

УДК 159.91; 331.1

Названова И.А., Подопригора М.Г., Тытарь А.Д.

**ПРОГНОЗ КОПИНГ-ПОВЕДЕНИЯ МЕНЕДЖЕРОВ В СТРЕССОВОЙ
СИТУАЦИИ**

Южный федеральный университет,

Таганрог, Некрасовский 44

UDC 159.91; 331.1

Nazvanova I.A., Podoprigora M.G., Tytar A.D.

**FORECAST OF COPING BEHAVIOR OF MANAGERS IN STRESSFUL
SITUATIONS**

Southern Federal University,

Taganrog, Nekrasovskiy lane, 44

В данной работе рассматриваются возможности пиктополиграфии как метода оценки и прогнозирования способностей менеджеров к эффективному поведению в сложных ситуационных условиях. Исследованы интенциональные особенности личности, определяющие копинг-стратегии в стрессогенных условиях.

Ключевые слова: метод пиктополиграфии, копинг-поведение в стрессовых ситуациях.

In this paper, we analyze the possibility of pictopolygraphy as a method of assessment and forecasting of managers' capacity for efficient behavior under complex site conditions. Intentional personality traits that determine the coping strategies in stressful conditions are studied.

Keywords: pictopolygraph method, coping behavior in stressful situations.

Профессионализм менеджера во многом определяется его способностью совладать своим поведением в условиях неопределенности, принимая и

реализовывая решения, что, в конечном итоге, позволяет добиться успеха при выполнении конкретной работы в организации.

Отметим, что на сегодняшний день наблюдается интерес исследователей к вопросу изучения активного и целенаправленного поведения личности, вызванного проблемными и кризисными ситуациями. При этом «Подобные исследования проводятся преимущественно в рамках когнитивно-поведенческой модели совладающего со стрессом поведения – копинга» [1, с.4].

Происхождение термина «копинг» приписывают авторству Л.Мэрфи [2], изучающему особенности преодоления детьми кризисов развития в 1962 г. Спустя несколько лет Р.Лазарус начинает исследовать стратегии совладения со стрессовыми и другими сложными жизненными ситуациями [3].

Интерес к копинг-поведению со стороны отечественных ученых появляется к концу 90-х гг. XX века [4]. При этом в российской практике наряду с зарубежным вариантом термина «копинг» все чаще используется понятие «совладающего поведения» [5].

В общем виде, копинг можно трактовать как способ взаимодействия личности со стрессовой или кризисной для нее ситуацией. Различие и уникальность поведенческих, когнитивных и эмоциональных моделей поведения в непривычных условиях составляют копинг-стратегии. В литературе нет единого мнения по поводу классификаций данных стратегий [6]. Во всем их многообразии, можно выделить адаптивную и дезадаптивную копинг-стратегии. Адаптивная стратегия представляет собой такие формы поведения, которые направлены на анализ возникших трудностей и возможных путей выхода из них, повышение самооценки и самоконтроля, более глубокое осознание собственной ценности как личности, наличие веры в собственные ресурсы в преодолении трудных ситуаций [7].

На наш взгляд, именно знание интенциональных особенностей личности, определяющих копинг-стратегии в стрессогенных условиях, позволит в случае

необходимости своевременно скорректировать личностные факторы, определяющие эффективное поведения менеджеров.

Таким образом, в работе рассматриваются возможности на основе пиктополиграфического метода дать прогноз эффективного поведения менеджера в сложных ситуационных условиях. Для исследования существующих типов стратегий в стрессогенных ситуациях мы использовали пиктополиграфическую аппаратуру НПКФ «Медиком МТД», Таганрог, Россия. [8]

В соответствии с вышесказанным, были сформулированы следующие гипотезы:

1. Существует зависимость между характерологическими особенностями человека и свойственной ему моделью копинг-поведения в стрессовой ситуации.

2. Использование только вербальных тестов и опросов для изучения копинга менеджера недостаточно для прогноза его поведения в стрессогенных условиях и вследствие их неполной объективизации возникает необходимость в проведении детальных исследований характерологических особенностей личности.

