

грамотности, приверженности лечению и понимания ценности своего здоровья у потенциальных и реальных пациентов медицинских организаций.

Для решения указанных проблем, повышения уровня социального благополучия населения необходимо применение комплексных мер по работе с медицинским сообществом, медицинскими организациями, а также информационно-просветительская работа с населением.

Литература

1. Биличенко Т. Н. Эпидемиология новой коронавирусной инфекции (COVID-19). Обзор данных // Академия медицины и спорта. – 2020. – № 1(2). – С. 14-20. doi:10.15829/2712-7567-2020-2-15
2. Заболеваемость / Здоровоохранение // Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/13721> (дата обращения: 13.02.2024).
3. Здоровоохранение в России 2023 // Федеральная служба государственной статистики. URL: <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13218> (дата обращения: 13.02.2024).
4. Лещенко Я.А., Лисовцов А.А., Базяева М.А. Эпидемиологическая характеристика социально значимых инфекционных болезней как индикатор качества жизни населения // Acta biomedica scientifica. – 2022. – № 7(2). – С. 292-303. doi: 10.29413/ABS.2022-7.2.29
5. Национальный проект «Здоровоохранение». // Национальные проекты России. URL: <https://национальныепроекты.рф/projects/zdravookhranenie> (дата обращения: 15.02.2024).
6. Паспорт национального проекта «Здоровоохранение» (утв. президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам, протокол от 24 декабря 2018 г. № 16) // Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72085920/> (дата обращения: 13.02.2024).
7. Теоретико-методологические основы профилактики стресса жизни среди населения // Вестник Казахского Национального медицинского университета / М.А. Камалиев, С.М. Сарабаев, Ж.К. Бурибаева [и др.]. – 2019. – № 2 (20). – С. 369-371.

DOI: 10.24412/1994-3776-2024-1-49-54

УДК: 316

С. Н. Панкова, К. А. Колмогорова

КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

**S. Pankova, K. Kolmogorova. Corporate culture
in social service institutions**

Аннотация. Корпоративная культура играет ключевую роль в развитии личностного потенциала сотрудников и в успехе организаций. Она способствует достижению целей учреждения, поддерживает благоприятный рабочий климат и

Abstract. Corporate culture plays a key role in developing the personal potential of employees and in the success of organizations. It contributes to the achievement of the institution's goals, maintains a favorable working climate and prevents professional

Панкова Светлана Николаевна – кандидат социологических наук, доцент, доцент кафедры социальной работы Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина.

Колмогорова Ксения Анатольевна – магистрант Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина.

S. Pankova – Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Social Work of the Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin.

K. Kolmogorova - master's student of the Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

© Панкова С. Н., Колмогорова К. А., 2024

предотвращает профессиональное выгорание. В социальной сфере, где интенсивная коммуникация и стресс часто влияют на личность специалистов, формирование положительной корпоративной культуры особенно ценно. Она помогает преодолевать трудности, достигать успеха и решать внутренние и внешние проблемы.

Ключевые слова: корпоративная культура; коллектив; профессиональное выгорание; профилактика профессионального выгорания; сотрудники социальной сферы; учреждение социального обслуживания.

Контактная информация: 620141, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Бебеля, д. 156 кв. 160; тел.: +7(343)3899735; e-mail: s.n.pankova@urfu.ru

burnout. In the social sphere, where intensive communication and stress often affect the personality of specialists, the formation of a positive corporate culture is especially valuable. It helps to overcome difficulties, achieve success and solve internal and external problems.

Keywords: corporate culture; collective; professional burnout; prevention of professional burnout; employees of the social sphere; social service institution.

Contact information: 156 Bebelja street, Ekaterinburg, Sverdlovskaja oblast', 620141; tel.: +7(343)3899735; e-mail: s.n.pankova@urfu.ru

Корпоративная культура организации пересекается с понятием организационной культуры. Четко разделить эти понятия нельзя и соответственно в статье мы будем оперировать более широким понятием – культура.

