

Содержание:

Введение

В современном мире с развитыми экономическими отношениями, с новейшей структурой жизни происходит модифицирование обычных систем управления, которые требуют формирования адекватных этим действиям менталитета и культуры организации предпринимательства во всех звеньях экономики и на всех ее уровнях.

Под культурой понимается главенствующая в обществе система разделяемых всеми ценностей, верований, традиций и преобладающих установок. Каждое общество имеет свою культуру, воздействие которой сказывается на стиле будничной жизни.

Вопросами подготовки профессионалов в области культуры и предпринимательства уделяется огромное значение в ряде институтов. Речь идет о таких экономически развитых странах, как США, Германия, Нидерланды, Франция, Швеция, Англия и др. Но для русского бизнеса повышение организационной культуры пока что не приобрело значимости.

Актуальность данной работы заключается в исследовании организационной культуры как фактора профессионального стресса, данные исследования очень важны в условиях рыночной экономики, для создания эффективной команды, достойных условий труда. В нашей стране, при господстве командной экономики почти до конца XX века, не происходило развитие корпоративной культуры и мотивации к труду.

Целью нашей работы явилось исследование взаимосвязи организационной культуры и профессионального стресса сотрудников.

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ проблемы организационной культуры и их взаимосвязи с профессиональным стрессом.
2. Провести эмпирическое исследование взаимосвязи корпоративной культуры, мотивации к труду и уровня тревожности, вида организации.

3. Провести анализ и интерпретацию полученных результатов.
4. Составить рекомендации по организационной культуре, лояльности сотрудников.

Предмет исследования: взаимосвязь профессионального стресса от типа организации и трудовой мотивации.

Объект исследования: сотрудники бюджетной и частной организаций.

Гипотеза исследования: тип организации воздействует на уровень профессионального стресса и мотивацию к деятельности. В частной организации уровень профессионального стресса сотрудников будет ниже, чем в бюджетной.

Теоретико-методологической основой данной работы стали труды исследователей организационной культуры: М. Армстронга, Дж.Л. Гибсона, Е.Д. Малинина, М. Наумова и др., а также работы в области психологии деятельности: А.А. Бодалева, Н.Н. Даниловой и др. Данные источники достаточно надежны, актуальны, некоторые из них являются фундаментальными трудами, некоторые представляют новые исследования и изданы достаточно надежными университетскими изданиями.

Глава 1. Теоретическое исследование организационной культуры как фактора, влияющего на развитие профессионального стресса

1.1 Организационная культура

Современный менеджмент рассматривает организационную культуру как мощнейший стратегический аппарат, позволяющий направлять все подразделения и тружеников на общие цели. Существует несколько определений организационной (корпоративной) культуры.

- усвоенные и используемые членами организации ценности и нормы, которые определяют ее поведение;
- атмосфера или социальный климат в организации;

- доминирующая в организации система ценностей и стилей поведения [1][1].

Исходя из вышесказанного, под организационной культурой понимаются в основном ценности и нормы, разделяемые большинством членов организации, а также их наружные проявления (организационное поведение). Чаще только организационная (или корпоративная, что несколько сужает это понятие) культура понимается как совокупность ценностей, традиций, обычаев, норм, верований и предположений, воплощенных в разных гранях деятельности организации, и которые делают ту или иную организацию неповторимой [3][2].

Организационная культура выполняет две главные функции:

- внутренней интеграции: исполняет внутреннюю интеграцию членов организации таким образом, что они знают, как им следует взаимодействовать друг с другом;
- наружной адаптации: способствует организации приспособиться к наружной среде [3][3].

Основные составляющие организационной культуры:

- Поведенческие стереотипы: общий язык, используемый членами организации; обычаи и традиции, которых они придерживаются; ритуалы, совершаемые ими в определенных обстановках.
- Групповые нормы: характерные группам стандарты и эталоны, регламентирующие поведение их членов.
- Провозглашаемые ценности: артикулированные, объявляемые во всеуслышание взгляды и ценности, к реализации которых стремится организация или группа (" качество продукции ", " лидерство на рынке " и т.п.).
- Философия организации: более общие политические и идеологические взгляды, которыми определяются ее действия по отношению к служащим, покупателям или посредникам.
- Правила игры: критерии поведения при работе в организации; традиции и ограничения, которые следует изучить новичку для того, чтобы считать полноценным членом организации.
- Организационный климат: эмоция, определяемая телесным составом группы и соответствующим стилем взаимодействия членов организации друг с другом,

покупателями или другими посторонними лицами.

- Существующий практический опыт: способы и технические приемы, применяемые членами группы для достижения определенных целей; способность выполнять определенные деяния, передаваемые из поколения в поколение и не требующие обязательной письменной фиксации [1][4].

Организационная культура — заранее неоднородное явление, так как в любой культуре главенствуют создающие ее базисные свойства, удостоверяющие, какие взгляды обязаны доминировать, если появляется конфликт внутри культуры [1][5]. Это делает вероятным присутствие отличных от доминирующей культуры систем ценностей. Таким образом, в любой организации потенциально заложено определенное количество субкультур, при этом практически неважно какая из них может стать доминирующей, если она поддерживается и используется управлением организации как консолидирующий элемент. Организационная культура сама по себе является определенной подкультурой в рамках культуры социума [7][6].

Формирование организационной культуры — это попытка конструктивного воздействия на социально-психологическую атмосферу, поведение служащих. Формируя в рамках организационной культуры определенные установки, систему ценностей или " модель мира " у персонала организации, разрешено предсказывать, планировать и провоцировать желаемое поведение [1][7]. Однако при этом нужно учесть подсознательно сложившуюся в предоставленной организации корпоративную культуру. Часто в бизнес- среде руководители пытаются создать философию своего предприятия, где декларируют прогрессивные ценности, нормы, и получают не надлежащие собственным желаниям и вложениям средств результаты. Происходит это частично и поэтому, неестественно внедряемые организационные нормы и ценности, вступают в конфликт с действительно существующими и потому деятельно отвергаются большинством членов организации [1][8].

1.2 Профессиональный стресс

В современном мире все большую практическую и научную актуальность приобретает проблема изучения стресса, связанного с профессиональной деятельностью человека. Всемирная организация здравоохранения называет профессиональный стресс «болезнью XXI века», так как данный вид стресса принял

размеры «глобальной эпидемии» и встречается практически во всех профессиях мира, что связано с существенным изменением условий и содержания труда, непрерывным ростом социальной, экологической, экономической, личностной напряженности нашей жизни [1, с. 165][9].