3. Применение пиктополиграфического метода позволяет получать более достоверную и полную информацию, экономя время и предоставляя возможность построения индивидуальной программы коррекции неэффективных поведенческих реакций менеджеров.

Пиктополиграфический метод интегрирует и наполняет новым содержанием известные ранее психологические и психофизиологические методы путем включения в них эмоционально-оценочной шкалы, которая позволяет объективно дифференцировать индивидуальную значимость стимулов по степени выраженности и согласованности реакций, относящихся к разным физиологическим и пиктографическим сигналам, синхронно регистрируемых в процессе экспериментальной микромоделльной деятельности человека. Метод базируется на совместном анализе трендов физиологических

показателей и параметров поведенческой деятельности при выполнении конкретных заданий диагностических сценариев специальной ручкой на электронном графическом планшете. [9; 10; 11; 12; 13; 14]

Группировка заданий по смысловым кластерам, распределение этих заданий во времени, усреднение, нормировка и сортировка интегральных показателей по этим смысловым кластерам позволяет представлять результаты обработки в виде дополнительных профилей, носящих название «профиль смысло-эмоциональной значимости». На основании многомерного анализа синхронно регистрируемой информации по физиологическим параметрам и параметрам пиктографической деятельности эксперт получает результаты обработки в виде профилей смысло-эмоциональной значимости.

Результаты анализа явно показывают эксперту те смысловые кластеры, которые в результате диагностического обследования сопровождались максимальной эмоциональной реакцией испытуемого. Детализацию этой информации эксперт получает в результате целенаправленной беседы с испытуемым, проводимой после тестовой процедуры.

Анализ направленности и степени выраженности отклонений значений интенсивности смысло-эмоциональных реакций по различным смысловым кластерам, а также достоверности этих отклонений предоставляет психологу более полную и точную информацию в отличие от данных, получаемых при использовании традиционных методов психодиагностики.

Построение матриц проводится по трём векторам [15]:

Вектор X – вектор условно неконтролируемых показателей на базе сигналов электроэнцефалографа (ЭЭГ). Может быть интерпретирован как мыслительная компонента реакции – «я думаю».

Вектор Y – вектор условно полуконтролируемых показателей на базе полиграфических сигналов кожно-гальванических реакций (КГР), дыхания и т.п. Отражает эмоциональную реакцию – «я чувствую».

Вектор Z – вектор условно контролируемых показателей на базе координат перемещения электронного пера по планшету, степени давления на перо при

рисовании и написании, времени задержки от начала этапа до начала рисования, времени задержки от завершения рисования до перехода на следующий этап. Отражает моторно-двигательную реакцию и интерпретируется как «я делаю».

Кроме того, направленность реакций относительно вертикальной оси в координатах этих трёх векторов может указывать:

- 1) на избегание (направленность влево);
- 2) достижение и принятие (направление вправо);
- 3) слабо сформированную либо не сформированную реакцию на стимул, неактуальность в данный момент (незначительные отклонения от вертикали).

В результате тестирования на пиктополиграфическом оборудовании может быть выявлено ещё и неосознаваемое, бессознательное отношение к тестируемым областям. Оценка данных бессознательных предикатов особенно важна потому, что в них проявляется как истинная мотивация, так и истинное отношение ко всем декларируемым аспектам изучаемой области. Это становится совершенно ясно при комплексном анализе вербальных результатов тестирования и их психофизиологических коррелятов.

В психологическом пространстве субъекта в конкретный момент времени имеются разные по значимости факторы, среди которых можно выделить:

- 1) бессознательно игнорируемые моменты, причиной которых может стать, например, неактуальность, или невозможность реализовать желаемое и т.д.;
- 2) чувствительно напряжённые области;
- 3) гармоничные сферы, являющиеся, по-видимому, опорными для субъекта в его актуальной самореализации.

