

СТРЕС, МУЛТИКУЛТУРАЛИЗЪМ И АКУЛТУРАЦИЯ В СЪВРЕМЕННИ ОРГАНИЗАЦИИ

Стоянка Шопова¹

Тази статия представя част от проучване, проведено сред 219 участници, което изследва взаимосвързаността между преживявания стрес на работното място и степента на мултикултурализъм и акултурация в организацията. Хипотезата, че съществуват значими взаимосвързки между нивото на възприеман професионален стрес, степента на мултикултурализъм и степента на акултурация в организациите бе потвърдена. Резултатите показват, че високите нива на стрес в организацията корелират статистически значимо както с ниската степен на мултикултурализъм, така и с ниската степен на акултурация, и обратно. Степента на организационен мултикултурализъм, от своя страна, се намира в положителна статистически значима корелация със степента на организационна акултурация.

Ключови думи: стрес, мултикултурализъм, акултурация

Динамичните тенденции на глобализация и непрекъснатите технологични иновации в днешния свят поставят нови и комплексни предизвикателства както пред съвременните организации, така и пред хората, работещи в тях, включително и по отношение на професионалния стрес и неговите особености. Заедно с постоянната несигурност на работното място, породена от явления като световната икономическа криза и износа на работни позиции и на цели производства към икономически по-изгодни условия зад граница, и наред с все по-високите изисквания за нови технически умения и знания, към съвременните източници на професионален стрес може да бъде отнесено и непрекъснато нарастващото културно многообразие на работ-

¹ **Стоянка Шопова** – доктор по Организационна психология; катедра „Социална, трудова и педагогическа психология“, СУ „Св. Климент Охридски“.

Адрес за контакти: stoyanka.shopova@gmail.com

ната сила, на вътрешната и на по-широката социална среда, в която функционират организациите, което често става причина за комуникационни затруднения и конфликти и води до повишено текучество в организацията и компрометиране на лоялността и привързаността към нея. Това поражда необходимостта от поставяне на управлението на културните различия сред приоритетите на днешната организация и придвижването ѝ по посока на **мултикултурализма**, изразяващ се в преодоляване на расизма, сексизма и другите форми на дискриминация на работното място и взаимно зачитане и приемане на различията. В зависимост от нивото на мултикултурализъм се разглеждат три основни типа организация – *монокултурална* (монолитна), *не-дискриминационна* (плурална) и *мултикултурална* организация (Jackson & Hardiman, 1981; Cox, 1991).

Многокултурната работна среда поставя служителите пред необходимостта от постоянно приспособяване към различни културни ценности, вярвания и норми на индивидуално, групово и организационно равнище, обозначавано с понятието **акултурация** (Berry, Poortinga, Segall & Dasen, 1992). В зависимост от нагласата към съхраняване на наследената култура и идентичност и взаимодействие с друга културна група или групи се очертават четири основни стратегии на акултурация – *интеграция*, *асимиляция*, *сепарация* и *декултурация* (Berry, 2001). В процеса на акултурация е възможна проявата на умерено патологични и разрушителни индивидуални състояния и поведения, определяни като акултуративен стрес (Berry, 2006).

Според Палмър, Купър и Томас (Palmer, Cooper & Thomas, 2004) културата е един от основните потенциални източници на професионален стрес, проявяващ се в различна степен под една или друга форма, във всяка от останалите категории стресови фактори (изисквания, контрол, взаимоотношения, промяна, роля, подкрепа) и оказващ въздействие върху преживяването на стрес в няколко основни насоки – по отношение на стресорите, на оценката на събитието като стресиращо и на избора на копинг стратегии (Aldwin, 2003). Следователно определени културни фактори в организациите, като степента на мултикултурализъм и акултурация, могат да бъдат предпоставка за повишаване нивото на преживявания стрес на работното място и да поставят необходимостта от приспособяване към новите предизвикателства на съвременния динамичен свят.

На тези теоретични концепции се базира и **хипотезата**, че съществуват значими взаимовръзки между нивото на преживявания професионален стрес, степента на мултикултурализъм и степента на акултурация в организациите.

Целта е да се установят по емпиричен път взаимовръзките между преживяването на професионален стрес, организационен мултикултурализъм и организационна акултурация.

Задачите включват: установяване на средните за извадката стойности по отношение на изследваните променливи; установяване на наличие или отсъствие на статистически значими корелационни взаимозависимости между нивото на възприеман професионален стрес и степента на мултикултурализъм и акултурация в организациите, както и между степента на мултикултурализъм и степента на акултурация в организациите.

