

# ВЗАИМОСВЯЗЬ ЧАСТОТЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ТРУДНОЙ СИТУАЦИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ И ОСОБЕННОСТЕЙ ЕЕ КОГНИТИВНОГО ОЦЕНИВАНИЯ СУБЪЕКТОМ

*М.Б. Овчинникова*

*Беларусь, г. Могилев, МГУ имени А. А. Кулешова*

*Настоящая статья раскрывает особенности когнитивного оценивания руководителями среднего звена трудных ситуаций, повторяющихся в профессиональной деятельности субъектов с различной частотой. Представлены результаты сравнения трех групп ситуаций, различающихся по частотным характеристикам (от однократно случившихся в жизни респондента до длящихся на протяжении определенного периода – «хронических»). Описана взаимосвязь частоты возникновения трудной ситуации в деятельности руководителя и особенностей ее когнитивного оценивания субъектом.*

*Ключевые слова: профессиональный стресс руководителей, трудные ситуации в профессиональной деятельности руководителей, когнитивное оценивание трудных профессиональных ситуаций.*

Профессиональная деятельность современного руководителя осуществляется в постоянно изменяющихся условиях внешней среды: экономический риск, жесткая конкуренция на рынке товаров и услуг, административное вмешательство в работу предприятий, высокая социальная ответственность за сотрудников и их благополучие. Все эти факторы провоцируют риск возникновения стресса на работе, который является причиной развития заболеваний, различных форм личностного неблагополучия; стресс, в конечном итоге, негативно сказывается на эффективности деятельности руководителя. В связи с этим существенно возрос научный интерес к вопросам профилактики стресса и нейтрализации его в управленческой деятельности.

Психологический стресс и преодоление его рассматриваются большинством современных ученых через призму взаимодействия «Личность – Ситуация» (Л. И. Анцыферова, 1994; В. А. Бодров, 2006; Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, 2008; Т. Л. Крюкова, Т. В. Гущина, 2015; С. А. Хазова, 2014; R. Lazarus, S. Folkman, 1984 и др.). Возникновение стресса в профессиональной деятельности является следствием отражения субъектом сложной трудовой ситуации, в которой он находится. В контексте решения практических задач стресс-менеджмента особую значимость приобретает изучение трудных ситуаций профессиональной деятельности, рассматриваемых в рамках понятия «трудная жизненная ситуация». В отличие от так называемых «ситуаций жизнедеятельности», трудные профессиональные ситуации охватывают только часть жизненного пути, связанного с профессиональной деятельностью [1, с. 123].

Существуют различные подходы к определению термина «трудная жизненная ситуация» (далее – ТЖС). Так, трудные жизненные ситуации трактуются, как обстоятельства жизни, превышающие адаптивные возможности и резервы человека (Д. Н. Исаев, 1994; Н. В. Волкова, 2005); ситуации функционирования на грани адаптационных возможностей человека, приводящие к утрате субъектности (Т. М. Титаренко, 1999); ситуации разбалансированности системы «задача - личные возможности» и (или) «мотивы - условия среды» (А. И. Шипилов, 2010); ситуации или события, фрустрирующие те или иные потребности человека, вызывающие у него психологический стресс (R. Lazarus, S. Folkman, 1984). Проведенный анализ литературы показал, что большинство психологов используют понятие «трудная жизненная ситуация» как обобщающую категорию для «широкого набора жизненных невзгод, негативных стрессогенных событий, трудностей, вызванных системой отношений личности и ситуации и, в целом, окружающим миром» [2, с 80].

При рассмотрении понятия «трудная жизненная ситуация» ученые выделяют объективные и субъективные характеристики ситуации. К объективным характеристикам относят пространственные и временные параметры среды; действующих лиц и осуществляемую ими деятельность. К субъективным – особенности оценки и интерпретации ситуации субъектом, его отношение к происходящим событиям.

В данном исследовании мы придерживаемся позиции ученых, которые рассматривают ситуацию как результат взаимодействия личности и среды; в ходе данного взаимодействия свойства личности и особенности ситуации взаимно преломляются (Л. И. Анцыферова, Н. Кантор, К. Левин, Д. Магнуссон, У. Томас, Т. Шибутани и др.). Будет ли ситуация воспринята как трудная, определяется не столько воздействием среды, сколько отношением человека к данному воздействию. Таким образом, в возникновении трудностей ведущую роль мы отводим субъективным факторам: категоризации и интерпретации событий, личностному смыслу и отношению к происходящему.

