

Проблемы управления: экономические, правовые, социальные и психологические аспекты

УДК
DOI:

Проблемы девиантного поведения сотрудников организаций в условиях пандемии COVID-19

Юлия В. Задорожная

*Акционерное общество коммерческий банк «ЮНИСТРИМ»,
Москва, Россия, zadorozhnaja022@gmail.com*

Аннотация. В статье рассмотрена проблема девиантного поведения. Статья включает в себя подробное описание видов девиантного поведения и формы его проявления в организации. Выделены и описаны в качестве примера формы девиантного поведения у сотрудников банковской сферы, влияние его на рабочие процессы.

Ключевые слова: поведение, социальное поведение, социальная норма, девиантное поведение

Для цитирования: Задорожная Ю.В. Проблемы девиантного поведения сотрудников организаций в условиях пандемии COVID-19 // Наука и искусство управления / Вестник Института экономики, управления и права Российского государственного гуманитарного университета. 2021. № 3. С. 10–17. DOI:

Issues of deviant behavior among employees of organizations in the context of the COVID-19 pandemic

Yuliya V. Zadorozhnayay

*UNISTREAM Commercial Bank (JSC), Moscow, Russia,
zadorozhnaja022@gmail.com*

Abstract. The article deals with an issue of deviant behavior. It includes a detailed description of the types of deviant behavior and the forms of its manifestation in an organization. As an example of the form of deviant behavior among employees of the banking sector, its impact on work processes is identified and described.

© Задорожная Ю.В., 2021

Keywords: behavior, social behavior, social norm, deviant behavior

For citation: Zadorozhnyay, Yu.V. (2021), "Issues of deviant behavior among employees of organizations in the context of the COVID-19 pandemic", *Science and Art of Management / Bulletin of the Institute of Economics, Management and Law of the Russian State University for the Humanities*, no. 3, pp. 10–17, DOI:

Понятия «поведение» и «социальное поведение»

Изучением теории поведения ученые и практики активно начали заниматься с XX в. Существуют различные представления о поведенческой деятельности в трудах ученых Дж. Уотсона, Б. Скиннера, И.М. Сеченова, Л.С. Выгодского, П.Я. Гальперина. Все эти теории особо значимы в изучении поведения. С.Л. Рубинштейн дал определение понятия «поведение» как «определенным образом организованную деятельность, осуществляющую связь организма с окружающей средой» [Рубинштейн 2001, с. 102].

На данный момент поведение рассматривается не только как внешняя активность, но и как внутренние составляющие – процессы регуляции, эмоциональные реакции, когнитивные аспекты, целеполагания, мотивация. Поведение обуславливает связь с социумом, которое базируется на индивидуальных особенностях человека и выражается путем взаимодействия через действия и поступки [Усова 2010, с. 4].

М.И. Бобнева под социальным поведением понимает: «Поведение человека, включенного в системы социальных отношений, в различные общности и группы, когда он выступает представителем этих общностей и групп (т. е. как субъект социального поведения в строгом смысле слова) – многомерный процесс» [Бобнева 1974, с. 4].

Понятие социальной нормы

Каждое общество имеет свою определенную систему норм, включающую требования к поведению и обязанности членов данного общества. Такие нормы воплощают в себе абстрактную модель указанных взаимодействий, позволяющую индивидам предвидеть действие иных участников общественных отношений и соответствующим образом строить собственное поведение. Система норм зависит от уровня социально-экономического, политического, духовного развития общества, а также от производственных и об-

щественных отношений. Система норм по отношению к социально-экономическому развитию является зависимой переменной. Социальные нормы формируются неизбежно как следствие коммуникации и кооперации людей и основополагающей составной частью любой формы социализации человека. Не существует ни одного общества или группы людей без системы норм, определяющих их поведение.

Понятие «социальная норма» достаточно широкое. В зарубежной научной литературе имеется большое число работ, так или иначе анализирующих это понятие, однако систематического методологического анализа норм все же на сегодняшний день не существует. Чтобы отнести то или иное поведение к отклоняющемуся от норм, необходимо разобраться, что же такое норма. Прежде всего, хотелось бы подчеркнуть относительность этого понятия. Определений этого феномена существует множество.

Л. Пожар предлагает рассматривать норму в трех разных значениях: статистическую, функциональную (индивидуальную) и идеальную [Пожар 1996, с. 128–130]. При этом идеальная норма – это оптимальный способ существования личности в оптимальных социальных условиях. Поскольку каждый индивид имеет собственный специфический путь развития, любое отклонение можно считать девиацией лишь в сравнении с этим трендом.

