

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра социальной психологии

«Связь организационной культуры со спецификой оказания
психологической помощи сотрудникам общеобразовательных
учреждений»

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТРА

студента (ки) 3 курса 383 группы

направления
(специальности)

 37.04.01 «Психология»

код и наименование направления (специальности)

 факультета психологии

наименование факультета, института, колледжа

 Виноградской Марии Ильиничны

фамилия, имя, отчество

Научный руководитель
декан факультета психологии,
доктор психологических
наук, профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

 Аксеновская Л.Н.

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой
доктор психологических
наук, профессор

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

 Аксеновская Л.Н.

инициалы, фамилия

Саратов 2023 г.

Введение

Актуальность работы заключается в поиске быстрых и эффективных способов помощи сотрудникам образовательных учреждений (далее ОУ) в зависимости от модели организационной культуры, которая господствует в их организации, такая точечная и групповая помощь, бюджетная по своей стоимости позволит в разы улучшить показатели производительности труда, успеваемости учащихся, качественно изменит отношение учащихся и родителей к ОУ и позволит решить ряд внутришкольных проблем, в том числе связанных с недостатком молодых кадров.

Актуальность работы сложно переоценить, как и ее практическую значимость, в ходе исследования, было выявлено интересное явление, что используемые традиционно в коммерческой деятельности способы стимулирования кадров, прекрасно подходят и для сотрудников социальной сферы и ОУ, в большинстве случаев с фиксированной заработной платой в течение учебного года.

Целью работы является создание механизма поиска способов эффективной помощи сотрудникам ОУ, через выявление связи между типом организационной культуры и возникающими сложностями.

Задачи исследования:

1. Проанализировать теоретические работы по социальной психологии, организационной культуре, ордерному подходу и сотерингу.
2. Выбрать исследуемые ОУ и найти сотрудников, готовых к прохождению тестирования и тренингов. В качестве исследуемых ОУ выступит: ОУ «Х» и ОУ «У» где необходимо произвести диагностику организационной культуры по методике Л.Н. Аксеновской и ее «Ордерной модели организационной культуры» и выявить типичные проблемы.

3. Провести индивидуальные консультации сотрудников, выявить достоинства и недостатки данной формы психологической помощи для сотрудников ОУ.
4. Провести диагностику эмоционального выгорания сотрудников ОУ по методике В.В. Бойко и разработать механизмы эффективной борьбы с состоянием эмоционального выгорания, соответствующее особенностям профессиональной деятельности в социальной сфере.
5. Составить тренинговую программу для профилактической работы с возникающими типичными конфликтными ситуациями между сотрудниками ОУ, между сотрудниками и учащимися и их родителями на основе методики сотеринга Л.Н. Аксеновской.
6. Провести анализ эффективности выбранных методов работы путем короткой психологической беседы.
7. Провести анализ достоинств и недостатков внедрения модели психологической, систематической, профилактической помощи сотрудникам ОУ.

Методологическим основанием исследования является ордерный подход к социально – психологическому изучению организационной культуры на уровне личности (сотеринг) Л.Н. Аксеновской и методика определения уровня эмоционального выгорания предложенная Бойко В.В.

Для того, чтобы решить поставленные задачи в работе применялись следующие **методы исследования**:

- анкетирование;
- тестирование;
- беседа;
- наблюдение;
- кейс-стади;
- сотериологический метод.

Теоретическая значимость исследования заключается в выявлении возможностей ордерного подхода в ОУ для выявления связи между организационной культурой и уровнем эмоционального выгорания.

Практическая значимость исследования состоит в разработке и апробации методов борьбы с эмоциональным выгоранием сотрудников ОУ, совмещающего этапы диагностики и коррекции, а также включающего фазу рефлексии. Наблюдение функционированием модели профилактической, систематической, психологической помощи сотрудника ОУ и действием сотериологического подхода к образовательным учреждениям.

Структурно работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений.

Глава 1. Феномен организационной культуры

В первой главе рассматривается феномен организационной культуры через призму истории развития этого явления, а также приведены теоретико-методологические основания ордерной модели организационной культурой на уровне личности и описаны ее возможности использования в сфере ОУ. Были сделаны основные выводы.

Непосредственное целенаправленное исследование организационной культуры началось в 20 – 30-е гг. XX в. и продолжается в настоящее время. Сам термин «организационная культура» впервые использовал в научном обороте в 1981 г. У. Оучи. Организационная культура выступает важнейшим фактором, оказывающим влияние и на функционирование как всего учреждения, так и на поведение отдельных сотрудников. Целью исследований является эффективное управление изменением организационной культуры, посредством влияния на базовые ценности и представления сотрудников предприятия. Анализируя феномен организационной культуры, приходим к выводу, что ему присущи такие свойства, как гибкость и динамичность, развивающиеся в процессе научных дискуссий, имеющих в своей основе профессиональный, политический, социальный и иные интересы.

