

О СОЦИАЛЬНОЙ АДАПТАЦИИ К ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (краткий обзор зарубежной литературы)

© 2002 г. Г. Матулене

Доктор социол. наук, доцент кафедры психологии Каунасского технологического университета, Литва

Рассмотрены вопросы адаптации к деятельности; выделены факторы организационной культуры, мотивации, коммуникации, стресса, а также взаимодействия личности и среды. Показано, что в связи с внедрением информационных систем, появлением новых видов деятельности и возникновением дисбаланса между спросом и предложением человеческих ресурсов изменилось отношение к проблеме адаптации. Подчеркивается, что современная система отбора кадров нацелена на выявление людей с наиболее адекватными организации ценностями, способствующими эффективному процессу адаптации.

Ключевые слова: социальная адаптация, организационная культура, ценности, мотивация к деятельности, психологический и профессиональный стресс, личность.

ПОДХОД К ПРОБЛЕМЕ

Процесс активного включения в социальную среду принято считать социальной адаптацией. При рассмотрении деятельности с психологической точки зрения традиционно подчеркивались не только внешние условия, но и самовосприятие личности. Важнейшие аспекты нравственного сознания формируются в детстве: происходит обучение пониманию добра и зла, складывается отношение ко многим социальным ролям и ценностям. Развитие способности различения добра и зла находится в зависимости от общей культуры, воспитания, конкретных условий окружающей среды. Например, считается, что ребенок, берущий без спроса деньги из папиного кошелька, ворует, но, если он без разрешения возьмет кусок пирога, это будет называться плохими манерами. В зрелом возрасте реализация социальных ролей во многом зависит от того, насколько успешно человек в детстве был подготовлен к адаптации, обучен определенному поведению, соответствующему социальным нормам того общества, в котором он живет. Для личности очень важно, чтобы она развила в себе адекватное самовосприятие и понимание своей роли в сфере деятельности.

В современной психологической литературе наряду с понятием адаптации личности в обществе все чаще упоминается понятие адаптации в организации (или коллективе). Как правило, эта адаптация рассматривается в контексте организационной культуры. С этих позиций она определяется как процесс ознакомления работников с организационной культурой через приобретение ими знаний, манеры поведения, а также усвоение

способов мышления и общения с другими работниками [11].

Проблема социальной адаптации к деятельности может быть рассмотрена в нескольких аспектах: ситуации, связанные с деятельностью, с самой личностью и с их взаимодействием. Цель настоящей статьи – в краткой форме представить обзор современных проблем адаптации, освещенных в зарубежной литературе.

Анализируя вопрос социальных ситуаций, связанных с деятельностью и влияющих на процесс адаптации, рассмотрим факторы: организационной культуры (новый феномен по отношению к адаптации), мотивации, коммуникации и стресса.

1. Фактор организационной культуры. Нормальный процесс адаптации определяется критериями адекватности или соответствия, чаще всего связанными с характеристиками, важными для принятия человека на работу. По мнению А. Кристофа, современная система отбора кадров стремится к оптимальному соответствию между личностью и организацией, что обуславливает подбор людей, обладающих ценностями, адекватными данной организации [8]. Индивидуумы, не входящие в это единство, могут способствовать возникновению ситуаций, определяемых в психологии как недостаточность мотивации для включения в деятельность. В свою очередь, все упомянутое выше ведет к развитию *неудовлетворенности деятельностью*.

Следует отметить роль организации в формировании соответствующей ей организационной культуры, способствующей укреплению доверия и распространению прогрессивных ценностей.

Именно культура определяет связь между ценностями и чаяниями людей, вселяя в них чувство привязанности и вознаграждая их за это. О'Рейли утверждает, что, отражая убеждения и ожидания, организационная культура служит контрольным механизмом и регулятором поведения [13]. Культура может поддерживаться многими формами социальной и досуговой деятельности и подчеркивать такие ценности, как межличностные связи и дружеская поддержка коллег. Кроме того, в рамках организационной культуры следует рассматривать проблемы людей, оказавшихся в определенных межличностных отношениях. Согласно М. Киртон [7], люди различаются по характеру и степени переработки информации. Она предложила разделять людей с различным стилем когнитивных процессов и мышления на типы: адаптивный и новаторов. Применительно к организационной культуре важно учитывать роль людей данных типов. Они могут давать повод для межгрупповых конфликтов, т.к. предпочитающие иные стратегии при решении проблем чаще всего не желают сотрудничать. Представители адаптивного типа считают новаторов недисциплинированными, слишком эмоциональными, упорно старающимися "протолкнуть" свои идеи. Новаторы же склонны оценивать адаптивный тип как людей, которых характеризуют приспособленчество, консерватизм и нецелеустремленность. Практика, однако, показывает, что наибольшая эффективность присуща тем организациям, в которых работают люди, представляющие оба стиля когнитивных процессов. Лонгитюдные исследования Киртон показали, что сбалансированность адаптивности-новаторства может стимулировать эффективность функционирования организации.