Таким образом, функциональная (индивидуальная) норма принимает во внимание единичность индивида, но не отражает неких свойств, присущих большинству людей, событий. Статистическая норма, как самая большая частота появления определенного показателя, расценивается как вариант нормы, проявление особенностей характера, личности, как уникальный результат взаимодействия индивидуальности и специфических особенностей ситуации. Но статистическая норма не позволяет увидеть перспективы успешной трудовой деятельности и социализации.

Отклонение или несоблюдение норм является социальным отклонением, или девиацией. Девиантное поведение является одной из наиболее важных проблем любого социального общества.

Понятие девиантного поведения, виды отклонений и формы проявления поведения

Различные исследователи, давая определения девиантному поведению, почти всегда упоминают конфликт с социальными нормами. Девиантное поведение (также социальная девиация, отклоняющееся поведение) – это устойчивое поведение личности,

отклоняющееся от общепринятых, наиболее распространенных и устоявшихся общественных норм [Громов, Мацкевич, Семёнов 2003, с. 560].

С точки зрения социологии девиантное поведение может проявляться в обществе, в организации, в семье (табл. 1).

Таблица 1

Виды отклонений поведения в обществе,
в семье, в организации

	Виды отклонений поведения	Формы проявления
<i>В обществе</i>		
1	Нестандартное поведение	Действия, выходящие за рамки социальных стереотипов поведения, но играющие позитивную роль в развитии общества
2	Аддиктивное	Использование каких-то веществ или специфической активности с целью ухода от реальности и получения желаемых эмоций
3	Антисоциальное	Нарушение законов и прав других людей
4	Терроризм	Противоправные насильственные действия, направленные на мирное население с целью воздействия на органы государственной власти, международные организации
5	Вандализм	Уничтожение или осквернение предметов искусств, культуры
<i>В семье</i>		
1	Внутридеструктивное поведение	Разрушение личности: психические расстройства; суицидное, конформистское, нарциссическое, фанатическое, аутическое поведение
2	Аддиктивное	Алкоголизм, наркомания, токсикомания
3	Насилие	Жестокое обращение с членами семьи
4	Обман	Измена супругу(е), незаконные сделки с имуществом
5	Тунеядство	Нежелание члена(ов) семьи обеспечивать денежными средствами свою семью

Окончание табл. 1

	Виды отклонений поведения	Формы проявления
<i>В организации</i>		
1	Отступление от регламентов или правил безопасности труда	Опоздания на работу, нарушение корпоративной культуры, нарушение правил безопасности поведения на рабочем месте
2	Порча, кража имущества, товаров, продукции и т. д.	Намеренная порча продукции, завладение имуществом с целью сбыта либо использования в личных целях
3	Распространение заведомо ложной информации	Распространение информации с целью очернить организацию, сотрудников после увольнения либо во время работы в организации
4	Пренебрежение, нарушение субординации и этики общения	Общение сотрудников, руководства в грубой форме, скандалы, ссоры, конфликты
5	Пренебрежение нормами дресс-кода	Ношение одежды, не подходящей для организации, неполная ее комплектация по правилам техники безопасности

В качестве примера рассмотрим девиации банковских сотрудников. Можно выделить различные виды проявления девиантного поведения, которые прямо или косвенно влияют на работу в банковской сфере (табл. 2).

В зависимости от степени отклонений девиации могут вызывать различные по тяжести последствия: от местных конфликтов и сбоев до полной дезорганизации всей системы труда. Участие в конфликтных ситуациях занимает до 20% рабочего времени лиц, выступающих их непосредственными участниками или посредниками. Потери рабочего времени от неконструктивных конфликтов и последующих переживаний составляют около 15–20%, а производительность труда снижается на 20–40% [Хохлова 2009, с. 247–250].

Таблица 2

Виды отклонений
и формы проявления девиантного поведения
сотрудников банковской сферы

	Виды отклонений поведения сотрудников банковской сферы	Формы проявления
1	Взятки	Давать, обещать, просить, получать взятки или совершать платежи для упрощения административных бюрократических и прочих формальностей в любой форме, в том числе, в форме денежных средств ценностей услуг или иной выгоды, от каких-либо лиц или организаций включая коммерческие организации органы государственной власти и местного самоуправления, частные компании и т. д.
2	Мошенничество	Проведение повторных переводов, транзакции за-за несуществующих ошибок в работе системы банка
3	Конфликт интересов	Предпочтение интересов одного клиента в ущерб интересам других с целью получения выгоды
4	Заклучение сделок без одобрения	Проведение сделок с коммерческими организациями с целью получения личной выгоды в ущерб банку
5	Невыполнение условий договоров	Невыполнение трудовых обязательств, своих функций и предписаний
6	Несоблюдение установленных ограничений на проведение операций (сделок)	Проведение транзакций сверх установленных норм, предписанных законом
7	Превышение полномочий	Использование своих полномочий в целях получения выгоды для себя
8	Несоблюдение норм деловой этики и профессионального этикета	Грубое или не уважительное обращение с коллегами, клиентами банка