В настоящее время проблема профессионального стресса разрабатывается в работах как зарубежных (Ш. Берн, К. Маккей, К. Л. Купер, С. Картрайт и др.), так и российских (В. В. Бойко, В. А. Бодров, В. Р. Михайлова, А. Б. Леонова и др.) ученых. Понятие «стресс» ввел канадский биолог Ганс Селье в 1936 г., как объяснение «неспецифической реакции организма в ответ на любое неблагоприятное воздействие» [10]. Позже оно стало применяться для описания состояний человека в экстремальных условиях на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях. Г. Селье в своем учении о стрессе выделил три последовательные стадии развития общего адаптационного синдрома в зависимости от длительности воздействия стрессоров: стадия тревоги, стадия сопротивления и стадия истощения [11]. Первые две стадии носят продуктивный характер, поскольку связаны с процессами экстремальной мобилизации жизненных сил организма, необходимых для изменения поведения в новых условиях. Третья стадия, истощения - результат длительного воздействия стрессора, когда ресурсов индивида недостаточно для устранения источника стресса. На данной стадии нарушаются приспособительные механизмы организма, истощаются адаптационные ресурсы, вследствие чего могут возникать функциональные и морфологические изменения в организме. На основании влияния на организм человека можно выделить две формы стресса: продуктивный (эустресс) — благоприятный стресс, в результате которого повышается адаптация организма к стрессовому фактору, повышается мотивация человека и деструктивный (дистресс)— неблагоприятный стресс, в результате которого происходит истощение организма, проявляется как переутомление[12].

В настоящее время особое внимание уделяется изучению деструктивного влияния стрессовых состояний на продуктивность деятельности и психосоматическое здоровье индивида. Стресс негативно сказывается как на организации в целом, так и на психическом состоянии индивида [13]. В литературе по рассматриваемой проблеме показано, что ряд рабочих стрессоров, таких как ролевая неопределенность, конфликты, недостаточный контроль, рабочая перегрузка, обычно бывают тесно связаны с психическим напряжением, психосоматическими расстройствами и неблагоприятными поведенческими последствиями, такими как десоциализация и профессиональная деформация личности. Поэтому в настоящее

время остро стоит проблема изучения факторов, оказывающих негативное влияние на трудовую деятельность личности в организации и разработке программ, направленных на снижение воздействия стресс-факторов и борьбу со стрессовыми состояниями [14].

Психологической особенностью стресса является его зависимость как от внешних экстремальных воздействий на индивида, так и от личностного смысла цели его деятельности. В результате этого причиной стресса у человека может стать как трудовая деятельность, так и конкретная профессиональная ситуация. Объективные причины стресса зачастую кроются именно в личностных особенностях человека, проявляющихся в процессе трудовой деятельности: в собственном мировосприятии, жизненных установках и стереотипах, потребностях и мотивах. Исходя из этого, причины возникновения профессионального стресса можно разделить на два типа — главные и непосредственные [15]. Непосредственными причинами возникновения профессионального стресса могут быть различные события, такие как отсутствие взаимопонимания с руководством, нехватка времени на выполнение задания, повышенный уровень сложности задания, неудовлетворительные условия трудовой деятельности. Последствия данных ситуаций, как правило, это психологическая напряженность человека и стрессовые состояния. Главные причины возникновения стресса связаны с индивидуальными особенностями личности — психологическими, физиологическими, профессиональными. Оказать влияние на возникновение стрессовых состояний также могут глобальные факторы, такие как уровень безработицы, несоответствие работника определенным требованиям времени, экономический кризис и личностные проблемы.

Н. В. Самоукина выделяет «три разновидности профессионального стресса: информационный, коммуникативный, эмоциональный» [16]. При информационном стрессе у человека возникают временные перегрузки, в процессе которых он не справляется с задачами и не может принять решение, особенно если оно сопровождается высокой степенью ответственности. Коммуникативный стресс связан с проблемами в общении, неумением защититься от агрессии, сформулировать отказ, неспособностью защититься от манипулирования. Эмоциональный стресс приводит к разрушению личности человека, его ценностей, установок и мотивов в результате неоправданных ожиданий, предательства близких или коллег, обиды и др.

Продолжительное влияние стрессовых состояний в процессе профессиональной деятельности на человека, по итогам наблюдений, могут привести к

эмоциональным и соматическим изменениям — различным видам профессиональных и личностных деформаций, в результате которых может возникнуть «профессиональное выгорание». Впервые термин «эмоциональное выгорание» ввел Х. Фрейденберг в 1974 году, как состояние «собственной бесполезности, ненужности личности» [, с. 179][17]. Профессиональное выгорание является результатом эмоционального выгорания личности. Симптомами эмоционального выгорания являются - ослабление эмоций, снижение уровня чувств и переживаний, равнодушие к людям, потеря смысла жизни, веры в себя и др. Наиболее подвержены «эмоциональному выгоранию» представители социомических профессий или профессий типа «человек — человек». Профессии данного типа подразумевают продолжительный контакт с людьми, который с эмоциональной точки зрения поддерживать сложно. Выгорание — это синдром, развивающийся на фоне длительного воздействия профессионального стресса и, как результат, ведущий к полному истощению всех ресурсов личности в процессе трудовой деятельности. Профессиональное выгорание возникает в процессе накопления отрицательных эмоций без возможности их освобождения [][18].

Модель синдрома профессионального выгорания может быть представлена как трехмерный конструкт, состоящий из эмоционального истощения, деперсонализации и редуцирования личных достижений [, с. 443][19]. Наблюдается либо тенденция к негативному оцениванию себя в профессиональном плане, либо в редуцировании собственного достоинства, ограничении своих возможностей, снятия с себя ответственности и попытка переложить на других. Это проявляется в снижении работоспособности, постоянном чувстве усталости, снижении энергетического тонуса, головных болях, бессоннице. Психологические состояния работников характеризуются негативными установками по отношению к себе и окружающим, возникновением вспышек раздражения и гнева, апатией и безразличием. Деперсонализация приводит к циничному и негуманному отношению к трудовой деятельности и к окружающим людям. В. В. Бойко определяет эмоциональное выгорание как «механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на травмирующие воздействия» [4, с. 443][20].

