

УДК 159.0

Особенности копинг-стратегий работников сферы обслуживания

© М.Н. Игнатьева, Е.И. Финогенко

*Иркутский национальный исследовательский технический университет,
г. Иркутск, Российская Федерация*

Аннотация. В статье представлены результаты психодиагностического исследования копинг-стратегий работников сферы обслуживания. Исследование направлено на выявление уровня стрессоустойчивости, особенностей копинг-стратегий работников сферы обслуживания. Профессиональная деятельность работников сферы обслуживания осуществляется в условиях вынужденного общения, что делает её чрезвычайно стрессогенной. Под стрессом понимается сильное, неблагоприятное, отрицательно влияющее на организм воздействие, названное Г. Селье термином «стрессор». Кроме того, термином «стресс» обозначают субъективные реакции, отражающие внутреннее психическое состояние напряжения. Формирование стрессоустойчивости работников предполагает выработку определённых копинг-стратегий, способствующих преодолению стрессов. В качестве критериев эффективности преодоления выдвигаются психическое благополучие, снижение уровня невротизации, уязвимости к стрессам. Исследование показало, что чем больше испытуемые склонны использовать в стрессовой ситуации копинг-стратегии разрешения проблем, поиска социальной поддержки, тем выше у них уровень стрессоустойчивости.

Ключевые слова: психологический стресс, рабочий стресс, стрессоустойчивость, психологическое преодоление, копинг-поведение

Features of Coping Strategies for Service Workers

© Marina N. Ignatieva, Elena I. Finogenko

*Irkutsk National Research Technical University,
Irkutsk, Russian Federation*

Abstract. The article presents the results of a psychodiagnostic study of coping strategies of service workers. The study is aimed at identifying the level of stress resistance, features of coping strategies of service workers. The professional activity of service workers is carried out in conditions of forced communication, which makes it extremely stressful. Stress is understood as a strong, unfavorable, negative impact on the body, called by G. Selye by the term «stressor». In addition, the term «stress» refers to subjective reactions reflecting the internal mental state of stress. The formation of employees' stress resistance involves the development of certain coping strategies that help to overcome stress. Mental well-being, a decrease in the level of neurotisation, and vulnerability to stress are put forward as criteria for the effectiveness of overcoming. The study showed that the more subjects are inclined to use coping strategies for solving problems and seeking social support in a stressful situation, the higher their level of stress resistance.

Keywords: psychological stress, work stress, stress resistance, psychological overcoming, coping behaviour

Социономическая сфера деятельности предполагает необходимость постоянного взаимодействия с партнёрами по общению, что может служить источником стресса. Явление стресса многоаспектно, многофакторно, имеет различные симптомы проявления, что находит отражение в исследованиях разных авторов. Один из первых исследователей стресса Ганс Селье раскрывал понятие стресса как неспецифическую реакцию организма на любое требование извне. Другие авторы под стрессом понимают субъективные реакции, отражающие внутреннее психическое состояние напряжения и возбуждения. Данное состояние описыва-

ется как эмоции, оборонительные реакции и процессы преодоления, происходящие в самом человеке.

В настоящее время существует разделение стресса на два основных вида: системный (физиологический) и эмоциональный (психологический). Поскольку человек является социальным существом и в деятельности его интегральных систем ведущую роль играет психическая сфера, то психологический стресс оказывает наибольшее влияние на жизнедеятельность и здоровье человека. Психологический стресс можно описать следующим образом: это состояние повышенной напряжённости,

которое возникает в условиях угрозы и имеет место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточна [1, 2].

Профессиональная деятельность работников сферы обслуживания осуществляется в системе «человек – человек», в условиях постоянного вынужденного общения, что делает её чрезвычайно стрессогенной. Рабочий стресс провоцирует различные стресс-синдромы: хроническое утомление, невротические расстройства, психовегетативные нарушения. Наиболее опасны по своим последствиям хронические стрессы. Продавцы-консультанты, подверженные рабочему стрессу, испытывают следующие симптомы:

- бессонница и тревожность;
- снижение умственной концентрации, замедление темпов обслуживания, ошибки в расчётах;
- напряжённое ожидание неудачи;
- нежелание ежедневно выходить на работу;
- депрессивность;
- разочарованность в жизни, эмоциональные срывы в общении с клиентами, позорительность;
- поддержание конфликтной ситуации, агрессивность;
- психосоматические расстройства, такие как нарушение функций сердечной, сосудистой и пищеварительной систем, мигрени, мышечные, суставные боли и пр. [3, 4].

Профессиональное общение продавцов-консультантов проявляется в умении чётко и лаконично формулировать свои мысли и выслушать посетителя. Также важной характеристикой являются действия работников в условиях конфликтных ситуаций при общении с клиентами [5, 6]. Изучение психосоциальных ресурсов играет большую роль для осмысления того, как стресс влияет на людей. Многие исследователи интересуются тем, каким образом человеческие силы и адаптивные возможности (физические или психосоциальные ресурсы) способствуют ограничению негативных последствий стресса. Ресурсы преодоления стресс-синдромов могут быть рассмотрены в аспекте такой базовой характеристики личности, как стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость – системная динамическая характеристика, определяющая способность человека противостоять стрессорному воздействию или совладать со многими стрессогенными ситуациями,

умение активно преобразовывать их или приспособляться к ним без ущерба для своего здоровья и качества выполняемой деятельности [7].