В современной психологии восприятие ситуации жизнедеятельности субъектом, а также интерпретация ситуации и отношение к ней определяется понятием «когнитивного оценивания». Согласно Р. Лазарусу, когнитивное оценивание предполагает установление соотношения между требованиями ситуации и имеющимися возможностями ее преодоления [3]. Л. И. Анцыферова определяет данный процесс как «...распознавание особенностей ситуации, выявление негативных и позитивных её сторон, определение смысла и значения происходящего...» [4, с. 7]. Е. В. Битюцкая, рассматривает когнитивное оценивание как процесс восприятия ситуации и интерпретации ее, результатом которого является субъективная картина ситуации, представленная в индивидуальном сознании [5].

В своей практической деятельности руководители сталкиваются с ситуациями, которые характеризуются различной продолжительностью и повторяемостью. Различные авторы указывают на то, что субъективная трудность ситуации во многом зависит от ее встречаемости, повторяемости в опыте субъекта (В. А. Абабков, М. Перре, 2004; Е. В. Битюцкая, 2007; В. И. Бодров, 2006; R. Lazarus, S. Folkman, 1984; P. A. Thoits, 1983 и др.).

Проблема субъективного восприятия и преодоления трудных ситуаций, встречающихся в профессиональной деятельности руководителей, нашла свое отражение в ряде работ современных авторов (О. В. Агейко, 2015; Л. И. Дементий, К. И. Корнев, 2007; Н. А. Дубинко, 2009; А. А. Качина, 2007 и др.). Однако проведенный анализ исследований свидетельствует о том, что недостаточно изученным является вопрос влияния частоты возникновения ситуации в деятельности руководителя на ее когнитивное оценивание субъектом. Исследование данного вопроса позволит понять, как трудные ситуации, повторяющиеся в профессиональной деятельности руководителей с различной частотой, отражаются в сознании субъектов, на их переживаниях. Анализ указанной проблемы является актуальным как для теоретического исследования проблемы профессионального стресса руководителей, так и для разработки программ по стресс-менеджменту.

Целью данного исследования было выявление взаимосвязи частоты возникновения трудной ситуации в профессиональной деятельности руководителя и особенностей ее когнитивного оценивания субъектом. Эмпирическую базу исследования составили 157 испытуемых: руководители среднего звена, осуществляющие управленческую деятельность на предприятиях Республики Беларусь. Из них 96 человек – мужчины, 61 – женщины в возрасте от 26 до 60 лет (средний возраст – 41 год); стаж управленческой деятельности, в среднем, 11 лет (от 2 до 30 лет).

Для достижения цели исследования была использована методика Е. В. Битюцкой «Когнитивное оценивание трудных жизненных ситуаций». Данная методика позволяет изучить ситуационные характеристики ТЖС (содержание ситуации, частоту ее возникновения в жизни респондента), а также оценки ситуации по ряду шкал (неподконтрольность ситуации; необходимость быстрого, активного реагирования; сильные эмоции; затруднения в принятии решения; трудности прогнозирования ситуации и т. д.). В

структуру методики включены две части. В первой части испытуемому предлагалось коротко описать актуальную ситуацию профессиональной деятельности, которую он воспринимает как трудную, и указать по предложенной шкале, насколько часто данная ситуация имеет место в его жизни. Во второй части испытуемому предлагалось соотнести данную ситуацию с перечнем утверждений и оценить степень своего согласия по семибалльной шкале (от 0 до 6 баллов).

Результаты диагностического исследования были дополнены данными полуструктурированного интервью (N=30). Математическая обработка полученных данных проводилась с помощью статистических методов (с использованием программы статистической обработки данных PASW Statistics 18.0).

Исходя из цели исследования, мы разделили все ситуации на три группы: 1) ситуации, которые однократно происходили в деятельности респондента; 2) ситуации, которые возникали ранее в опыте субъекта; 3) «хронические» ситуации (продолжающиеся на протяжении определенного периода времени). Для верификации выдвинутой гипотезы мы использовали однофакторный дисперсионный анализ (ANOVA).

Проведенный анализ позволил обнаружить статистически достоверное влияние частоты возникновения ситуации в профессиональной деятельности респондента на оценку ее трудности. Результаты, полученные путем попарного сравнения групп с помощью метода Шеффе и имеющие статистическую достоверность, представлены в нижеследующей таблице (выделены только те результаты, которые имеют достоверные различия).

Таблица 1.