Под организационной культурой понимается идеология управления и организация социально-экономической системы предприятия, направленные на повышение трудового потенциала системы и выражающие как основные ценности организации в целом, так и ее членов в отдельности. Классификация научных разработок моделей организационной культуры в разные временные периоды играет важную роль для систематизации и понимания предмета исследования, т.к. многообразные модели включают различные аспекты признаков и факторов, исходя из исследовательских целей авторов. Современным решением организационно-культурной проблемы стал ордерный подход к социально-психологическому изучению и изменению организационной культуры, в центре ордерной модели находится сотеринг, на основе которого и сформированы основные принципы помощи сотрудникам ОУ.

За моделиобразующий параметр ордерной модели организационной культуры, вслед за Л. Н. Аксеновской, принимает управленческое взаимодействие между руководителями и подчиненными, в соответствии с чем определены три модели управленческого взаимодействия, формирующие в соответствии с ними аспекты организационной культуры: «родительская», «армейская», «пастырская». В основе ордерной диагностики лежит продолжительная личная беседа исследователя с сотрудниками организации, а также наблюдение, в процессе которого психолог собирает значительный объем данных, используемых в дальнейшем для составления обобщающих выводов, заключений и последующего построения моделей для каждого конкретного случая. Однако на сегодняшний день возникает необходимость в продолжении исследований в области ордерного подхода для построения диалога организационных культур.

В главе так же содержится описание основных моделей и типов организационной культуры, которые существуют на сегодняшний момент в социальной психологии. Объясняются основные причины, по которым выбор

ордерной модели и методики сотеринга в анализе и оказании психологической помощи сотрудникам ОУ становится ключевым.

Первая глава описывает основные факторы, влияющие на жизненные циклы и изменения в организационной культуре организаций и особым образом выделены факторы, которые оказывают непосредственное и основополагающее влияние на работу ОУ в нашей стране. На основе этих данных сделан вывод о том, что отсутствие коммерческой составляющей только усложняет вопросы, связанные с созданием комфортной организационной культуры, так как очень ограничены ресурсы.

Глава 2. Эмпирическое исследование. Психологическая помощь сотрудникам образовательных учреждений (подходы, практики)

Вторая глава освещает два основных метода, которые использовались при создании модели психологической помощи сотруднику ОУ – индивидуальные консультации и сотериологический тренинг.

Одним из эффективных, но дорогостоящих способов оказания профилактической помощи, может выступать - психологическая консультация в форме беседы, на которой сотрудники могли бы решать возникшие сложности в рабочем процессе, научиться применять методы тайм-менеджмента, освоить принципы разрешения конфликтов, разделять работу и личную жизнь, такие аспекты были выделены на основе устного опроса сотрудников ОУ. Психологическое консультирование — это прикладная отрасль современной психологии, задачей которой является разработка теоретических основ и прикладных программ оказания психологической помощи психически и соматически здоровым людям, когда им требуется помощь [48]. Также задачей консультирования можно считать профилактическую работу с возможными проблемами и расстройствами психики, именно такая, профилактическая работа и необходима сотрудникам ОУ. Индивидуальные консультации по вопросам профессиональных задач

могут быть эффективны, но ввиду серьезной нагрузки на специалистов не должны выступать в качестве основного метода помощи. Особое внимание стоит уделить более бюджетному, и менее затратному по времени способу – тренинговых программ.

Для подтверждения гипотезы о том, что сотрудникам ОУ необходима систематическая психологическая помощь, было принято решение обратиться к методике сотеринга, разработанной Л.Н. Аксеновской. В работе дается характеристика сотеринга, указывается возможность легко адаптировать данную методику для сотрудников ОУ. В связи с тем, что исследование было ограничено по времени в работе с сотрудниками ОУ, которое они установили самостоятельно, появилась необходимость выбирать «критические точки», доставляющие наибольший дискомфорт коллегам. На основе тестирования по выявлению орденой модели, и индивидуальных консультаций с сотрудниками ОУ, было принято решение выбрать конкретные упражнения для составления тренинговой программы на **время и внимание**. Далее составлен тренинг для сотрудников ОУ и описаны его результаты.

Критерии для оценки успешности проведенного тренинга, выделенные тренером, составившим тренинг:

- настроение участников в процессе
- честное высказывание мнения участниками
- контроль за временем
- критика, скептическое отношение к процессу
- участники обнаружили подходящий метод работы
- желание сделать тренинговые программы регулярными

В данных критериях нет ориентированность на конкретный результат, например, сформировать определенную компетенцию или профессиональный навык, так как приоритетной задачей было изменить отношение сотрудников ОУ к рабочим задачам, которые вызывают эмоциональное профессиональное выгорание и не дают обращаться за квалифицированной помощью.

