

## Секция 5. АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНОВЛЕНИЯ

### КОПИНГ-СТРАТЕГИИ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ПРОФЕССИЙ «ЧЕЛОВЕК-ЧЕЛОВЕК»

*А.О. Бобер, магистрант, Институт психологии БГПУ им. М. Танка  
Научный руководитель: Ю.А. Полещук, кандидат психологических наук, доцент*

В психологической науке феномен «копинг-поведение» относительно современное понятие, которое стало особенно актуальным в настоящее время. Необходимость обращения к данному феномену обусловлена интенсификацией жизнедеятельности людей, которая провоцирует возникновение стрессовых состояний в различных трудных жизненных ситуациях. Такое поведение человека в данных ситуациях может влиять не только на продолжительность неблагоприятных условий, но и на настроение, физическое самочувствие, работоспособность. Важными показателями в субъективной картине человека о сложной жизненной ситуации являются представления о проблеме и способы ее преодоления. Одним из факторов, который способствует преодолению сложных жизненных ситуаций является копинг-стратегия.

Представители профессий в системе «человек-человек» чаще, чем в остальных системах, сталкиваются с конфликтной средой. Это обусловлено тем, что возможно возникновение противоречий между субъектами в ходе общения или взаимодействия, которое проявляет себя в активности сторон, в напряжении в отношениях, когда затрагиваются несовместимые мотивы, цели, интересы, позиции субъектов. В данном аспекте в системе «человек-человек», не рекомендуется поддаваться спорам и в лучшем случае не допускать деструктивного решения конфликта. Для этого и используются копинг-стратегии, как ресурс предотвращения и разрешения стрессовой ситуации.

Проведенное эмпирическое исследование на выявлении используемых копинг-стратегий в системе профессий «человек-человек», проводилось в рамках профессии «продавец». В качестве испытуемых в исследовании приняли участие представители профессии «продавец-консультант» магазина модной одежды. Общий объем исследовательской выборки составил 60 человек. В качестве диагностического инструментария были использованы опросники: «копинг-тест» разработанный Р. Лазарусом и С. Фолкманом (адаптирован Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк, М.С. Замышляевой); «копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой); опросник уровня агрессивности Басса-Дарки (стандартизирован А.А. Хваном, Ю.А. Зайцевым, Ю.А. Кузнецовой).

Результаты исследования показали, что по общим подсчетам данных по выборки испытуемых ведущими копинг-стратегиями у продавцов являются «положительная переоценка» (выявлено у 62 % испытуемых), «принятие ответственности» (61 %) и «дистанцирование» (60,5 %) по «копинг-тесту» Р. Лазаруса. Это позволяет сделать вывод о том, что продавцы в преодоление негативных переживаний в связи с проблемой снижают эмоциональную вовлеченность в нее, используют интеллектуальные приемы рационализации, переключение внимания, отстранение. Также переосмысливают в положительном контексте негативную ситуацию, рассматривая ее как стимула для личностного роста и признают свою роль в возникшей проблеме, приступая к активным попыткам решить ее.

У респондентов выражено достаточно частое использование таких способов преодоления как «планирование решения проблемы» (59 %), «избегание» (59 %), «самоконтроль» (58 %) и «поиск социальной поддержки» (58 %).

По опроснику «копинг-поведение в стрессовых ситуациях» наибольший процент у опрошенных отмечен по стилю совладания, ориентированному на избегание (22 %, соответствует субшкале «социальное отвлечение») и стилю, ориентированному на решение задач (22 %). Продавцы-консультанты прибегают к использованию продуктивных стратегий преодоления, обеспечивая решение проблемы и сохраняя оптимальный уровень стрессовых воздействий. Копинг-поведение избегание в субшкале «социальное отвлечение» рассматривается как восстановление или накопление ресурсов с преодолением стресса, за счет общения с близкими людьми.

Остальные стили совладания по данным результатам методики имеют следующие показатели: стиль совладающего поведения, ориентированный на избегание (20 %), субшкала «отвлечение» (19 %) и стиль совладающего поведения, ориентированного на эмоции (17 %).

Статистическая проверка данных осуществлялась с помощью корреляционного анализа по критерию Спирмена ( $p \leq 0,05$ ).

Результаты статистического анализа показали наличие умеренной положительной корреляции между показателями: «принятие ответственности» и «ориентация на эмоции» ( $r_s = 0,50$ ;  $p \leq 0,05$ ), «поиск социальной поддержки» и «ориентация на решение задач» ( $r_s = 0,48$ ;  $p \leq 0,05$ ), «положительная переоценка» и «ориентация на решение задач» ( $r_s = 0,44$ ;  $p \leq 0,05$ ), «избегание» и «ориентация на эмоции» ( $r_s = 0,36$ ;  $p \leq 0,05$ ), «поиск социальной поддержки» и «социальное отвлечение» ( $r_s = 0,31$ ;  $p \leq 0,05$ ), «самоконтроль» и «ориентация на решение задач» ( $r_s = 0,30$ ;  $p \leq 0,05$ ), «поиск социальной поддержки» и «ориентация на избегание» ( $r_s = 0,30$ ;  $p \leq 0,05$ ).

Сильные положительные корреляции выявлены между показателями: «планирование решение проблемы» и «ориентация на решение задач» ( $r_s = 0,60$ ;  $p \leq 0,05$ ).

Полученные эмпирические данные мало противоречивы и создают благоприятный прогноз для работы испытуемых в избранной сфере. Грамотное использование копинг-стратегий в конфликтных ситуациях будет способствовать развитию коммуникативной компетентности, что является одной из важнейших характеристик современного профессионала.



## ЛИТЕРАТУРА

1. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса / Н.Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
2. Крюкова, Т.Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: монография / Т.Л. Крюкова. – Кострома : КГУ им. Н.А. Некрасова, 2010. – 296 с.
3. Крюкова, Т. Л. Методология исследования и адаптация опросника диагностики совладающего (копинг) поведения / Т. Л. Крюкова // Журнал практического психолога. – 2007. – №3. – С. 82–93.