

Карамушка Л.М. Соціальна напруженість в організації: сутність, підходи до вивчення, основні види / Л.М. Карамушка // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. – 2016. – Том I : Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія. – Вип. 45. – С. 3-11.

УДК 316.42

Карамушка Л.М.

СОЦІАЛЬНА НАПРУЖЕНІСТЬ В ОРГАНІЗАЦІЇ: СУТНІСТЬ, ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ, ОСНОВНІ ВИДИ

Карамушка Л.М. Соціальна напруженість в організації: сутність, підходи до вивчення, основні види. У статті введено поняття «соціальна напруженість в організації», яка розглядається як один із видів соціальної напруженості, що виникають на мезорівні. Обґрунтовано доцільність його використання при аналізі соціальної напруженості в організації в межах соціологічного, психологічного та інтегрального підходів. Проаналізовано особливості кожного із підходів. Визначено зміст, основні індикатори та рівні вираженості соціальної напруженості в організації. Виділено критерії для аналізу видів соціальної напруженості в організації. Розроблено класифікацію видів соціальної напруженості в організації. Охарактеризовано зміст кожного із видів соціальної напруженості в організації.

Ключові слова: соціальна напруженість, соціальна напруженість в організації, підходи до вивчення соціальної напруженості в організації, рівні вираженості соціальної напруженості в організації, види соціальної напруженості в організації.

Карамушка Л.Н. Социальная напряженность в организации: сущность, подходы к изучению, основные виды. В статье введено понятие «социальная напряженность в организации», которая рассматривается как один из видов социальной напряженности, возникающих на мезоуровне. Обоснована целесообразность использования при анализе социальной напряженности в организации в рамках социологического, психологического и интегрального подходов. Проанализированы особенности каждого из подходов. Определены содержание, основные индикаторы и уровни выраженности социальной напряженности в организации. Выделены критерии для анализа видов социальной напряженности в организации. Разработана классификация видов социальной напряженности в организации. Охарактеризовано содержание каждого из видов социальной напряженности в организации.

Ключевые слова: социальная напряженность, социальная напряженность в организации, подходы к изучению социальной напряженности в организации, уровни выраженности социальной напряженности в организации, виды социальной напряженности в организации.

Постановка проблеми. Однією із особливостей суспільств, які знаходяться в стані трансформацій, є соціальна напруженість [4], яка може проявлятися на різних рівнях, зокрема на рівні організації, і здійснювати *негативний вплив* на життєдіяльність окремих людей та соціальних інституцій.

В умовах українського суспільства, яке характеризується соціально-економічною кризою та наявністю військового конфлікту, зазначена проблема є особливо важливою. Тому її осмислення на теоретичному рівні та впровадження практичних підходів дасть, на наш погляд, можливість тією чи іншою мірою «знизити градус» соціально-економічного напруження в суспільстві.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Аналіз літератури та власний теоретичний аналіз проблеми показує, що соціальна напруженість може вивчатися на рівні таких соціальних суб'єктів: а) *макрорівня* – на рівні суспільства, окремих регіонів; б) *мезорівня* – на рівні організації, соціальних груп; в) *мікрорівня* – на рівні особистості.

Як свідчить вивчення наукових джерел, дослідженням соціальної напруженості на *макрорівні* здебільшого займається філософія, соціологія, політологія, економіка, теорія державного управління, теорія соціальних конфліктів, соціальна психологія та політична психологія [3; 4; 14; 15; 16 та ін.]. Аналіз соціальної напруженості на *мезорівні* здійснює соціологія, соціальна психологія, теорія організацій, організаційна психологія [1; 2; 3; 7 та ін.]. Вивчення соціальної напруженості на *мікрорівні* здійснюється психологією, насамперед, загальною психологією, психологією стресу, психологією агресивності, психологією поведінки в надзвичайних та екстремальних ситуаціях [13; 18; 21; 23 та ін.]. При цьому звертає увагу на себе той факт, що дослідження соціальної напруженості, які стосуються макрорівня та мікрорівня, значно переважають дослідження, які стосуються аналізу виявів соціальної напруженості на мезорівні, до того ж, вони здебільшого представлені лише розробками у сфері соціології. Разом із тим, як свідчить довід, роль організацій у вирішенні актуальних соціально-економічних та соціально-психологічних завдань, як суспільства, так і кожної особистості, зростає, особливо в умовах сьогоденної соціально-економічної кризи.

Виходячи із актуальності та недостатньої розробки проблем, нами визначено такі **завдання дослідження:**

1. Обґрунтувати доцільність введення поняття «соціальна напруженість в організації».
2. Виділити та проаналізувати основні підходи до аналізу соціальної напруженості в організації (соціологічного, психологічного та інтегрального підходів).
3. Виділити критерії для аналізу видів соціальної напруженості в організації.
4. Розробити класифікацію видів соціальної напруженості в організації.

Дослідження проведено в рамках виконання науково-дослідної теми лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України «Психологічні технології підготовки освітнього персоналу до розвитку організаційної культури в умовах соціальної напруженості» (2016–2018 рр.) під науковим керівництвом д. психол. н., професора Л.М. Карамушки.

Виклад основного матеріалу і результатів дослідження. Обґрунтуємо спочатку доцільність введення поняття «соціальна напруженість в організації». Аналіз літератури показує, що для вивчення цього феномену використовуються здебільшого такі поняття: «соціальна напруженість на підприємствах» [1; 2; 5; 12; 15]; «соціальна напруженість у сфері соціально-трудова відносин» [15; 22]; «соціальна напруженість у трудовому колективі» [6] та ін.

Враховуючи те, що в організаційній психології одним із основних об'єктів аналізу виступає організація, зауважимо, що для дослідження соціальної напруженості в цій сфері доцільно, на наш погляд, використовувати поняття «соціальна напруженість в організації».