Таким образом, присутствие стресса и стресс-факторов мы можем наблюдать в трудовой деятельности практически каждого человека. Профессиональный стресс имеет деструктивные психологические и экономические последствия. Среди таких последствий мы можем выделить снижение эффективности труда, работоспособности, ухудшение психического и соматического здоровья личности,

профессиональное выгорание. Уровень профессионального стресса во многом определяется содержанием трудовой деятельности личности. Достаточно сильным стрессогенным фактором является субъективная оценка смысла собственной деятельности, в результате которой происходят личностные и поведенческие деформации человека, проявляющиеся в возникновении признаков синдрома профессионального выгорания [1][21]. На возникновение данных деформаций влияют условия и организация труда, уровень заработной платы, возможность карьерного роста и т. д. Все это свидетельствует о том, что необходимо разрабатывать программы профилактики и коррекции профессионального стресса, а также рекомендации по его нейтрализации как на индивидуально-личностном, так и на организационном уровнях [2][22].

1.3 Лояльность сотрудников как показатель организационной культуры

Чем более выражен уровень лояльности, тем более надежным является работник. Можно говорить о нескольких уровнях лояльности, которые без труда можно отметить у работников. Каждый следующий уровень гарантирует наиболее высшую ступень преданности компании [3][23].

Первая степень лояльности относится к внешней атрибутике, которая свидетельствует о принадлежности фирме. Это внешний, материальный уровень, который говорит лишь об ожидаемом поведении человека, обладающего или использующего тот или другой атрибут фирмы, ни о какой высокой лояльности тут речь не идет.

Все это конкретно связано с корпоративной культурой фирмы и принятием сотрудниками ее принципов. Поэтому чрезвычайно важно обеспечить благоприятный психологический климат в организации, содействовать образованию организационных обычаев, неформальных правил, всякими способами поддерживать это и побуждать работников в проявлении аналогичного поведения [8][24].

Лояльность на уровне способностей предполагает наиболее выраженную приверженность компании, нежели на предыдущих уровнях. Начнем с того, что степень соответствия возможностей конкретного специалиста требованиям фирмы обязана складываться при приеме на работу. Поэтому во многом надежность

зависит от того, как грамотно организация подошла к подбору персонала. Лояльность на уровне возможностей предполагает, что человек обладает надлежащими целями и потребностями организации, навыками и умениями, определяет определенные принципы и поэтому может воссоздавать ожидаемое и требуемое поведение [1][25].

Для снабжения предоставленного уровня лояльности персонала, в первую очередь, нужно обратить внимание на профессиональные и личностные свойства претендентов при приеме на работу и работающих служащих, которые являются определяющими для вашей организации. Сотрудник, лояльный на уровне возможностей, ценен для организации. Он хорошо разбирается в происходящих изменениях, инициативен, так как владеет важными познаниями и заинтересован в достижении целей фирмы. От него можно ждать действенных новых предложений, его взгляд постоянно нацелен на перспективу развития фирмы [1][26].

Высшие уровни лояльности — это благонадежность на уровне убеждений и благонадежность на уровне идентичности [9][27].

Лояльность на уровне убеждений предполагает совершенное принятие убеждений и принципов организации. Ценности организации становятся собственными ценностями работника, потому что устойчивость данных позиций более высока. Таким уровнем лояльности владеют руководители, специалисты, занимающие высшие и главные должности в организации, работники, довольные собственной работой, оплатой, критериями, а еще имеющие большой трудовой стаж работы на предоставленном месте.

Однако в случае изменения компанией собственных прежних эталонов, она может утратить таких ценных работников. Переориентация служащих не произойдет быстро и просто, если эти идеалы-убеждения определяли их образ жизни. Теперь все станет зависеть от того, как терпеливо управление, как оно само лояльно по отношению к собственным сотрудникам и как сами сотрудники готовы и хотят преобразоваться [1][28].

Лояльность на уровне идентичности в наивысшей степени показывает сам руководитель организации. Он вкладывает все свои силы, накопления и время в то, чтобы достигнуть достоинства и развития фирмы. Тем более, если он стоял у самых истоков и первые шаги развития собственного дела исполнял основным образом без помощи других.

Организационная культура – это ценности и нормы определенной организации, которые понимаются и разделяются всеми членами рабочего коллектива. Она является основополагающей, каркасом любой организации. По данным современных исследователей в последние годы многие работодатели стали заниматься ее разработкой.

Также мы рассмотрели понятие лояльности сотрудников – это степень принятия сотрудниками организационной культуры. Лояльность в свою очередь показывает насколько тот или иной сотрудник поддерживает и следует ценностям и нормам той или иной организации.

Еще одним понятием, которое связывает все организационные процессы, является – профессиональный стресс, под которым мы понимаем эмоциональную перегрузку индивида, связанную с его профессиональной деятельностью. Существует несколько его разновидностей, как и обычного стресса – положительной направленности и негативный. Положительной направленности стресс позволяет нам справиться с трудностями и получить новый опыт, негативный стресс несет более сильные эмоциональные перегрузки, с которыми человек сам справиться не может. Это может привести к профессиональному выгоранию. Конечно же, сейчас ведется много наблюдений и исследований причин возникновения профессионального стресса. Организационная культура во многом играет главнейшую роль, если человек не мотивирован на выполнение работы, не получает удовлетворения, морального и материального, скорее всего он будет подвержен профессиональному стрессу.

Глава 2. Эмпирическое исследование организационной культуры как фактора профессионального стресса

2.1 Цели и задачи исследования

Нами были выбраны для исследования сотрудники двух организаций:

1. Бюджетная организация (сотрудники муниципального дошкольного образовательного учреждения: воспитатели, специалисты);
2. Частная организация (сотрудники Банка ВТБ-24: менеджеры и консультанты).

Целью нашего исследования: изучение зависимости организационной культуры и профессионального стресса.

Задачи исследования:

1. Подобрать необходимые методики исследования персонала;
2. Изучить у сотрудников степень вовлеченности в работу и приверженность идеям организации, их взаимосвязь с профессиональным стрессом и типом организации;
3. Провести анализ полученных результатов исследования и на их основании сделать необходимые выводы.

Гипотеза исследования: тип организации воздействует на организационную культуру и уровень профессионального стресса. В частной организации уровень профессионального стресса у сотрудников будет ниже.

2.2 Методики исследования

Для исследования лояльности сотрудников к организации применили в качестве процедуры:

1. методику построения шкалы Л.Терстоуна

Терстоун применял эту шкалу для изучения отношения различных групп населения к церкви как социальному институту. В 1930 году другой чикагский социолог, Д. Дробра изучал с ее помощью отношение людей к войне. Шкала Терстоуна стала одним из основных методов в социальной, политической, организационной психологии. Она использовалась при измерении отношения людей к власти, расизму, национализму, общественным организациям и процессам.

Существенным преимуществом измерения установок, построенных по шкале Терстоуна, является возможность их широкого применения.