За целите на емпиричното изследване бяха използвани три **въпросника**:

– *Скала за измерване на възприеман стрес* (Cohen & Williamson, 1988) – в настоящото изследване е използван краткият 10-айтемен вариант, съгласуван със стандартизираната за български условия 14-айтемна оригинална версия (Найденова и Илиева, 2006). Скалата измерва степента, в която определени ситуации се възприемат като стресиращи.

– *Скала за измерване на мултикултурализма* (Berry & Kalin, 1995) – състои се от 10 айтема. Предназначена е за измерване на мултикултуралните нагласи в обществото, склонността към признание и приемане на културалното многообразие.

Инструкцията и твърденията в горепосочените две методики бяха допълнени и приспособени за измерване на преживявания стрес и на съществуващите мултикултурални нагласи в организацията, в която работи изследваното лице.

– *Скала за измерване на организационната акултурация* – подскала на Индекса за организационна асимилация (Gailliard, Myers & Seibold, 2010). Включва 5 айтема, отнасящи се до степента на възприемане и усвояване на организационните норми и стандарти. подскала на Индекса за организационна асимилация

И трите въпросника демонстрират добра надеждност в настоящата извадка: $\alpha = 0,85$ (при Скалата за измерване на възприеман стрес), $\alpha = 0,75$ (при Скала за измерване на мултикултурализма) и $\alpha = 0,86$ (при Скала за измерване на организационната акултурация). След прилагане на факторен анализ с метода на основните компоненти се установи наличието на един генерален фактор, който обяснява над 50 % от общата вариация и при трите скали (56,62% – при Скалата за измерване на възприеман стрес; 54,29 % – при Скала за измерване на мултикултурализма и 63,79% – при Скала за измерване на организационната акултурация) и потвърждава тяхната валидност.

Изследователска процедура

В настоящото изследване бе използвана онлайн версия на въпросниците, разпространена чрез електронната поща, социалните мрежи (Facebook, Netlog, Tweeter) и част от форумите и електронните вестници на българските емигрантски общности. Изборът на този подход при осъществяване на проучването бе обусловен от предимствата и удобствата, които предоставя интернет-комуникацията, както в пространствено-времево отношение, така и във връзка с необходимата за подобен тип проучвания пълна анонимност.

Обект на изследване

В емпиричното изследване взеха участие 219 лица – жени (73,5%; N = 161) и мъже (26,5%; N = 58), на възраст между 18 и 67 навършени години (M = 34.32), служители в изцяло български (50,7 %; N = 111) или изцяло/частично чуждестранни организации (49,3 %; N = 108), действащи на територията на България (78,6%; N = 172) или извън нея (21,4 %; N = 47), събрани на случаен принцип.

За проверка на издигнатата **хипотеза** и реализиране на поставените в съответствие с нея задачи бе осъществен дескриптивен и корелационен анализ на емпиричните данни от настоящото изследване, които бяха въведени и обработени чрез статистическата програма SPSS, версия 15.0.

В настоящата извадка се очертаха следните **резултати**:

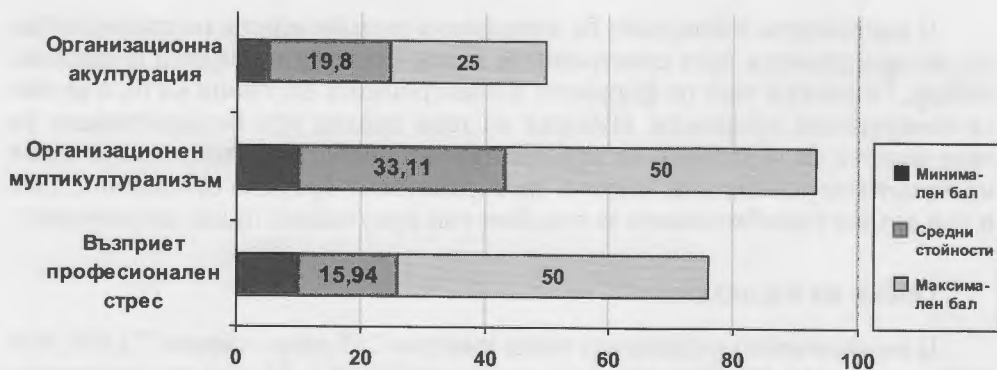
1. *Сравнително ниски нива на възприет професионален стрес* ($M = 15,94$; $SD = 4,55$) (табл. 1; граф. 1), което до голяма степен съответства на резултатите, получени в друго изследване, проведено със същия инструмент (Найденова и Илиева, 2006) и опровергава очакванията за наличието на голяма доза стрес сред работещите, предвид сложната икономическа ситуация в световен мащаб;

2. *Умерено високи нива на организационен мултикултурализъм* ($M = 33,11$; $SD = 4,07$) (табл. 1; граф. 1), типични за плуралния тип организации, характеризиращи се с толерантност към културните различия и предприемане на действия срещу дискриминацията и предразсъдъците на работното място;

