

УДК 159.923

ВОЛЕВЫЕ И КОММУНИКАТИВНЫЕ КАЧЕСТВА РУКОВОДИТЕЛЕЙ КАК РЕСУРСЫ СОВЛАДАНИЯ СО СТРЕССОМ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

М. Б. Овчинникова

магистр психологических наук, старший преподаватель
Могилевский государственный университет имени А. А. Кулешова

Настоящая статья посвящена исследованию ресурсной роли волевых и коммуникативных качеств руководителей в совладании с организационным стрессом. Выявлено, что высокий уровень волевого самоконтроля и личностных качеств (контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность в общении) способствует восприятию стрессогенной ситуации как более контролируемой, понятной, а собственных ресурсов – достаточных для преодоления трудностей. Данные психические свойства соотносятся с выбором руководителями эффективных стилей совладания, а также обуславливают устойчивость субъектов к воздействию организационного стресса.

Ключевые слова: волевой самоконтроль, коммуникативные качества личности, совладающее поведение, ресурсы совладающего поведения, организационный стресс, руководители среднего звена.

Введение

В настоящее время проблема сохранения профессионального здоровья и психологического благополучия руководителей привлекает все больше внимания как со стороны отечественных, так и со стороны зарубежных ученых (Р.А. Березовская, 2001; А.А. Качина, 2006; М.А. Надежина, 2011; М.А. Пономарева, 2015; Л.А. Саврасова, 2012; С.М. Шингаев, 2014; С.Ј. Syrek, С.Ј. Antoni, 2014). Это связано с высокой социальной значимостью труда руководителей, тенденцией возрастания зависимости жизнеспособности организаций от эффективности управления.

Деятельность современного руководителя является сложной и эмоционально-напряженной, она протекает в постоянно изменяющихся условиях внешней среды, характеризующихся наличием социально-экономических рисков. Разнообразие функций, многозадачность, выраженная интенсивность коммуникаций с большой информационно-энергетической нагрузкой, а также высокая ответственность за результаты труда, делает стресс неотъемлемым условием управленческой деятельности. Последствия профессионального стресса руководителей могут проявляться в ухудшении физического и психического здоровья, формировании профессионально-личностных деформаций, нарушении межличностных отношений на работе и в семье, снижении эффективности управления [1]. В связи с этим представляет интерес исследование психологических ресурсов совладания, позволяющих руководителю без ущерба для собственного здоровья и результативности выполняемой деятельности справляться со стрессом.

В эмпирических работах выделяется широкий круг психических феноменов, которые выполняют ресурсную роль в совладании со стрессом в управленческой деятельности. В качестве таковых рассматриваются следующие: индивидуально-типологические особенности личности, акцентуации характера, жизнестойкость, толерантность к неопределенности, параметры самоотношения, самоэффективность, чувство юмора,

эмоциональный интеллект, локус субъективного контроля, оптимизм, нестандартность мышления, временная перспектива, и др. (А.Г. Буенок, 2014; Т.С. Киселева, 2015; К.К. Корнев, 2008; И.Н. Леонов, 2015; Л.А. Саврасова, 2012; М.Р. Хачатурова, 2012; С.М. Шингаев, 2014 и др.).

Анализ теоретико-эмпирических работ [2–9] позволил нам предположить, что в качестве психологических ресурсов совладающего поведения руководителей может выступать как волевой самоконтроль, так и коммуникативные качества личности. Обозначенные психические свойства были выбраны в связи с тем, что они играют значимую роль в регуляции деятельности и поведения, саморегуляции, в том числе, в стрессогенных ситуациях.

Так, волевой самоконтроль как интегральная характеристика личности, непосредственно связанная с такими качествами, как настойчивость и самообладание [10], позволяет человеку управлять своими эмоциями в трудной жизненной ситуации, обдуманно реагировать на происходящие события, направлять свои силы и энергию на активное преобразование проблемы.

Развитые коммуникативные качества способствуют достижению субъектом поставленных целей с наименьшим расходом времени и ресурсов, конструктивному разрешению межличностных конфликтов, повышению социально-психологической активности индивида, его способности использовать ресурсы социальной среды.

Между тем проведенный анализ литературы выявил, что в контексте совладания со стрессом в управленческой деятельности ресурсная роль волевого самоконтроля и коммуникативных качеств личности изучена недостаточно. Это обусловило проблематику данного исследования.

Основная часть

Цель исследования – изучить роль волевого самоконтроля и коммуникативных качеств личности в совладании со стрессом в управленческой деятельности.