Под стрессоустойчивостью личности на социально-психологическом уровне понимается:

1. сохранение способности к социальной адаптации;
2. сохранение значимых межличностных связей;
3. обеспечение успешной самореализации, достижения жизненных целей;
4. сохранение трудоспособности;
5. сохранение здоровья [3, 5, 7].

Сохранение или повышение стрессоустойчивости личности связано с поиском ресурсов, помогающих ей в преодолении негативных последствий стрессовых ситуаций. Под ресурсами понимаются внутренние и внешние переменные, способствующие психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях [7].

Такой многоаспектный феномен, как психологическое преодоление (копинг-поведение), рассматривает С.К. Нартова-Бочавер. Происхождение понятия копинг (преодоление) связано с английским «cope» (преодолевать), с немецкими «Bewältigung» (как преодоление) и «Belastungsverarbeitung» (как переработка нагрузок). В современной отечественной психологии копинг-поведение – адаптивное, совладающее поведение, или психологическое преодоление [8].

Согласно С.К. Нартовой-Бочавер, психологическое преодоление «сопровождает» человека на всём его жизненном пути, так как оно неразрывно связано с психологической ситуацией, которая, в свою очередь, является единицей жизненного пути человека. Тогда копинг-поведение можно представить как ситуативную модификацию жизненного пути человека¹.

Понятие «копинг» включает в себя многообразные формы активности человека, оно охватывает различные виды взаимодействия субъекта с задачами внешнего или внутреннего характера, с трудностями, которые необходимо разрешить, избежать или смягчить. Психологическое преодоление (копинг) – это индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с её собственной логикой, значимостью в

¹ Малкина-Пых И.Г. Экстремальные ситуации (Справочник практического психолога). М.: Изд-во «Эксмо», 2005. 960 с.

жизни человека и его психологическими возможностями. Посредством механизмов психологического преодоления человек включается в ситуацию, изменяет различным образом её требования, сводит к минимуму действие стрессовой ситуации. Отсюда вытекает главная задача копинга: обеспечить и поддержать благополучие человека, его физическое и психическое здоровье и удовлетворённость социальными отношениями [9, 10].

Типы копинга (копинг-стратегии) – это определённые способы, приёмы, используемые человеком при совладании с трудной, стрессовой ситуацией. В настоящее время общепризнанной классификации типов копинг-поведения не существует, но наиболее часто исследователями выбираются следующие основания для классификаций: эмоциональный – проблемный, когнитивный – поведенческий, успешный – неуспешный копинг (И.Г. Малкина-Пых). Также ряд классификаций опирается на два модуса психологического преодоления: решение проблемы – изменение собственных установок в отношении к ситуации (Фолькман, Лазарус). Возможно также классифицировать типы копинг-поведения на основе его признаков: ориентированность (локус копинга), область психической реальности, в которой необходимы механизмы преодоления, эффективность преодоления, временная характеристика полученного эффекта (радикальное разрешение – необходимость возврата к ситуации), ситуация, вызвавшая совладающее поведение (С.К. Нартова-Бочавер) [6, 11].

Нами было проведено исследование, целью которого явилось выявление особенностей копинг-стратегий работников сферы обслуживания. В качестве испытуемых были продавцы-консультанты. Выборка состояла из 50 человек разного пола и возраста: из них 26 женщин и 24 мужчины в возрасте от 20 до 40 лет.

В качестве методического инструментария исследования использовались Бостонский тест на стрессоустойчивость и методика «Индикатор копинг-стратегий» (Д. Амирхана).

Результаты эмпирического исследования показали, что большинство испытуемых в выборке обладают средним и ниже среднего уровнями стрессоустойчивости (40 % и 30 % испытуемых соответственно). Низкий уровень стрессоустойчивости выявлен у 18 % обследованных. Наименее распространённым среди испытуемых является

высокий уровень стрессоустойчивости, он выявлен лишь у 12 % опрошенных.

Для диагностики выраженности трёх базовых копинг-стратегий личности при стрессовых ситуациях были использованы шкалы методики «Индикатор копинг-стратегий» (Д. Амирхан): разрешение проблем, поиск социальной поддержки, избегание проблем.

Большинство испытуемых в выборке (50 %) обнаруживают средний уровень выраженности копинг-стратегии «Разрешение проблем». Высокий уровень выраженности копинг-стратегии «Разрешение проблем» выявлен у 40 % обследованных, и лишь 10 % испытуемых имеют низкий уровень выраженности этой стратегии.

Следовательно, для 40 % работников сферы обслуживания в обследованной выборке характерен высокоразвитый комплекс навыков для эффективного управления стрессовыми ситуациями, а также высокий уровень способности определять проблему и находить альтернативные решения.

