**Воробьева И.В., Кружкова О.В., Оболенская А.Г.**

Екатеринбург, Уральский государственный педагогический университет

**ВОЗМОЖНОСТИ КЕЙС-МЕТОДА ДЛЯ ДИАГНОСТИКИ ДЕСТРУКТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

**Аннотация:** Статья описывает актуальность и результаты проектирования методики диагностики деструктивного поведения персонала на рабочем месте в форме организационного вандализма.

**Ключевые слова:** деструктивное поведение, организационный вандализм, диагностика, кейс-метод.

Организационный вандализм является одной из форм деструктивного девиантного поведения взрослого человека, осуществляемого на рабочем месте. Внимание к этому феномену на уровне организации в большей степени обусловлено ущербом, который несет организация от данных действий персонала. При значительных потерях поведение сотрудника может классифицироваться как криминальное и становится объектом рассмотрения отдельными организационными и государственными службами правопорядка. Однако факты проявления крайних форм деструктивного поведения в отдельных организациях единичны и резонансны. В то же время мелкие проявления некриминального или пограничного деструктивного поведения сотрудником организации может наносить последней гораздо больший экономический и социальный урон, поскольку частота этих случаев гораздо выше, а оценка их последствий отсутствует или не обладает качествами системности и непрерывности, а также широтой охвата [6]. Так, Н.В. Майсак указывает, что специальных исследований некриминальных проявлений девиантного и деструктивного поведения в профессии практически нет, а описание их возможных форм носит гипотетический характер [4].

К организационному вандализму можно отнести достаточно широкий спектр действий сотрудников как докриминального, так и криминального характера. Под организационным вандализмом мы понимаем социально-психологическое явление, характеризующееся несанкционированным изменением (порча, разрушение, деформация, преобразование и пр.) персоналом организационной среды (материальной, информационной, культурной), наносящем ущерб (экономический, экологический, социальный) организации.

Тем не менее по своей сути вандализм на рабочем месте может быть реализован как минимум в трех вариантах. Первый – целевой вандализм. Действия человека здесь сосредоточены исключительно на изменении объектов организационной среды, которые не являются его собственностью. Вандализм совершается исключительно ради вандализма, человек осознанно и целенаправленно разрушает или преобразовывает материальное пространство организации. Мотивы целевого вандализма могут быть самыми разнообразными: самовыражение, идентификация с группой, проверка и испытание себя, любопытство, агрессия и снятие эмоционального напряжения, позиционирование себя и изменение своего социального статуса в референтной группе и пр. Специфической особенностью перечисленных действий остается с одной стороны осознание деструктивности и неправомочности своего поведения, а с другой – самостоятельно признание за собой права на его совершение. То есть человек теоретически понимает, что нарушает границы норм организационного поведения, но считает себя способным это сделать в силу первичности своих потребностей и желаний.

Второй– инструментальный вандализм. В рамках этого типа вандальные действия выступают как средство для достижения каких-либо иных целей. Сотрудник выбирает деструктивный вариант взаимодействия с организационными объектами в качестве инструмента или способа реализации совершенно другой по целевому основанию деятельности. Так, вандализм может использоваться для получения прибыли, шантажа и запугивания, выражения протеста или несогласия с общественным или доминирующим мнением [7]. В соответствии с этим различны и мотивы деструктивных действий.

Третий – сопутствующий вандализм. Такой вариант не предполагает запланированного разрушительного акта, результат возникает в силу случайного стечения обстоятельств и непреднамеренно со стороны сотрудника (совершение действий субъекта было целенаправленным, но он не прогнозировал вандализм как результат этих действий). Конечно, самой частой по встречаемости является причина некомпетентности исполнителя какой-либо деятельности по отношению к объектам организационной среды, однако возможен и вынужденный характер вандальных действий в ситуациях, когда, по мнению человека, по-другому сделать было нельзя. Как правило, при совершении такого вандализма, сотрудник пытается самостоятельно минимизировать ущерб или полностью ликвидировать последствия своей активности. Вместе с тем, обязательным условием такого осознанного отношения к собственным действиям является понимание неприемлемости своего деструктивного поведения и достаточный уровень социальной ответственности человека как члена организации.

