

УДК 316.6-57.7

**С.С. Гончарова, кандидат психологических наук, доцент,  
заведующий кафедрой прикладной психологии БГПУ;  
А.А. Трусъ, кандидат психологических наук, доцент  
кафедры прикладной психологии БГПУ**

## **КРИЗИСНЫЕ СИТУАЦИИ В БИЗНЕСЕ: СТРАТЕГИИ ИХ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕМ**

Деятельность отечественно предпринимателя протекает в сложных, противоречивых, быстро меняющихся условиях. Высокий темп жизни и работы, необходимость принятия важных решений в условиях дефицита информации, неопределенность средовых факторов, непредсказуемость и изменчивость рыночных реалий, наличие кризисных ситуаций различной природы – эти и многие другие стрессогенные факторы предьявляют высокие требования к личностным и профессиональным характеристикам делового человека. Для того чтобы достичь успеха в своем бизнесе он должен не только обладать широким спектром знаний в различных областях, но также быть психологически готов к работе в таких условиях.

Среди важных личностных характеристик делового человека, являющихся предпосылками успешности его деятельности, умение справляться с различного рода стрессогенными факторами и реализовывать оптимальное поведение в сложных условиях является, по нашему мнению, одним из наиболее важных. В современной психологической науке индивидуальный способ взаимодействия человека с кризисной ситуацией обозначается понятием совладающее поведение или копинг-поведение. Данная проблемная область является одной из наиболее изучаемых в зарубежной психологии. В последнее время отечественные психологи также уделяют большое внимание изучению этого вопроса. Основные подходы к пониманию совладающего поведения (coping) разработаны зарубежными исследователями – R. Lazarus, S. Folkman, S. Kobasa, A.G. Billings, R.H. Moss, C.S. Carver, P. Thoits, L.I. Pearlin, C. Schooler, M.F. Scheier, J.K. Weintraub, E. Wethington, R.C. Kessler, T.H. Holmes, K.Nakano, J.D. Parker, N.S. Endler и др.

Первоначально понятие «совладание» использовалось в теории стресса (R.S.Lazarus, S.Folkman) [1]. Существенным было положение о том, что «преодоление» вступает в действие, когда сложность задач, решаемых

человеком, превышает энергетическую мощность его привычных реакций и ему требуются новые, дополнительные затраты. При этом привычного, отработанного, имеющегося приспособления уже недостаточно [2]. Со временем данное понятие стало применяться для описания поведения людей в поворотные (значимые, кризисные) жизненные моменты, а затем – в условиях хронических стрессов и повседневной действительности.

В течение некоторого времени понятие «совладание» трактовалось как синоним понятия «защита» и «адаптация» [3]. В различных психологических школах оно используется по-разному [4]:

- в психоанализе механизмы совладания объединялись с механизмами психологической защиты личности;
  - в гуманизме привлек к пониманию совладающей идею модификации (изменения, корректировки) поведения, опирающуюся на умения человека решать проблемы, повышая эти и собственную самооценку, самостоятельность и внутренний контроль;
  - культурно-социологическое направление воспринимало совладающее поведение как адаптацию к социальной и физической окружающей среде;
  - интегральное направление рассматривает совладающее поведение как одно из проявлений способности к адаптации, которое наряду с другими ресурсами личности помогает человеку справиться со сложной ситуацией.
- В качестве синонима глагола «совладать» можно использовать термины «справиться», «преодолеть». Согласно с жизненными трудностями, как утверждает Р. Лазарус и С. Фолкман, есть постоянно изменяющиеся мыслительные и поведенческие ресурсы человека с целью управления психическими внешними и/или внутренними требованиями, которые оцениваются им как подтверждающие его испытанию или превышающие имеющиеся у него ресурсы [цит. по 5]. Задача совладания с негативными жизненными обстоятельствами состоит в том, чтобы

- либо преодолеть трудности,
- либо уменьшить их отрицательные последствия;
- либо избежать этих трудностей,
- либо избежать их (вынести) их.

Совладающее поведение рассматривается как целенаправленное поведение человека, позволяющее ему справиться с трудной жизненной ситуацией, стрессом способами, которые адекватны как его личностным особенностям, так и конкретной ситуации. Это происходит посредством использования осознанных стратегий действий. Данное сознательное поведение направлено на активное изменение, преобразование ситуации, получение контроля, или на приспособление к ней, если ситуация контролю не поддается.