Використання саме такого терміна є доцільним, оскільки він, з одного боку, відображає те, що цей феномен належить до ширшого явища, яким є соціальна напруженість, і яка, як уже зазначалося, може проявлятися на рівні різних соціальних суб'єктів. З іншого боку, це поняття відображає те, що вивчення соціальної напруженості на вказаному рівні передбачає аналіз організації як цілісної соціальної структури, складовими якої є не лише соціально-трудова відносина і колективи, але й управління, система комунікацій, управлінські команди та ін. Адже саме організація, як цілісна соціальна структура, і виступає предметом вивчення в організаційній психології. До того ж, використання цього поняття показує, що дослідження соціальної напруженості в організації не обмежується лише аналізом її вияву на матеріалі діяльності промислових [1; 2; 5 та ін.] та аграрних [19] підприємств, а може стосуватися й інших сфер (освіта, наука, державна служба та ін., про що свідчать, хоча й нечисленні, але спеціальні дослідження, які стосуються, наприклад, освіти [7; 21].

Зазначимо, що для опису феномену «соціальна напруженість в організації» ми надалі з метою компактного викладення матеріалу будемо використовувати абревіатуру СНО.

Далі виділимо та проаналізуємо **основні підходи до аналізу соціальної напруженості в організації**.

На основі аналізу літератури та власного теоретичного аналізу проблеми доцільно виділити основні підходи до вивчення СНО – *соціологічний, психологічний та інтегральний*.

Що стосується *соціологічного підходу* до вивчення СНО, то мова йде про те, що СНО розглядається як *характеристика соціально-трудова відносин* на підприємстві, в колективі з погляду накопичення та вираження протестного потенціалу персоналу.

Так, Д.А. Шмонін [22] розглядає СНО як характеристику соціально-трудова відносин з позиції імовірності їхнього переходу у відкритий конфлікт між сторонами цього процесу.

А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимова [1] також розуміють СНО як характеристику соціально-трудова відносин, що відображає процес накопичення протестного потенціалу, можливість його переходу у відкрите протистояння між соціальними суб'єктами, які мають різний соціальний статус, займають різні позиції в організаційній структурі, тому мають різні можливості задоволення своїх суттєвих потреб і інтересів.

Близьким до позиції А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимової [1] є підхід С.М. Вакуленко, О.В. Чернявської, Т.В. Яковенко [5], які фактично повторюють визначення СНО згаданих авторів, що можна, скоріше за все, пояснити тим, що вони працюють в одній науковій групі. Але ці автори додають до змісту СНО ще одну суттєву ознаку, яка полягає в тому, що СНО є результатом зростання масового незадоволення працівників виробничою ситуацією, умовами та оплатою праці. Як бачимо, у цьому визначенні вказано на таку суттєву характеристику СНО, як *масове незадоволення*, що відображає те, що СНО являє собою *груповий феномен*.

До праць соціологічного напрямку з проблеми СНО також можна віднести розробки й інших авторів [6; 11; 12; 19 та ін.].

Також слід зазначити, що в рамках соціологічного підходу виділені певні індикатори СНО.

Так, О.М. Плахова [12] визначає такі *індикатори соціальної напруженості* на підприємстві: 1) важливість різних складових трудової сфери людини (безпечна для життя і здоров'я робота; робота в дружньому колективі; висока заробітна плата; робота з нормальною організацією праці; постійна робота (без простоїв) та в нормальних санітарно-гігієнічних умовах; робота, що дає можливість кар'єрного росту; можливість брати участь у вирішенні виробничих питань; робота, що дає можливість підвищення кваліфікації та ін.) та задоволеність ними; 2) бажання працівників змінити роботу; 3) уявлення працівників щодо ефективності способів захисту своїх трудових прав (санкціоновані мітинги протесту, участь у страйках, колективне звернення до суду, звернення до профкому, вступ у колективний спір, індивідуальне звернення до суду, несанкціоновані мітинги), які використовуються унаслідок дії таких чинників, як несвоєчасна виплата заробітної плати, низький рівень заробітної плати, скорочення робочих місць, загроза безробіття; 4) відносини роботодавця з профспілками.

Н.В. Губіна [6] у процесі дослідження соціальної напруженості в трудовому колективі виділила такі *індикатори*: а) соціально значуща незадоволеність; б) колективістська ідентифікація (міцність зв'язків між членами колективу).

Слід також зазначити, що в рамках соціологічного підходу дослідниками на основі аналізу розглянутих вище індикаторів виділено *різні рівні вираженості (або стадії розвитку) СНО*.

Так, О.М. Плахова [12] виділяє такі рівні вираженості соціальної напруженості в організації: 1) *фоновий* (колектив у цілому стабільний; над конфліктами переважають очікування; проблеми, які виникають, обговорюються і розв'язуються шляхом пошуку компромісів; переважає нормальний психологічний клімат); 2) *низький* (у колективі формується наростаюча незадоволеність тими чи іншими умовами роботи; виникають розбіжності щодо оцінки проблем і шляхів їхнього розв'язання); 3) *середній* (у колективі окремі групи працівників виражають незадоволення наявним станом справ, активно відстоюють свої позиції і інтереси); 4) *високий* (більшість працівників хвилює низка гострих проблем; активно й відкрито виражається незадоволення; прийнята програма виходу із ситуації відсутня); 5) *конфлікт* (у колективі ситуація максимально загострилася; працівники організовано, відкрито й активно виражають свої інтереси).