2. Роль мотивации в процессе адаптации. Рассмотрим некоторые мотивационные факторы: удовлетворенность деятельностью и вознаграждение за нее. Удовлетворенность находится в прямой связи с другими, не менее важными компонентами деятельности, имеющими как положительные, так и отрицательные последствия. К положительным следует отнести производительность [18], эмоциональный настрой [5], продвижение по службе, руководство и условия деятельности. Отрицательные последствия могут проявиться в случаях неудовлетворенности деятельностью. Обычно они выражаются в уходе с работы [9] и прогулах. Некоторые компоненты удовлетворенности деятельностью и вознаграждения часто так переплетены, что порой трудно даже представить их вне взаимной связи. По мнению Е. МакКенны, вознаграждение может служить положительным мотивом в процессе адаптации только в том случае, если индивидуум будет способен осознавать связь между производительностью и вознаграждением [10].

Вознаграждение за деятельность также характеризуется широким спектром: от материального благосостояния до внутренней удовлетворенности. Принято считать, что для индивидуума внутренняя удовлетворенность служит наивысшей формой вознаграждения, поскольку имеет психологическую основу. В обеспечении внутреннего вознаграждения немаловажную роль играет управленческое воздействие, которое проявляется не только в виде оплаты труда, премий за мастерство и применение приобретенных навыков, но и путем продвижения по служебной лестнице, а также созданием условий для развития личности [4].

Подчеркивая важность внутреннего вознаграждения, не следует забывать и о внешнем, которое служит инструментальной функцией для удовлетворения других потребностей. За последние двадцать лет внешнее воздействие и окружающая обстановка приобрели большую значимость. Конкурентность, если она связана с объективной оценкой деятельности, служит хорошей компенсацией для тех, кому менее важна внутренняя психологическая удовлетворенность. Однако для этого используются сложные компенсационные системы. В настоящее время многие фирмы применяют прямые и косвенные компенсационные пакеты, способные объединять разнообразные формы вознаграждения: *почасовая оплата и плата за результаты, бонусы и доля от прибыли, долгосрочная компенсация, плата за производительность и мастерство* и др. [10]. Разные формы вознаграждения имеют свои положительные и отрицательные стороны. Однако существует общее представление, что производительность и оплата должны быть связаны теснейшим образом. Следует отметить, что плату за производительность можно считать положительной компенсационной формой, но есть и другое мнение. Одни исследователи высказывают мысль, что эта плата – наиболее действенный результат руководства человеческими ресурсами и наиболее актуальный компонент вознаграждения на современном этапе социальной политики [6]. Другие, к числу которых относятся представители японской системы вознаграждения, а в последнее время и некоторые представители американской, склонны считать ее основным фактором, искажающим социальные установки работников [12]. Согласно системе, предложенной японскими корпорациями, *старшинство и плата за стаж* – более привлекательные формы вознаграждения. Такая система активнее способствует достижению целей процесса адаптации, поскольку она не только вознаграждает материально, но и создает условия для подкрепления непрерывного обучения, таким образом расширяя общую перспективу деятельности. Это свойственно не только японским, но и американским компаниям Z-типа, в которых наряду с вознаграждением присутству-

ет забота о людях, простирающаяся за пределы организации и проявляющаяся в улучшении условий жизни работников.

3. Роль коммуникации в процессе адаптации. Исследователи обосновывают необходимость разных форм коммуникации как по вертикали, т.е. между руководителями и подчиненными, так и по горизонтали – между подчиненными. Созданию оптимального климата для положительных установок к деятельности и включенности в круг организации помогает двусторонняя, открытая коммуникация. Успешное межличностное общение способствует включению в структуру организации и адаптации. С этой целью используются консультативные форумы и группы советов, которые активизируют общение людей и развивают чувство ответственности за идеалы и политику организации.