Окончание табл. 2

	Виды отклонений поведения сотрудников банковской сферы	Формы проявления
9	Принятие решений, предполагающих ухудшение качества активов банка или получение убытков	Проведение сделок заведомо убыточных, которые влияют на доход банка, которые влияют не только на экономическую составляющую, но и на репутационную составляющую банка
10	Раскрытие личных данных, непредоставление или предоставление недостоверной информации	Раскрытие личных данных клиентов: паспортных данных, состояние и активность счетов; предоставление заведомо недостоверной информации, которая влечет финансовые потери и ущерб репутации банка

Выводы

Подобные явления приводят к снижению эффективности работы, подрыву имиджа организации, утрате рыночных позиций, потере ключевых клиентов. Для организации важно подбирать комплекс методик по выявлению и предотвращению форм девиантного поведения. На этапе подбора можно использовать тестирование кандидатов по личностным характеристикам, уровням стресса, когнитивным искажениям для выявления склонности к девиантному поведению. Также системе безопасности организации необходимо проверять своих будущих сотрудников на предмет уголовной или административной ответственности, задолженностей перед банками, а также состоит ли кандидат на учете в психоневрологических диспансерах. В рабочих процессах сотруднику необходимо назначать учебные курсы, в которых четко прописаны возможные нарушения, их последствия и предотвращение нарушений со стороны коллег, руководства, клиентов организации. Комплекс методик на этапе подбора и в рабочих процессах позволит минимизировать либо полностью предотвратить появление девиантного поведения у сотрудников организации.

Литература

Бобнева 1974 – Бобнева М.И. Психологические механизмы регулирования социального поведения. М.: Наука, 1979. 339 с.

- Громов, Мацкевич, Семёнов 2003 – Громов И.А., Мацкевич И.А., Семёнов В.А. Западная социология: Учеб. пособие для вузов. СПб.: Изд-во ДНК, 2003. 560 с.
- Пожар 1996 – Пожар Л. Психология аномальных детей и подростков – патопсихология. М.; Воронеж: ИПП: МОДЭК, 1996. 168 с.
- Рубинштейн 2001 – Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии. СПб.: Питер, 2001. 720 с.
- Усова 2010 – Усова Е.Б. Психология девиантного поведения. М.: МИУ, 2010. 321 с.
- Хохлова 2009 – Хохлова Т.П. Организационное поведение. М.: Магистр, 2009. 526 с.

References

- Bobneva, M.I. (1979), *Psikhologicheskiye mekhanizmy regulirovaniya sotsial'nogo povedeniya* [Psychological mechanisms for regulation of social behavior], Nauka, Moscow, Russia.
- Gromov, I.A., Matskevich, I.A. and Semenov, V.A. (2003), *Zapadnaya sotsiologiya: Uchebnoe posobie dlya vuzov* [Western Sociology. Textbook for Universities], Izdatel'stvo DNK, Saint Petersburg, Russia.
- Khokhlova, T.P (2009), *Organizatsionnoe povedenie* [Organizational behavior], Magistr, Moscow, Russia.
- Pozhar, L. (1996), *Psikhologiya anomal'nykh detei i podrostkov – patopsikhologiya* [Psychology of abnormal children and adolescents – pathopsychology], IPP, MODEK, Moscow, Voronezh, Russia.
- Rubinshtein, S.L. (2001), *Osnovy obshchei psikhologii* [Fundamentals of General Psychology], Piter, Saint Petersburg, Russia.
- Usova, E.B. (2010), *Psikhologiya deviantnogo povedeniya* [Psychology of deviant behavior], MIU, Moscow, Russia.

Информация об авторе

Юлия В. Задорожная, Акционерное общество коммерческий банк «ЮНИСТРИМ», Москва, Россия; 127083, Россия, Москва, ул. Верхняя Масловка, д. 20, стр. 2; zadorozhnaja022@gmail.com

Information about the author

Yuliya V. Zadorozhnaya, UNISTREAM Commercial Bank (JSC), Moscow, Russia; bldg. 2, bld. 20, Verkhnyaya Maslovka Street, Moscow, Russia, 127083; zadorozhnaja022@gmail.com