А.І. Андрищенко, І.А. Євдокимова [1] пропонують процес розвитку соціальної напруженості на підприємстві розглядати як послідовну зміну певних стадій. До таких стадій належать: 1) *фонові* (характеризується мінімальним рівнем соціальної напруженості, що виступає як норма для даної організації, обумовлюється об'єктивними умовами, обставинами і постійно присутня в трудовому колективі; їй примає відсутність претензій сторін соціально-трудова відносин одна до одної щодо умов найму і діючих нормативів стосовно умов праці, трудового законодавства та колективного договору, фіксується позитивний соціальний настрій); 2) *латентна (прихована)*, яка включає *три фази*: а) перша – характеризується усвідомленням ситуації, пов'язаної з порушеннями трудових прав найманих працівників; відтак активізується обмін інформацією, виникає незадоволення на особистісному рівні, фіксується негативний емоційний настрій працівників, який може бути приманний окремим працівникам або певним соціально-професійним групам, що проявляється у незадоволенні роботою через невідповідність останньої соціальним очікуванням та загальноприйнятим соціальним нормам; причини неблагополучної ситуації можуть ще не усвідомлюватися; б) друга – характеризується прийняттям, усвідомленням групових інтересів особистістю, солідаризацією та консолідацією протестних груп, появою неформальних лідерів, які беруть на себе функції формування вимог, накопиченням протестного потенціалу, визначенням форми і методів його реалізації; в) третя – характеризується остаточною усвідомленістю ситуації більшістю членів колективу, завершенням процесу консолідації, готовністю до його реалізації, зрілістю протестного потенціалу, домінуванням групових інтересів над особистими; 3) *перехід до відкритого протистояння, конфлікту* (перехід від усвідомлення ситуації всіма або більшістю найманих працівників до активних колективних дій; логічний пошук розв'язання проблемної ситуації; розгортання переговорного процесу; наявність у колективі організованості, однакості, згуртованості, впливу неформальних лідерів та ін.).

Як бачимо, спільною для обох підходів є наявність «*крайніх*» стадій соціальної напруженості (фонові стадії та конфлікту), а «*проміжні*» стадії мають різні назви, але, по суті, вони також є достатньо близькими.

Позитивно оцінюючи результати цього підходу, можна сказати, що його представники зробили *певний внесок* у розуміння феномену СНО, його індикаторів та рівнів вираженості, здійснили розробку спеціальних методик, особливо в період, коли лише розпочалися дослідження з проблеми соціальних трансформацій у суспільстві. Разом із тим, згаданий підхід, на наш погляд, має свої *обмеження*.

Насамперед, звертає увагу на себе той факт, що соціально-трудова відносина характеризується передусім як відносина між персоналом та роботодавцями або між соціальними суб'єктами, які мають різний соціальний статус, займають різні позиції в організаційній структурі (тобто йдеться про «*вертикальні*» соціально-трудова відносина). На наш погляд, це відображає лише один із векторів дослідження СНО, оскільки не менш важливу роль відіграють і «*горизонтальні*» соціально-трудова відносина (тобто стосунки між людьми, які мають однаковий статус в організації).

Суттєвим є також те, що аналіз соціально-трудова відносин здійснюється представниками цього напрямку в основному в контексті розгортання їх всередині організації, однак зовсім не розглядаються в *позаорганізаційному контексті*.

І ще одним обмеженням є, на наш погляд, те, що СНО аналізується лише з погляду формальних, функціональних, соціально-трудова відносин і *не розглядається з погляду вияву психологічних станів*, які можуть стосуватися як персоналу, так і організації в цілому. Лиш окремі представники цього напрямку роблять спробу означити цей вектор аналізу СНО.

Так, наприклад, Д.А. Шмонін [20] розглядає соціальну напруженість, насамперед, як характеристику соціально-трудова відносин з погляду ймовірності їхнього переходу у відкритий конфлікт між сторонами цього процесу. При цьому далі автор говорить про те, що соціальна напруженість на виробництві – це *психологічний стан* значних соціальних груп (тобто групові емоції).

А.І. Андрищенко, І.А. Євдокимова [1], аналізуючи індикатори соціальної напруженості, говорять про явні чи приховані порушення працівниками норм трудової поведінки та взаємодії, зростання тривожності, незадоволеності та інших проявів масових настроїв.

Разом із тим, зазначимо, що оскільки предметом соціології не є вивчення психологічних станів, тому природно, що цьому аспектові аналізу СНО соціологами особливої уваги не приділяється.

Стосовно *психологічного підходу* до вивчення СНО, то тут слід сказати, що наукових розробок, виконаних у рамках цього напрямку, значно менше, порівняно із соціологічним напрямком. Також слід наголосити, що ці дослідження в основному мають *непрямий характер*, тобто не стосуються безпосередньо аналізу СНО. Тобто вони або досліджують соціальну напруженість на рівні суспільства [14; 16], або ж виконані в рамках аналізу близьких до цієї проблеми тем, таких, наприклад, як професійна агресія [18] та ін.

До цього напрямку, насамперед, належать розробки В.О. Васютинського [14] і М.М. Слюсаревського [16] та очолюваних ними наукових підрозділів.

Так, В.О. Васютинський, досліджуючи соціальну напруженість на рівні суспільства, зокрема громадсько-політичного життя, використовує термін «соціально-психологічна напруженість» і розуміє її як особливий стан суспільного життя, що вирізняється загостренням внутрішніх суперечностей об'єктивного і суб'єктивного характеру, часто посилені зовнішніми обставинами (наприклад, стихійними лихами, катастрофами) [14]. Глибинні причини цього явища – сукупність економічних, політичних, соціальних та інших чинників, дія яких призводить до виникнення в суспільстві (у країні загалом чи в окремому регіоні) нестабільної або конфліктної ситуації [14].

Разом із тим, М.М. Слюсаревський [16] іде далі і визначає соціальну напруженість як певний психічний стан суспільства (спільноти, групи), що зумовлюється об'єктивними чинниками (на кшталт падіння виробництва, зниження рівня споживання, припливу мігрантів, загострення міжетнічних суперечностей) і виявляється в індивідуальній та груповій поведінці [16]. Як бачимо, автор при аналізі соціальної напруженості уже безпосередньо використовує термін «психічний стан» і зазначає, що він може проявлятися як на рівні суспільства, такі і на рівні спільноти, групи. Вважаємо, що перелік означених суб'єктів ми можемо доповнити і *організацією*.

Базуючись на підходах авторитетних психологів, ми підтримуємо їхню ідею про те, що соціальну напруженість, зокрема СНО, доцільно розглядати не тільки в контексті соціально-трудових відносин, але і в контексті *аналізу психологічних станів особистості, групи, спільноти*.