Учреждения социальной сферы связаны с деятельностью, в которой работа с человеком является приоритетной. Поэтому важно соблюдать профессиональную этику и обеспечивать оптимальную коммуникацию с получателями социальных услуг [10].

Социальное обслуживание населения пребывает в процессе своего развития. Повышение качества услуг требует от сотрудников соответствующей подготовки, квалификации и также их личной ответственности, что создает риск профессионального и личностного выгорания у сотрудников [6].

Цель статьи - исследование влияния корпоративной культуры (далее культуры) на сохранение климата в организации и ее значения для предотвращения выгорания сотрудников.

Задачи исследования состояли в следующем:

1. Изучить взаимосвязь культуры и проблемы выгорания (далее выгорание) сотрудников;
2. Проанализировать состояние современных теорий и исследований влияния культуры на социально-психологический климат и личностный потенциал сотрудников учреждений;
3. Предложить рекомендации и перспективы совершенствования культуры учреждений.

Оптимизация культуры в учреждении помогает разрешению следующих задач:

1. Успешное развитие учреждения способствует повышению качества профессиональных услуг и улучшению репутации учреждения;
2. Благоприятный микроклимат в коллективе, приемлемые условия деятельности, карьерные перспективы, ряд льгот, способствуют большому удовлетворению сотрудников их деятельностью.

Корпоративная культура – это социально-культурное явление, проявляющееся в нормах, ценностях и различных способах регуляции поведения. Она строится на идеальных представлениях сотрудников конкретного трудового коллектива. Она содействует успешному устранению трудностей и проблем организации. Культура в организации означает приоритет социальных интересов над индивидуальными. Она необходима для развития организации в долгосрочной перспективе [7, с. 80].

Исследователь из Америки, Э. Х. Шейн, заложил основы изучения организационной культуры, он определил ее как сочетание ценностей и артефактов [14, с. 57]. Американские ученые - А. Кеннеди и Т. Дил предположили, что герои и обычаи организации представляют корпоративную культуру [9, с. 98].

Германские авторы Г. Трайс и Дж. Бейер рассматривали организационную культуру как церемониал. Ученые сумели классифицировать различные интерпретации данного термина, обозначив конкретные категории [12, с. 44]. Т. Питерс и Р. Уотермен проанализировали организационную культуру как сочетание идеологии и ценностей в роли основных ее компонентов [4]. И. Ансофф предположил, что корпоративная культура - это «ключевые или доминирующие ценности, поддерживаемые организацией» [11, с. 11].

Ученые из России рассмотрели традиции, нормы и ценности как главные особенности культуры.

Со стороны коллективного управления организацией, культура анализировалась рядом российских ученых.

А. Л. Журавлев [3], Г. М. Андреева [1], развивали социально-психологический подход для исследования профессиональной деятельности.

С. С. Фролов [15, с. 183] изучал коллективы в учреждениях на основе формирования их профессиональной деятельности.

Культура учреждения включает комплекс принципов деятельности, направленных на реализацию его экономических, социальных и профессиональных интересов, согласующихся с установками гражданского общества.

В. А. Спивак дает определение корпоративной культуры как совокупность «материальных и духовных ценностей, проявлений, взаимодействующих между собой, присущих данной корпорации, отражающих ее индивидуальность и восприятие себя и других в социальной и вещественной среде, проявляющаяся в поведении, взаимодействии, восприятии себя и окружающей среды» [5, с. 128]. Это означает, что ценности организации образуются из собственных ценностей сотрудников, которые в свою очередь выстраивают корпоративную атмосферу коллектива.

Любое учреждение представляет собой сложную структуру. В каждом учреждении присутствует своя культура, помогающая достигать цели организации. Поэтому необходимо развивать культуру в организациях. Деятельность таких учреждений состоит в оказании услуг нуждающимся гражданам, например, детям-сиротам и другим категориями в зависимости от жизненной ситуации. Основные из услуг: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые.