При таком понимании совладающее поведение важно для профессиональной адаптации делового человека. Теории и стратегии совладания рассматриваются как отдельные элементы сознательного социального поведения, с помощью которых человек справляется с жизненными трудностями.

В работах отечественных и зарубежных психологов понятие «совладающее поведение» охватывает широкий спектр активностей человека. Это могут быть как бессознательные психологические защиты, так и конкретные действия в сложных, кризисных ситуациях.

Понятие «совладающее поведение» можно рассмотреть в широком и узком смысле. В узком смысле оно используется для описания конкретных способов поведения человека в стрессовых ситуациях. В широком смысле данный термин включает все виды взаимодействия человека с задачами внешнего и внутреннего характера – попытки овладеть или смягчить, привыкнуть или уклониться от требований проблемной ситуации.

Совладающее поведение зависит как от особенностей личности человека, оказавшегося в сложной ситуации, так и от особенностей этой ситуации. Стрессовая реакция является результатом определенных отношений между характеристиками выдвинутого ситуации требования и имеющимися у человека ресурсами для ее преодоления. При этом психологическое преодоление – это процесс постоянно изменяющихся мыслительных и поведенческих усилий человека с целью управления специфическими требованиями ситуации, которые оцениваются им как подвергающие его испытанию или превышающие его ресурсы.

Исходными пунктами стресса являются стрессовые события, или стрессоры. Главным опосредующий фактор со стороны человека –

это процесс оценки, представляющий собой суждение о событиях с различных точек зрения. Оценки вместе с индивидуальными процессами приспособления к стрессам и совладания с ними в существенной мере определяют вид и интенсивность стрессовых реакций. Стрессорами могут выступать как внешние, так и внутренние требования – жизненные и профессиональные цели, ценности, смыслы. В результате первичной оценки человек разграничивает все события на три типа:

- события, не опасные для его благополучия;
- события, оцениваемые им, как позитивные;
- события, которые переживаются как опасные для благополучия.

В ситуации последнего типа человек оценивает имеющиеся у него ресурсы для решения возникшей проблемы. К внутренним ресурсам относятся индивидуальные переменные: способность к сопротивлению, эмоциональная устойчивость, оптимизм, адаптивность и другие. К ресурсам окружающего мира можно отнести социальную поддержку, помощь значимых людей – семьи, друзей, коллег.

Таким образом, под совладающим понимается поведение человека, позволяющее ему с помощью осознанных действий, способами, адекватными личностным особенностям и ситуации, справиться со стрессом или трудной жизненной ситуацией. Это – сознательное поведение, направленное на активное взаимодействие с ситуацией, – изменение ситуации (подающей контроль) или приспособление к ней (если ситуация не поддается контролю). Если человек не владеет таким видом поведения, возможны неблагоприятные последствия как для его профессиональной деятельности, так и для здоровья и благополучия.

В психологии рассматриваются два основных вида совладающего поведения: проблемно-ориентированное и эмоционально-ориентированное. Проблемно-ориентированное поведение связано с попытками человека улучшить отношение «человек-среда» путем изменения материальной оценки сложившейся ситуации. Например, поиском информации о том, что делать и как поступить, или путем удержания себя от импульсивных или беспечных действий.

Эмоционально-ориентированное поведение включает в себя мысли и действия, которые имеют своей целью снизить физическое или психологическое влияние стресса. Эти мысли или действия, как чувство облегчения, однако они не направлены на устранение угрожающей ситуации, а просто дают человеку почувствовать себя лучше. Приме-

ром эмоционально ориентированного поведения является и безделье проблемной ситуации, отрицание ситуации, мысленное или поведенческое дистанцирование, юмор. Интуитивно овладения нацелены на то, чтобы позлить либо на окружающий мир, либо на самого себя, или на то и другое.

Стили совладающего поведения обусловлены личностными характеристиками человека. Более сложные и обобщенные личностные характеристики — отношение к себе, жизненные смыслы, ценности, ответственность и т. п. — предопределяют выбор и сильнее соотносятся с проблемно-идентифицированным стилем совладающего поведения. Выбор менее продуктивных стилей связан с властью, ловлен и менее обобщенным характером депрессивностью, тревожностью.