3. *Високи нива на организационна акултурация* ($M = 19,8$; $SD = 3,29$) (табл. 1; граф. 1), признак за интеграцията на индивида в организацията и

Таблица 1. Средни стойности и стандартно отклонение по отношение на изследваните променливи

Изследвани променливи:	M	SD	min	max
Възприет професионален стрес	15,94	4,55	10	50
Организационен мултикултурализъм	33,11	4,07	10	50
Организационна акултурация	19,8	3,29	5	25



Графика 1. Средни стойности и стандартно отклонение по отношение на изследваните променливи

взаимното опознаване, възприемане и усвояване на индивидуалните и организационните културни ценности и практики. Очакван резултат, предвид мултикултуралната насоченост на организациите, включени в настоящото изследване. По-голямата част от респондентите са избрали най-ефективната и минимизираща акултуративния стрес стратегия за приспособяване към ценностите и практиките на организацията, в която работят, а именно – *интеграцията*, което допълнително спомага намаляването на нивото на работния стрес и задържането му в умерени граници.

4. *Статистически значима отрицателна корелация (при ниво $p < 0,05$) между нивото на възприет професионален стрес и степента на организационен мултикултурализъм ($r = -0,161$; $p = 0,017$) (Таблица 2);*

5. *Статистически значима отрицателна корелация (при ниво $p < 0,01$) между нивото на възприет професионален стрес и степента на организационна акултурация ($r = -0,236$; $p = 0,000$) (табл. 2);*

Таблица 2. Взаимовръзки между нивото на възприет професионален стрес и степента на мултикултурализъм и акултурация в организациите

Корелации на Пийърсън (r)	Възприет професионален стрес	
	r	p
Организационен мултикултурализъм	- 0,161*	.017
Организационна акултурация	- 0,236**	.000

** Корелацията е статистически значима при ниво $p < 0,01$.

* Корелацията е статистически значима при ниво $p < 0,05$.

6. *Статистически значима корелация (при ниво $p < 0,01$) с положителен знак между степента на организационна акултурация и степента на организационен мултикултурализъм ($r = 0,215$; $p = 0,002$) (табл. 3).*

Таблица 3. Взаимовръзки между степента на мултикултурализъм и степента на акултурация в организациите

Корелации на Пийърсън (r)	Организационен мултикултурализъм	
	r	p
Организационна акултурация	0,215**	.002

** Корелацията е статистически значима при ниво $p < 0,01$.

От получените резултати става ясно, че стресът на работното място е по-често срещан сред членовете на монокултурно насочените организации, характеризиращи се с професионална сегрегация и дискриминация към представителите на женския пол и на малцинствата. За разлика от тях, ориентираните към мултикултурализма организации отчитат ниски нива на стрес, благодарение на своите усилия и активни стъпки към приемане, оценяване и подкрепа на хората с различна културна принадлежност. Умерено високите нива на мултикултурализъм в настоящото изследване, сочещи наличието най-вече на плурални организации, корелират с ниските

нива на стрес в тези организации – добър знак за положителния ефект от придвижването им към същинския мултикултурализъм.

Стойността и отрицателният знак на корелацията между възприетия професионален стрес и организационната акултурация са доказателство за обратнопропорционалната взаимосвързаност на тези две променливи и налагат необходимостта от по-нататъшен анализ с цел установяването на причинно-следствената връзка между тях. Напълно логично е тя да бъде двупосочна, т.е. високата степен на акултурация към организационната култура да води до ниски нива на професионален стрес, както и обратното – ниските нива на стрес да повишават степента на акултурация към организационните ценности, норми и практики.

Правопропорционалната взаимозависимост между организационната акултурация и организационния мултикултурализъм индикира, че степента на приспособяване на индивида към организационните ценности и практики се повишава заедно със степента на мултикултурализъм на организацията – добър знак за съвременните организации, придвижващи се към приемането и оценяването на все по-нарастващото културно многообразие в днешния свят.

Може да се обобщи, че изведените при корелационния анализ статистически значими взаимосвързки между изследваните променливи *потвърждават издигнатата хипотеза*.

Въз основа на резултатите от проведения анализ на емпиричните данни могат да бъдат направени следните **изводи**:

1. Възприетият професионален стрес се намира в обратнопропорционална взаимосвързаност със степента на мултикултурализъм в организацията.

2. Възприетият професионален стрес се намира в обратнопропорционална взаимосвързаност със степента на акултурация към организационните ценности, норми и практики.

3. Степента на организационен мултикултурализъм се намира в правопропорционална взаимосвързаност със степента на организационна акултурация.