В учреждениях социальной сферы в большинстве преобладают специалисты по социальной работе, социальные работники, медицинские работники, психологи, педагоги. Для работников данных учреждений важны профессиональные ценности альтруизма, милосердия, социальной справедливости, самоотдачи.

Таким образом особенность деятельности специалистов учреждений социального обслуживания зависит не только в материальное вознаграждении и возможности самореализации, но и наличия нематериальных ценностей, желания сотрудников помогать нуждающимся людям. Профессиональные ценности влияют корпоративное поведение и общение, а образование, культура, интеллект, опыта работы в социальной сфере создают общие миссию и ценности учреждения. Для достижения позитивного климата важно использовать профессиональные корпоративные мероприятия, так как они объединяют коллектив. Индивидуальные особенности сотрудников создают социокультурные характеристики коллективов. А благоприятный социально-психологический климат помогает достигать цели организации и поддерживать удовлетворенность сотрудников трудом [13]. Формирование и развитие культуры учреждений осуществляется с помощью различных социальных мероприятий и улучшения социального взаимодействия коллектива важно для деятельности учреждения в целом. Это становится фактором улучшения качества услуг и повышения качества жизни благополучателей.

В качестве метода был использован метод анализа обзора исследований. Благодаря этому методу была систематизирована и отобрана информация, определяющая взаимосвязь культуры и выгорания сотрудников учреждения.

На сегодняшний день имеются исследования, освещающие проблемы выгорания, в которых уточняются, анализируются факторы риска возникновения данного синдрома; раскрываются взаимосвязи между чертами личности представителей различных профессий, относящихся к профессиональной деятельности.

В исследованиях последних лет обнаружены связи между культурой и выгоранием сотрудников. Т.С. Киенко в ходе своего исследования проанализировала состояния, факторы, особенности и профилактику выгорания социальных работников [8, с. 156]. Исследование включало анализ учреждений социального обслуживания Ростовской области. Использовался метод диагностики выгорания по методике К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой и интервью с сотрудниками данных учреждений.

Для социальных работников является характерным повышенный уровень «редукции личных достижений». Среди социальных работников учреждений сельской местности, этот показатель встречается чаще чем у социальных работников городских учреждений. [8, с. 156]. Показатель «эмоциональное истощение» занимает второе место. Высокий уровень этих показателей связан с завышенными требованиями и гиперконтролем руководства при сочетании отсутствия автономности работника, невысоким престижем профессии и низкой оплатой труда.

Примерно у одной десятой социальных работников выявляется проблемы «деперсонализации». Это особенно характерно для социальных работников с невысоким стажем, до 5 лет. И чаще эта проблема проявляется у сотрудников со стажем менее 6 месяцев [8, с. 157]. Подавляющее большинство социальных работников, которые сталкиваются с проблемами «деперсонализации» — это жители мегаполиса и крупных городов. Такие данные исследования соотносятся с многочисленными исследованиями зарубежных и отечественных исследователей.

Повышение компетентности социальных работников на основе изучения причин выгорания, при использовании разных форм обучения и психодиагностики могут способствовать увеличению стремления к предупреждению и профилактике выгорания [8, с. 157]. Одной из главных задач руководителей учреждений социальной сферы является развитие различных механизмов обучения сотрудников и расширение их подготовки к профилактике выгорания.

Исследование муниципальных центров социального обслуживания показывает, что кадровая работа не является приоритетной и «остаётся на периферии внимания управленцев» [8, с. 157]. В учреждениях не настроена работа по формированию корпоративного климата, по усовершенствованию морально-психологической обстановки в коллективе и др. Из этого следует, что учреждениям социального обслуживания необходимы новые направления совершенствования кадровой работы.