На предпочтении способов совладающего поведения влияют также индивидуальные, культурно-психологические особенности, темперамент, тип мышления, особенности локуса контроля, направленность характера. Выраженность тех или иных способов регулирования на сложные жизненные ситуации ставится в зависимость от степени развитости личности человека: чем выше уровень развития личности, тем успешнее он справляется с возникшими профессиональными и житейскими трудностями.

Нами проведено исследование стратегий преодоления кризисных ситуаций деловыми людьми, в котором приняли участие 42 предпринимателя: 20 женщин и 22 мужчины, средний возраст участников — 35 лет.

Стрессоры у мужчин и женщин, занимающихся бизнесом, ведущих свое дело, выражены одинаково, в оценке стрессоров в зависимости от пола предпринимателя нет различия.

Чаще всего предпринимателей беспокоят «мысли о будущем» (86,36%), затем «финансовые трудности» (79,55%), «изменения в законодательстве» (72,73%), «проблемы на работе» (72,73%), «перегрузка в работе» (70,45%). Неприоритетными оказались ситуации, касающиеся личной сферы: «из-за моего внешнего вида», «брак», «затруднения в сексуальной сфере», «беременность», «развод».

Какие стратегии используют предприниматели для преодоления сложных ситуаций? Для области профессиональной, деловой сферы предпочитаемыми являются стратегии «самоконтроль», «планирование решения проблемы» и «поиск социальной поддержки». В сложных ситуациях, связанных с бизнесом, деловой человек старается «взять себя в руки», рационально, взвешенно, прагматично

и трезво подойти к оценке возникшей ситуации, оценить ее причинно-следственные связи, понять имеющиеся ресурсы, составить план действий по их преодолению. Также при возникновении сложной ситуации он ориентирован на взаимодействие с другими: деловыми партнерами, коллегами и т. п., которые могут оказать ему помощь и поддержку в этой ситуации.

Для ситуаций, связанных с экзистенциальной, бытийной сферой, наиболее часто выбираемыми деловыми людьми стратегиями являются «планирование решения проблемы», «дистанцирование» и «принятие ответственности». Если ситуация не представляет важности, не является значимой для предпринимателя, им реализуется «принцип Скарлетт»: «Я подумаю об этом завтра». В случае же значимости события им составляется план решения проблемы. Как правило, делается это оперативно, с оценкой всех имеющихся ресурсов — как личностных, так и организационно-управленческих, средовых и иных. Успешный предприниматель ориентирован не просто на решение сложной ситуации, но также и на получение косвенных выгод от нее. Если этим им реализуется еще один принцип — Эзры Карнеги: «Если вам достался лимон — делайте из него лимонад!»

При изучении особенностей стилей совладающего поведения нами выявлено, что в наибольшей степени предпринимателям присущ стиль «проблемно-ориентированное поведение», направленное на рациональный анализ проблем, реализующийся в их конкретных действиях. Это объясняется тем, что профессора нашей деятельности предпринимателей связана с необходимостью постоянно и быстро реагировать на изменение ситуации, решать возникающие бизнес-задачи. Предпринимчивость — это комплекс качеств, обеспечивающих достижение конкретных целей за счет инициативы, изобретательности, самостоятельности, находчивости, нестандартных решений, готовности рисковать и нести ответственность за результаты.

Предприниматели редко используются «поведение, ориентированное на избегание», которое проявляется в попытках не думать о проблеме, дистанцироваться от нее, и меньше всего — «поведение ориентированное на эмоции», направленное на регулирование эмоций. Бизнес — это деятельность сугубо прагматическая, рациональная и четкая, эмоциональный подход к решению деловых вопросов не является конструктивным и вносит серьезные помехи в работу предпринимателя.

У предпринимателей как в стилевом, так в ситуационном совладающем поведении преобладает уверенность на решение проблемы. Это по нашему мнению, связано с тем, что главное для профессиональной деятельности предпринимателя умение решать поставленные задачи является ведущей стратегией, так же проявляется в различных ситуациях, лежащих не профессиональной сферы.