Особая роль в системе коммуникации отводится руководителям. Анализ стиля их деятельности показывает, что периодические встречи с персоналом и дискуссии по проблемам занятости, а также другим темам положительно влияют на адаптацию и дальнейшее поведение подчиненных. Существуют специальные приемы, используемые руководителем при общении с новичками, например, рассказ о том, как некогда человек, в настоящее время занимающий в фирме высокое положение, из чувства долга вовремя пришел на помощь и спас производственную систему от развала [10]. Конечно, в данном случае содержание рассказа представляется не столь важным по сравнению с его нравственным аспектом, подчеркивающим, что за дополнительные усилия в сфере деятельности работник вознаграждается продвижением по службе. Отмечаются и другие формы коммуникационных действий, а именно – использование церемоний или обрядов для подкрепления заботы о людях. Вручение наград на таких церемониях означает не только признание достигнутых результатов, но также становится стимулом, способствующим продолжению успешного труда.

Современная литература предоставляет возможность ознакомиться с программами совершенствования коммуникаций. К ним относятся обучение вербальной и невербальной коммуникации, навыкам публичного выступления, а также информация, полученная по спутниковой связи для поддержания двустороннего контакта с другими компаниями. Коммуникационные связи полезны не только для адаптации людей: сегодня возникла необходимость адаптироваться и к новым технологическим процессам, особенно в период реорганизаций и реструктуризаций.

Роль коммуникации возрастает в случае возникновения каких-либо технических неполадок или катастроф. Потребность в коммуникации особенно четко проявляется тогда, когда необходимо дать объяснение сложившейся локальной

ситуации с ее включением в более широкий социальный контекст происшедшего события, а также внести свои предложения о том, как себя вести в подобном случае и одновременно предоставить возможность другим высказать свое мнение.

Кроме того, коммуникация – средство для разрешения интерперсональных конфликтов. Следует отметить, что в роли миротворцев должны чаще всего выступать психологи или специальные консультанты, обладающие высокими коммуникативными качествами.

4. Стресс и адаптация. Среди исследователей проблем стресса и адаптации имеются и те, кто склонен усматривать непосредственную связь между адаптацией и ухудшением здоровья, вызванным перенапряжением. По мнению Р. Бригера, стресс могут провоцировать ситуации, которые рассматриваются как обременительные, угрожающие, неопределенные, двусмысленные или просто скучные [2]. В качестве повода для стресса все чаще упоминаются и такие факторы: *чрезмерная загруженность, продолжительность рабочего времени, конкуренция, слишком быстрое продвижение по службе, негативные межличностные отношения с руководителями, конфликт между работой и личной жизнью, неуверенность в надежности своего положения на работе.*

Стресс независимо от вида деятельности вызывает перенапряжение, которое становится причиной многих человеческих недугов физического и психического характера.

Чтобы описать вредные для здоровья случаи, связанные с деятельностью, Р. Росс и Е. Альтмаер предложили специальный термин “профессиональный стресс” [14]. Изучение стресса на рабочем месте показало, что почти любой трудовой аспект при некоторых уровнях стрессогенности может вызвать чрезвычайно нежелательные последствия. Этот факт позволил сделать вывод, что деятельность сама по себе стрессогенна и необходимо искать пути для лучшей адаптации. Поиск таких возможностей показал, что профессиональный стресс является субъектом индивидуальных вариаций – он “проходит” не только через индивидуума, но и через ситуацию одновременно. Реакции со стороны личности в случае профессионального стресса чаще всего определяются симптомами трех типов: *физическими, психологическими и поведенческими.*

По мнению В. Суфферланда и Ц. Купера, физические симптомы связаны с *кардиоваскулярными или желудочными болезнями* [16]. Другие исследователи стресса к упомянутым симптомам относят еще и *аллергии, нарушения сна, головные боли и респираторные заболевания.* Зависть, унижения, ссоры и неуместные замечания тоже могут вызвать отрицательные эмоции, ведущие к истощению и ослаблению организма. К психологическим симптомам относятся *эмоциональные и*

когнитивные реакции, возникающие в стрессовых ситуациях: *депрессия, чувство беспокойства, скука, крушение надежд, одиночество и возмущение*. Все эти проявления тесно связаны с физическими симптомами, а порой даже могут обуславливать друг друга. Поведенческие симптомы включают *уклонение от работы, увеличенное потребление алкоголя или наркотических веществ, агрессию и межличностные конфликты, прогулы и снижение производительности труда*. К наиболее опасным последствиям стресса относятся *посттравматические расстройства* [17]. В число таких последствий входят ролевые перегрузки, т.е. ситуации, когда человек не способен справиться с работой на рабочем месте и вынужден брать ее домой, а также ролевая сложность и ролевая неопределенность в случае предъявления нечетко сформулированных требований [3].