Психічний стан, на думку провідного фахівця у вивченні такого феномену М.Д. Левітова, це тимчасове, але цілісне психічне явище, яке являє собою, так би мовити, синдром з різних характеристик психічної діяльності (пізнавальні процеси, воля, емоції, зовнішня поведінка тощо), які утворюють єдину структуру протягом певного проміжку часу, залежну від відображуваних предметів та явищ дійсності, попереднього стану та психічних властивостей людини [10]. Тобто, як підкреслює В.М. Юрченко [23], в роботах М.Д. Левітова та його послідовників психічний стан розглядається як певний *знімок, переріз психічної діяльності в якийсь певний момент часу*.

М.Д. Левітовим здійснено розподіл психічних станів: 1) основний (емоційні, вольові, пізнавальні стани); 2) додатковий (психічні стани в трудовій, навчальній та спортивній діяльності) [10]. Також у літературі вказується, що запропонований ним третій можливий розподіл (стани більш поверхневі та глибокі (за впливом на психіку людини, тривалі та короткі, більш або менш усвідомлені, особистісні й ситуативні)) є скоріше переліком можливих ознак для впорядкування понять, означених усередині класів психічних явищ [23].

Що стосується терміна «*психічна напруженість*», то слід сказати, що визначення цього поняття в літературі зустрічається не так часто. Так, Н. Наєнко під терміном «психічна напруженість» розуміє психічні стани в складних умовах взагалі, незалежно від особливості ефектів, які вони викликають [8]. На думку автора, психічна напруженість – це певний емоційний стан, що є реакцією особистості на стресогенний фактор, на взаємодію із соціальним середовищем. При цьому зазначається, що яскравим прикладом психічної напруженості може слугувати стан *тривожності*, яка характеризується емоціями напруження, занепокоєння, тривоги, стурбованості, нервозності, що суб'єктивно переживаються і виникають у складних стресових ситуаціях [8].

Іноді в літературі ще використовується термін *емоційна напруженість* [21].

Таким чином, можна говорити, на наш погляд, що при *вивченні СНО доцільним є аналіз психічних станів*, які є: 1) ситуативними (виникають у складних умовах професійної діяльності); 2) емоційними (стосуються, насамперед, емоційної сфери); 3) достатньо глибокими; 4) більш-менш усвідомленими; 5) достатньо тривалими.

Також, виходячи із класифікації М.Д. Левітова [10] та інших авторів [13; 23] стосовно того, що психічні стани можуть проявлятися на рівні особистості і спільноти людей, СНО доцільно, на наш погляд, вивчати на *двох основних рівнях: особистості і групи (організації)*.

На *рівні особистості (на рівні конкретного працівника)* мова може йти про вивчення таких, наприклад, психічних станів, як *настрій, тривожність, фрустрація* та ін., а також виявів агресії, які можуть супроводжувати вказані процеси [10; 13; 18; 23 та ін.].

Щодо рівня спільноти, то мова може йти про дослідження двох основних масових станів (*громадська думка і суспільний настрій*) [13].

Узагальнюючи особливості соціологічного та психологічного підходів до вивчення СНО, можна говорити про те, що доцільним, на наш погляд, буде поєднання цих двох підходів (соціологічного та психологічного) у межах *інтегрального підходу*. Тоді в межах *соціологічної складової* може здійснюватися аналіз «об'єктивних», «зовнішніх» індикаторів, чинників та умов СНО, а в межах *психологічної складової* основна увага може приділятися вивченню та аналізу «суб'єктивних», «внутрішніх» індикаторів,

чинників та умов СНО, серед яких чільне місце будуть займати психологічні стани як персоналу, так і організації в цілому.

Далі звернемося до **обґрунтування видів СНО**. СНО в організації, на наш погляд, можна класифікувати за такими критеріями.

По-перше, за критерієм «*нормальності*», тобто аналізу того, чи є СНО обов'язковим, «нормальним» елементом соціально-трудових відносин у колективі, чи вона виходить за межі норми. Згідно з цим критерієм, можна говорити про *фонову СНО* та *СНО за межами норми (СНО, яка виходить за межі норми)*.

Що стосується *фоновій СНО*, то О.М. Плахова [12], виділяючи різні рівні СНО, говорить про фонову соціальну напруженість у колективі, яка має такі ознаки: колектив у цілому стабільний; над конфліктами переважають очікування; проблеми, які виникають, обговорюються і розв'язуються шляхом пошуку компромісів; переважає нормальний психологічний клімат.

А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимова [1], аналізуючи процес розвитку соціальної напруженості на підприємстві, також виділяють таку стадію СНО, як фонову, яка характеризується мінімальним рівнем соціальної напруженості, що виступає як норма для даної організації, обумовлюється об'єктивними умовами, обставинами і постійно присутня в трудовому колективі; їй примає відсутність претензій сторін соціально-трудових відносин одна до одної щодо умов найму і діючих нормативів стосовно умов праці, трудового законодавства та колективного договору, фіксується позитивний соціальний настрій. Наголосимо, що фонові СНО, на наш погляд, з одного боку, може розглядатися як рівень вираженості соціальної напруженості в організації, а з іншого, як один із її видів.

Стосовно *СНО за межами норми*, то тут слід сказати, що Н.В. Губіна, виділяючи об'єктивні та суб'єктивні чинники, які впливають на соціальну напруженість у колективі, вводить поняття «*вихід за норми соціальної напруженості*», розглядаючи його як різницю між рівнем домагань та рівнем досягнення соціуму [6]. Інші автори, аналізуючи різні стадії СНО, говорять про незадоволеність роботою через невідповідність останньої соціальним очікуванням та загальноприйнятим соціальним нормам (А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимова [1]).

