

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

**«СВЯЗЬ ГОТОВНОСТИ К ОРГАНИЗАЦИОННЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ С
ЛИЧНОСТНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ ПЕРСОНАЛА
МЕДИЦИНСКОГО УЧРЕЖДЕНИЯ»**

Полное наименование темы бакалаврской работы

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

Студента (ки) 4 курса факультета психологии

направления 37.03.01 «Психология» факультета психологии

Кафедра психологии личности

Рафиковой Виктории Сергеевны

(ФИО студента)

Научный руководитель

Д.псих.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Рягузова

инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Д.псих.н., доцент

должность, уч. степень, уч. звание

подпись, дата

Е.В. Рягузова

инициалы, фамилия

Саратов, 2018

Введение

Мы живём в мире постоянных изменений, темп которых с каждым годом нарастает и сопровождается обилием информации. В работе современных компаний, организаций происходят многочисленные перемены, следовательно, это требует высокой степени психологической готовности сотрудников, которым придётся работать в условиях изменения привычных для них ситуаций.

Готовность к переменам или инновативная диспозиция, как предрасположенность личности к принятию изменений и инноваций, является важнейшим условием успешности осуществляемых нововведений. Согласно мнению Т. Ю. Базарова и М. П. Сычевой проблема успешного внедрения изменений имеет непосредственное отношение к тому, как люди конструируют собственную реальность изменений, которая может существенно отличаться от первоначального замысла. В результате позитивные последствия преобразований могут приводить к негативным, поскольку люди по-другому воспринимают реальность. То, как изменение преобразовывается в сознании конкретных людей и будет в конечном итоге реализовано, зависит от личностных факторов участников изменений.

Так, в 2016 году на территории России был запущен совместный проект Министерства здравоохранения Российской Федерации и Государственной корпорации по атомной энергии «Росатом». Данный проект получил название «Бережливая поликлиника», поскольку одной из основных задач проекта является создание доброжелательной атмосферы в медицинском учреждении. Проект в первую очередь направлен на повышение удовлетворенности потребителей медицинских услуг, снижение трудопотерь медицинского персонала, повышение качества и производительности труда. Однако, в проекте «Бережливая поликлиника» четко обозначено, что такие проблемы здравоохранения, как отсутствие кадров; низкие заработные платы медицинского персонала; повышение

компьютерной грамотности врачей; возрастные особенности и поведение пациентов – решаться не будут.

Разработчики проекта «Бережливая поликлиника» считают, что повышение доступности и качества медицинской помощи населению возможно за счет оптимизации процессов и устранения потерь. Соответственно, перед сотрудниками поликлиники встают определённые задачи, к выполнению которых они могут быть не готовы, поскольку люди всегда боятся неизвестности, боятся, что изменения повлекут за собой личные потери.

В настоящее время имеется лишь несколько работ, касающихся организационных изменений именно в медицинской организации, которые направлены в большей степени на изучение вопросов управления изменениями, но не готовности к ним.

Объект данного исследования: личность медицинского работника как субъекта деятельности и отношений.

Предмет: связь выраженности готовности к организационным изменениям и особенностей личности.

В качестве **гипотезы** исследования было выдвинуто следующее предположение: существует связь между готовностью к организационным изменениям и личностными особенностями персонала медицинского учреждения.

Цель исследования – выявить связь готовности к организационным изменениям с личностными особенностями сотрудников поликлиники – участника федерального проекта «Бережливая поликлиника».

Исходя из поставленной цели, можно определить следующие **задачи теоретические и эмпирические задачи исследования.**

Теоретические задачи:

- Рассмотреть основные теоретические подходы и методологические основы изучения личностных особенностей и феномена организационной готовности к изменениям.

Эмпирические задачи:

- Определить уровень вовлеченности сотрудников поликлиники как показатель их заинтересованности в результатах своего труда и достижении стратегических целей организации, а также вычислить индекс вовлеченности персонала в организации.
- Выявить готовность персонала поликлиники к переменам, возникающим в связи с инновациями, нововведениями и организационными изменениями, обусловленными потребностями общества в современных высокотехнологичных поликлиниках.
- Провести диагностику личностных черт сотрудников поликлиники.
- Провести диагностику стрессоустойчивости сотрудников как способности к устойчивому поведению в стрессовых и конфликтных ситуациях и определить тип стрессоустойчивости личности.
- Диагностировать стиль поведения сотрудников поликлиники в конфликтных ситуациях.
- Провести математико-статистическую обработку полученных данных в ходе психодиагностического исследования.
- Установить связь между готовностью к организационным изменениям и личностными особенностями персонала медицинского учреждения.
- Сформулировать рекомендации и предложения по психологическому сопровождению медицинского персонала, участвующего в реализации проекта «Бережливая поликлиника».