Методика Терстоуна позволяет измерять установки у респондентов по отношению к любым объектам социальной действительности с учетом тех изменений, которые постоянно происходят вокруг нас. Процедура составления шкалы является доступной любому исследователю и позволяет получить инструмент измерения любой установки, актуальной для конкретной организации в данный момент времени.

В настоящей работе использован готовый вариант шкалы по измерению лояльного отношения сотрудника к организации.

Описание проведения методики

Материал для работы: инструкция, карточки с суждениями о лояльном отношении сотрудника к организации и ответный лист.

Испытуемому выдаются карточки с суждениями и ответный лист. Если в процессе работы у испытуемого возникнут вопросы, то экспериментатор должен дать разъяснение, но так, чтобы испытуемый не оказался сориентированным этим разъяснением на тот или иной ответ.

Описание обработки результатов и интерпретации

Если испытуемый получил от 54 до 90 баллов, его лояльность к организации оценивается как высокая, от 18 до 54 баллов — лояльность оценивается как средняя, от -18 до +18 — лояльность оценивается как низкая. Если испытуемый набрал количество баллов в диапазоне от -18 до -90, то, соответственно, он совершенно не лоялен к своей организации [][29].

Для исследования мотивации сотрудников применили процедуру:

1. методика «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфира.

Методика основана на концепции внутренней мотивации, когда личность ориентирована на саму деятельность, и внешней мотивации, когда личность стремится к удовлетворению внешних по отношению к деятельности мотивов. Структура мотивации трудовой деятельности включает три компонента: внутреннюю мотивацию (ВМ), внешнюю положительную мотивацию (ВПМ) и внешнюю отрицательную мотивацию (ВОМ).

Описание проведения методики

Респондентам предлагается прочитать семь вариантов мотивов профессиональной деятельности и дать оценку их значимости по пятибалльной шкале.

Описание обработки результатов и интерпретации

Производится подсчет результатов внутренней мотивации (ВМ), внешней положительной мотивации (ВПМ) и внешней отрицательной (ВОМ) в соответствии с ключами методики. Сравнивается выраженность разных видов мотивации.

Оптимальными являются соотношения: $VM > ВПМ > ВОМ$ и $VM=ВПМ > ВОМ$. Чем больше сдвиг величин вправо, тем хуже отношение индивида к выполняемой трудовой деятельности, тем меньше побудительная сила мотивационного комплекса [].

Для исследования уровня стресса мы использовали процедуру:

1. методика Спилбергера-Ханина.

Методика направлена на определение уровней реактивной и личностной тревожности у сотрудников организаций. Для определения уровня тревожности в нашей работе мы использовали шкалу самооценки Спилбергера, адаптированную Ю.Л.Ханиным. Преимущество методики состоит в возможности разграничения тревожности как постоянной черты характера от тревоги, как временного состояния.

Под «личностной тревожностью» понимается устойчивая индивидуальная характеристика, обуславливающая тенденцию человека воспринимать многие ситуации как угрожающие, особенно когда они касаются оценки его компетентности и престижа, и реагировать состоянием тревоги. При этом интенсивность возникающей тревоги не соответствует реальной опасности. Чрезмерная тревожность сопровождается внутренним напряжением и может дезорганизовать деятельность.

Умеренная «личностная тревожность» (ЛТ) способствует деятельности, обуславливая такие черты характера, как ответственность, обязательность, исполнительность, пунктуальность, педантичность.

Тревога как состояние - «реактивная тревожность» (РТ) возникает как эмоциональная реакция на стрессовую ситуацию, характеризуется состояниями беспокойства, озабоченности; сопровождается активацией вегетативной нервной системы, бывает различной по интенсивности и длительности. В поведении проявляется суетливостью, чрезмерной возбудимостью, затруднением концентрации внимания на какой-либо деятельности.

Низкий уровень тревожности свидетельствует о беспечности.

Описание проведения методики

Респондентам предлагается внимательно прочитать приведенные предложения по шкале ситуативной тревожности- 20 предложений и по шкале личностной

тревожности- 20 предложений. Необходимо выбрать вариант ответа (зачеркиванием цифры в соответствующей графе), в зависимости от того, как респондент обычно себя чувствует.

Описание обработки методики и интерпретации

После проведения методики производится подсчет общего итогового показателя по каждой из шкал и вычисляются уровни реактивной и личностной тревожности по соответствующим формулам. В результате, чем выше показатель, тем выше уровень тревожности.

При интерпретации показателей применяется следующая шкала:

- До 30 баллов – низкая тревожность или отсутствие таковой;
- 31- 44 балла – умеренная тревожность;
- 45 и более – высокая тревожность [1][30].

2.3 Анализ и интерпретация результатов

В проведении процедур исследования принимали участие 20 человек, из них 10 человек - сотрудники бюджетной организации (группа 1) и 10 человек - сотрудники частной организации (группа 2).

Описание выборки: средний возраст респондентов первой группы -36,7 лет, второй группы -31,4 года. Среди респондентов первой группы -3 мужчины и 7 женщин, среди второй группы- 4 мужчины и 6 женщин.

В результате проведения методики «Построение шкалы Терстоуна для оценки лояльности» получены следующие данные:

Таблица 1

Оценка уровня лояльности сотрудников

№ группы высокий средний низкий

1	20%	30%	50%
---	-----	-----	-----

2 40% 50% 10%

Результаты исследования показали, что респонденты второй группы имеют уровень лояльности к организации в 2 раза выше, чем респонденты первой группы, то есть степень их благонадежности выше, что может быть связано с корпоративной культурой в организации.

В результате проведения методики «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфира получены следующие данные:

Таблица 2

Оценка уровня мотивации сотрудников

№ группы	Внутренняя мотивация	Внешняя положительная мотивация	Внешняя отрицательная мотивация
1	30%	50%	20%
2	60%	40%	10%

В результате проведенного исследования получены данные о том, что у респондентов второй группы преобладает внутренняя мотивация к работе, а у респондентов первой группы преобладает внешняя положительная мотивация, что может быть тесно связано с уровнем вовлеченности сотрудников в рабочий процесс благодаря организационной культуре. У респондентов второй группы уровень внутренней мотивации к рабочему процессу в два раза выше, чем у респондентов первой группы.

Тревога, как субъективное психологическое состояние, является начальным и определяющим звеном развития невротических и психосоматических состояний. Кроме того, она является психологическим механизмом стресса. Возникающее тревожное напряжение связано с характером и силой стрессового воздействия и с индивидуальными личностными особенностями переживания этой ситуации индивидом.

Психологи и психиатры установили прямую зависимость между соматическими заболеваниями человека и его личностными особенностями, а также психологическим климатом, в котором он живет и работает.

