

Ливак Наталия Степановна

канд. психол. наук, доцент

Венедиктова Олеся Олеговна

студентка

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет

науки и технологий им. академика М.Ф. Решетнева»

г. Красноярск, Красноярский край

DOI 10.21661/r-551608

СВЯЗЬ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ СО СТРАТЕГИЯМИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ

***Аннотация:** в статье поднимается проблема конструктивности реализуемых копинг-стратегий сотрудниками организации и их связи с поведением человека в конфликте, который также описывается как стресс для личности. Авторами описаны результаты эмпирического исследования связи копинг-стратегий и стратегий поведения в конфликте сотрудников организации.*

***Ключевые слова:** совладающее поведение, конструктивные копинг-стратегии, неконструктивные копинг-стратегии, стратегии поведения, конфликтные ситуации, копинг-стратегия, стратегий поведения в конфликте.*

Современные условия жизнедеятельности человека полны стрессов и конфликтов, в связи с чем актуализируется исследование стратегий совладающего поведения, понимаемого как «целенаправленное социальное поведение, позволяющее субъекту справиться с трудной жизненной ситуацией способами, адекватными личностным особенностям и ситуации, через осознанные стратегии действий» [3] – в т.ч. копинг-стратегий и стратегий поведения в конфликте. Под копинг-стратегиями, в свою очередь, понимается «способы управления стрессовым фактором, возникающие как ответ личности на воспринимаемую угрозу» [2], под стратегиями поведения в конфликте – установки на определенные формы поведения в ситуации конфликта [1, с. 309]. Несмотря на то, что

выделенные стратегии рассматриваются отдельно, вероятно, существует взаимосвязь между ними.

Исследование связи копинг-стратегий сотрудников и стратегий поведения в конфликте имеет важное теоретическое и практическое значение. Конфликт сам по себе выступает как стрессовая ситуация: человек, как правило, испытывает дискомфорт, напряжение, тревогу – т.е. преимущественно негативные эмоции. Успешность преодоления стресса и конфликтов сотрудников организации будет влиять на эффективность ее функционирования в целом. Как копинг-стратегии, так и стратегии поведения в конфликте могут быть конструктивными и неконструктивными, а значит – важным фактором благополучного функционирования организации является применение конструктивных копинг-стратегий сотрудниками в конфликтных ситуациях [1; 4; 5].

Нами организовано исследование связи копинг-стратегий сотрудников и стратегий поведения в конфликте, в котором приняло участие 20 человек. Диагностический инструментарий исследования составили методики:

1. Опросник совладания со стрессом COPE (К. Карвер, М. Шейер и Дж. Вейнтрауб; в адаптации Т.О. Гордеевой, Е.Н. Осина, Е.А. Рассказовой, О.А. Сычева, В.Ю. Шевяховой), который позволяет исследовать ситуационные копинг-стратегии.

2. Методика Томаса-Килманна на выявление стратегии поведения в конфликтной ситуации, которая, соответственно, позволяет диагностировать поведение личности в конфликтной ситуации, выявить приоритетные для личности стратегии поведения в конфликте.

Проведенное исследование позволило сделать выводы о разнородности группы сотрудникам по реализуемым копинг-стратегиям и стратегиями поведения в конфликте, при этом акцент был сделан на определении связи между ними. Результаты проведенного корреляционного анализа представлены в таблицах 1–2.

Таблица 1

Результаты корреляционного анализа (критерий Спирмена):
копинг-стратегии 1–8

	1	2	3	4	5	6	7	8
Соп	$rs = -0.164$	$rs = -0.191$	$rs = -0.005$	$rs = 0.004$	$rs = 0.202$	$rs = 0.198$	$rs = -0.163$	$rs = 0.068$
Сот	$rs = 0.31$	$rs = 0.507$	$rs = 0.09$	$rs = 0.283$	$rs = 0.192$	$rs = 0.123$	$rs = 0.131$	$rs = -0.3$
Ком	$rs = -0.02$	$rs = -0.071$	$rs = 0.094$	$rs = 0.301$	$rs = 0.183$	$rs = -0.273$	$rs = 0.079$	$rs = -0.253$
Изб	$rs = -0.256$	$rs = 0.121$	$rs = 0.108$	$rs = 0.002$	$rs = 0.16$	$rs = -0.192$	$rs = -0.007$	$rs = 0.35$
Пр	$rs = -0.082$	$rs = -0.245$	$rs = -0.345$	$rs = -0.369$	$rs = -0.119$	$rs = 0.583$	$rs = 0.425$	$rs = 0.533$