Таким образом, любая организация сталкивается с подобными действиями со стороны своего персонала. Так, согласно опросам Левада-центра 24% россиян считают возможным (допустимым) воровать на рабочем месте [по 5], а по данным Российского обзора экономических преступлений за 2016 год 48% компаний считают себя пострадавшими от экономических преступлений, половина из которых совершается самими сотрудниками этих организаций [8]. Исходя из этого, можно утверждать, что проблема распространения деструктивного поведения персонала на рабочем месте, в том числе в форме вандализма имеет место быть и требует адекватного решения. В частности для снижения частоты проявлений организационного вандализма можно внести дополнительные процедуры в систему отбора и подбора персонала. Однако, на сегодняшний день специализированный диагностический инструментарий для выявления готовности к подобным деструктивным действиям отсутствует.

**Исследовательская задача.** Перед нами стояла задача разработки диагностического инструментария для оценки готовности и мотивационной основы организационного вандализма персонала.

**Процедура разработки методики.**

Психометрическое проектное исследование по разработке методики диагностики «Мотивы вандального поведения персонала» включало в себя этапы:

* *организационно-содержательный*, в рамках которого по материалам изучения публикаций отечественных и зарубежных авторов был проведен теоретико-методологический анализ феноменологического поля понятия «вандализм», "организационный вандализм", "деструктивное поведение персонала" с целью разработки теоретической модели типов и видов вандального поведения в соответствии с видом лежащей в их основе мотивации, определены тип методики, основные этапы ее конструирования и проведен первичный отбор ее содержания;
* *проектировочно-исследовательский*, в ходе которого проводилась операционализация содержания, разработка и коррекция кейс-ситуаций, конструирование заданий к кейс-ситуациям методики «Мотивы вандального поведения персонала». Планирование этапов создания методики проводилось с учетом современных подходов к психометрическому проектированию [1].

*Процедуры психометрического проектирования на организационно-содержательном этапе.* Проектирование методики опиралось на теоретическую модель, включающую в себя восемь мотивов вандального поведения персонала. Каждый из представленных мотивационных видов вандализма имеет свои особенности и четкую привязку к переживаемым до активации поведения эмоциям [2].

*Агрессивный вандализм.* При данном виде вандализма разрушение происходит в ответ на обиду или оскорбление. При этом разрушение имущества организации представляет собой отложенный ответ на действие ее руководства или других сотрудников и совершается анонимно. Эмоциональной основой выступает здесь эмоция гнева.

*Отреагирующий вандализм*. Данный вид вандализма базируется на эмоции страха. Сотрудник рассматривает вандальные действия как попытку защиты или самосохранения, возможность снизить через обесценивание и разрушение угрозу со стороны организации. Так, страх потерять работу, должность, снизить показатели инициирует действия, связанные с нанесением ущерба организации в виде «выживания» других сотрудников.

*Конформный вандализм.* Совершение вандальных действий здесь является следствием явного или воображаемого давления группы, необходимости или желания субъекта подражать другим, чтобы быть принятым ими, испытать чувство единения. Наиболее часто так проявляется социально-психологический вандализм в форме коллективного моббинга.

*Вандализм отчуждения.* Пусковой эмоцией выступает отвращение как к самой организации, так и к представителям менеджмента, ее персонала, нормам и в целом организационной культуре. Это приводит к попыткам через деструктивные действия (даже не явного характера) дистанцировать элементы организации от себя, своего личностного, социального и профессионального пространства.

*Экзистенциальный вандализм.* Вандализм может выступать и как средство самоутверждения, в форме исследования возможности своего влияния на общество, руководство организации, других сотрудников, привлечения внимания к себе. Эмоциональной основой выступает здесь эмоция радости.