Практическая значимость: определяется тем, что полученные в ходе исследования данные были использованы нами для разработки рекомендаций и предложений по психологическому сопровождению и обучению медицинского персонала, участвующего в реализации проекта «Бережливая поликлиника». Основные положения, рекомендации и выводы, изложенные в настоящей работе, также могут быть использованы в тренинговой и профилактической работе по повышению вовлеченности персонала,

управлению конфликтами, преодолению профессиональных стрессов и сопротивлению персонала организации изменениям.

Выпускная квалификационная работа общим объемом в 80 страницы состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованной литературы, включающего 55 наименований, а также из пяти приложений. Главы имеют следующие названия: «Подходы и методологические основы изучения личностных особенностей и феномена организационной готовности к изменениям», «Эмпирическое исследование связи готовности к организационным изменениям и личностных особенностей медицинского персонала». Данная работа содержит 4 таблицы и 8 рисунков.

Основное содержание работы

В теоретической главе нами проанализированы личностные особенности как устойчивые характеристики личности, выражающиеся в способности к выполнению определённой социальной функции и проявляющиеся в социальной деятельности, общении, в частности, профессионально-значимые личностные качества, присущие медицинскому работнику. Помимо этого были выделены подходы готовности к изменениям, которые взаимно дополняют друг друга: социально-психологический подход – готовность с точки зрения теории аттитюдов; процессуальный подход, заключающийся в поэтапности процесса изменения (модель Дж. Прохазки); бихевиоральный подход – готовность с точки зрения планируемого поведения (теория А. Айзена); диспозиционный подход, в рамках которого готовность к изменениям изучается как инновационная диспозиция (Советова О. С., модель Базарова Т. Ю. и Сычевой М. П.).

В практической части мы определили личностные особенностями персонала медицинского учреждения в связи с их готовностью к организационным изменениям. Описываются цели, задачи, предмет, объект, методы экспериментального исследования, а также приводится анализ результатов и их обсуждение.

Настоящее практико-ориентированное исследование проходило в 2017 году (сентябрь-октябрь) на территории городской поликлиники, участвующей в федеральном проекте «Бережливая поликлиника». В данном исследовании принимало участие 45 сотрудников. Среди участников исследования только те медицинские работники, которые непосредственно контактируют с пациентами.

В качестве **психодиагностических методик** были использованы следующие:

- Q12: экспресс-метод оценки вовлеченности - мотивации и лояльности – персонала (Gallup Q12, К. Кауфман).
- Личностная готовность к переменам (PCRS - Personal change readiness survey. Родник, Хезер, Голд, Хал; в адаптации Н.А. Бажановой и Г.Л. Бардиер).
- Пятифакторный личностный опросник (Big five. Р. МакКрае, П. Коста; версия 5PFQ, сост. Х. Тсуйи; в адаптации А.Б. Хромова).
- Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости (Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов).
- Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации (К. Томас; в адаптации Н.В. Гришиной).

Результаты методик были обработаны и проанализированы программой для статистической обработки данных IBM SPSS Statistics 23. Методом математико-статистической обработки данных выступил корреляционный анализ (с использованием коэффициента линейной корреляции Пирсона).

Обработав математически полученные нами результаты, мы установили прямые и обратные корреляционные связи средней тесноты между готовностью к изменениям и личностными особенностями медицинского персонала. Хочется отметить, что наибольшее количество отрицательных связей было выявлено между толерантностью к двусмысленности и такими личностными характеристиками сотрудников,

как «привязанность», «понимание», «контролирование», «аккуратность», «настойчивость», «ответственность», «эмоциональность», «тревожность». Мы считаем, что данные профессионально-важные качества необходимы для успешной медицинской деятельности, однако, чем ярче они проявляются у испытуемых, тем сложнее ими принимаются нововведения в ситуации, когда конечный результат организационных изменений не ясен для сотрудников поликлиники. При этом инновационные внедрения воспринимаются ими как источник дискомфорта и потенциальных опасностей, вызывающий чувство страха, тревоги и неуверенности.

На основе проведенного анализа деятельности медицинского персонала поликлиники были сделаны выводы, представляющие интерес для нашего исследования.