Общую выборку исследования составил 221 испытуемый: руководители структурных подразделений предприятий и организаций. Из них 109 человек – мужчины и 112 – женщины. Средний возраст респондентов составляет 41,5 года (от 25 до 65 лет), средний стаж в должности руководителя – 10 лет (от 2 до 37 лет).

Для реализации цели исследования были использованы следующие методики: опросник волевого самоконтроля (ВСК) А.Г. Зверкова и Е.В. Эйдмана [10]; “Саморегуляция и успешность межличностного общения” (СУМО) В.Н. Куницыной [11]; “Шкала организационного стресса” Маклин, адаптированная Н.Е. Водопьяновой [12]; “Когнитивное оценивание трудных жизненных ситуаций” Е.В. Битюшковой [13]; “Копинг-поведение в стрессовых ситуациях” Н.С. Эндлера, Дж.А. Паркера, в адаптации Т.Л. Крюковой [14]. Математическая обработка полученных данных проводилась с помощью программы PASW Statistics 18.0.

Исходя из положений субъектного подхода (К.А. Абульханова-Славская, Л.И. Анциферова, А.В. Брушлинский, В.В. Знаков, С.Л. Рубинштейн, Е.А. Сергиенко и др.), теории ментальных ресурсов субъекта С.А. Хазовой [14], идей представителей ресурсного подхода в психологии стресса и совладающего поведения (В.А. Бодров, Е.А. Дорьева, Е.Ю. Кожевникова, Д.А. Леонтьев, В.И. Моросанова, S.E. Hobfoll), мы рассматриваем психологические ресурсы совладающего поведения руководителей среднего звена как совокупность психических свойств, которые соотносятся в ментальном опыте субъектов с успешностью деятельности, достижением индивидуально-значимых целей и используются в качестве средства преобразования трудной профессиональной ситуации или адаптации к ней.

Опираясь на критерии эффективности ресурсов совладания (С.А. Хазова, Е.А. Петрова) [14], нами были выделены индикаторы ресурсной роли рассматриваемых психических свойств, в качестве которых выступили следующие: положительная связь личностных переменных с эффективными способами совладания и/или отрицательная связь с неэффективными способами копинга, а также параметрами, характеризующими когнитивную оценку трудности ситуации: непонятность, затруднения в принятии решения, неподконтрольность ситуации, трудности прогнозирования, сильные эмоции и др. Кроме того, исследование ресурсной роли волевых и коммуникативных качеств осуществлялось нами с использованием типологической стратегии, которая предполагала сравнение респондентов с разным уровнем устойчивости к организационному стрессу.

Соответственно, эмпирическими гипотезами нашего исследования выступили следующие предположения: 1) существует связь между показателями волевого самоконтроля, коммуникативных качеств руководителя и параметрами когнитивного оценивания трудной профессиональной ситуации; 2) высокий уровень волевого самоконтроля и коммуникативных характеристик личности обуславливает выбор эффективных способов совладания и отказ от неэффективных способов копинга; 3) существуют различия в показателях волевого субъективного контроля и коммуникативных качеств личности у руководителей с разным уровнем устойчивости к организационному стрессу.

С целью верификации первой эмпирической гипотезы о наличии взаимосвязи между личностными качествами руководителей и особенностями когнитивного оценивания субъектами трудных профессиональных ситуаций была проведена процедура корреляционного анализа (Таблица 1).

Таблица 1 – Значимые корреляции (по Спирмену) между факторами когнитивного оценивания трудных профессиональных ситуаций и показателями волевых, коммуникативных свойств (N = 163)

Показатели	Факторы когнитивного оценивания ТЖС				
	неподконтрольность ситуации	непонятность ситуации	затруднения в принятии решения	трудности прогнозирования ситуации	сильные эмоции
<i>Показатели методики ВСК:</i>					
Общая шкала	-0,187**	-0,279**	-0,264**	-	-0,272**
Настойчивость	-	-0,259**	-0,249**	-	-0,230**
Самообладание	-0,154	-0,228**	-0,244**	-0,167*	-0,242**
<i>Показатели методики СУМО:</i>					
Индекс контактности	-0,214**	-0,279**	-0,264**	-	-
Индекс коммуникативной совместности	-	-0,295**	-0,238**	-	-0,247**
Индекс адаптивности	-0,179*	-0,318**	-0,335**	-0,168*	-
Интегральный индекс успешности общения	-0,198*	-0,321**	-0,306**	-0,169*	-0,181*

Примечание: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

Анализ полученных результатов позволил установить, что с возрастанием способности субъекта управлять своими эмоциями и поведением увеличивается вероятность восприятия ситуации, как контролируемой, поддающейся влиянию на ее разви-

тие и исход. Руководители с высоким уровнем самоконтроля воспринимают трудную профессиональную ситуацию как более понятную, прогнозируемую, а собственные ресурсы – достаточными для преодоления возникших сложностей. Свойственное им внутреннее спокойствие, уверенность в себе и стремление к достижению поставленной цели освобождает их от страха перед неизвестностью, повышает готовность к принятию решения, нахождению правильного, благоразумного выхода из ситуации. Благодаря хорошо развитой способности проявлять самообладание и выдержку, таким руководителям присуща низкая выраженность аффективных переживаний при столкновении с профессиональными трудностями.