Примечание: *В таблице 1: 1. Активное совладание. 2. Планирование. 3. Подавление конкурирующей деятельности. 4. Сдерживание совладания. 5. Поиск социальной поддержки инструментального характера. 6. Поиск социальной поддержки по эмоциональным причинам. 7. Концентрация на эмоциях и их активное выражение. 8. Позитивное переформулирование и личностный рост.

Таблица 2

Результаты корреляционного анализа (критерий Спирмена):
копинг-стратегии 9–15

	9	10	11	12	13	14	15*
Соп	$rs = 0.082$	$rs = 0.035$	$rs = 0.13$	$rs = -0.208$	$rs = -0.136$	$rs = -0.063$	$rs = 0.156$
Сот	$rs = -0.064$	$rs = 0.144$	$rs = 0.068$	$rs = 0.042$	$rs = 0.022$	$rs = 0.119$	$rs = 0.011$
Ком	$rs = 0.016$	$rs = 0.389$	$rs = -0.032$	$rs = -0.171$	$rs = 0.044$	$rs = -0.116$	$rs = 0.021$
Изб	$rs = 0.527$	$rs = -0.228$	$rs = 0.485$	$rs = 0.289$	$rs = 0.249$	$rs = 0.483$	$rs = 0.343$
Пр	$rs = -0.39$	$rs = -0.459$	$rs = 0.021$	$rs = 0.086$	$rs = 0.002$	$rs = -0.202$	$rs = -0.227$

Примечание: * В таблице 2: 9. Отрицание. 10. Принятие. 11. Обращение к религии. 12. Использование успокоительных. 13. Юмор. 14. Поведенческий уход от проблемы. 15. Мысленный уход от проблемы.

Таким образом, выявлены положительные корреляционные связи между:

– копинг-стратегией «Планирование» и стратегией поведения в конфликте «Сотрудничество»: т.е. сотрудники, тщательно обдумывающие то, как действовать в отношении трудной жизненной ситуации, разрабатывающие стратегии поведения в них, склонны прибегать к сотрудничеству с оппонентом в конфликтной ситуации;

– копинг-стратегией «Поиск социальной поддержки по эмоциональным причинам» и стратегией поведения в конфликте «Приспособление»: т.е. сотрудники, ожидающие симпатию или эмоциональную поддержку от других, склонны приспосабливаться в конфликте;

– копинг-стратегией «Позитивное переформулирование и личностный рост» и стратегией поведения в конфликте «Приспособление»: т.е. сотрудники, способные к переформулировке проблемной ситуации на положительный манер, склонны приспосабливаться в конфликте;

– копинг-стратегией «Отрицание» и стратегией поведения в конфликте «Избегание»: т.е. сотрудники, которые пытаются отвергать реальность стрессовой ситуации, склонны избегать конфликтов;

– копинг-стратегией «Обращение к религии» и стратегией поведения в конфликте «Избегание»: т.е. сотрудники, которые найти поддержку в стрессовой ситуации в религии, склонны избегать конфликтов;

– копинг-стратегией «Поведенческий уход от проблемы» и стратегией поведения в конфликте «Избегание»: т.е. сотрудники, которые отказываются от достижения цели, регулирования усилий, направленных на взаимодействие со стрессором, склонны избегать конфликтов.

Также выявлены отрицательные корреляционные связи между копинг-стратегией «Принятие» и стратегией поведения в конфликте «Приспособление»:

т.е. сотрудники, неспособные принять стрессовую ситуацию, склонны приспосабливаться в конфликте.