**Результаты когнитивного оценивания трудных ситуаций при различной частоте их возникновения в профессиональной деятельности руководителей**

Шкалы методики «Когнитивное оценивание ТЖС»	Ситуация происходила однократно		Ситуация возникла ранее		«Хроническая ситуация»	
	Ср. знач.	Ст. откл.	Ср. знач.	Ст. откл.	Ср. знач.	Ст. откл.
Общие признаки ТЖС	4,4*	0,96	3,8*	0,81	4,3	0,94
Непонятность ситуации	2	0,63	1,9**	0,51	2,7**	0,65
Трудности прогнозирования ситуации	4,3**	1,22	3**	0,73	2,9**	0,78
Перспектива будущего	3,5	1,02	3,4*	0,81	4,1*	0,99

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

Анализ полученных данных позволил выявить общие тенденции оценивания ситуаций в рамках одного типа. Так, при оценке руководителями *ситуаций, которые происходили однократно в профессиональной деятельности субъектов*, наиболее высокие результаты были получены по следующим шкалам: общие признаки ТЖС ( $M = 4,4$ ); трудность прогнозирования ситуации ( $M = 4,3$ ). Данные ситуации оцениваются респондентами как более значимые, требующие больших затрат ресурсов, нежели ситуации, которые ранее происходили в опыте респондентов ( $p \leq 0,05$ ). Для фактора «трудности прогнозирования ситуации» были выявлены значимые различия ( $p \leq 0,1$ ) между средними значениями по анализируемому типу трудных профессиональных ситуаций и соответствующими показателями «хронических» и повторяющихся ситуаций.

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в случае столкновения с новой, незнакомой ситуацией нарушается равновесие во взаимодействии субъекта с профессиональной средой, это сопровождается увеличением напряженности, повышенными затратами ресурсов. Субъективная трудность в данном случае, в первую очередь, связана с неожиданностью возникновения ситуации, затруднениями в прогнозе развития событий.

**«Хронические» ситуации** оцениваются большинством руководителей как значимые, беспокоящие, требующие больших затрат и усилий, что подтверждается высокими оценками респондентов по шкале «общие признаки трудных жизненных ситуаций» ( $M = 4,3$ ).

Попарное сравнение показало, что ситуации анализируемого типа оцениваются как более непонятные, а собственные ресурсы - как более ограниченные по сравнению с ситуациями, которые ранее возникали в опыте субъектов ( $p \leq 0,01$ ). Так, при оценке «хронических» ситуаций респонденты гораздо чаще отмечали, что «не могут найти выход из ситуации», «не хватает опыта», «не хватает знаний и умений, чтобы ее разрешить».

На наш взгляд, это соответствует теоретическим положениям о том, что в случае нахождения человека длительное время в ситуации, которая субъективно оценивается как трудная, может происходить утрата, истощение ресурсов, что влечет за собой потерю субъективного благополучия и переживается как состояние психологического стресса (Е. Ю. Кожевникова, 2006; С. А. Хазова, 2014; С. М. Aldwin, К. J. Sutton, М. Lachman, 1996; S. E. Hobfoll, 1998, С. J. Holahan, 1999). По мнению С. Е. Хобфолла, концептуализация события как цепочки событий, а не как единичного события, влияет на возникновение состояния истощения и его глубину [6].

Продолжительное нахождение субъекта в трудной ситуации приводит к усилению переживаний относительно ее возможных последствий, влияния событий на жизнь в будущем. Об этом свидетельствуют более высокие оценки респондентов по шкале «перспектива будущего» при описании «хронических ситуаций» по сравнению с оценками ситуаций, которые ранее происходили в жизни респондентов ( $p \leq 0,05$ ).

**Ситуации, которые ранее возникали в профессиональной деятельности**, оцениваются руководителями как менее значимые, трудные ( $M = 3,8$ ). Данный факт, на наш взгляд, можно интерпретировать в соответствии с положениями концепции отношений В. Н. Мясищева. По мнению ученого, изменение условий жизнедеятельности побуждает человека к освоению нового и внутриличностным изменениям, в результате чего у него возникают новые потребности и новые внутренние возможности. Вследствие этого, изменяется и отношение личности к действительности [7, с.53-54].

В доказательство всего вышесказанного обратимся к анализу данных полученных в ходе полуструктурированного интервью. Так, многие руководители отмечали, что с приобретением опыта разрешения трудных ситуаций в профессиональной деятельности они стали лучше понимать подобные ситуации, научились контролировать свои эмоции; приобрели большую уверенность в своих силах, осознали свои ресурсы и возможности.

