выполнении ими профессиональных обязанностей.

В продолжение представим средний результат испытуемых по методике «Шкала психологического стресса RSM-25» (Таблица 3).

**Таблица 3**

**Средний балл испытуемых по Шкале психологического стресса**

Фактор	Средний балл	Уровень стресса
Шкала психологического стресса RSM-25	85,6	Низкий

Анализ полученных данных по методике «Шкала психологического стресса RSM-25» позволяет сделать вывод, что переживание психологического стресса в исследуемой группе находится на низком уровне, что свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам.



**Рис.3.** Распределение испытуемых по уровням психологического стресса (%).

Исходя из полученных данных, можно сделать следующие выводы. Для большинства медицинских работников – 71,7% (43 испытуемых), характерен низкий уровень переживания стресса, т.е. они хорошо адаптированы к рабочим нагрузкам. У 28,3% испытуемых (17 человек) выявлен средний уровень переживания стресса.

В продолжение был осуществлен статистический анализ с использованием критерия Спирмена для установления значимых взаимосвязей между показателями психологического климата и уровнем психологического стресса. Полученные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4

**Значимые результаты корреляционного анализа показателя «Коллективность» (Шкала психологического климата) и шкалы психологического стресса RSM-25**

	Фактор	Значение расчета критерия Спирмена	Вероятность ошибки
2	Коллективность – Шкала психологического стресса	$r_s = -0.263$	$p \leq 0,01$ (зона значимости)

Результаты корреляционного анализа выявили следующую закономерность: существует статистически значимая обратная слабая взаимосвязь между показателем «Коллективность» школы психологического климата и Шкалой психологического стресса, где  $r_s = -0.263$  при  $p \leq 0,01$ .

**Выводы по результатам исследования**

Анализ полученных результатов при изучении психологического климата выявил, что в исследуемой выборке сильнее всего проявляются такие его показатели, как «информированность» и «ответственность». Выраженными на среднем уровне явились такие параметры, как «коллективность», «контактность», «организованность». Менее всего проявлены такие показатели психологического климата, как «открытость» и «сплоченность».

Результаты испытуемых по опроснику «Инвентаризация симптомов стресса» выявили, что для большинства испытуемых (73,3%) характерна активная и напряженная деятельность, свойственно стремление добиться чего-либо, но хватает проблем и забот. Для пятой части испытуемых (18,3%) характерны честолюбивость и зависимость от чужих оценок, что отражает уровень стресса выше среднего.

Полученные данные по методике «Шкала психологического стресса RSM-25» позволяют заключить, что уровень переживания психологического стресса среди медицинских работников в целом низкий, что свидетельствует о состоянии психологической адаптированности к рабочим нагрузкам.

Корреляционный анализ параметров Психологического климата и Шкалы психологического стресса показал, что существует статистически значимая обратная взаимосвязь между показателями «Коллективность» и уровнем переживания стресса. Гипотеза нашего исследования подтвердилась, т.е. в организации с благоприятным психологическим климатом уровень переживания стресса у сотрудников низкий.

Результаты пилотажного исследования свидетельствуют о том, что для менеджмента организаций очень важно создание благоприятного психологического климата, что будет способствовать профилактике и преодолению стрессов у сотрудников.

**Литература:**

- КОЛОМЕНСКИЙ, Я.Л. *Психология взаимоотношений в малых группах*. Минск: Тетра Системс, 2000. 432 с.
- Социально-психологические проблемы производственного коллектива* / Под ред. Е.В. Шороховой, Е.С. Кузьмина, О.И. Зотовой, В.Е. Семенова. Москва, 1983.
- ШЕПЕЛЬ, В.М. *Управленческая психология*. Москва, 1986. 248 с.
- ШАКУРОВ, Р.Х., РОГОВ, М.Г. Социально-психологическая совместимость руководителей среднего профтехучилища. В: *Вопросы психологии*, 1984, № 3.
- ГРИНБЕРГ, Дж.С. *Управление стрессом*. СПб.: Питер, 2004. 496 с.
- КИТАЕВ-СМЫК, Л.А. *Психология стресса*. Москва: Наука, 1983. 368 с.
- ПЛЕШКА, О. *Влияние психологического климата в организации на уровень стресса у сотрудников*. Магистерская работа. Кишинэу, 2015.
- ВОДОПЬЯНОВА, Н.Е. *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер, 2009.
- Тест на определение психологического климата в организации*. <http://psylist.net/praktikum/00051.htm>

**Date despre autor:**

**Janna RACU**, doctor habilitat în psihologie, profesor universitar, Facultatea de Psihologie, Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială, Universitatea de Stat din Moldova.

**E-mail:** janaracu@yandex.com

Prezentat la 15.06.2018