

РОЛЬ КОММУНИКАТИВНЫХ КАЧЕСТВ ЛИЧНОСТИ В СОВЛАДАНИИ СО СТРЕССОМ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

М.Б. Овчинникова

Беларусь, Могилев, Могилевский государственный университет имени А. А. Кулешова

E-mail: mermaid1709@gmail.com

Данная статья посвящена исследованию роли коммуникативных качеств руководителей среднего звена в совладании со стрессом в управленческой деятельности. Установлено, что эффективность совладающего поведения управленцев и их устойчивость к воздействию организационного стресса определяются выраженностью у субъектов таких коммуникативных качеств как контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность в общении.

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

В настоящее время проблема организационного стресса и его преодоления широко обсуждается в контексте управленческой деятельности, что обусловлено интересом со стороны профессионального сообщества к вопросам повышения психической надежности и сохранения здоровья высококвалифицированных кадров.

Современные исследования, проведенные В. А. Ахтямовым (2013), А. А. Качиной (2006), К. И. Корневым (2008), Л. А. Саврасовой (2012), Т. В. Самариной (2017), С. М. Шингаевым (2014) доказали, что труд современного руководителя характеризуется высоким динамизмом, разнородностью функций, работой в условиях дефицита времени. Изучение индивидуально-психологических характеристик субъектов труда, способствующих успешной адаптации и эффективному функционированию в стрессогенных условиях управленческой деятельности, представляет собой актуальную и социально значимую задачу.

Следует отметить, что значительная часть стрессогенных ситуаций в управленческой деятельности имеет коммуникативную природу, отражая те или иные нарушения в системе межличностного взаимодействия руководителя с различными субъектами. Как показали наши исследования, проведенные на выборке белорусских руководителей, трудности в межличностном взаимодействии являются достаточно сильным стрессовым фактором, сопровождаются ростом психической напряженности и отрицательными эмоциональными переживаниями (Овчинникова, 2017).

В трудах современных психологов отмечается, что эффективность управленческой деятельности во многом обеспечивается коммуникативными характеристиками личности, позволяющими строить бесконфликтные отношения с различными субъектами делового общения, оказывать влияние на других людей, достигать поставленных целей с наименьшими потерями времени и ресурсов (Волканевский, 2010; Кремень, 2011; Савина, 2009; Хлевная, 2012 и др.). В то же время в контексте изучения проблемы совладающего поведения руководителей ресурсная роль коммуникативных качеств личности исследована не достаточно. Это обусловило проблематику данного исследования.

Цель настоящего исследования – изучить роль коммуникативных качеств личности в совладании со стрессом в управленческой деятельности.

Эмпирическую базу исследования составил 221 испытуемый: руководители среднего звена, осуществляющие управленческую деятельность в условиях современной социально-экономической ситуации в Республике Беларусь. Из них 109 человек – мужчины, 112 – женщины в возрасте от 25 до 63 лет (средний возраст – 42 года), стаж управленческой деятельности, в среднем, 10,5 лет (от 2 до 37 лет).

Для реализации цели исследования были использованы следующие методики: «Само-регуляция и успешность межличностного общения» (СУМО) В. Н. Куницыной (Куницына, 2001); «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» Н. С. Эндлера, Дж. А. Паркера, в адаптации Т. Л. Крюковой (Крюкова, 2005); «Шкала организационного стресса» Маклин, адаптированная Н. Е. Водопьяновой (Водопьянова, 2009). Математическая обработка полученных данных проводилась с помощью программы PASW Statistics 18.0.

Совладающее поведение мы рассматриваем как осознанное поведение, непосредственно связанное с системой целеполагающих действий, прогнозированием исхода развития событий, творческим порождением новых выходов и решений трудной жизненной ситуации (Крюкова, 2011). Совладающее поведение реализуется личностью на основе копинг-ресурсов посредством использования копинг-стратегий.

Ресурсы совладающего поведения – это характеристики личности и социальной среды, которые повышают стрессоустойчивость человека. Это все то, что человек использует для совладания с трудностями (Крюкова, 2005).

Под коммуникативными качествами личности мы понимаем «...совокупность способностей, умений, навыков и свойств человека, характеризующих особенности его отношения к людям и обеспечивающих возможность установления и поддержания контакта и взаимопонимания между людьми» (Пузиков, 1995. С. 72).

Общая гипотеза нашего исследования заключалась в предположении о том, что коммуникативные качества субъектов управленческой деятельности выступают в качестве ресурсов совладающего поведения.

Были выдвинуты частные эмпирические гипотезы: 1) выраженность коммуникативных качеств руководителя обуславливает выбор адаптивных и неадаптивных способов

совладания; 2) существуют различия в показателях коммуникативных качеств у руководителей с разным уровнем устойчивости к организационному стрессу.