При изучении психологического благополучия, которое рассматривается как полнота самореализации человека в конкретных жизненных условиях и состоит из соответствия «творческого синтеза» между соответствием запросам социального окружения и развитием собственной индивидуальности, нами выявлено, что большинство участников исследования – 61% – к себе относят, обладают низким уровнем психологического благополучия. 39% характеризуются средним уровнем и никто из респондентов высоким. Эти результаты можно объяснить разницей личностями, но очевидным является и то, что ведущая предпринимательская деятельность, насыщенная стрессогенными событиями, неопределенностью, большими рисками, вызывает сильное беспокойство и отражается на психологическом благополучии делового человека.

«Проблемно-ориентированное поведение» у предпринимателей тесно связано с такими показателями психологического благополучия, как «личностный рост» и «цель в жизни». Это говорит о том, что совладание, направленное на решение как профессиональных, так и житейских проблем, связано с развитием и самореализацией предпринимателя, его потребностью изменяться и улучшать себя, свое окружение, свои действия, а также с направленностью в жизни, ее осмысленностью.

«Эмоционально-ориентированное поведение» отрицательно связано с общим психологическим благополучием, в частности с такими параметрами, как «самопринятие», «цель в жизни», «управление окружением». Чем выше показатели «эмоционально-ориентированного поведения», тем ниже характеристики психологического благополучия, про-

являющиеся в недовольстве собой, разочаровании в прошлом, беспокойством по поводу личных качеств, отсутствием направленности, перспектив, сложностями в организации повседневной деятельности, утратой чувства контроля. Все это вместе может приводить к дезадаптации в деятельности и различного рода проблемам в бизнесе.

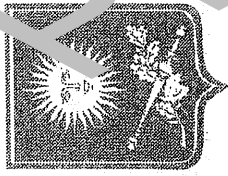
Умение справляться с различным рода кризисными событиями является важной личностной характеристикой предпринимателя и значимой предпосылкой эффективности его профессиональной деятельности. Для того чтобы процесс взаимодействия делового человека со сложной ситуацией протекал максимально результативно, ему необходимо постоянно работать над собой – заниматься развитием качеств, способствующих повышению психологической устойчивости, овладеть стратегиями преодоления кризисных событий, осваивать конструктивные поведенческие модели, приводящие к максимально эффективно-му результату.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Lazarus, R.S. Stress, appraisal and coping / R.S. Lazarus, Folkman S. – New York: Springer Publishing Company, 1984. – P. 218.
  2. Гончарова, С.С. Стратегии преодоления кризисных событий жизненного пути: учеб.-метод. пособие / С.С. Гончарова, Л.А. Перагменщик. – Минск: Бел. гос. пед. ун-т, 2007. – 90 с.
  3. Нартова-Бочавер, С.К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С.К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. – 1997. – Т. 18. – № 5. – С. 20–30.
  4. Fernald, N. Coping and defense mechanisms related to personality inventories / N. Haan // J. of Consulting Psychol. – 1965. Vol. 29. – P. 373–378.
- Гончарова, С.С. Методология исследования и адаптация опросника личности совладающего (копинг) поведения / Т.Т. Кривошапкин // Психология и практика: сб. науч. тр.; – отв. ред. В.А. Соловьева. – Кострома: Изд-во КГУ им. А.М. Горького, 2001. – Вып. 1. – С. 70–82.

#### SUMMARY

The analysis of the coping-behavior of businessmen in different situations is conducted. The overcoming strategies of the crisis events to them are given. The problem-oriented behavior is most typical for businessmen.



# ВЕСІ БДУ

Навукова-метадычны часопіс  
Выдаецца з чэрвеня 1994 г.

№ 4(62) 2009

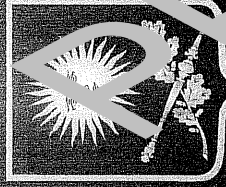
СЕРЫЯ 1.