Все эти области имеют свои характеристики по показателям не только вербальных тестов, но и пиктополиграфического анализа.

Из этого следует, что психологическое пространство личности оказывается более объёмным и неоднозначным, чем можно было бы представить в результате анализа исключительно вербальной стороны тестов.

В исследовании на протяжении 2011-2013 гг. приняли участие около 100 выпускников управленческих специальностей ЮФУ и менеджеров, работающих на различных предприятиях Ростовской области от нескольких месяцев до 5-7 лет.

Для диагностики стратегий поведенческой активности в стрессовых условиях мы применили методику «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (С. Норман, Д. Эндлер, Д. Джеймс, М. Паркер, адаптированный вариант Т. Крюковой) [16] в пиктополиграфическом варианте.

В качестве иллюстрации приведены два примера обследования. Один из испытуемых (А) не имеет опыта управленческой деятельности, другой (Б) – работает руководителем группы на протяжении 5 лет.

На рисунках 1-а, 1-б, 1-в представлены результаты испытуемого А.

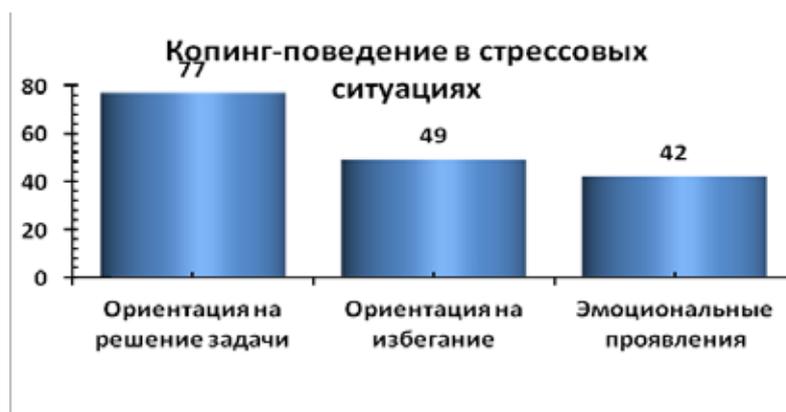


Рис. 1-а. Результат вербальных ответов на вопросы, относящиеся к ориентации поведения в стрессовых ситуациях

По результатам вербальных ответов (рис. 1-а), обследуемый в его представлении на 61% ориентирован на решение задач, а на 39% на избегание сложных ситуаций. При этом его поведение на 65% соответствует адаптивным стратегиям.

Имя СК	Знач..	m	q	Достовер..	СМК
Копинг, ориентированный на избегание	-1	8		p>0.05	X
Копинг, ориентированный на избегание	13	4		p<0.001	Y*
Копинг, ориентированный на избегание	-7	10		p>0.05	Z
Копинг, ориентированный на избегание	9	4		p<0.01	Y*>Z>X
Копинг, ориентированный на решение задачи	-3	9		p>0.05	X
Копинг, ориентированный на решение задачи	-9	6		p<0.05	Y
Копинг, ориентированный на решение задачи	-0	12		p>0.05	Z
Копинг, ориентированный на решение задачи	-6	4		p>0.05	Y>X>Z
Копинг, ориентированный на эмоции	4	7		p>0.05	X
Копинг, ориентированный на эмоции	-4	4		p>0.05	Y
Копинг, ориентированный на эмоции	8	10		p>0.05	Z
Копинг, ориентированный на эмоции	6	3		p<0.05	Z>YX

Рис. 1-б. Смысло-эмоциональные реакции при ответах на вопросы, относящиеся к ориентации поведения в стрессовых ситуациях

Имя СК	Знач..	m	q	Достовер..	СМК
Адаптивные копинг-стратегии	-3	9		p>0.05	X
Адаптивные копинг-стратегии	-9	6		p<0.05	Y
Адаптивные копинг-стратегии	-0	12		p>0.05	Z
Адаптивные копинг-стратегии	-6	4		p>0.05	Y>X>Z
Деадаптивные копинг-стратегии	4	7		p>0.05	X
Деадаптивные копинг-стратегии	-4	4		p>0.05	Y
Деадаптивные копинг-стратегии	8	10		p>0.05	Z
Деадаптивные копинг-стратегии	6	3		p<0.05	Z>YX