С целью изучения связи между показателями коммуникативных качеств руководителей и выбором способов совладающего поведения была проведена процедура корреляционного анализа с использованием коэффициента корреляции r -Спирмена (таблица 1).

Таблица 1

*Значимые корреляции показателей коммуникативных качеств
и стилей совладающего поведения (N=221)*

Показатели методики СУМО	ПОК	ЭОК	КОИ	О	СО
Индекс контактности	0,209**	-0,435**	–	-0,220**	–
Индекс коммуникативной совместимости	–	-0,376**	–	-0,203**	–
Индекс адаптивности	0,228**	-0,447**	–	-0,239**	–
Интегральный индекс успешности общения	0,213**	-0,468**	–	-0,224**	–

Примечания: ПОК – проблемно-ориентированный копинг-стиль; ЭОК – эмоционально-ориентированный копинг-стиль; КОИ – копинг-стиль, ориентированный на избегание; О – субстиль «отвлечение», СО – субстиль «социальное отвлечение»; * – $p \leq 0,05$, ** $p \leq 0,01$.

Как видно из таблицы 1, существует значимая положительная связь между индексами контактности ($p \leq 0,01$), адаптивности ($p \leq 0,01$), а также интегральным индексом успешности общения ($p \leq 0,05$) и выбором руководителями стратегий совладания, направленных на активное решение проблемы и практическую реализацию намеченных планов.

Выбор эмоционально-ориентированного стиля совладания и субстиля «отвлечение» отрицательно связан с показателями индексов контактности, коммуникативной совместимости и адаптивности ($p \leq 0,01$). Также выявлена значимая обратная связь между интегральным индексом успешности общения ($p \leq 0,01$) и использованием эмоционально-ориентированного стиля совладания.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что выраженность у руководителей коммуникативных качеств, обеспечивающих легкость и свободу общения, облегчающих контакт, позволяющих создавать и поддерживать благоприятный психологический климат в коллективе, оказывать влияние на людей и 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. Этот результат позволяет считать верифицированной гипотезу о том, что коммуникативные качества личности в значимой степени обуславливают выбор способов совладающего поведения руководителей.

Далее осуществлялась проверка второй эмпирической гипотезы о том, что существуют различия в выраженности коммуникативных качеств у руководителей с разным

уровнем устойчивости к организационному стрессу. С этой целью выборка испытуемых была разделена по общему индексу организационного стресса на две группы по медиане ($Me=52$). Выделенная переменная значимо дифференцировала представителей этих групп ($t= - 19,589$, $p \leq 0,001$). По социально-демографическим характеристикам значимых различий между респондентами не выявлено. Сравнительный анализ осуществлялся с помощью U-критерия Манна-Уитни, результаты представлены на рисунке 1.

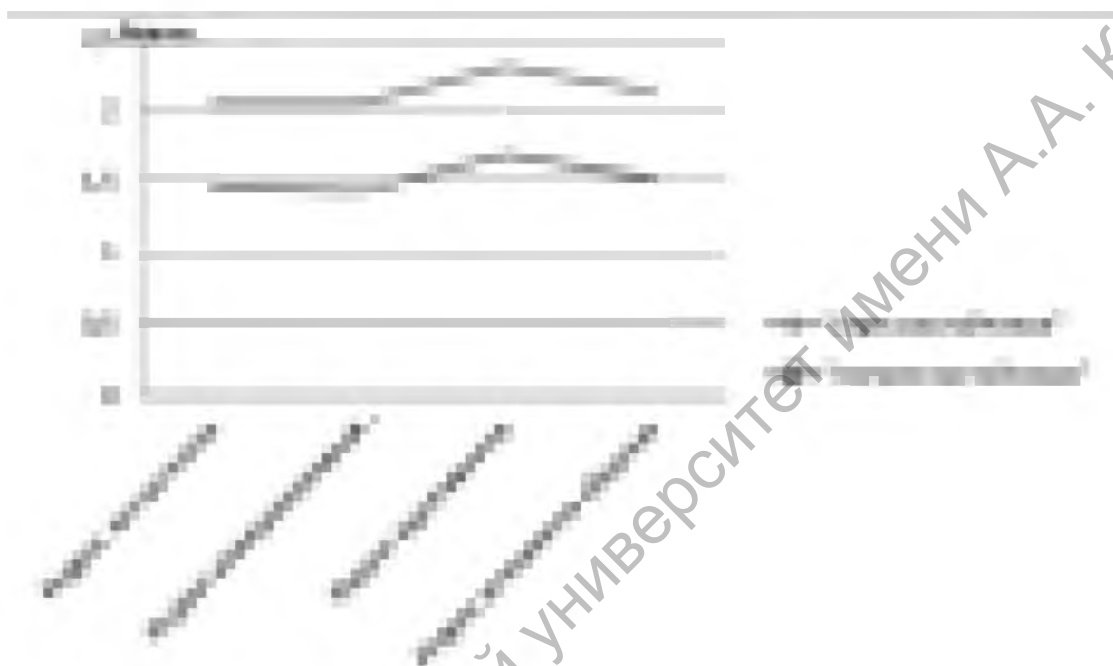


Рис. 1. Средние значения показателей коммуникативных качеств в группах «стрессоустойчивых» и «нестрессоустойчивых» руководителей