Педагогіка. Псіхалогія.  
Філалогія

## Змест

<b>Галоўны рэдактар:</b> П.Дз. Кухарчык	Андрэйценко В.П. Университетское образование XXI столетия: прогностический анализ.....	3
<b>Рэдакцыйная калегія:</b>	Сычпенков Н.К. Особенности технологии обучения студентов педагогических специальностей.....	5
А.І. Андарала (нам. галоўнага рэдактара)	Филатов И.Н. Анализ изменения показателей физического развития и функционального состояния школьников, проживающих в зоне радиоактивного загрязнения.....	8
Н.Г. Алоўнікава	Неваха С.И. Грядущая педагога в системе дополнительного профессионального образования в свете деятельности подхода.....	12
С.Я. Гайдужевіч	Пономарчу В.А., Школяр В.Е., Винник В.А. Социально-педагогические аспекты готовности первокурсников к освоению профессии спортивного педагога.....	17
К.У. Гаўрылавец	Блащинская И.А. Проблема развития словаря дошкольников в условиях близкорядственного билингвизма.....	21
А.А. Пруцкі	Козел Н.Р. Моделирование реемственности доуниверситетского и вузовского педагогического образования.....	25
Я.Л. Каламінскі	Корчицкий С.А. Педагогическое воздействие интеллектуальной игровой деятельности на развитие познавательных способностей учащихся.....	29
Л.А. Кандыбовіч	<b>Псіхалогія</b>	
В.А. Капранава	Маршук Л.В., Юхновец Т.И. Взаимовлияние толерантности студентов психологов с их профессиональными самосознанием.....	34
П.А. Міхайлаў	Гончарова С.С., Трусъ А.А. Кризисные ситуации в бизнесе: стратегии их преодоления предпринимателем.....	41
В.Дз. Старычонок	<b>Філалогія</b>	
Г.В. Торхава	<b>Мовазнаўства</b> .....	45
Л.Н. Ціханаў	Чупик В.В. Структурно-смысловая организация функциональная значимость осложненного предложения в языке Ф.М. Достоевского (на материале романа «Идиот»).....	45
І.І. Цыркун	Тихонович В.С. Нулевой знак как средство языковой морфологических категорий и значений в русском глаголе.....	49
	Харкевич Т.І. Моуная рэтраспекцыя ў мастацкім тэксе (на прыкладзе рамана П. Лайўлі «Лунны тыгр»).....	54
	Шкуць М.К. Сравнительный анализ способов подачи экзистенциальных метафор в русском и белорусском языках.....	57
	Яраш М.І. Роль індывідуальна-аўтарскіх неалагізмаў у гутавой арганізацыі паэтычнага твора.....	61
	Касюк Н.С. Интерпретация поэтического текста в аудиогоризарубежных учащихся-филологов (на материале стихотворения Б. Пастернака «Марбург»).....	65

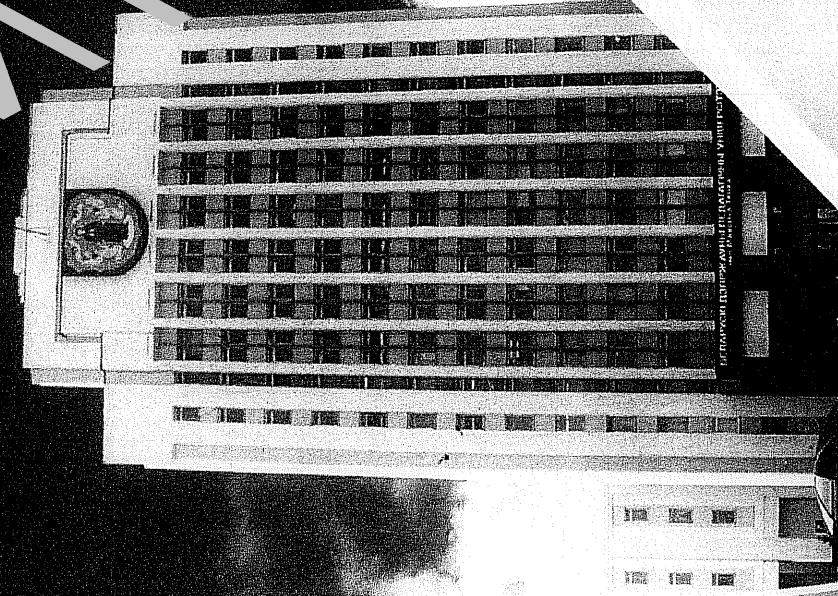




ISSN 1818-8559

4/2009

# ВІСНИК НАЦІОНАЛЬНОГО ПЕДАГОГІЧНОГО Університету України



ВІСНИК НАЦІОНАЛЬНОГО ПЕДАГОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ УКРАЇНИ

## ВІСНИК 1

ПЕДАГОГІКА

ПСИХОЛОГІЯ

ФІЛАЛОГІЯ