Рис. 1-в. Смысло-эмоциональные реакции при ответах на вопросы, относящиеся к типу стратегии в стрессовых ситуациях

По результатам регистрируемых смысло-эмоциональных реакций при ответах на вопросы, относящиеся к ориентации поведения в стрессовых ситуациях (рис. 1-б), можно наблюдать достоверную правостороннюю силу реакции по шкале ориентации на избегание. По смысло-эмоциональным реакциям при ответах на вопросы, относящиеся к типу стратегий в стрессовых ситуациях (рис. 1-в) фиксируется достоверная левосторонняя реакция на адаптивные копинг-стратегии и правосторонняя реакция на дезадаптивные копинг-стратегии. Причём достоверная левосторонняя реакция выявлена по шкале Y (т.е. по шкале эмоциональных проявлений в стрессогенных ситуациях).

Следовательно, по данному испытуемому мы можем предполагать, что в стрессовых ситуациях, его эмоциональные реакции имеют дезорганизующий характер, и он будет ориентирован на избегание подобных ситуаций. Исходя из полученных данных, испытуемому А следует рекомендовать дополнительное обследование с целью выявления личностных факторов, порождающих такие результаты, и при необходимости сохранения данного сотрудника в

организации и наличии возможности, – рекомендовать тренинг эмоциональной устойчивости.

Рисунки 2-а, 2-б, 2-в демонстрируют результаты исследования копинг поведения работающего менеджера (Б).



Рис. 2-а. Результат вербальных ответов на вопросы, относящиеся к ориентации поведения в стрессовых ситуациях

По результатам изучения вербальных ответов (рис. 2-а), обследуемый в его представлении на 57% ориентирован на решение задач, а на 43% – на избегание сложных ситуаций. При этом его поведение на 60% соответствует адаптивным стратегиям.

Имя СК	Знач..	m	q	Достовер..	СМК
Копинг, ориентированный на избегание	-25	13		p<0.05	X
Копинг, ориентированный на избегание	-20	6		p<0.001	Y*
Копинг, ориентированный на избегание	-17	12		p>0.05	Z
Копинг, ориентированный на избегание	-21	5		p<0.001	X>Y*Z
Копинг, ориентированный на решение задачи	10	3		p<0.001	X*
Копинг, ориентированный на решение задачи	13	3		p<0.001	Y*
Копинг, ориентированный на решение задачи	17	9		p<0.05	Z
Копинг, ориентированный на решение задачи	14	2		p<0.001	Z>Y*>X*
Копинг, ориентированный на эмоции	13	1		p<0.001	X*
Копинг, ориентированный на эмоции	7	3		p<0.05	Y
Копинг, ориентированный на эмоции	-6	10		p>0.05	Z
Копинг, ориентированный на эмоции	9	2		p<0.001	X*>Y>Z

Рис. 2-б. Смысло-эмоциональные реакции при ответах на вопросы, относящиеся к ориентации поведения в стрессовых ситуациях

Имя СК	Знач..	m	0	Достовер..	СМК
Адаптивные копинг-стратегии	10	3		p<0.001	X*
Адаптивные копинг-стратегии	13	3		p<0.001	Y*
Адаптивные копинг-стратегии	17	9		p<0.05	Z
Адаптивные копинг-стратегии	14	2		p<0.001	Z>Y*>X*
Деадаптивные копинг-стратегии	13	1		p<0.001	X*
Деадаптивные копинг-стратегии	7	3		p<0.05	Y
Деадаптивные копинг-стратегии	-6	10		p>0.05	Z
Деадаптивные копинг-стратегии	9	2		p<0.001	X*>Y>Z

Рис. 2-в. Смысло-эмоциональные реакции при ответах на вопросы, относящиеся к типу стратегии в стрессовых ситуациях