В свете вышеизложенного представляет определенный интерес исследование феномена тревожности у работников разного типа организаций с целью установления вида тревожности и его зависимости от других характеристик.

В результате проведения исследований по методике Спилбергера-Ханина у респондентов получены данные, которые представлены на рисунке.

Рисунок 1

Показатели личностной тревожности (ЛТ) и реактивной тревожности (РТ)

В результате проведенного исследования у работников бюджетной организации наблюдается высокий уровень реактивной и личностной тревожности. Возможно, это связано с личностными особенностями респондентов, неблагоприятным психологическим климатом в организации, психотравмирующей ситуацией. Полученные данные свидетельствуют в пользу наличия актуального личностного конфликта и активного напряжения поисковых и адаптивно-приспособительных механизмов. У работников частной организации выявлен низкий уровень личностной и реактивной тревожности, что подтверждает гипотезу о влиянии организационной культуры на снижение профессионального стресса.

По результатам проведенных исследований по методикам «Построение шкалы Терстоуна для оценки лояльности», «Мотивация профессиональной деятельности» К. Замфира, теста Спилбергера-Ханина у сотрудников бюджетной организации выявлен низкий уровень лояльности к организации, преобладает внешняя положительная мотивация к трудовой деятельности и выявлен высокий уровень реактивной и личностной тревожности. Сотрудники не ориентированы на положительное отношение к своей организации, имеют стремление к удовлетворению внешних потребностей, таких как материальное стимулирование, продвижение по службе и др.; эмоционально и болезненно реагируют на разнообразные ситуации.

Сотрудники частной организации имеют более высокий уровень лояльности к организации, у них преобладает внутренняя мотивация к трудовой деятельности и выявлен низкий уровень реактивной и личностной тревожности. Сотрудники

положительно относятся к своей организации и ориентируются на самую деятельность, спокойно реагируют на разнообразные ситуации и менее подвержены эмоциональному стрессу.

Организационная культура устанавливает нормы и правила поведения работников, регулирует их деятельность, то есть определяет эффективность работы сотрудников и организации в целом.

Организация труда в частной организации - Банке ВТБ-24 предполагает четкое распределение прав и обязанностей на основе разделения и кооперации труда. Работники обладают самостоятельностью и инициативностью при выполнении своей работы. Для каждого специалиста разрабатывают должностную инструкцию, в которой отражены цели, права, обязанности и ответственность. В Банке действует система поощрения сотрудников премиями и ценными призами, что стимулирует инициативность работников. Целью системы мотивации является обеспечение конкурентоспособности Банка на рынке труда, а также возможности привлечения и удержания высококвалифицированных специалистов. Руководство Банка обеспечивает высокие социальные гарантии своим сотрудникам. Внутренняя социальная политика Банка направлена на охрану труда, здоровья и профилактику заболеваний, обеспечение сотрудников и членов их семей льготами и социальными гарантиями.

Организационная культура дошкольного образовательного учреждения представляет собой социальное пространство взаимодействия воспитателей, педагогов и детей внутри образовательного учреждения. В настоящее время одной из важных целей является воспитание разносторонней активной личности ребенка, создание единой воспитательной среды, соответствующей требованиям современного общества. На сегодняшний день не существует четкого определения и выделения компонентов организационной культуры в дошкольных образовательных учреждениях. Стратегия развития образовательного учреждения должна быть связана именно с построением организационного пространства для всестороннего развития детей дошкольного возраста и их подготовке к самостоятельной жизни в обществе, а также для повышения показателей лояльности сотрудников к организации, повышению их уровня мотивации и эффективности работы.

Организационная культура оказывает большое влияние на динамику профессионального стресса у сотрудников. В организациях со сложившейся корпоративной культурой сотрудники чувствуют себя как дома, в группе

увлеченных единомышленников, обладают самостоятельностью и инициативностью, имеют социальную защищенность; имеют такие ценности, как открытые отношения и взаимное уважение. Корпоративные ценности помогают при принятии важных решений, распределении ресурсов организации, принятии или увольнении сотрудников, разрешении спорных ситуаций. Организационная культура, определяя представление об организации, является важным источником стабильности, что создает у ее сотрудников чувство безопасности. Поэтому сотрудники в организациях с развитой корпоративной культурой имеют низкий уровень тревожности, а значит, и менее подвержены профессиональному стрессу.

В организациях с низкой корпоративной культурой очень часто одни сотрудники работают с полной отдачей, а другие преследуют лишь свои личные цели. На передний план выходят такие неформальные ценности, как видимость работы, закрытость, внутрикорпоративная борьба. Сотрудники не идентифицируют себя с образом организации, ее идеями и ценностями, не имеют стимулирующей системы поощрений. Решения, идущие вразрез с корпоративными ценностями, в итоге приводят к негативным результатам, влияющим на работу всех сотрудников. Поэтому сотрудники в организациях с низким уровнем корпоративной культуры имеют высокий уровень тревожности и часто подвержены профессиональному стрессу.

Глава 3 Совершенствование организационной культуры в муниципальном дошкольном образовательном учреждении

Каждая организация имеет свою культуру, как систему разделяемых ценностей, убеждений и норм. Организационная культура отражает объективные процессы, происходящие в организации, и потому может формироваться стихийно. Поэтому большое значение для формирования и дальнейшего поддержания организационной культуры зависит от личности руководителя организации, от его внимания к тем процессам, в результате которых создается организационная культура. Руководитель часто набирает персонал согласно своим внутренним, жизненным установкам и ориентирам. В настоящее время руководитель должен иметь глубокое понимание этнических особенностей, личностных ценностей и национальных субкультурных явлений.

Также большое значение в формировании организационной культуры имеет неформальный лидер, особенно если руководитель не имеет должных полномочий или не обладает качествами лидера [1][31].

Современный менеджмент нуждается в формировании высокой организационной культуры. Прежде всего необходимо определить, какой тип культуры необходим данной организации.

Уильям Оучи выделил три основных вида организационных культур: 1) клановая культура - ее основу составляют внутренние ценности организации, направляющие ее деятельность. Источником власти служат традиции; 2) рыночная культура - характеризуется господством стоимости отношений и ориентацией на прибыль, где источником власти является собственность на ресурсы; 3) бюрократическая культура - характеризуется господством регламентов, документов, четких правил и процедур. Источником власти является должность членов организации. Персонал оценивается по формальным принципам и критериям. Такая культура гарантирует работникам безопасность, стабильность, избавляет от конфликтов.