Поділяючи ідеї згаданих дослідників, до основних видів *СНО за межами норми* можна, на наш погляд, віднести такі: СНО низького, середнього та високого рівня, конфлікт (за О.М. Плаховою) [12]) або латентну (приховану) СНО та відкрите протистояння (конфлікт) (за А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимовою [1]). Особливостями вказаних видів СНО є те, що в колективі формується наростаюча незадоволеність тими чи іншими умовами роботи; виникають розбіжності щодо оцінки проблем і шляхів їхнього розв'язання; працівники виражають незадоволення наявним станом справ; організовано, відкрито і активно відстоюють свої позиції й інтереси (О.М. Плахова [12]).

По-друге, СНО можна розділити за критерієм «*загального чи часткового*», тобто аналізу того, чи СНО притаманна всій організації, чи лише окремим її підрозділам. Згідно з цим критерієм, можна говорити про *часткову СНО* та *загальну СНО*.

Про *часткову СНО*, виходячи з наявних у літературі розробок, які стосуються рівнів або стадій СНО, можна, на наш погляд, говорити тоді, коли СНО примає лише окремим працівникам або певним соціально-професійним групам, підрозділам, що, як правило, спостерігається на стадіях СНО, які слідує відразу за фоновією стадією СНО (О.М. Плахова [12]; А.І. Андрющенко, І.А. Євдокимова [1]).

Загальна СНО характеризується тим, що усвідомленість ситуації характерна для більшості членів колективу, спостерігається завершення процесу консолідації персоналу всієї організації щодо протестних дій. Здебільшого це має місце на завершальних стадіях розгортання СНО.

По-третьє, СНО доцільно розглядати за критерієм «*всередині організації чи поза нею*», тобто з огляду на те, чи СНО проявляється всередині організації, чи виходить за її межі. Відповідно до цього критерію, можна говорити про *внутрішньоорганізаційну СНО* та *зовнішньоорганізаційну СНО*.

Коли йдеться про *внутрішньоорганізаційну СНО*, то можна, на наш погляд, говорити про те, що всі стадії СНО розгортаються безпосередньо в організації. При цьому чинники, які обумовлюють виникнення СНО, стосуються, насамперед, самої організації, а пошук шляхів розв'язання проблеми здійснюється роботодавцями та керівниками даної організації (спільно з персоналом, шляхом переговорів або директивних дій). Про такий вид СНО йдеться, наприклад, у ситуації, коли в багатьох наукових установах протягом останніх років на фоні різкого скорочення персоналу окремі працівники або групи працівників висловлювали незадоволення цим процесом та відстоювали свої права.

Про *зовнішньоорганізаційну СНО* варто говорити, як нам здається, тоді, коли різні форми протестної поведінки персоналу виходять за межі організації. Це може спостерігатися тоді, коли СНО з'являється в результаті дії чинників як на рівні суспільства, так і на рівні організації. Прикладом такого виду СНО можуть, на наш погляд, бути різні форми протестної поведінки працівників освіти і науки (пікетування, мітинги, акції протесту та ін.), які протягом останніх трьох років особливо яскраво спостерігаються в Україні наприкінці року, коли уряд затверджує бюджет на наступний рік, що знову передбачає значне скорочення фінансування вказаних соціальних сфер. Зовнішньоорганізаційна СНО, на наш погляд, є *більш складним явищем*, оскільки на неї впливає комплекс чинників макро- та мезорівня, а її подолання залежить від дій не лише роботодавців та керівників організації, а й керівництва та профспілок

галузі, а також державних структур. Наявність у суспільстві різних форм такої СНО може свідчити, на нашу думку, про соціально-економічну кризу в окремих соціальних галузях та суспільстві в цілому.

По-четверте, СНО за критерієм «залученість персоналу організації чи суб'єктів, з якими взаємодіє організація», тобто дослідження того, чи СНО стосується лише персоналу організації, чи й суб'єктів, з якими взаємодіє організація (клієнтів, партнерів, конкурентів та ін.). Відповідно до цього критерію, можна говорити про СНО персоналу (яка стосується персоналу організації) та СНО суб'єктів, з якими взаємодіє організація (проявляється стосовно клієнтів, партнерів, конкурентів та ін.).

Стосовно СНО персоналу, то мова йде про те, що СНО стосується лише соціально-трудових відносин персоналу, насамперед, з роботодавцями. І цей вид СНО найбільше сьогодні досліджено [1; 6; 12]. Разом із тим, як уже зазначалось вище, і ми це підтримуємо, СНО може стосуватися не лише відносин між персоналом і роботодавцями, а й розгортатися по горизонталі (між працівниками одного рівня) та по вертикалі (між керівником та підлеглим).

Щодо СНО суб'єктів, з якими взаємодіє організація, то про такий вид СНО можна говорити, насамперед, на основі розробок С.В. Тополова [18], який досліджував проблему професійної агресивності.

Так, наприклад, посилаючись на розробки зарубіжних авторів, він говорить про те, що професійна агресивність стосовно працівників не власної організації може фіксуватися у представників професій, пов'язаних із високим рівнем ризику (таксистів, поліцейських, працівників автозаправних станцій) [18]. У даному випадку, скоріше за все, мова йде про клієнтів даної організації. Разом із тим, можемо твердити про те, що в організаціях, які працюють у певних соціальних сферах (наприклад, в освіті, медицині, сфері соціальної роботи та особливо – допомоги воїнам АТО та внутрішньо переміщеним особам), вияви СНО мають бути неприпустимими, оскільки її наявність може значно погіршувати психологічний, зокрема, емоційний стан клієнтів. У контексті спрямованості багатьох організацій на реалізацію клієнт-орієнтованого підходу актуальною стає проблема забезпечення відсутності СНО стосовно своїх клієнтів у сфері бізнесу.

СНО стосовно конкурентів та партнерів може проявлятися, на наш погляд, у різних виявах поведінки організації щодо цих суб'єктів (дискредитації, прихованої чи відкритої, використанні промислового шпіонажу, недотриманні взятих на себе зобов'язань та ін.), що сьогодні, як свідчить досвід, має місце в багатьох організаціях. Разом із тим, формування в персоналу культури конкуренції та взаємодії із конкурентами та партнерами може сприяти подоланню таких форм СНО.