Несмотря на многочисленные усилия исследователей, старающихся раскрыть причины, до сих пор остается серьезная проблема – невозможность провести границу между источниками профессионального и непрофессионального стресса. Во многих случаях рабочее окружение (перегрузка на рабочем месте, давление руководителя) может вызвать раздражительные или депрессивные реакции. Супружеские или сугубо личностные события тоже могут оказать влияние на производительность труда. Профессиональный стресс на современном этапе высокотехнологичного производства обходится все дороже и дороже, поскольку он тесно связан с человеческими ошибками. Наибольший ущерб, однако, приносят алкоголизм, депрессия и прогулы. Поэтому современные компании стараются внедрить специальные антистрессовые программы, основанные на психотерапии и медитации, регулярном хорошо сбалансированном питании. Важную роль в борьбе со стрессом играют глубокий сон, регулярные физические занятия, умеренное потребление спиртного и медикаментов, а также всесторонняя поддержка со стороны друзей, родственников и профессионалов. Поиск новых стратегий и современных методов избавления от стресса и восстановления работоспособности – наиболее актуальная проблема современного общества.

5. Адаптация как взаимодействие личности и среды. Этот подход известен со времен К. Левина. Он полагал, что социальное поведение людей лучше всего может быть описано в терминах взаимодействия между потребностями индивидуума и путями, которыми окружающая социальная среда их удовлетворяет или фрустрирует. В психологической литературе это явление известно как баланс между требованиями и ресурсами. Деятельность предъявляет к работнику определенные требования, связанные с трудовыми навыками, количеством требуемой продукции, уровнем внешнего контроля, образцами поведения. Ресур-

сы включают способности человека выполнять эти требования. В случае его положительного взаимодействия с окружающей средой обнаруживается адекватная адаптация к деятельности. Напряжение и стресс возникают в результате некоторого несоответствия: требования, предъявляющиеся к работе, превышают возможность человека их выполнить. Или, наоборот, они слишком низки по сравнению с квалификацией работника. В обоих случаях это вызывает чувство неудовлетворенности и даже депрессию.

В последнее время на согласованность взаимодействия личности и окружающей среды в процессе адаптации обращается все большее внимание. Рассматривая проблему адаптации в ретроспективе, можно увидеть, что она пока трудноразрешима. Не случайно современный отбор кадров организован таким образом, что для конкретной деятельности подбираются люди, наиболее ей адекватные. В таком случае организация должна установить требования к отбору, которые, по мнению Д. Арнольд, Ц. Купер и И. Робертсон, должны включать знания, способности, навыки, положительные установки и интерес к выполнению деятельности [1]. Более детальный список содержит не только теоретические знания, но и проверку практических навыков. Рассматриваются *интеллектуальные возможности и особые способности, склонности* – концентрация и переключение внимания, легкость общения. Учитываются интересы претендентов – отношение к культуре, образу жизни, спорту; принимается во внимание общий настрой, желание работать посменно, а также часто отправляться в поездку.

Для выяснения общих требований используются психометрические тесты (личностные и когнитивные), а для установления практических навыков требуется выполнение определенных заданий, связанных с конкретной сферой деятельности. Претендующих на должность лиц могут попросить показать, как они водят машину или выполняют определенные операции; у будущих администраторов могут потребовать напечатать текст или подготовить специальное деловое письмо. В целях проверки навыков принятия решений претенденту предлагают принять участие в групповой дискуссии.

Хорошо организованный отбор в современной компании как бы включает в себя проблему адаптации. Традиционные модели адаптации уже перестали применять, так как спрос человеческих ресурсов превысил предложение, возросла безработица. Закрытые акционерные компании (наиболее популярные на современном этапе в экономически и социально слабо развитых странах), стремясь выжить в тяжелых условиях конкуренции, стараются скрыть реальное число работающих, т.е. уклоняются от платы налогов в госбюджет. Естественно, при таких условиях на пробле-