Целью тренинга так же стало направление показать значимость аутодиагностики собственного состояния и дать ресурсы и инструменты для проведения подобных практик. Именно изменение отношения к работе может позволить изменить общее состояние сотрудника, дать ему возможность по-новому взглянуть на организационную культуру ОУ и на свою роль в системе, здраво оценить свои возможности, значимость и ценность. Именно с этими задачами в процессе исследования необходимо было справиться и оказать реальную помощь сотрудникам ОУ. Большой эффект, как и предполагалось перед проведением профилактических мероприятий (от участия в тренинге и индивидуальных консультациях) замечен у молодых сотрудников ОУ, так как они более гибкие и восприимчивые к переменам.

Глава 3. Диагностика культуры организации и уровня эмоционального выгорания сотрудников образовательных учреждений

Третья глава описывает использование методики Л.Н. Аксеновской по определению типа организационной культуры на основе ордерной модели. Отражает результаты беседы в форме анкетирования сотрудников двух образовательных учреждений, которые принимали участие в исследовании, проводится анализ получившихся результатов и их сравнение. В качестве вспомогательного метода оценки уровня эмоционального выгорания используется методика В.В. Бойко.

Для анализа и определения типа организационной культуры по ордерной модели Л.Н. Аксеновской были выбраны два образовательных учреждения:

1. ОУ «У»
2. ОУ «Х»

Внутри данных ОУ был проведен выбор сотрудников для участия в тестировании и опросе, анализ субордината организационной культуры, групповой тренинг, индивидуальные консультации, классные часы для учащихся, и наблюдение за деятельностью опрашиваемых.

В ОУ «Х» меньшее количество сотрудников согласились на участие в исследовании, из-за частых отказов и недостатка у них свободного времени, предложение о прохождении тестирования они воспринимали скорее как новую, сложную рабочую задачу, на которую у них действительно нет сил. Еще до прохождения сотрудниками школы тестирования на уровень эмоционального выгорания, я уже наблюдала у них такие его проявления как: повышенная раздражительность, страх новой работы, неуважительное отношение к учащимся и коллегам, частые переносы встречи, попытки в последний момент отказаться от тестирования, подавленное настроение, шутки с элементами унижения себя и т.д. Вопросы из тестирования часто вызывали у сотрудников усмешку, неуверенность в том, что описанные ситуации в методике бывают на рабочих местах у других людей.

Сотрудники ОУ «У» в большинстве своем с энтузиазмом и интересом восприняли предложение о тестировании, они задавали много уточняющих вопросов и смогли выбрать время на ближайшей неделе для встречи и прохождения теста, после обращения. Во время тестирования они были расслаблены, очень быстро отвечали на вопросы и давали четкие, развернутые комментарии, выражали интерес и готовность для последующей работы с результатами тестирования, сами результаты вызывали у них интерес. В работе в таблицах для сбора результатов зафиксированы основные показатели, необходимые для исследования. Важно отметить, что не все результаты тестирования были отражены в работе, однако беседа с сотрудниками ОУ дала огромный пласт информации для составления наиболее эффективного сотериологического тренинга.

Вся эта большая работа по выявлению выраженности субординатов организационной культуры была проделана для того, чтобы:

1. Показать сотрудникам ОУ факторы риска их профессиональной деятельности связанные с особенностями проявления субордера
2. Предложить инструменты для адаптации к особенностям субордера, чтобы снизить риски эмоционального выгорания
3. Составить универсальный тренинг по методике сотеринга, меняющий эмоциональное состояние сотрудников ОУ, показывающий им достоинства профессиональной деятельности и поддерживающий их творческий потенциал
4. Подтвердить гипотезу о необходимости профилактической систематической психологической помощи сотрудникам ОУ вне зависимости от типа организационной культуры

Ордерный подход к изучению организационной культуры стал универсальным и адаптируемым инструментом и основной для создания модели психологической помощи сотрудникам ОУ. После корректировки и дополнения тренинговых программ на основе анализа организационной культуры других образовательных учреждений и индивидуальных запросов сотрудников ОУ – данная модель может быть внедренной в образовательную систему и в профессиональную деятельность сотрудников социальной сферы в целом и может проходить период апробации и поиска уязвимых мест.

Тестирование по методике В.В. Бойко сотрудники ОУ проходили в онлайн формате, сразу видели полученные результаты, а потом анализировали их на последующей консультации, такой порядок проведения исследования позволил в большей степени привлечь внимание сотрудников ОУ к проблемам их ментального здоровья и включить их в активную работу по борьбе с эмоциональным выгоранием и формированию комфортной рабочей обстановки для себя.