По-п'яте, варто говорити про розподіл СНО за критерієм «наслідків СНО на рівні особистості чи на рівні організації». Відповідно можна говорити про такі види СНО: «СНО, яка впливає на організацію» та «СНО, яка впливає на персонал».

Що стосується «СНО, яка впливає на організацію», то тут суттєвим, зазначають дослідники, є розгляд соціальної напруженості в контексті теорії соціального конфлікту [1], оскільки зростання соціальної напруженості в латентній фазі, на їхню думку, переходить у її відкриту фазу (соціальний конфлікт). Тому без аналізу соціальної напруженості не можна спрогнозувати виникнення конфлікту, відпрацювати механізми його попередження. Відтак одним із наслідків СНО є організаційні конфлікти, особливо ті, які виникають по вертикалі, і їхнє вивчення заслуговує особливої уваги з боку організаційних психологів.

Д.А. Шмонін зазначає, що соціальна напруженість за кордоном вивчається в рамках теорії соціального стресу [22]. Тому ми можемо напевне говорити про те, що однією із причин і водночас наслідків СНО є організаційний стрес та професійне вигорання на рівні організації. Зазначені феномени також потребують свого вивчення.

Щодо «СНО, яка впливає на персонал», то мова йде, насамперед, про такі наслідки СНО, що виявляються на рівні персоналу, як професійна агресивність [18], мобінг (психологічний терор на робочому місці) [9], плинність персоналу та ін. Вивчення цих явищ повинно, на наш погляд, стати одним із важливих напрямків діагностики, профілактики та подолання СНО.

Висновки. На основі аналізу проблеми можна зробити такі висновки:

1. Соціальна напруженість в організації (СНО) являє собою певний психічний стан організації, який характеризується загостренням внутрішньоорганізаційних та зовнішньоорганізаційних суперечностей об'єктивного і суб'єктивного характеру і проявляється в індивідуальній та груповій поведінці персоналу організації.

2. До основних підходів до вивчення СНО слід, на нашу думку, віднести: а) соціологічний (розглядає СНО, насамперед, як характеристику соціально-трудових відносин в організації з погляду накопичення та вираження протестного потенціалу персоналу між соціальними суб'єктами, які мають різний соціальний статус, займають різні позиції в організаційній структурі, в силу чого мають різні можливості задоволення своїх суттєвих потреб і інтересів); б) психологічний (вивчає СНО, насамперед, з позиції виникнення певних психічних станів, як на рівні персоналу, так і на рівні організації, таких, наприклад, як тривожність, фрустрація та ін.); в) інтегральний (поєднує соціологічний та психологічний підходи), що знаходить відображення в його складових: соціологічній (забезпечує дослідження переважно «об'єктивних», «зовнішніх» індикаторів СНО, організаційно-функціональних чинників її виникнення та організаційно-функціональних умов профілактики і подолання СНО); психологічній (забезпечує дослідження переважно «суб'єктивних», «внутрішніх» індикаторів СНО, насамперед, психологічних станів персоналу та організації, а також психологічних чинників виникнення, психологічних умов профілактики та подолання СНО).

3. У процесі вивчення СНО доцільним є аналіз *психічних станів*, а саме: *професійних* (стосуються професійної діяльності); *ситуативних* (виникають в окремих ситуаціях професійної діяльності); *складних* (виникають у складних умовах професійної діяльності); *емоційних* (стосуються, насамперед, емоційної сфери); *глибоких та усвідомлених* (характеризуються глибиною перебігу та достатньою усвідомленістю); *тривалих* (спостерігаються протягом днів, місяців та ін.).

Доцільним також є вивчення психічних станів *на двох основних рівнях: а) особистості (конкретного працівника); б) спільноти (організації)*. На рівні особистості (на рівні конкретного працівника) мова може йти про вивчення таких, наприклад, психічних станів, як настрій, тривожність, фрустрація та ін., а також виявів агресії, які можуть супроводжувати вказані процеси, та ін. Щодо рівня спільноти, то мова може йти про дослідження таких основних масових станів, як громадська думка і суспільний настрій.

4. Основні види СНО можуть бути розділені на 5 основних груп з такими критеріями: а) *«нормальності»* (аналізу того, чи є СНО обов'язковим, «нормальним» елементом соціально-трудова відносин у колективі, чи вона виходить за межі норми); б) *«загального чи часткового»* (визначення того, чи СНО притаманна всій організації, чи лише окремим її підрозділам); в) *«вираженість всередині організації чи поза нею»* (висвітлення того, чи СНО проявляється всередині організації чи виходить за її межі); г) *«залученості лише персоналу організації чи й суб'єктів, з якими взаємодіє організація»* (дослідження того, чи СНО стосується лише персоналу організації, чи й суб'єктів, з якими взаємодіє організація – клієнтів, партнерів, конкурентів та ін.); д) *«наслідків СНО на рівні особистості чи на рівні організації»* (вивчення того, чи впливає СНО лише на конкретних працівників – на рівні виникнення тривожності, фрустрації тощо, чи вона також впливає і на певні групи в організації та на організацію в цілому – на рівні організаційних конфліктів та організаційного стресу).

5. Вказані теоретико-методологічні підходи можуть бути покладені в основу подальших емпіричних досліджень з проблеми СНО.

Перспективи подальших досліджень. Подальше дослідження проблеми СНО передбачає, на наш погляд, визначення індикаторів виділених нами видів СНО, а також підбір та розробку відповідних діагностичних методик і процедур.