По результатам регистрируемых смысло-эмоциональных реакций при изучении ориентации поведения (рис 2-б), мы наблюдаем достоверную левостороннюю силу реакции по шкале ориентации на избегание и достоверную правостороннюю силу реакции по шкале ориентации на решение задач. Анализ смысло-эмоциональных реакций при ответах на вопросы, относящиеся к типу стратегии в стрессовых ситуациях (рис. 2-в), демонстрирует достоверную правостороннюю реакцию на адаптивные копинг-стратегии и правостороннюю реакцию на дезадаптивные копинг-стратегии. При этом правосторонние реакции в первом случае наблюдаются по шкалам X и Y, а во втором – по оси X.

Следовательно, можно предположить, что в стрессовых ситуациях, несмотря на значимую оценку по оси X своих эмоциональных реакций (рис. 2-б), преобладающим поведением для Б будет ориентация на решение задач. В связи с этим, данному испытуемому можно рекомендовать тренинги уверенности в себе и эмоциональной устойчивости.

Рассмотрев данные примеры, можно сделать вывод, что ориентация только на вербальные ответы в опросниках, без учёта смысло-эмоциональных реакций, может привести к потере эффективных работников. Тогда как своевременное проведение необходимой коррекции их представлений о себе и своих возможностях обеспечит адаптивное поведение и позволит повысить результативность их действий.

Настоящее постановочное исследование позволяет предполагать, что применение пиктополиграфического метода обеспечивает получение более

достоверной информации о поведении обследуемых в сложных условиях с учётом индивидуальных особенностей личности. В целом, результаты использования данного метода могут пригодиться в процессе построения индивидуальной программы коррекции неэффективных поведенческих реакций менеджеров. Это может быть особенно интересно уже на этапах подготовки управленцев в высших учебных заведениях или в процессе их адаптации в организации.

Литература:

1. Методика для психологической диагностики совладающего поведения в стрессовых и проблемных ситуациях. Пособие для врачей и медицинских психологов. – СПб.: НИПНИ им. В.М. Бехтерева, 2008. – 37 с.
2. Howard A. Moss Coping Behavior, the Need for Stimulation, and Normal Development // *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development*. Vol. 11, No. 2 (April, 1965), pp. 171-179.
3. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process. New York: McGraw-Hill, 1966.
4. Кобзева О.В. Проявление копинг-поведения в юношеском возрасте // Вектор науки ТГУ. 3(6). 2011. – с.155-158.
5. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О. Копинг-стратегии в психологии стресса: подходы, методы и перспективы [Электронный ресурс] // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2011. N 3(17). URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: 10.05.2013). 0421100116/0027.
6. Исаева Е.Р. Копинг-поведение и психологическая защита личности в условиях здоровья и болезни. – СПб.: Издательство СПбГМУ, 2009. – 136 с.
7. Психодиагностическое исследование пациентов со спинальной травмой [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://reabilitaciya.org/stacionar/psixologicheskaya-reabilitaciya/271-psixodiagnosticheskoe-issledovanie-paczientov-so-spinalnoj-travmoj.html?start=3> (дата обращения: 12.06.2013)

8. Официальный сайт ООО научно-производственно-конструкторской фирмы «Медиком МТД» (г. Таганрог, Россия) // URL: <http://www.medicom-mtd.com/>

9. Объективный психологический анализ и тестирование «Эгоскоп»: руководство пользователя. – Таганрог: НПКФ «Медиком МТД», 2007. – 110 с.

10. Применение Эгоскопа // Best of Security. № 2. – 2007. – С.72-74.

11. Касьян С.В. ЭГОСКОПИЯ (Принципиально новый метод синхронной диагностики при оценке профпригодности и подборе персонала // Best of Security. – №12. 2006. URL: <http://www.bos.dn.ua>

12. Юрьев Г.П., Скоморохов А.А. Применение Эгоскопа // Best of Security. – № 3. – 2007. – С. 82-84.