Таким образом, определена связь ряда копинг-стратегий личности и его поведения в конфликте. Полученные результаты имеют как теоретическое, так и практическое значение – например, данные о выявленных связях могут быть использованы в развивающей психолого-педагогической работе с сотрудниками, в реализации индивидуального подхода в обучении.

На основе результатов констатирующей диагностики была разработана и апробирована программа обучения сотрудников конструктивным копинг-стратегиям в конфликтных ситуациях в организации.

Задачами программы выступили:

1. Психологическое просвещение знаний сотрудников организации о конструктивных и малопродуктивных копинг-стратегиях, условиях их эффективности, о возможностях их адекватного использования в конфликтных ситуациях.
2. Повышение мотивации самоизменения в отношении совершенствования копинг-стратегий.
3. Освоение конструктивных копинг-стратегий в конфликтных ситуациях в организации.

Программа включила в себя девять занятий; соответственно задачам в ней предусматривались информационные блоки и развивающие упражнения, имеющие цель – отработать полученные знания на практике. В рамках информационных блоков работа с сотрудниками строилась на основе методов мини-лекций, дискуссий, обсуждений, в рамках развивающих упражнений – проигрывания ситуаций, деловых игр, мозговых штурмов и пр. Также на занятиях реализовывались приемы и техники теории социального научения (наставничество, подсказывание, обратная связь, разыгрывание ролей), использовались различные мотивирующие стимулы (поощрение, похвала, оценка промежуточных и конечных результатов деятельности и пр.).

Программа была реализована во внерабочее время. Сотрудники существенно расширили свой кругозор в области копинг-поведения, некоторые из

стратегий отработали на практике, проанализировали применительно в конкретным профессиональным и жизненным ситуациям и пр. Результативность мероприятий программы будет оцениваться посредством анализа результатов повторной диагностики копинг-стратегий сотрудников в конфликтных ситуациях.

На контрольном этапе исследования была проведена повторная диагностика копинг-стратегий в конфликтных ситуациях сотрудников организации с использованием тех же методик и сделаны выводы о том, что:

- доля сотрудников с адаптивными когнитивными, эмоциональными и поведенческими копинг-стратегиями выросла, а доля сотрудников с неадаптивными копинг-стратегиями уменьшилась;

- доля сотрудников с высоким уровнем активного совладания, планирования, поиска социальной поддержки, позитивного переформулирования и личностного роста, принятия реальности и доля сотрудников с низким уровнем сдерживания совладания, отрицания повысились;

- произошли изменения в фрустрационных реакциях сотрудников: они стали менее враждебны, менее уступчивы и конформны, стали более способны к признанию ответственности за свое поведение в фрустрирующей ситуации, при этом стали чаще признавать свою ответственность и стремиться самостоятельно исправить положение, компенсировать потери другому лицу;

- сотрудники стали чаще выбирать сотрудничество (как продуктивную стратегию) и реже избегание и приспособление (как непродуктивные стратегии).

Следовательно, копинг-стратегии сотрудников стали более конструктивными.

Список литературы

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебное пособие / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилова. – 4-е изд. исп. и доп. – М.: Эксмо, 2009. – 512 с.

2. Бугославская А.В. Адаптивные стратегии личности / А.В. Богуславская, Н.С. Анисимова // Проблемы и перспективы повышения качества образовательных услуг на основе инноваций: региональный аспект: материалы и доклады Межрегиональной научно-практической конференции. – 2018. – С. 3–5.

3. Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения: монография / Т.Л. Крюкова. – Кострома: Студия оперативной полиграфии «Аванттул», 2007. – 60 с.

4. Пучкова И.М. Копинг-стратегия как фактор поведения в профессиональном конфликте менеджеров по туризму / И.М. Пучкова // Психология труда и управления в современной России: организация, руководство, предпринимательство: материалы Международной научно-практической конференции. – 2014. – С. 367–370.

5. Турлыбекова Б.Ж. К вопросу о взаимосвязи стресса и конфликта / Б.Ж. Турлыбекова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 1996. – №2 (4). – С. 12–15.