Список використаних джерел

1. Андрущенко А.І. Соціальна напруженість на підприємствах: теоретико-методичний аспект аналізу / А.І. Андрущенко, І.А. Євдокимова // *Методологія, теорія та практика соціологічного аналізу сучасного суспільства* : зб. наукових праць. – Х. : ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2008. – С. 201–206.
2. Бондаренко А.Ф. Социально-психологическая напряженность на предприятии: к проблеме измерения / А.Ф. Бондаренко // *Психологический журнал*. – 1993. – № 3. – С. 103–110.
3. Бузовский И. Социальная напряженность и тревожность в контексте диагностики общественных конфликтов / И. Бузовский // *Социология: теория, методы, маркетинг*. – 2008. – № 3. – С. 169–176.
4. Голованов А.В. Социальная напряженность общества переходного периода : дисс. ... канд. фил. наук : 09.00.11 / Алексей Владимирович Голованов. – Саранск, 2009. – 250 с.
5. Вакуленко С.М. Соціальна напруженість на підприємствах: результати апробації типової методики експертизи стану соціально-трудова відносин / С.М. Вакуленко, О.В. Чернявська, Т.В. Яковенко // *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна*. – 2009. – №844. – Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи. – Вип. 23. – С. 176–183.
6. Губина Н.В. Социальная напряженность в трудовом коллективе [Текст] / Н.В. Губина // *Социологические исследования*. – 1998. – № 11. – С. 17–25.
7. Карамушка Л.М. Соціальна фрустрованість освітнього персоналу: зв'язок із типами організаційної культури загальноосвітніх навчальних закладів / Л.М. Карамушка, І.В. Заїка // *Організаційна психологія. Економічна психологія*. – 2016. – № 2–3 (5–6). – С. 80–89.
8. Наенко Н.И. Психическая напряженность / Н.И. Наенко. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1976. – 12 с.
9. Колодей К. Мобинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления ; пер. с нем. / К. Колодей. – Х. : Гуманитарный центр, 2007. – 368 с.
10. Левитов Н.Д. О психических состояниях человека / Н. Д. Левитов. – М. : Просвещение, 1964. – 344 с.
11. Платонов Ю.В. Соціальні конфлікти на підприємстві / Ю.В. Платонов // *Соціс*. – 1991. – №11. – С. 20–24.
12. Плахова О.М. Суб'єктивні чинники соціальної напруженості на підприємстві / О.М. Плахова // *Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна*. – 2009. – № 844. – Соціологічні дослідження сучасного суспільства: Методологія, теорія, методи. – Вип. 23. – С. 172–175.
13. Психические состояния : хрестоматия / [сост. и общ. ред. Л.В. Куликова]. – СПб. : Питер, 2001. – 512 с.
14. Психологія масової політичної свідомості та поведінки / [відп. ред. В.О. Васютинський]. – К. : ДОК-К, 1997.
15. Семикіна М.В. Напруженість соціально-трудова відносин як гальмо економічного зростання регіону [Текст] / М.В. Семикіна // *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*, 2012. – Вип. 22(1). – С. 96–103.
16. Слюсаревський М. Соціальна напруженість: теоретична модель необхідних і достатніх показників / М. Слюсаревський // *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. – 2002. – № 5 (8). – С. 24–34.
17. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М. : Институт психологии РАН, 2011. – 512 с.
18. Тополов С.В. Професійна агресивність особистості : монографія / С.В. Тополов. – К. : Слово, 2011. – 400 с.
19. Фротер О.С. Особливості прояву соціальної напруженості в діяльності аграрних підприємств / О.С. Фротер // *Агроекономіка*. – 2013. – № 20. – С. 62–66.

20. Чернявська О.В. Механізм впливу соціальних змін на соціальну напруженість у сучасній Україні (на прикладі мегаполісу) : дис. ... канд. соц. наук : 22.00.07 / О.В. Чернявська ; Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна. – Х., 2001. – 240 с.
21. Шарманова О.В. Эмоциональная напряженность учителя и студентов, взаимосвязь физиологических и психологических показателей / О.В. Шарманова // Психол. журнал. – 2002. – Т. 23. – № 2. – С. 82–99.
22. Шмонин Д. А. Методологические предпосылки оценки социальной напряженности в сфере социально-трудовых отношений / Д. А. Шмонин // Социология. – 1999. – № 3. – С. 4–7.
23. Юрченко В.М. Психічні стани людини: системний опис : монографія / В.М. Юрченко. – Рівне, 2006. – 574 с.