*Вандализм некомпетентности.* Данный вид вандализма проявляется по причине недостаточной компетентности сотрудника, что сопровождается эмоциональной угнетенностью. Ощущение предела своих возможностей приводит к временной негативной коррекции самооценки и переживанию печали, а в крайних случаях отчаянья. В свою очередь деструктивные действия сотрудника выступают здесь попыткой «самонадеянного» и поэтому часто ошибочного выполнения действий за рамками своей компетентности для ее маскировки.

*Случайный вандализм.* Эмоция удивления и необходимость ориентации в новых ситуациях запускает случайный вандализм, являющийся осознанным действием, но не целенаправленным актом нанесения ущерба организации. В этом случае попытка действия в изменившихся условиях может сопровождаться непрогнозируемыми со стороны сотрудника вандальными последствиями. Зачастую приобретает форму детского импульсивного непосредственного поведения, когда результат вандальной активности представляется как результат игры.

*Средовой вандализм.* Этот вид вандализма инициируется каким-либо неудобством окружающей среды, желанием субъекта изменить ее для себя, ради персонального удобства, комфорта, чувства безопасности. При этом субъект, как правило, имеет определенный замысел и ожидает некий конкретный положительный результат от своих действий, которые, зачастую, даже не воспринимаются им как деструктивные, а позиционируются как рационализаторское преобразование среды организации. Предвкушение позитивных последствий вандальной активности выступает как эмоциональная основа и мотиватор ее реализации.

*Процедуры психометрического проектирования на проектировочно-исследовательском этапе.*

Для создании банка кейсов были собраны описания ситуаций проявления деструктивного поведения персонала различных организаций. Анализ СМИ, сети Интернет, а также разработка и проведение интервью с руководителями и персоналом организаций позволили сформировать базу реальных ситуаций, в которых поведение персонала приводит к результатам вандального характера. Так, были обобщены данные по 12 историям организационного вандализма, опубликованным от первого лица в различных социальных сетях (фигурируют предприятия сфер медицины, управления, производства, логистики, государственного управления, услуг), а также 34 новостям о крупных происшествиях, в описании которых фигурировали действия вандального характера (события произошли в организациях сферы производства, строительства, органах внутренних дел, логистики, услуг и IT-технологий). В интервью приняли участие 109 человек, являющихся руководителями и сотрудниками организаций сферы образования, торговли, производства, банковской сферы и сферы услуг. В общей сложности, в базу вошли порядка 200 примеров организационного вандализма разных форм проявления.

Для дальнейшего проектирования как наиболее целесообразная форма для создаваемой методики диагностики мотивационной основы организационного вандализма был выбран метод кейсов, суть которого заключается в оценке реальных ситуаций и вероятной проекции на них собственного поведения субъектом.

Методики на основе кейсов – методы диагностики, включающие в себя рассмотрение и оценку респондентом конкретной ситуации. Они позволяют диагностировать модели и стратегии поведения человека в условиях стимульной ситуации. Среди их достоинств можно отметить возможность обеспечения индивидуального подхода и психокоррекционного эффекта, высокую очевидную валидность, принятие участниками данного метода как релевантного задачам оценки, удобство проведения на больших группах [3].

В итоге, для измерения возможной склонности сотрудника к вандальному поведению в организации и определению мотивационной основы данной деструктивной активности из сформированной базы примеров были выбраны наиболее типичные ситуации (50 кейсов). После отбора, ситуации были максимально обобщены – описание не позволяло сделать вывод о причинах поведения участников, их мотивации, эмоциональном состоянии, а также последствиях для работника. В частности, одна из ситуаций была сформулирована следующим образом: "Выходя из кабинета руководителя, сотрудник допустил сильный хлопок дверью. В результате получили повреждения дверное полотно и замок" Далее все сформированные кейсы были подвергнуты оценке экспертов (n=10 человек) по шкале Лайкерта. Те, примеры, которые наиболее однозначно определялись экспертами как вандализм и были использованы в первичном варианте методики. В результате в него вошло 10 примеров ситуаций, относящихся к случаям поломки оборудования, распространению или потери служебной информации, пропажи дорогостоящих деталей, существенному повреждению помещений, уходу клиентов и срыву сделок. В инструкции респондентам предлагается дополнить каждую из них, развернуто ответив на следующие пункты:

* причина, по которой произошла ситуация;
* мотивы работника, определившие, зачем он это сделал;
* степень осознания работником своих действий и их последствий;
* чувства работника и его эмоциональные состояния до и после случившегося;
* последствия ситуации для работника и его организации.