Муниципальные дошкольные образовательные учреждения имеют элементы бюрократической культуры, где работа осуществляется по регламентам и правилам, а сотрудники подчиняются должностным лицам. Работа сотрудников оценивается по формальным принципам и критериям, отсутствует система поощрения работников.

Результаты проведенных исследований у работников муниципального дошкольного образовательного учреждения выявили, что сотрудники не ориентированы на положительное отношение к своей организации, имеют стремление к удовлетворению внешних потребностей, таких как материальное стимулирование, продвижение по службе и др.; очень эмоционально реагируют на разнообразные ситуации и, следовательно, подвержены профессиональному стрессу. Данные показатели связаны с недостаточным уровнем организационной культуры в образовательном учреждении.

На основании вышеизложенных фактов предлагаем методы для совершенствования организационной культуры в муниципальном дошкольном образовательном учреждении:

1) руководитель должен осуществлять процесс управления на основе рефлексивных механизмов самопознания, самоанализа и самоорганизации, выступать в роли гуманиста-исследователя;

- 2) использовать профессиональный отбор для оценки профессиональной пригодности специалиста, для выявления соответствия индивидуальных физиологических, психологических особенностей и возможностей для выполнения им профессиональной деятельности;
- 3) создать благоприятный организационный климат;
- 4) предоставить работникам возможность свободы организационного выбора и самоопределения;
- 5) устранить причины, ведущие к перегруженности работой;
- 6) ввести систему поощрений сотрудников ценными призами и премиями для стимулирования их внутренней мотивации и инициативности;
- 7) проводить обучение сотрудников для повышения их профессионального уровня и квалификации;
- 8) создать сплоченные рабочие группы для оказания социальной поддержки сотрудникам, особенно тем, которые находятся в сложной экономической и психологической ситуации;
- 9) проводить групповые психологические тренинги для повышения устойчивости к стрессам, особенно для лиц с повышенным уровнем тревожности. Формировать у работников позитивную эмоциональную реакцию на стрессовые ситуации, изменять информационное значение некоторых раздражителей путем использования методики психокоррекции;
- 10) Развивать корпоративную этику, ввести пунктуальность и вежливое общение. Взаимоотношения в коллективе строить на основе уважения, взаимопонимания и доброжелательности;
- 11) поощрять желаемое поведение;
- 12) проводить программу охраны труда, здоровья и профилактики заболеваний. Создать условия в учреждении для возможности сотрудникам заниматься физической культурой.

Для эффективной работы организации очень важен правильный подбор персонала. При принятии сотрудника на работу необходимо оценить его лояльность к организации. Во время проведения собеседования с претендентом необходимо

отмечать также косвенные данные, такие как отношения претендента с бывшим работодателем, чтобы определить его отношение к организации и работе. При этом необходимо правильно составить беседу и проявить внимание к претенденту.

Для лояльности претендента очень важно, чтобы рабочие условия совпадали с его требованиями. Нужно стремиться к балансу между интересами компании и желаниями сотрудника [][32].

Однако нет прямых доказательств, что сотрудник с высоким уровнем лояльности обладает большей трудоспособностью. Также нет доказательств, что сотрудник с низким уровнем лояльности может нанести вред организации [][33].

Ориентироваться все же необходимо на эффективность работы сотрудника, нежели на его отношение к некоторым корпоративным ценностям в организации.

Для эффективного управления необходимо уделить особое внимание основным компонентам организационной культуры:

1) Культура предоставляет способности

Культурам с низкой вовлеченностью традиционно характерны два обычных состояния. Первое из них можно описать как сценарий обеспокоенности выживанием – люди непрерывно живут в кризисном режиме, а главное их стремление направлено на постоянное ограничение расходов. Второй сценарий можно охарактеризовать тезисом "только не очередная реорганизация!" - подход состоит в том, чтобы менять и изменять стратегию, а люди тем временем отгадывают, что им принесут на этот раз все эти новые перемены [][34].

В культурах с высокой вовлеченностью все совершенно наоборот. Сценарий "чего еще мы можем достичь?" сконцентрирован не на потерях, а на способностях и на своем потенциале. Людям хочется внести собственный вклад в победу всей команды, а не пополнять ряды аутсайдеров [][35].

2) Личная ответственность

Как правило, работники совершают то, что от них ожидают. Но к несчастью, в культурах с низкой вовлеченностью менеджеры элементарно не выражают собственных ожиданий понятным образом. Хотя у почти всех организаций имеются хорошие системы для установления стандартов производительности и измерения прогресса в достижении целей, большая часть из них не столь удачны, когда речь идет о объяснении ожиданий относительно поведения служащих, какую бы работу

они не делали [1][36].

В культурах с высокой вовлеченностью руководители на всех уровнях хорошо понимают, что чрезвычайно принципиально доносить до работников не только цели и задачи, но и стандарты обращения с клиентами и сотрудниками. На организационном уровне это предполагает трансформацию системы управления производительностью, чтобы в нее были включены не только измеримые характеристики производительности, но и желанные поведенческие стандарты. На уровне же отдельных менеджеров необходима подготовка к проведению ежедневных разговоров и рассмотрению отчетов о производительности, при этом все это обязано проводиться так, чтобы соблюдался баланс ясности сравнительно ожиданий и требований. Необходимо понимать, что достижение целей – чрезвычайно важно, но не менее принципиально и то, как конкретно они достигаются [1][37].

В первую очередь, чтобы лидеры на всех уровнях умели формулировать свои ожидания относительно работников, а те знали, что этим ожиданиям нужно соответствовать, управляющий обучением также обязан играть главную роль.

3) Интерес и признание со стороны руководства

Сотрудники постоянно должны быть убеждены, что у компании есть интерес к ним не только как к работникам, но и как к личностям. Самый обычный и стремительный метод – это снизить вовлеченность сотрудника, дать работникам понять, что они никого не интересуют. Когда лидеры не ощущают личной заинтересованности в собственных работниках, не признают их наград, не поощряют успехи, не дают возможностей для развития, то тем самым напрямую доказывают им свое безразличие к их деятельности. Что еще хуже, работники начинают думать, что никакого смысла их работа и они сами не имеют. В этом случае работники начинают пренебрегать нормами, делая только то, что необходимо, но без вовлеченности [12][38].

4) Включенность

Люди негативно относятся не к переменам, а когда их самих принуждают изменяться. Вовлеченность требует, чтобы все сотрудники отлично знали, что конкретно происходит, играли в переменам свою роль и имели вероятность беспрепятственно формулировать свои идеи и ощущения. Спад вовлеченности происходит тогда, когда изменения навязываются [1][39].