Spysok vykorystanykh dzherel

1. Andryushchenko A.I. Sotsial'na napruzhenist' na pidpryyemstvakh: teoretyko-metodychnyy aspekt analizu / A.I. Andryushchenko, I.A. Yevdokymova // Metodolohiya, teoriya ta praktyka sotsiolohichnoho analizu suchasnoho suspil'stva : zb. naukovykh prats'. – Kh. : KhNU im. V.N. Karazina, 2008. – С. 201–206.
2. Bondarenko A.F. Social'no-psihologicheskaja naprjazhjonnost' na predpriyatii: k probleme izmerenija / A.F. Bondarenko // Psihologicheskij zhurnal. – 1993. – № 3. – С. 103–110.
3. Buzovskij I. Social'naja naprjazhennost' i trevozhnost' v kontekste diagnostiki obshhestvennykh konfliktov / I. Buzovskij // Sociologija: teorija, metody, marketing. – 2008. – № 3. – С. 169–176.
4. Golovanov A.V. Social'naja naprjazhennost' obshhestva perehodnogo perioda : diss. ... kand. fil. nauk : 09.00.11 / Aleksej Vladimirovich Golovanov. – Saransk, 2009. – 250 s.
5. Vakulenko S.M. Sotsial'na napruzhenist' na pidpryyemstvakh: rezul'taty aprobatsiyi tyповoyi metodyky ekspertyzy stanu sotsial'no-trudovykh vidnosyn / S.M. Vakulenko, O.V. Chernyavs'ka, T.V. Yakovenko // Visnyk Kharkivskoho natsional'nogo universytetu im. V.N. Karazina. – 2009. – №844. – Sotsiolohichni doslidzhennya suchasnoho suspil'stva: metodolohiya, teoriya, metody. – Vyp. 23. – С. 176–183.
6. Gubina N.V. Social'naja naprjazhennost' v trudovom kollektive [Tekst] / N.V. Gubina // Sociologicheskie issledovaniya. – 1998. – № 11. – С. 17–25.
7. Karamushka L.M. Sotsial'na frustrovanist' osvitho personalu: zv'yazok iz typamy orhanizatsiyanoi kul'tury zahal'noosvitnikh navchal'nykh zakladiv / L.M. Karamushka, I.V. Zayika // Orhanizatsiyana psykholohiya. Ekonomichna psykholohiya. – 2016. – № 2–3 (5–6). – С. 80–89.
8. Naenko N.I. Psihicheskaja naprjazhennost' / N.I. Naenko. – М. : Izd-vo Mosk. un-ta, 1976. – 12 s.
9. Kolodej K. Mobing. Psihoterror na robochem meste i metody ego preodolenija ; per. s nem. / K. Kolodej. – H. : Gumanitarnyj centr, 2007. – 368 s.
10. Levitov N.D. O psihicheskikh sostojanijah cheloveka / N. D. Levitov. – М. : Prosveshhenie, 1964. – 344 s.
11. Platonov Yu.V. Sotsial'ni konflikti na pidpryyemstvi / Yu.V. Platonov // Sotsis. – 1991. – №11. – С. 20–24.
12. Plakhova O.M. Sub'yektyvni chynnyky sotsial'noyi napruzhenosti na pidpryyemstvi / O.M. Plakhova // Visnyk Kharkivskoho natsional'nogo universytetu im. V.N. Karazina. – 2009. – № 844. – Sotsiolohichni doslidzhennya suchasnoho suspil'stva: Metodolohiya, teoriya, metody. – Vyp. 23. – С. 172–175.
13. Psihicheskie sostojanija : hrestomatija / [sost. i obshh. red. L.V. Kulikova]. – SPb. : Piter, 2001. – 512 s.
14. Psykholohiya masovoyi politychnoyi svidomosti ta povedinky / [vidp. red. V.O. Vasyutyn's'kyj]. – K. : DOK-K, 1997.
15. Semykina M.V. Napruzhenist' sotsial'no-trudovykh vidnosyn yak hal'mo ekonomichnoho zrostannya rehionu [Tekst] / M.V. Semykina // Naukovi pratsi Kirovohrads'koho natsional'nogo tekhnichnoho universytetu. Ekonomichni nauky, 2012. – Vyp. 22(1). – С. 96–103.
16. Slyusarev's'kyj M. Sotsial'na napruzhenist': teoretychna model' neobkhidnykh i dostatnykh pokaznykiv / M. Slyusarev's'kyj // Naukovi studiyi iz sotsial'noyi ta politychnoyi psykholohiyi. – 2002. – № 5 (8). – С. 24–34.
17. Stress, vygoranie, sovladanie v sovremennom kontekste / pod red. A.L. Zhuravleva, E.A. Sergienko. – М. : Institut psihologii RAN, 2011. – 512 s.
18. Topolov S.V. Profesiyna ahresyvnist' osobystosti : monohrafiya / S.V. Topolov. – K. : VD "Slovo", 2011. – 400 s.
19. Froter O.S. Osoblyvosti proyavu sotsial'noyi napruzhenosti v diyal'nosti ahrarynykh pidpryyemstv / O.S. Froter // Ahrosvit. – 2013. – № 20. – С. 62–66.
20. Chernyavs'ka O.V. Mekhanizm vplyvu sotsial'nykh zmin na sotsial'nu napruzhenist' v suchasniy Ukraini (na prykladi mehapolisu) : dys...kand. sots. nauk : 22.00.07 / O.V. Chernyavs'ka ; Kharkiv's'kyj natsional'nyy universytet imeni V.N. Karazina. – Kharkiv, 2001. – 240 s.
21. Sharmanova O.V. Jemocional'naja naprjazhennost' uchitelja i studentov, vzaimosvjaz' fiziologicheskikh i psihologicheskikh pokazatelej / O.V. Sharmanova // Psihol. zhurnal. – 2002. – Т. 23. – № 2. – С. 82–99.
22. Shmonin D. A. Metodologicheskie predposylki ocenki social'noj naprjazhennosti v sfere social'no-trudovykh otnoshenij / D. A. Shmonin // Sociologija. – 1999. – № 3. – С. 4–7.
23. Yurchenko V.M. Psykhichni stany lyudyny: systemnyy opys : monohrafiya / V.M. Yurchenko. – Rivne, 2006. – 574 s.

Karamushka, L.M. Social tension in the organization: the nature, approaches to studying and main types. The article introduces the concept of "social tension in the organization" referred to as an organization's psychological state characterized by grave intra-organizational and external organizational contradictions of objective and subjective character and manifested in staff's individual and group behaviors.

The author proposes an integrated socio-psychological approach to studying social tension in organizations. The sociological part of the approach focuses on researching primarily "objective", "external" aspects of social tension in the organization, its organizational and functional factors as well as the organizational and functional conditions for social tension prevention and management, while the psychological part of the approach specializes on researching primarily "subjective", "internal" aspects of social tension in the organization which include staff's and organization's psychological states, psychological factors behind social tension in the organization as well as the psychological conditions for social tension prevention and management.

The author proposes a classification of the main types of social tension in the organization based on specific criteria.

Keywords: social tension, social tension in the organization, indicators of social tension in the organization, levels of social tension in the organization, psychological factors behind social tension in the organization, psychological conditions for prevention and management of social tension in the organization.

Відомості про автора

Карамушка Людмила Миколаївна, член-кореспондент НАПН України, доктор психологічних наук, професор, завідувачка лабораторії організаційної та соціальної психології Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України, м. Київ, Україна.

Karamushka, Liudmila Mykolaivna, corresponding member, NAES of Ukraine, Dr., Prof., Head, laboratory of organizational and social psychology, G.S. Kostyuk Institute of psychology of NAES of Ukraine, Kyiv, Ukraine.

E-mail: LKARAMA01@gmail.com