На основе проекции индивидуального опыта и собственных мотивов респондента, отраженных в его варианте интерпретации каждой ситуации делается вывод о его мотивационной основе потенциальных деструктивных действий в организационной среде. Выборка первичной апробации методики составила 146 человек (возраст от 27 до 50 лет).

В связи с тем, что диагностика мотивов вандального поведения может быть осложнена высоким уровнем фактора социальной желательности, демонстрируемым респондентами, разработчиками методики были приняты следующие меры:

1. обеспечение контроля над ситуацией тестирования путем соблюдения анонимности участников, минимизации уровня их фрустрации, предупреждения об обязательной конфиденциальности полученных от них данных;
2. обеспечение контроля содержания опросника посредством:

* формулирования простых, однозначно понимаемых кейсов методики;
* разработки инструкции, ориентированной не на вынесение оценки собственного поведения, а на пассивное одобрение/неодобрение вероятности совершения подобного поступка другими людьми, а также переноса собственных мотивов деструктивного поведения, которое хотя бы раз демонстрировал в той или иной степени каждый человек на рабочем месте, на стимульную ситуацию при трактовке поведения описываемого субъекта. Таким образом, проективный характер инструкции основан на механизме идентификации с описываемым субъектом вандализма.

**Финансирование.** Исследование выполнено при поддержке Российского фонда фундаментальных исследований (Российского гуманитарного научного фонда), проект 17-06-00819.

**Литература**

1. Батурин Н.А., Мельникова Н.Н. Технологии конструирования тестов: часть I // Вестник ЮУрГУ. Серия «Психология». 2009. Вып. 6. №30 (163). С. 4–14.
2. Кружкова О.В., Девятовская И.В. Психологические аспекты выделения эмоциональной основы организационного вандализма // Фундаментальные и прикладные исследования современной психологии результаты и перспективы развития. Отв. ред. А. Л. Журавлёв, В. А. Кольцова. – М., 2017. С. 1839-1846.
3. Лурье Е. В. Психодиагностика на службе современных кадровых технологий //Инициативы XXI века. 2010. №. 1. С. 69-73.
4. Майсак Н.В. Структура некриминальных девиаций в профессии // Фундаментальные исследования. 2015. № 2. С. 4023-4027.
5. Нарожная Д.А. Деструктивная мотивация персонала: причины и пути ограничения. Автореф. дис. ... канд. социолог. наук. – М.: МГУ, 2016.
6. Оболенская А.Г., Гаврилов Д.Е. Экономические подходы к определению организационного вандализма в муниципальном управлении // Вопросы управления. 2017. № 6.
7. Радченко Д.А. «На человека стал похожим»: советские памятники Украины и России в конфликтном контексте (2013–2015) // Genius Loci: Сборник статей в честь 75-летия С.Ю. Неклюдова / Сост. М.В. Ахметова, Н.В. Петров, О.Б. Христофорова (отв. ред.). – М.: Форум, 2016. С. 435-461.
8. Российский обзор экономических преступлений за 2016 год // PriceWaterhouseCoopers. Режим доступа: https://www.pwc.ru/ru/publications/resc-2016.html (дата обращения: 14.02.2017).

Vorobyeva I.V., Kruzhkova O.V., Obolenskaya A.G.

Ekaterinburg, Ural State Pedagogical University

**Possibilities of the case-method for diagnostics of personnel’s destructive behavior in organization**

Abstract: The article describes the relevance and results of designing a technique of diagnostics of personnel’s destructive behavior in the workplace in the form of organizational vandalism.

Keywords: destructive behavior, organizational vandalism, diagnostics, case-method.