То, что люди противятся изменениям – заблуждение. Они могут быть, на удивление, гибкими, если только ощущают себя включенными в процесс. Участие в формировании решения и планов по его реализации гарантирует, что работники куда позитивнее примут изменения, даже если они повлекут за собой трудности и стресс [1][40].

Когда вовлеченность низкая, нередко случается так, что организация оторвана от реальности, люди отвечают лишь за свою часть работы, а успех измеряется по достижению целей отдельными работниками и подразделениями. Чего здесь недостает, так это ощущения, что организация – это общность со своими интересами и совокупной ответственностью за успех.

Заключение

Организационная культура соединяет воедино традиции предприятия, его философию, идеи, ценности, стиль управления, нормы и правила поведения, создавая неповторимый образ организации.

В нашей работе мы изучали влияние организационной культуры на динамику профессионального стресса на примере двух организаций с разной корпоративной культурой: муниципального дошкольного образовательного учреждения (бюджетная организация) и коммерческого банка ВТБ-24 (частная организация).

В результате проведенных исследований установлено, что организационная культура оказывает большое влияние на динамику профессионального стресса.

У сотрудников бюджетной организации выявлен низкий уровень лояльности к организации, преобладает внешняя положительная мотивация к трудовой деятельности и выявлен высокий уровень реактивной и личностной тревожности. Сотрудники не ориентированы на положительное отношение к своей организации, имеют стремление к удовлетворению внешних потребностей, таких как материальное стимулирование, продвижение по службе и др.; очень эмоционально реагируют на разнообразные ситуации.

Сотрудники частной организации имеют более высокий уровень лояльности к организации, у них преобладает внутренняя мотивация к трудовой деятельности и выявлен низкий уровень реактивной и личностной тревожности. Сотрудники положительно относятся к своей организации и ориентируются на саму

деятельность, спокойно реагируют на разнообразные ситуации и менее подвержены профессиональному стрессу.

В организациях со сложившейся корпоративной культурой сотрудники обладают самостоятельностью и инициативностью, имеют социальную защищенность; имеют такие ценности, как открытые отношения и взаимное уважение. Организационная культура является важным источником стабильности, что создает у работников чувство безопасности. Поэтому сотрудники в организациях с развитой корпоративной культурой имеют низкий уровень тревожности, а значит, и менее подвержены профессиональному стрессу.

В организациях с низкой корпоративной культурой очень часто на передний план выходят такие неформальные ценности, как видимость работы, закрытость, внутрикорпоративная борьба. Сотрудники не идентифицируют себя с образом организации, ее идеями и ценностями, не имеют стимулирующей системы поощрений. Решения, идущие вразрез с корпоративными ценностями, в итоге приводят к негативным результатам, влияющим на работу всех сотрудников. Поэтому сотрудники в организациях с низким уровнем корпоративной культуры имеют высокий уровень тревожности и часто подвержены профессиональному стрессу.

Формирование организационной культуры является важным элементом для эффективной работы любой организации и предупреждения профессионального стресса сотрудников.

На основании вышеизложенных фактов предложены методы для совершенствования организационной культуры в дошкольном образовательном учреждении, которые помогут учреждению эффективно и творчески работать в команде преданных делу сотрудников, в атмосфере открытости и взаимного уважения.

Именно организационная культура способствует созданию благоприятного психологического климата для эффективной и сплоченной работы сотрудников, преданных идеям и целям организации.

Организационная культура способствует развитию личности и ее самореализации, что и является лучшей защитой от профессионального стресса.

Список использованных источников

1. Армстронг М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. – 512 с.
2. Белокопытов Ю.Н., Панасенко Г.В. История и культура менеджмента - К: ККИ, 2004.-352 с.
3. Бодалев А.А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд. - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. – 256 с.
4. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья. Под ред. Г. С. Никифорова.- Спб.: СПбГУ 2008. - С. 443-463.
5. Гибсон Дж.Л. Организации: поведение, структуры, процессы / Дж.Л. Гибсон - М., 2008. – 325 с.
6. Основы управления организацией. Практикум: Учебное пособие/ Л.А. Горшкова, М.В. Горбунова; Под. ред. Л.А. Горшковой.- М.: КНОРУС, 2006. – 345 с.
7. Дизель П.М. Поведение человека в организации - М.: Экономика, 2013. – 342 с.
8. Кожевникова О.А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции // Мир науки, культуры, образования. - 2014. - № 7 (19). - С. 273-276.
9. Коренченко Р.А. Общая теория организации.- М.: ЮНИТИТИ, 2012. – 254 с.
10. Красовский Ю.Д. Организационное поведение.- М.: ЮНИТИ, 2014. – 234 с.
11. Лютенс Ф. Организационное поведение. - М.: ИНФРА-М, 2014. – 483 с.
12. Психология профессионального развития личности. Профессиональный стресс: В 2-х частях. Часть II. Учеб. пособие/ Макаренко О.В.- Новосибирск: НГТУ, 2015. – 392 с.
13. Малинин Е.Д. Организационная культура: зарубежный опыт // ЭКО: Экономика и организация промышленного производства. - 2007.-№ 11. - С. 113-129.
14. Наумов М. Организационная культура как фактор долгосрочной конкурентоспособности // Управление компанией. - 2016. - № 7. - С. 66-69.
15. Приходько В.И. Современная организационная парадигма // Менеджмент в России и за рубежом. - 2017. - № 3. - С. 3-11.
16. Пронюшкина Т. Г., Назарова И. Н. Практические рекомендации по профилактике профессиональных стрессов // Современные исследования социальных проблем. - 2016. - № 8 (16). - С. 75-82.
17. Самоукина Н.В. Организационная культура банка и стиль руководства // Деньги и кредит. - 2013. - № 3. - С. 53-58.

18. Слободской А.Л. Психология и организационная культура. Психология и педагогика: Учебник / Под ред. В.Н. Дружинина. - СПб.: Питер, 2014. - С. 611 - 620.
19. Слободской А.Л. Экономическое поведение: социально-психологическое обоснование теоретической типологии - СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 2014. - 46 с.
20. Смолкин А.М. Организационная перестройка на предприятии. - М.: Экономика, 2013. - 235 с.
21. Солодова Н.Г. Корпоративная культура: Какой ей быть? // Вестник ИГЭА. - 2015. - № 2. - С. 80-83.
22. Спивак В.А. Корпоративная культура.- СПб.: Питер, 2014.- 345 с.
23. Фонталова Н.С. Стресс в профессиональной деятельности и его психологические последствия // Известия ИГЭА. - 2013. - № 3 (77). - С.179-182.
24. Чуева Е. Н. Специфика проявления профессионального стресса у представителей социономических профессий // Вестник Краунц. Серия «Гуманитарные науки». - 2014. - № 2 (20). - С. 165-174.