Професионалният стрес е решаващ за цялостното благополучие на индивидите и организациите. Психично-здравните проблеми, свързани с него, засягат обществото като цяло, а не само негов малък, изолиран сегмент. Те са голямо предизвикателство за днешните организации, функциониращи в условията на все по-голяма динамика между глобализационните и локализационните процеси, поставящи съвременния човек в непрекъснато взаимодействие с различни култури под една или друга форма, дори и на работното място. Това налага необходимостта от признаването и зачитането на межкултурните различия при определяне линията на поведение в съвременните организации и придвижването им по посока на мултикултурализма. Всичко това, от своя страна, изисква отделяне на повече внимание и усилия, включително и научноизследователски, в областта на професионалния стрес, културното многообразие и межкултурното взаимодействие.

Abstract

This article presents part of a study conducted among 219 participants that investigated the interconnection between stress experienced at the workplace and degree of acculturation and multiculturalism in the organization. The hypothesis that there are significant reciprocities between perceived level of work stress, the degree of multiculturalism and the degree of acculturation in organizations was confirmed. Findings indicate that high levels of stress in organization correlate statistically significant both with low levels of multiculturalism and low levels of acculturation, and vice versa. The level of organizational multiculturalism, in turn, is in a positive statistically significant correlation with the level of organizational acculturation.

Keywords: stress, multiculturalism, acculturation

ЛИТЕРАТУРА

- Найденова, В. и Илиева, С. (2006). Възприеман стрес: същност и измерване. В: *Българско списание по психология*, бр. 3. София, СОФИ-Р, 16-28.
- Berry, J. W. (2001). A Psychology of Immigration. In: *Journal of Social Issues, Volume 57, Number 3*. Hoboken, New Jersey, Wiley-Blackwell, 615-631.
- Berry, J. W. (2006). Acculturative Stress. In: Wong, P. & Wong, L. (Eds.), *Handbook of Multicultural Perspectives on Stress and Coping*. New York, Springer Science and Business Media, Inc., 287-298.
- Berry, J.W., & Kalin, R. (1995). Multicultural and Ethnic Attitudes in Canada. In: *Canadian Journal of Behavioral Science, Volume 27*. Ottawa, Canadian Psychological Association, 301-320.
- Berry, J.W., Poortinga, Y. H., Segall, M. H., & Dasen, P. R. (1992). Cross-Cultural Psychology: Research and Applications. Cambridge, Cambridge University Press.
- Cox, T. (1991). The Multicultural Organization. In: *Academy of Management Executive, Volume , Number 2*. New York, Academy of Management, 34-47.
- Gailliard, B., Myers, K., & Seibold, D. (2010). Organizational Assimilation: A Multidimensional Reconceptualization and Measure. In: *Management Communication Quarterly, Volume 24*. New York, Sage Publications, 552-578.
- Jackson, B. & Hardiman, R. (1981). Organizational Stages of Multi-cultural Awareness. Amherst, MA, New Perspectives, Inc.

Бележки

- Aldwin, C. (2003). Culture, Coping and Resilience to Stress: (<http://www.bhutanstudies.org.bt/pubFiles/Gnh&dev-30.pdf>), последно посещение – 19.01.2011г.
- Cohen, S. & Williamson, G. (1988). Perceived Stress in a Probability Sample of the United States. In: Spacapan, S. & Oskamp, S. (Eds.), *The Social Psychology of Health: Claremont Symposium on Applied Social Psychology*. Newbury Park, CA: SAGE Publications: (<http://www.psy.cmu.edu/~scohen/Cohen%2C%20S.%20%26%20Williamson%2C%20G.%20%281988%29.pdf>), последно посещение – 25.01.2011г.
- Palmer, S., Cooper, C. & Thomas, K. (2004). A Model of Work Stress to Underpin the Health and Safety Executive Advice for Tackling Work-related Stress and Stress Risk Assessments. Counselling at Work: (http://www.bacpworkplace.org.uk/journal_pdf/acw_winter04_a.pdf), последно посещение – 17.01.2011г.

Д-р Стоянка Шопова – от февруари 2012 г. работи като специалист-психолог в Университетски център за управление на конфликти и организационни изследвания, към СУ „Св. Климент Охридски“. Придобила е магистърска степен по „Социална психология“ в ЮЗУ „Неофит Рилски“ и по „Клинична и консултативна психология“ в СУ „Св. Климент Охридски“. От 2008 г. е зачислена като докторант по Организационна психология към Катедра “Социална, трудова и педагогическа психология“, СУ „Св. Климент Охридски“. През май 2012 г. защитава дисертационен труд на тема: „Професионален стрес и поведенчески модели при организации от мултикултурален тип“. Автор е на три публикации по темата и съавтор в две.