му адаптации не обращают должного внимания. Однако следует отметить, что в современных, экономически сильных компаниях само понятие адаптации приняло несколько иной характер. Рассматривая процесс адаптации, А. Кристоф [8] выделяет три фазы. Первая фаза протекает до приема на определенное место. Она связана с некоторыми аспектами правового регулирования приема на работу, начиная с выполнения неременного условия о приобретении профессионального образования и кончая включением в практическую деятельность. Следующая фаза отражает ценности, которые помогают новичку адаптироваться к реальным условиям организации. Третья фаза проявляется в способностях индивидуума принимать рабочие установки, усваивать их и адаптироваться в организации. Анализ упомянутых фаз приводит к мысли, что адаптация в современном ее понимании оценивается скорее всего как односторонний процесс приспособления личности к окружающей среде. Экономические условия и современные технологии диктуют свои требования. Возможно, в этом отношении прав американский психолог Р. Стернберг, который приравнивает практический интеллект к адаптации как умению выжить в трудных ситуациях [15].

Вышеизложенный материал позволяет делать следующие **выводы**.

1. Давая оценку предложенным точкам зрения на адаптацию к деятельности, следует отметить отсутствие универсального подхода.

2. С какой точки зрения ни рассматривалась бы адаптация к деятельности, следует понимать ее как процесс, наносящий наименьший физический и психический вред здоровью личности.

3. Данные многомерного исследования следует считать целесообразными для выявления оптимального подхода при решении современных проблем адаптации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Arnold J., Cooper C.L., Robertson I.T. Work psychology: understanding human behaviour in the workplace (3rd ed.) London: Financial Times / Pitman Publishing, 1998.

2. Briner R. The neglect and importance of emotion at work // European J. of Work and Organizational Psychology. 1999. № 8. P. 323–346.
3. Cartwright S., Cooper C.L. Managing workplace stress. London: Sage Publications, 1997.
4. Donkin R. Reward for know how // FinancialTimes. Recruitment section. 1998, July 24. P. 1.
5. George J.M., Jones G.R. Experiencing work: Values, attitudes and moods // Human relations. 1997. V. 50. P. 393–416.
6. Hampson S. Directions should be above board // Financial Times. 1998, November 10. P. 16.
7. Kirton M.J. Adaptors and innovators at work // Adaptors and innovators: Styles of creativity and problem solving / Ed. M.J. Kirton. London, N.Y.: Routledge, 2000. P. 51–71.
8. Kristof A.L. Person-organization fit: An integrated review of its conceptualisations, measurement and implications // Personnel Psychology, Spring. 1996. P. 1–49.
9. Lee T.W., Mowday R.T. Voluntarily leaving an organisation: An empirical investigation of Steers and Mowday's model of turnover // Academy of Management J. 1987, December. P. 721–743.
10. McKenna E. Business Psychology and Organisational Behaviour. USA: Taylor and Francis Group, 2000.
11. Moorhead G., Griffin R.W. Organisational behaviour: Managing people and organisations (5th ed.). Boston: Houghton Mifflin, 1998.
12. Nakamoto M. The bitter taste of salarymen's sake // Financial Times. 1995, April 19. P. 10.
13. O'Reilly C.A., Chatman J.A. Culture as social control: Corporations, cults, and commitment // Research in organizational behaviour / Eds. B.M. Staw, K.L. Cummings. Greenwich, CT: JAI Press, 1996. V. 18. P. 157–200.
14. Ross R., Altmaier E.A. Handbook of Counseling for Stress at Work. London: Sage Publications, 1999.
15. Sternberg R.J. Beyond IQ: triarchic theory of human intelligence. N.Y.: Cambridge University Press, 1985.
16. Sutherland V., Cooper C.L. Understanding Stress: Psychological perspective for Health Professionals. London: Chapman and Hall, 1990.
17. Thompson S.B. War experiences and posttraumatic stress disorder // The Psychologist. 1997, August. P. 349–350.
18. West M. Job satisfaction. Paper presented at the Institute of Personnel and Development Conference, Harrogate, UK. 1998, November.

ABOUT SOCIAL ADAPTATION TO JOB

G. Matulienė

Dr. sci. (sociology), assistant professor of the chair of psychology, Kaunas University of Technology, Litva

The problems of adaptation to job are considered and the factors of organizational culture, motivation, communication, stress and interaction between personality and environment are elicited. It was shown that relation to the problem of adaptation have changed after introducing of informational systems, emergence of new kinds of job and misbalance between supply and demand for human resources. It is emphasized that contemporary system of personnel selection is aimed at recruiting of people who have values mostly consistent with the values of organization and facilitate effective adaptation.

Key words: social adaptation, organizational culture, values, motivation towards job, psychological and occupational stress, personality.