Результаты корреляционного анализа также свидетельствуют о том, что субъективное восприятие профессиональных трудностей, их оценка, интерпретация и отношение к ним во многом обусловлены коммуникативными качествами управленца. Так, выраженность у субъекта способностей вступать в психологический контакт, устанавливать в ходе взаимодействия доверительные взаимоотношения, влиять на партнера по общению, гибко и адекватно реагировать на изменение условий внешней среды при достижении своих целей, способствует оценке трудной ситуации как более контролируемой, поддающейся воздействию на ее развитие и исход. Выявлено, что высокая совместимость, контактность и гибкость в общении, наряду с хорошо сформированными коммуникативными навыками и высоким уровнем саморегуляции, способствуют лучшему пониманию проблемной ситуации и более оптимистичной оценке собственных возможностей в преодолении субъектом возникших трудностей. Способность гибкой адаптации к изменяющимся обстоятельствам в межличностном общении, сохранения уверенности в себе позволяет руководителю лучше прогнозировать развитие проблемной ситуации. Управленцы, характеризующиеся готовностью и умением сотрудничать, создавать благоприятный климат в группе в меньшей степени испытывают негативные эмоциональные переживания при столкновении с трудностями в профессиональной деятельности.

С целью проверки второй эмпирической гипотезы о наличии взаимосвязи между волевыми, коммуникативными свойствами руководителей и выбором способов совладания с трудностями был проведен корреляционный анализ (Таблица 2).

Таблица 2 – Значимые корреляции (по Спирмену) между стилями совладания и показателями волевых, коммуникативных свойств (N = 210)

Показатели	Копинг – стили			
	ПОК	ЭОК	КОИ	О
<i>Показатели методики ВСК:</i>				
Общая шкала	0,324**	-0,456**	–	-0,186**
Настойчивость	0,349**	-0,474**	–	-0,189**
Самообладание	0,232**	-0,339**	–	–
<i>Показатели методики СУМО:</i>				
Индекс контактности	0,181**	-0,361**	-0,134*	-0,230**
Индекс коммуникативной совместимости	–	-0,342**	-0,167*	-0,213**
Индекс адаптивности	0,181**	-0,364**	–	-0,205**
Интегральный индекс успешности общения	0,182**	-0,403	-0,135*	-0,222**

Примечание: * – $p \leq 0,05$; $p \leq 0,01$.

Корреляционный анализ показал, что с ростом волевого самоконтроля увеличивается вероятность использования управленцем проблемно ориентированного стиля со-

владения и снижается вероятность применения эмоционально-ориентированного стиля и субстиля “отвлечение”. Соответственно, субъекты с нацеленностью на достижение поставленной цели и способностью к саморегуляции при столкновении с трудностями направляют свои усилия на активное преобразование трудной ситуации и отказываются от использования способов копинга, ориентированных на снятие эмоционального напряжения через самообвинение, агрессию, вытеснение или отвлечение от проблемы.

Кроме того, выявлено, что выраженность у руководителей коммуникативных качеств, обеспечивающих возможность установления и поддержания контакта и взаимопонимания между людьми, позволяющих создавать благоприятный психологический климат в коллективе и поддерживать его, оказывать влияние на людей, а также легко адаптироваться к изменяющимся условиям в ходе социального взаимодействия, способствует выбору активных, проблемно ориентированных способов совладания и снижает частоту обращения к копинг-стратегиям, направленным на эмоциональное реагирование, самообвинение и уход от разрешения трудной профессиональной ситуации.

Для проверки третьей эмпирической гипотезы испытуемые были разделены на две группы по медиане показателя общего индекса организационного стресса ($M_e = 52$). Выделенная переменная значимо дифференцировала представителей этих групп ($t = -19,677$, $p \leq 0,01$). По социально-демографическим характеристикам различий между испытуемыми не выявлено. Результаты, полученные путем сравнения выделенных групп с помощью однофакторного дисперсионного анализа и имеющие статистическую достоверность, представлены в нижеследующей таблице.