М.А. Ватолиной провела исследования особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания, в котором проанализирована взаимосвязь эмоционального выгорания с культурой сотрудников комплексного центра социального обслуживания населения центрального района г. Санкт-Петербурга. Важным выводом данного исследования является то, что на эмоционально-психологическое состояние сотрудников учреждения влияет ежедневная трудовая атмосфера, поэтому необходимо поддерживать культуру на позитивном уровне [2, с. 53]. Это исследование было связано с изучением роли культуры в профилактике синдрома эмоционального выгорания [2, с. 54]. Исследование опиралось на методы анкетирования сотрудников и экспертного интервью с заместителем директора учреждения [2, с. 58]. Для анализа эмоционального выгорания в исследовании использовалась трехкомпонентная модель синдрома «выгорания» исследователей К. Маслач

и С. Джексон. «Выгорание» было исследовано по трем шкалам: эмоциональное истощение; деперсонализация; редукция личных достижений [2, с. 59].

В исследовании М.А. Ватолиной выявлена взаимосвязь между характеристиками культуры, уровнем психологической поддержки сотрудников, ценностным отношениям со стороны руководителя и профилактикой выгорания [2, с. 55].

По результатам анкетирования было выявлено снижение чувства компетентности, недовольство собой, у тех, у кого отсутствует хороший эмоциональный уровень, у проявляющих равнодушие и раздражительность. [2, с. 59].

Поддержка эмоционального выгорания может поддержать как само состояние, так и качество работы и коммуникации в учреждении. Организационные характеристики, такие как объединяющие ценности учреждения, влияют на то, как сотрудник относится к своей работе, профессии. Это и есть взаимосвязь между политикой и тем как относятся сотрудники к своей работе.

Сотрудники, которые чувствуют поддержку со стороны организации, видят, что существуют организационные ценности, что способствует более высокому их субъективному благополучию. Такие сотрудники более удовлетворены своей работой и работой учреждения в целом [2, с. 69].

На качество предоставления оказываемых услуг в учреждении социального обслуживания влияет то, как сформированы культура и профилактика выгорания сотрудников. При поддержке учреждением специалисты способны выполнять свою работу лучше, и соответственно этим повышают качество жизни получателей социальных услуг.

Высокий уровень психологической поддержки сотрудников является одной из характеристик культуры, отражающей ценностное отношения со стороны руководителей учреждения к сотрудникам. Правильно сформированная культура обеспечивает доверительные отношения между руководителем и сотрудниками и поддержку в профессиональной деятельности.

В современном мире проблема профессионального выгорания является актуальной. Это определено очевидными неблагоприятными результатами: чувствами сотрудников об их непригодности, их равнодушием к работе, потерей профессиональных ценностей и других явлениях, из-за которых происходит профессиональное выгорание.

В ходе анализа были изучены работы Э. Х. Шейн, А. Кеннеди, Т. Дил, Г. Трайс и Дж. Бейер, Питерс и Р. Уотермен, А. Л. Журавлев, Г. М. Андреева, исследования которых направлены на изучение культуры учреждения и профессионального выгорания.

Большую ценность для профилактики профессионального выгорания имеют такие характеристики культуры, которые отражают отношение руководителя к сотрудникам и их психологическую поддержку. При развитии и поддержании культуры учреждения социального обслуживания можно сохранить благоприятный климат в организации и избежать выгорания сотрудников.

Для этого необходимо:

1. Организовать систему информирования сотрудников учреждения, направленную на поддержку культуры организации и профилактику выгорания;
2. Организовывать мероприятия, которые будут направлены на сплочение коллектива и профилактику выгорания. Мероприятия могут быть как индивидуальные, так и командные;
3. Разработать и внедрить в работу учреждения программу, направленную на формирование культуры и профилактику выгорания. В рамках данной программы будут развиваться мотивация и эмоциональная устойчивость сотрудников. Данная программа будет помогать сотрудникам справляться с выгоранием, и соответственно, культура учреждения будет улучшаться.