Как видно из данных, представленных на рисунке 1, выделенные группы значимо различаются по показателям выраженности у респондентов коммуникативных качеств. «Стрессоустойчивые» руководители имеют более высокие показатели контактности ($U=3318$, $p \leq 0,001$), коммуникативной совместимости ($U=3030$, $p \leq 0,001$), адаптивности ($U=3457$, $p \leq 0,001$), чем «нестрессоустойчивые» управленцы. Кроме того, в группе «стрессоустойчивых» руководителей зафиксированы более высокие показатели интегрального индекса успешности общения ($U=2934$, $p \leq 0,001$).

Полученные результаты свидетельствуют о том, что у руководителей с высокой устойчивостью к организационному стрессу лучше сформированы коммуникативные навыки и умения, обеспечивающие легкость общения, а также позволяющие им свободно и непринужденно вступать в межличностный контакт и оказывать влияние на людей, чем у руководителей с низкой устойчивостью к организационному стрессу. Кроме того, стрессоустойчивых респондентов отличает более выраженная склонность к доверительному общению, открытость в коммуникации и отсутствие подозрительности.

Такие руководители характеризуются готовностью и умением сотрудничать, создавать атмосферу взаимной удовлетворенности контактом, а также являются более адаптивными в общении. Их отличает высокий уровень толерантности и доверия, они в большей степени ориентированы на интересы партнера по общению. По сравнению с представителями полярной группы, стрессоустойчивые руководители являются более сдержанными, уравновешенными; в меньшей степени испытывают чувство отчужденности и одиночества, реже вступают в конфликтное противостояние с другими людьми.

В свою очередь, у руководителей с низкой устойчивостью к организационному стрессу в меньшей степени выражены свойства, способствующие установлению контакта, обеспечивающие готовность и умение сотрудничать, создавать атмосферу легкости и непринужденности, позволяющие гибко реагировать на меняющиеся обстоятельства в процессе социального взаимодействия. Такие руководители менее склонны к партнерскому стилю общения, более агрессивны, фрустрированы и конфликтны, чаще испытывают чувство отчужденности и одиночества, чем руководители с высокой стресс-толерантностью.

Таким образом, в ходе исследования было установлено, что такие личностные качества руководителя, как контактность, коммуникативная совместимость, адаптивность в общении способствуют выбору эффективных способов совладания и отказу от неэффективных и малоэффективных вариантов coping, сохранению устойчивости к воздействию организационного стресса и снижению уровня невротизации. Полученные нами результаты позволяют рассматривать выделенные коммуникативные качества в качестве ресурсов совладающего поведения руководителей среднего звена.

Литература

- Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
- Волканевский С.В. Рефлексивность как детерминанта синдрома «психического выгорания» личности: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – Ярославль, 2010. – 26 с.
- Кремень М.А. Практическая психология управления : учебное пособие. – Минск: ТетраСистемс, 2011. – 400 с.
- Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение: учеб. для вузов – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
- Крюкова Т.Л. Современные направления в исследованиях психологии совладающего поведения // Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / Под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. С. 120–136.
- Крюкова Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: Дис. ... д-ра. психол. наук. – Москва, 2005. – 473 с.
- Овчинникова М.Б. Типы трудных ситуаций профессиональной деятельности руководителей: сравнительный анализ // Вышэйшая школа. 2017. – № 2. – С. 44–47.
- Пузиков В.Г. Коммуникативные качества руководителей: Дис. ... канд. психол. наук – СПб., 1995. – 172 с.

Савина Н. С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности: Автореф. дис.... канд. психол. наук. – Ярославль, 2009. – 25 с.

Хлевная Е.А. Роль эмоционального интеллекта в эффективности деятельности: на примере руководителей: Автореф. дис. ...канд. психол. наук. – М., 2012. – 27 с.

THE ROLE OF PERSONALITY COMMUNICATION SKILLS IN COPING WITH STRESS IN MANAGEMENT ACTIVITY

Ovchinnicova M.

This article is devoted to the study of the role of communicative qualities of middle managers in coping with stress in management activity. It is established that the effectiveness of coping behavior of managers and their resistance to the impact of organizational stress are determined by the severity of subjects of such communicative qualities as contact, communicative compatibility, adaptability in communication.

Keywords: *communicative qualities, coping behavior, coping behavior resources, organizational stress, middle managers*