Таблица 3 – Сравнение показателей волевых и коммуникативных свойств у руководителей в зависимости от выраженности организационного стресса ($N = 221$)

Показатели	Группы респондентов				F	Уровень p
	“стрессоустойчивые”		“нестрессоустойчивые”			
	M	SD	M	SD		
<i>Показатели методики ВСК:</i>						
Общая шкала волевого самоконтроля	17,81**	3,54	14,45**	4,06	42,93	0,000
Настойчивость	12,25**	2,62	9,84**	3,12	38,71	0,000
Самообладание	9,4**	2,12	7,95**	2,6	20,65	0,000
<i>Показатели методики СУМО:</i>						
Индекс контактности	2,05**	0,89	1,46**	0,7	14,23	0,002
Индекс коммуникативной совместимости	2,05**	0,88	1,43**	0,66	22,32	0,000
Индекс адаптивности в общении	2,31**	0,9	1,69**	0,78	9,57	0,000
Интегральный индекс успешности общения	2,13**	0,75	1,53**	0,64	20,8	0,000

Примечание: ** – $p \leq 0,01$

Как видно из таблицы 3, “стрессоустойчивые” руководители по сравнению с “нестрессоустойчивыми” управленцами обладают более выраженной способностью осуществлять контроль поведения и управлять своими эмоциями и состояниями. Такие руководители являются более активными, независимыми, самостоятельными и уверенными в себе. У них в большей степени проявляется планомерность и целенаправленность действий, стремление к завершению начатого дела.

Кроме того, у руководителей с высокой стресс-толерантностью лучше сформированы коммуникативные навыки и умения, позволяющие им свободно и непринужденно вступать в межличностный контакт и оказывать влияние на людей, чем у руководителей с низкой резистентностью к организационному стрессу. По сравнению с респондентами полярной группы, “стрессоустойчивых” испытуемых отличает выраженная склонность к доверительному общению, открытость в коммуникации. Такие руководители характеризуются готовностью и умением сотрудничать, создавать атмосферу взаимной удовлетворенности контактом, а также являются более адаптивными в общении. Они в большей степени ориентированы на интересы партнера по общению, являются более сдержанными, уравновешенными, толерантными; в меньшей степени испытывают чувство отчужденности и одиночества, реже проявляют агрессию и вступают в конфликтное противостояние с другими людьми.

В свою очередь, руководители с низкой устойчивостью к организационному стрессу характеризуются менее выраженной способностью сознательно управлять своими действиями, состояниями и побуждениями. Им свойственен более высокий уровень импульсивности, ранимости, эмоциональной неустойчивости. У таких руководителей в меньшей степени выражены свойства, способствующие установлению контакта, обеспечивающие умение сотрудничать и создавать благоприятный психологический климат в коллективе, а также гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства в процессе социального взаимодействия. По сравнению со “стрессоустойчивыми” руководителями, они менее склонны к партнерскому стилю общения, более агрессивны, фрустрированы и потенциально более конфликтны, чаще испытывают чувство отчужденности и одиночества.

Заключение

В ходе проведенного исследования установлено, что развитый волевой самоконтроль детерминирует более оптимистичную оценку ситуации и имеющихся в наличии ресурсов, а также наименьшую выраженность аффективных переживаний. Наличие сформированного волевого субъективного контроля обуславливает выбор активных, проблемно ориентированных стратегий совладания и снижает вероятность использования способов копинга, направленных на снятие эмоционального напряжения через самообвинение, агрессию, вытеснение или отвлечение от проблемы. Кроме того, развитый волевой самоконтроль препятствует возникновению организационного стресса, тем самым способствует сохранению физического здоровья и психологического благополучия субъекта, эффективности управленческой деятельности.

Выявлено, что такие личностные качества руководителя, как контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность в общении способствуют лучшему восприятию трудной профессиональной ситуации и собственных возможностей; выбору эффективных способов совладания и отказу от неэффективных и малоэффективных вариантов копинга; сохранению устойчивости к воздействию организационного стресса и снижению уровня невротизации.