13. Объективный психологический анализ и тестирование «Эгоскоп». Руководство пользователя. НПКФ «Медиком МТД».- Таганрог, Россия, 26.10.2007 г.

14. Объективный психологический анализ и тестирование «Эгоскоп». Методический справочник. НПКФ «Медиком МТД».- Таганрог, Россия, 04.03.2008 г.

15. Тытарь А.Д., Тытарь Е.Т., Ершов В.И. Пиктополиграфический метод для обнаружения преднамеренных психологических характеристик менеджера. // Материалы международной конференции 21-24 сентября 2009 года, Волгоград, Россия. – С. 46.

16. Копинг-поведение в стрессовых ситуациях (С.Норман, Д.Ф.Эндлер, Д.А.Джеймс, М.И.Паркер; адаптированный вариант Т.А.Крюковой) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.442-444.

References:

1. Methods of psychological diagnostics of coping behavior in stressful and challenging situations. Manual for physicians and medical psychologists. - St. Petersburg.: NIPNI n.a. V.M. Bekhterev, 2008. - 37 p.

2. Howard A. Moss Coping Behavior, the Need for Stimulation, and Normal Development // *Merrill-Palmer Quarterly of Behavior and Development*. Vol. 11, No. 2 (April, 1965), pp. 171-179.

3. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process. New York: McGraw-Hill, 1966.

4. Kobzev O.V. The exertion of coping behavior in adolescence // *Vector Nauki TSU*. 3 (6). , 2011. – Pp.155-158.

5. Rasskazova E.I., Gordeeva T.O. Coping strategies in the psychology of stress: approaches, methods and perspectives [electronic resource] // *Psychological studies: the electron. scientific journal*. , 2011. N 3 (17). URL: <http://psystudy.ru> (access date: 10.05.2013). 0421100116/0027.

6. Isayeva E.R. Coping behavior and psychological defense of an individual in terms of health and disease. - St. Petersburg.: Publishing SPbGMU 2009. – 136 pages.

7. Psychodiagnostic study of patients with spinal cord injury [electronic resource]. Access mode: <http://reabilitaciya.org/stacionar/psixologicheskaya-reabilitaciya/271-psixodiagnosticheskoe-issledovanie-pacientov-so-spinalnoj-travmoj.html?start=3> (access date: 12.06.2013)

8. The official web-site of scientific and production engineering firm “Medicom MTD” (Taganrog, Russia)// URL: <http://www.medicom-mtd.com/>

9. Objective psychological analysis and “Egoscope” testing User's Manual. - Taganrog scientific and production engineering firm "Medicom MTD", 2007. – 110 p.

10. Egoscope application // *Best of Security*. № 2. – 2007. – Pages 72-74.

11. Kasian S.V. EGOSCOPIA (fundamentally new method of synchronous diagnosis during the assessment and selection of proficiency staff // *Best of Security*. – №12. 2006. URL: <http://www.bos.dn.ua>

12. Yuriev G.P., Skomorokhov A.A. Egoscope application // Best of Security. – № 3. – 2007. – Pages 82-84.

13. Objective psychological analysis and “Egoscope” testing User's Manual. - Taganrog scientific and production engineering firm "Medicom MTD", 2007. – 110 p.

14. Objective psychological analysis and “Egoscope” testing User's Manual. - Taganrog scientific and production engineering firm "Medicom MTD", 2008.

15. Tytar A.D., Tytar E.T., Yershov V.I. Pictograph method for detection of intentional psychological characteristics of a manager. Proceedings of the International Conference on 21-24 September 2009, Volgograd, Russia. P. 46.

16. "Coping behavior in stressful situations" technique (S. Norman, D. Endler, D. James, M. Parker, an adapted version by T. Kryukova) / Fetiskin N.P., V.V. Kozlov, G.M. Manuilov Socio-psychological diagnosis of personality development and small groups. - Moscow, Publishing House of the Institute of Psychotherapy. 2002. Pages 442-444.