На основе результатов тестирования, описанных в работе видно, что сотрудники из ОУ «Х», в большинстве своем находятся в состоянии предшествующему полному эмоциональному выгоранию, а сотрудники ОУ

«У» достаточно устойчиво справляются со стрессовыми ситуациями, возникающими в рабочем процессе.

Важно обратить внимание на тот факт, что тестирование по методике Бойко В.В. сотрудники ОУ проходили в конце учебного года, что безусловно усугубило эмоциональное состояние и возможно повысило ожидаемые результаты. Летний период – длинного отпуска у сотрудников ОУ, подразумевает качественный отдых без погружения в рабочие вопросы, а значит на начало учебного года результаты тестирования могут быть совсем иными. Но в данном исследовании нам важно обратить внимание на состояние сотрудника во время работы, а оно близкое к выгоранию в виду чего, психологическая помощь становится необходимым условием нормального функционирования сотрудников ОУ.

Удобство данной методики – общедоступность для аутодиагностики и обращения за квалифицированной помощью. Для более точных, релевантных результатов тестирования по методике Бойко В.В. на определение уровня профессионального эмоционального выгорания, важно проводить индивидуальную консультацию для выявления иных факторов, влияющих на эмоциональное состояние сотрудников. Большинство сотрудников ОУ после прохождения тестирования с удивлением обнаружили у себя сформированность тех или иных фаз «выгорания» и по этой же причине, гораздо активнее и внимательнее включались в предлагаемые им формы работы с их состоянием.

Заключение.

Исследование проводилось на двух образовательных учреждениях с разной историей и разными типами организационной культуры. В исследовании приняло участие 3 учителя и завуч из ОУ «У» и 3 учителя из ОУ «Х», которые прошли тестирование на уровень эмоционального профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, приняли участие в беседе с опросником по методике Л.Н. Аксеновской по выявлению

выраженности субордера организационной культуры организации, а также приняли участие в сотериологическом тренинге, составленном под индивидуальный запрос участников исследования, выявленный в ходе консультаций. Сотрудники учреждений имеют разный стаж работы, опыт, профессиональную направленность и разные жизненные обстоятельства, влияющие на рабочий процесс. В совокупности на проведенное исследование было затрачено более 25 рабочих часов.

Сотрудники социальной сферы и образовательных учреждений в частности, чаще подвержены эмоциональному профессиональному выгоранию по ряду причин: большой объем общения с людьми с несформированной психикой и мировоззрением, большой объем разноплановых, экстренных по выполнению задач, постоянно модернизирующаяся образовательная система, высокий уровень моральной и юридической ответственности за подрастающее поколение, отсутствие профилактических мер поддержки, длительные периоды профессионального напряжения, долгий отпуск и многое другое. Именно поэтому модель психологической помощи, включающая в себя анализ, тестирование и тренинговые программы необходима.

Сотериологический тренинг был составлен из нескольких упражнений на внимание и время, эти элементы являются важнейшими в работе сотрудников ОУ и чаще всего подвергаются воздействию из вне. Даже единожды проведенный тренинг показал свою эффективность в изменении эмоционального состояния работников, так как решал запросы участников не только в процессе участия, но и предполагал передачу инструментов аутодиагностики и самопомощи сотрудникам ОУ. Так учителя получили в свой профессиональный арсенал технику контроля результатов выполненных задач и закрепили навык быстрого переключения внимания без потери качества выполняемой работы. Подобные сотериологические тренинги могут достаточно просто быть адаптированы под любой другой профессиональный запрос сотрудников образовательных учреждений и поэтому являются

наиболее эффективным и методом работы, обладающим, к тому же, важной функцией сплочения коллектива и выстраивания комфортной атмосферы в среде сотрудников.

Особое внимание стоит уделить методу индивидуальных консультаций, который показал как свои достоинства, в частности высокую эффективность в анализе и решение возникающих проблем, так и недостатки в виде большой нагрузки на психолога консультанта, отсутствие свободы выбора у консультируемого и высокую стоимость в работе. Но не смотря на все сложности, этот метод должен быть сохранен и использован как вспомогательный инструмент работы в модели профилактической психологической помощи сотрудникам ОУ.

Представляется возможным отметить высокую эффективность созданной модели психологической помощи сотрудникам ОУ в зависимости от типа (ордера) организационной культуры.

Полученные результаты показали улучшение показателей эмоционального профессионального выгорания учителей и их общего самочувствия, в связи с чем считаем актуальным проведение дальнейшей работы в данном направлении. Предполагаем, исследование в дальнейшей перспективе можно проверить на доказательство того, что личная эффективность сотрудников ОУ оказывает благотворное влияние на образовательное учреждение и приводит к улучшению образовательных показателей и улучшению социально-психологического климата в коллективе.