Полученные результаты позволяют сделать вывод о том, что выделенные психические свойства выступают в качестве ресурсов совладающего поведения руководителей среднего звена. Результаты проведенного исследования расширяют представления о психологических механизмах совладания со стрессом в управленческой деятельности и могут рассматриваться в качестве основ проектирования программ психологического сопровождения и поддержки управленцев, подверженных организационному стрессу.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. **Овчинникова, М. Б.** Основные источники и негативные последствия профессионального стресса у менеджеров / М. Б. Овчинникова // Научные труды Республиканского института высшей школы : сб. науч. ст. / Респ. ин-т высш. школы ; редкол.: М. И. Демчук (гл. ред.) [и др.]. – Минск : РИВШ, 2015. – В 2 частях. Ч. 2. – С. 160–166.
2. **Дементий, Л. И.** В поисках личностных ресурсов копинга: волевой самоконтроль и интернальность как факторы снижения тревоги личности / Л. И. Дементий, Е. В. Эйдман // Ресурсы и антиресурсы личности в современных копинг-исследованиях : материалы Всерос. науч.-практ. конф., Омск, 8–9 ноября 2012 / Омск. гос. ун-т ; отв. ред.: Л. И. Дементий. – Омск, 2012. – С. 119–122.
3. **Дементий, Л. И.** Особенности копинг-поведения сотрудников скорой медицинской помощи с разным уровнем самоконтроля / Л. И. Дементий // Психология стресса и совладающего поведения: ресурсы, здоровье, развитие : материалы. IV междунар. науч. конф., Кострома, 22–24 сент. 2016 г. : в 2 т. / Костром. гос. ун-т ; редкол.: Т. Л. Крюкова, М. В. Сапоровская, С. А. Хазова. – Кострома, 2016. – Т. 1. – С. 193–197.
4. **Бодров, В. А.** Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров. – М. : ПЕРСЭ, 2006. – 528 с.
5. **Васюра, С. А.** Коммуникативная активность в интегральном исследовании индивидуальности человека: теория, эмпирика, практика : автореф. дис. ... д-ра. психол. наук : 19.00.01 / С. А. Васюра ; Перм. гос. гум.-пед. ун-т. – Екатеринбург, 2015. – 48 с.
6. **Совмиз, З. Р.** Психологические ресурсы личности как субъекта преодоления стресса в условиях командной деятельности : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / З. Р. Совмиз ; Кубан. гос. ун-т. – Краснодар, 2017. – 26 с.
7. **Старченкова, Е. С.** Ресурсы проактивного совладающего поведения / Е. С. Старченкова // Вест. С-Петербур. гос. ун-та. Сер. 12. – 2012. – № 1. – С. 51–62.
8. **Харина, Н. А.** Мотивационные и волевые ресурсы преодоления стресса / Н. А. Харина, И. Н. Гайнанова // Прикладная юридическая психология. – 2009. – № 1. – С. 98–102.
9. **Taylor, S. E.** Health psychology / S. E. Taylor // McGraw – Hills, Inc., 2008. – 576 p.
10. **Зверков, А. Г.** Исследование волевой саморегуляции / А. Г. Зверков, Е. В. Эйдман // Психологические методики изучения личности : практикум / А. Г. Зверков, Е. В. Эйдман. – М., 2007. – С. 100–106.
11. **Куницына, В. Н.** Межличностное общение / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. : учеб. для вузов. – СПб. : Питер, 2001. – 544 с.
12. **Водопьянова, Н. Е.** Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
13. **Битюцкая, Е. В.** Методика диагностики когнитивного оценивания трудных жизненных ситуаций / Е. В. Битюцкая // Психология стресса и совладающего поведения : материалы III междунар. науч.-практ. конф., Кострома, 26–28 сент. 2013 г. : в 2 т. / Костром. гос. ун-т ; редкол.: Т. Л. Крюкова (отв. ред.) [и др.]. – Кострома, 2013. – Т. 2. – С. 276–278.
14. **Хазова, С. А.** Ресурсы субъекта: теория и практика исследования / С. А. Хазова, Е. А. Дорьева. – Кострома : КГУ им. Н. А. Некрасова, 2012. – 230 с.

Поступила в редакцию 10.12.2019 г.

Контакты: ovchinnicov@tut.by (Овчинникова Марина Борисовна)

Ovchinnikova M. MANAGERS' VOLITIONAL AND COMMUNICATIVE QUALITIES VIEWED AS STRESS COPING RESOURCES IN THEIR MANAGEMENT ACTIVITIES.

The article is devoted to the study of the resource role of volitional and communicative qualities of managers in coping with organizational stress. It has been revealed that a high level of volitional self-control and personal qualities (contact, communicative compatibility, adaptability in communication) contributes to the perception of a stressful situation as more controlled, understandable, and one's own resources are regarded as sufficient to overcome difficulties. These mental properties correlate with the managers' choice of effective coping styles, and also determine the resistance of subjects to the effects of organizational stress.

Keywords: volitional self-control, communicative personality traits, coping behaviour, coping behaviour resources, organizational stress, middle managers.