Выполнение рекомендаций будет способствовать уменьшению факторов, которые ухудшали профессиональную деятельность сотрудников и соответственно способствуют выгоранию.

Для учреждений социального обслуживания важно развивать культуру для поддержки своих сотрудников и их постоянного карьерного роста. Интерес к своим профессиональным обязанностям способствует правильной мотивации сотрудника на исполнение его рабочих функций.

В целом, исследования, освещающие проблему выгорания, позволяют лучше понять факторы риска возникновения этого синдрома и разработать эффективные меры предотвращения и профилактики. Они также указывают на необходимость усовершенствования кадровой работы и разработки новых направлений для повышения компетентности и поддержки сотрудников. Все это позволит создать благоприятные условия для работы и повысит качество предоставляемых социальных услуг.

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология: учебник. Издание 5-е, исправленное и дополненное. Москва: Аспект Пресс. 2010. С. 363.
2. Ватолина М.А. Роль организационной культуры социальных служб в профилактике эмоционального выгорания сотрудников социальной сферы // ВКР Санкт-Петербургского государственного университета / [Электронный ресурс]. Санкт – Петербург. 2020. Режим доступа: https://dspace.spbu.ru/bitstream/11701/31580/1/Vypuskaa_kvalifikacionnaa_rabota_Vatolina_M..pdf?ysclid=lkw6nc2yim846086142.
3. Вестник государственного университета «Дубна». Серия «Науки о человеке и обществе» № 2. 2020. С. 77.
4. Гуренко Е. С., Карпова Е. Г. Влияние социальных ценностей на управленческие практики // *Austrian Journal of Humanities and Social Sciences*. 2020. № 11-12. С. 79-91.
5. Журавлев А.Л., Соснин В.А., Красников М.А. Социальная психология: учебное пособие [Электронный ресурс]. 2-е изд., перераб. и доп. Москва: ФОРУМ, 2020. С. 496. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1042114>.
6. Заглодина Т. А. Профилактика и преодоление профессиональных деформаций специалистов по социальной работе: учебное пособие /. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2020. С.143. Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/978-5-8050-0707-2>.
7. Имидеева И. В., Алексеева Н. Н. Формирование и управление устойчивым развитием предприятия. 2019. С. 76.
8. Киенко Т.С. Организонные фактор профессионального выгорания социальных работников муниципальных учреждений социального обслуживания // Вестник пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2016. Вып. 3(27). С. 1153-160.
9. Макашин В. В., Чудакова К. А. Роль организационной культуры в системе управления компанией // *Право, экономика и управление: от теории к практике*. 2021. С. 127-131.
10. Петрова С. А. и др. Проблемы формирования кадрового потенциала организаций социальной сферы // *Экономика труда*. 2021. Т. 8. №. 8. С. 823-840.
11. Путнева Я. К. и др. Методы управления организационной культурой библиотеки в контексте адаптации организаций к социальным изменениям: магистерская диссертация по направлению подготовки: 39.04. 01. Социология. 2021. С. 97.
12. Тараторин Е. В. Сущность и специфика корпоративного досуга // *Фундаментальные и прикладные науки сегодня*. 2018. С. 43-51.
13. Тищенко Н. А. и др. Особенности корпоративной культуры в организациях малого бизнеса // *Научный результат. Педагогика и психология образования*. 2021. Т. 7. № 3. С. 98-108.
14. Угляница И. И. Перспективы комплексного подхода к изменениям организационной культуры в контексте организационной эффективности (на основе модели Д. Денисона) // *Вестник науки и образования*. 2020. № 5-2 (83). С. 57-60.
15. Штукарев Н. А. Терминологические аспекты взаимодействия основных категорий формирования антикоррупционной культуры бакалавра юриспруденции // *Проблемы современного образования*. 2020. № 1. С. 181-197.