1. Армстронг М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем /М. Армстронг - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - С. 36. [↑](#)
2. Бодалев А.А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд / А.А. Бодалев - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. - С. 56. [↑](#)
3. Дизель П.М. Поведение человека в организации / Дизель П.М. - М.: Экономика, 2013 - С. 38. [↑](#)
4. Горшкова Л.А. Основы управления организацией. Практикум: Учеб. Пособие/ Л.А. Горшкова, М.В. Горбунова; Под. ред. Л.А. Горшковой. М.: КНОРУС, 2006 - С. 118. [↑](#)
5. Белокопытов Ю. Н., Панасенко Г. В. История и культура менеджмента / Ю. Н. Белокопытов, Г. В. Панасенко - К: ККИ, 2004.- С. 49. [↑](#)
6. Дизель П.М. Поведение человека в организации / Дизель П.М. - М.: Экономика, 2013 - С. 67. [↑](#)

7. Бодалев А.А. Психология общения: Избранные психологические труды. 2-е изд / А.А. Бодалев - М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2002. - С. 114. [↑](#)
8. Лютенс Ф. Организационное поведение / Ф. Лютенс - М.: ИНФРА-М, 2014. - С. 273. [↑](#)
9. Армстронг М. Основы менеджмента. Как стать лучшим руководителем /М. Армстронг - Ростов-на-Дону: Феникс, 2014. - С. 165 [↑](#)
10. Макаренко О. В. Психология профессионального развития личности / О. В. Макаренко - Профессиональный стресс: учеб. Пособие. Новосибирск: НГТУ 2015. - Ч. 2. - С. 3. [↑](#)
11. Коренченко Р.А. Общая теория организации / Р.А. Коренченко - М.: ЮНИТИТИ, 2012 - С. 89. [↑](#)
12. Кожевникова О. А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции // Мир науки, культуры, образования. - 2014. - № 7 (19). - С. 273-276. [↑](#)
13. Красовский Ю.Д. Организационное поведение / Ю.Д. - Красовский М.: ЮНИТИ, 2014 - С. 117. [↑](#)
14. Дизель П.М. Поведение человека в организации / Дизель П.М. - М.: Экономика, 2013 - С. 374. [↑](#)
15. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под. Ред. Г. С. Никифорова. - Спб.: СпбГУ 2008. - С. 443-463. [↑](#)
16. Самоукина Н.В. Организационная культура банка и стиль руководства // Деньги и кредит. -2013. - № 3. - С. 53. [↑](#)

17. Фонталова Н. С. Стресс в профессиональной деятельности и его психологические последствия // Известия ИГЭА. - 2013. - № 3 (77). - С.179. [↑](#)
18. Чуева Е. Н. Специфика проявления профессионального стресса у представителей социономических профессий // Вестник Краунц. Серия «Гуманитарные науки». - 2014. - № 2 (20). - С. 165-174. [↑](#)
19. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под. Ред. Г. С. Никифорова. - Спб.: СпбГУ 2008. - С. 443. [↑](#)
20. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под. Ред. Г. С. Никифорова. - Спб.: СпбГУ 2008. - С. 443. [↑](#)
21. Макаренко О. В. Психология профессионального развития личности / О. В. Макаренко - Профессиональный стресс: учеб. Пособие. Новосибирск: НГТУ 2015. - Ч. 2. - С. 112. [↑](#)
22. Приходько В.И. Современная организационная парадигма // Менеджмент в России и за рубежом. -2017. - № 3. - С. 3-11. [↑](#)
23. Лютенс Ф. Организационное поведение / Ф. Лютенс - М.: ИНФРА-М, 2014. - С. 271. [↑](#)
24. Кожевникова О. А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции // Мир науки, культуры, образования. - 2014. - № 7 (19). - С. 273-276. [↑](#)
25. Наумов М. Организационная культура как фактор долгосрочной конкурентоспособности // Управление компанией. - 2016. - № 7. - С. 66-69. [↑](#)
26. Приходько В.И. Современная организационная парадигма // Менеджмент в России и за рубежом. -2017. - № 3. - С. 3-11. [↑](#)

27. Коренченко Р.А. Общая теория организации / Р.А. Коренченко - М.: ЮНИТИТИ, 2012 - С. 18. [↑](#)
28. Пронюшкина Т. Г., Назарова И. Н. Практические рекомендации по профилактике профессиональных стрессов // Современные исследования социальных проблем. - 2016. - № 8 (16). - С. 75-82. [↑](#)
29. Коренченко Р.А. Общая теория организации / Р.А. Коренченко - М.: ЮНИТИТИ, 2012 - С. 117. [↑](#)
30. Фонталова Н. С. Стресс в профессиональной деятельности и его психологические последствия // Известия ИГЭА. - 2013. - № 3 (77). - С.179. [↑](#)
31. Приходько В.И. Современная организационная парадигма // Менеджмент в России и за рубежом. -2017. - № 3. - С. 5. [↑](#)
32. Фонталова Н. С. Стресс в профессиональной деятельности и его психологические последствия // Известия ИГЭА. - 2013. - № 3 (77). - С.179. [↑](#)
33. Солодова Н.Г. Корпоративная культура: Какой ей быть? // Вестник ИГЭА. - 2015. - № 2. - С. 81. [↑](#)
34. Наумов М. Организационная культура как фактор долгосрочной конкурентоспособности // Управление компанией. - 2016. - № 7. - С. 68. [↑](#)
35. Наумов М. Организационная культура как фактор долгосрочной конкурентоспособности // Управление компанией. - 2016. - № 7. - С. 69. [↑](#)
36. Коренченко Р.А. Общая теория организации / Р.А. Коренченко - М.: ЮНИТИТИ, 2012 - С. 54. [↑](#)
37. Красовский Ю.Д. Организационное поведение / Ю.Д. - Красовский М.: ЮНИТИ, 2014 - С. 187. [↑](#)

38. Макаренко О. В. Психология профессионального развития личности / О. В. Макаренко - Профессиональный стресс: учеб. Пособие. Новосибирск: НГТУ 2015. - Ч. 2. - С.285. [↑](#)
39. Коренченко Р.А. Общая теория организации / Р.А. Коренченко - М.: ЮНИТИТИ, 2012 - С. 198. [↑](#)
40. Белокопытов Ю. Н., Панасенко Г. В. История и культура менеджмента / Ю. Н. Белокопытов, Г. В. Панасенко - К: ККИ, 2004.-С. 56. [↑](#)