*«...Опыт преодоления профессиональных трудностей повлиял на меня положительно: я стал сильнее, увереннее в себе и не только в профессиональной сфере, но и в разрешении жизненных ситуаций. Также я стал более закаленным, вырос как профессионал».*

*«...Благодаря опыту преодоления трудностей, я стал лучше производить анализ проблемной ситуаций, рисков, которые с ней связаны, планировать действия по выходу из нее...».*

*«...Стала спокойнее воспринимать трудные ситуации и быстрее разрешать возникающие проблемы...».*

*«...Стрессовые ситуации дали толчок к саморазвитию, помогли раскрыть сильные стороны и увидеть недостатки, сделали меня более решительной и уверенной в своих силах».*

*«...С приобретением опыта разрешения конфликтных ситуаций я стал более гибким и стрессоустойчивым в общении с подчиненными, научился управлять своими эмоциями. Я стал более реалистичным в своих ожиданиях, научился воспринимать людей такими, какие они есть, не проецируя на них свои личностные качества»*

Таким образом, позитивным эффектом столкновения руководителя с трудными профессиональными ситуациями является изменение «внутренних условий» (С. Л. Рубинштейн) или психологических ресурсов субъекта, которые опосредуют влияние

профессиональных стресс-факторов и определяют особенности восприятия и оценки ситуации. Результаты, полученные в ходе данного исследования соотносятся с данными теоретико-эмпирических исследований Е. А. Дорьевой, С. А. Хазовой, в которых отмечается, что положительным эффектом функционирования ресурсов совладающего поведения является улучшение понимания ситуации и своих возможностей, улучшение эмоционального состояния, укрепление Я-концепции и позитивного образа Я, поддержание тесных контактов с другими людьми [8].

Таким образом, результатом данного исследования является выявление взаимосвязи частоты возникновения трудной ситуации в деятельности руководителей среднего звена и особенностей ее восприятия субъектами. Так, субъективная трудность ситуаций, которые однократно происходили в деятельности руководителей, в наибольшей степени связана с неожиданностью возникновения ситуации, затруднениями в прогнозе развития событий.

Ситуации, которые ранее происходили в профессиональном опыте субъектов, воспринимаются руководителями как менее значимые, трудные. Это объясняется тем, что в результате столкновения руководителя с трудной профессиональной ситуацией происходит актуализация и развитие копинг-ресурсов, которые в дальнейшем опосредуют влияние профессиональных стресс-факторов и определяют особенности восприятия и оценки повторяющейся ситуации.

В свою очередь, переживание длительных профессиональных трудностей сопровождается ощущением утраты, потери ресурсов. Это приводит к тому, что руководитель воспринимает «хроническую» ситуацию как непонятную, а собственные ресурсы – как недостаточные для ее преодоления. В результате этого происходит усиление переживаний субъекта относительно возможных последствий ситуации, влияния событий на жизнь в будущем.

#### Список литературы:

1. Бурлачук Л. Ф., Коржова Е. Ю. Психология жизненных ситуаций: учеб. пособие. - М. : Рос. пед. агентство, 1998. – 263 с.
2. Кожевникова Е. Ю. Личностные ресурсы преодоления ситуации социально-экономической депривации: дис. ... канд. психол. наук. Краснодар, 2006. 247 с.
3. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, appraisal and coping. New York: Springer, 1984. 460 p.
4. Анцыферова Л. И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. 1994. №1. С. 3-18.
5. Битюцкая Е. В. Когнитивное оценивание и стратегии совладания в трудных жизненных ситуациях. Автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 2007. 30 с.
6. Hobfoll S. E. Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress. New York: Plenum, 1998.
7. Мясищев В. Н. Психология отношений / под ред. А. А. Бодалева. – М. : Изд-во «Ин-т практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 1995. – 356 с.
8. Хазова С. А., Дорьева Е. А. Ресурсы субъекта: теория и практика исследования – Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2012. – 230 с.

#### Сведения об авторе:

**Овчинникова Марина Борисовна**, кафедра психологии МГУ имени А.А. Кулешова, аспирант; магистр психологических наук. E-mail: ovchinnicov@tut.by

**THE INTERRELATION OF FREQUENCY OF OCCURRENCE OF DIFFICULT SITUATIONS IN MANAGERS' PROFESSIONAL ACTIVITIES AND THE FEATURES OF THEIR COGNITIVE APPRAISAL BY THE SUBJECT**

**M.B. Ovchinnikova**  
**Belarus, Mogilev, Mogilev State A. Kuleshov University**

The article reveals the peculiarities of cognitive appraisal of difficult situations by middle managers, that recur in the subjects' professional activities with varying frequency. The results of the comparison of three groups of situations which differ in frequency characteristics are presented (from those that occur just once in a respondent's life to those that last for a certain period of time - "chronical" ones). The interrelation of frequency of occurrence of difficult situations in managers' professional activities and the features of their cognitive appraisal by the subject is described.

Key words: manager's occupational stress, difficult situations in managers' professional activities, cognitive appraisal of difficult professional situations.

Электронный архив библиотеки МГУ имени А.А. Кулешова