1. Большая часть сотрудников поликлиники не готова к организационным изменениям. Коллективу трудно отказаться от испытанного и надежного режима работы. Выявлено, что у 70% опрошенных проявляется отсутствие веры в успех инноваций, а также отмечена фиксация всех сотрудников на традиционном, что соответствует низкому уровню смелости, предприимчивости у 98%. Ригидность адаптивных установок свидетельствуют нам о нежелании личности перестраиваться в новых условиях, связанных с нововведениями проекта «Бережливая поликлиника», что подтверждается низким уровнем адаптивности у 98%. Низкий уровень толерантности к двусмысленности у 98 % испытуемых говорит о неспособности сотрудников испытывать позитивные эмоции в новых, неструктурированных, неоднозначных ситуациях, которые оцениваются ими не как содержащие вызов, а как несущие угрозу. Вместе с тем отмечено наличие позитивных тенденций, обусловленные присутствием в изучаемой организации личностей, готовых принимать изменения, энергичных (30%) и уверенных (38%), способных

обращаться к новым источникам для решения возникающих проблем (45%).

2. Поскольку для медицинского работника характерно проявление обязательности, точности, аккуратности и ответственности в своём деле, дружеского расположения и отзывчивости по отношению к пациентам, то выявлено, что большинству сотрудников исследуемой организации присущи самоконтроль поведения (90%), а также такая черта личности, как привязанность (81%). Повышенная эмоциональность присуща 60 % испытуемых и их поведение во многом обусловлено ситуацией, особенно если она является стрессовой. В связи с этим работоспособность респондентов может ухудшиться, поскольку они могут испытывать психологическое напряжение, связанное с нововведениями на рабочем месте и организационными изменениями в целом. Хорошо адаптированы в жизни и проявляют настойчивость, воплощая в жизнь свои планы лишь 16 %, обладающие такой чертой, как практичность. Преобладающего большинства ярко выраженных экстравертов и интровертов выявлено не было, в процентном отношении их количество распределилось поровну.
3. Установлено, что ни один из испытуемых не обладает высоким уровнем стрессоустойчивости, несмотря на то, что вопросы относились к стресс-факторам профессиональной и повседневной жизни, и вовсе не касались чрезвычайных обстоятельств. Большинство сотрудников (76%) исследуемой организации легко раздражаются, тревожны, возбудимы, остро реагируют на стрессоры и внутренне не готовы к кардинальным переменам. Часть опрошенных характеризуется умеренной стрессоустойчивостью (24%): они готовы к стрессовым нагрузкам, однако их внутренних резервов для совладания с ними может не хватить в том случае, если стрессы в их жизни приобретают хронический характер, и, как следствие, медицинские работники могут

потерять самообладание, испытывать негативные эмоции и неравновесные психические состояния.

4. Выявлено, что сотрудники поликлиники используют различные стратегии урегулирования конфликта в зависимости от обстоятельств. Многие работники привыкли разрешать его с помощью компромисса, что указывает на желание сотрудников, находясь в конфликтной ситуации, завершить его частичными уступками, отказом от ранее выдвигавшихся требований, готовностью признать претензии другой стороны частично обоснованными. Выбор стратегии принуждения (соперничества) в данном коллективе не используется никем.
5. Успех проекта изменений зависит, в том числе от уровня вовлеченности в него сотрудников. Каждый знает, что ожидает от него работодатель и имеет необходимые условия для надлежащего выполнения своей работы, однако коллектив считает, что не получает должной поддержки и одобрения со стороны руководства. Установлен удовлетворительный уровень вовлеченности персонала исследуемой организации (индекс вовлеченности 64%), что позволяет выявить области уверенного развития организации и те аспекты в ее работе, которые необходимо совершенствовать для усиления вовлеченности сотрудников.

Знание психологических феноменов, сопровождающих инновационные процессы и своевременное включение этих знаний в управление внедрением новшеств – залог положительного результата, полученного в итоге организационных изменений, направленных на повышение эффективности работы. Результаты, полученные в ходе нашего исследования, позволили составить рекомендации и предложения по психологическому сопровождению и обучению медицинского персонала, участвующего в реализации проекта «Бережливая поликлиника».

Перспективы дальнейшего исследования проблемы мы видим в разработке мероприятий по подготовке к нововведениям в поликлиниках и

детальном изучении технологии управления организационной готовностью к изменениям, поскольку целостное представление о закономерностях функционирования медицинского учреждения практически невозможно составить из одного лишь знания индивидуальных особенностей конкретных личностей данной организации.