Средний уровень выраженности копинг-стратегии «Поиск социальной поддержки» обнаруживают 42 % испытуемых в выборке. Затем по распространённости среди испытуемых идёт низкий уровень выраженности копинг-стратегии «Поиск социальной поддержки» – 32 %. После этого по распространённости в выборке мы видим высокий уровень выраженности копинг-стратегии «Поиск социальной поддержки» – 26 %.

Следовательно, для 26 % работников сферы обслуживания характерна высокоразвитая склонность к поиску ресурсов для преодоления стрессовой ситуации во внешних социальных источниках. Такие лица при помощи внешних социальных ресурсов способны успешно совладать с различными стрессовыми ситуациями. Социальная поддержка смягчает влияние стрессовой ситуации на организм, тем самым сохраняет здоровье и благополучие данных испытуемых.

Также продавцами-консультантами используется такая наименее адаптивная по сравнению с вышеописанными стратегия преодоления стресса, как «Избегание проблем». Больше половины (56 % испытуемых) обнаруживают средний уровень выраженности копинг-стратегии «Избегание проблем». Низкий уровень выраженности этой стратегии имеют 40 % работников, и только у 4 % испытуемых выявлен высокий уровень.

Следовательно, лишь для небольшо-

го числа обследованных характерна высоко-развитая тенденция уменьшать психоэмоциональное напряжение, но при этом не менять саму стрессовую ситуацию. Это способствует редукции стресса, однако обеспечивает выполнение профессиональных обязанностей на более низком функциональном уровне. Высокая выраженность данной копинг-стратегии может рассматриваться как один из признаков преобладания у обследованных работников в стрессовых ситуациях мотивации избегания неудачи над мотивацией достижения успеха.

Для определения того, какую именно копинг-стратегию сотрудники сферы обслуживания выбирают чаще, нами были подсчитаны среднегрупповые значения данных, полученных в результате эмпирического исследования. Наибольшее среднегрупповое значение среди испытуемых имеет копинг-стратегия «Разрешение проблем» – 28,9 балла; копинг-стратегия «Поиск социальной поддержки» – 27,7 балла; наименьшее значение имеет стратегия «Избегание проблем» – 15,1 балла. Следовательно, в основном для испытуемых в выборке характерны копинг-стратегии разрешения проблем и поиска социальной поддержки.

Ещё одна задача проведённого исследования состояла в том, чтобы оценить взаимосвязь стрессоустойчивости и копинг-стратегий у испытуемых. Для этой цели использовался коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

В ходе исследования были выявлены следующие взаимосвязи копинг-стратегий и стрессоустойчивости у испытуемых:

- положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «Разрешение проблем» и стрессоустойчивостью, то есть чем более испытуемые склонны использовать в стрессовой ситуации копинг-стратегию разрешения проблем, тем выше у них уровень стрессоустойчивости;

- положительная взаимосвязь между копинг-стратегией «Поиск социальной поддержки» и стрессоустойчивостью, то есть чем более испытуемые склонны использо-

вать в стрессовой ситуации копинг-стратегию поиска социальной поддержки, тем выше у них уровень стрессоустойчивости.

Таким образом, можно утверждать, что особенности копинг-стратегий у работников сферы обслуживания заключаются в преобладании у них стратегий разрешения проблем и поиска социальной поддержки, которые положительно взаимосвязаны с уровнем стрессоустойчивости личности.

По результатам проведённого исследования в качестве практических рекомендаций для работников сферы обслуживания можно предложить консультативно-коррекционные сессии, организованные специалистом-психологом. Данные сессии должны быть направлены на повышение стрессоустойчивости работников и улучшение эффективности их копинг-поведения в стрессовых ситуациях. Психологическая помощь осуществляется в форме встреч в рамках консультативной сессии с элементами коррекции. В основе консультативной сессии используется гуманистический подход при реализации мультимодальной модели консультирования.

Обобщая полученные результаты исследования, мы можем сделать следующие выводы:

1. работники сферы обслуживания в обследованной выборке в основном имеют средний и ниже среднего уровни стрессоустойчивости личности;

2. чем более испытуемые склонны использовать в стрессовой ситуации копинг-стратегию «Разрешение проблем», тем выше у них уровень стрессоустойчивости. Наличие копинг-стратегии «Поиск социальной поддержки» также обуславливает более высокий уровень стрессоустойчивости;

3. особенности копинг-стратегий у работников сферы обслуживания в обследованной выборке заключаются в преобладании стратегий разрешения проблем и поиска социальной поддержки, которые положительно взаимосвязаны с уровнем стрессоустойчивости личности.

Библиографический список

1. Аведисова А.С., Канаева Л.С., Ибрагимова Д.Ф. Копинг и механизмы его реализации (аналитический обзор) // Российский психиатрический журнал. 2002. № 4. С. 59–63.

2. Белан Е.А. Психология совладающего поведения. Краснодар, 2004. 82 с.

3. Брайт Д., Джонс Ф. Преодоление стресса // Стресс. Теории, исследования, мифы. СПб.: Прайм-еврознак, 2003. С. 179–209.

4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.

5. Зеер Э.Ф. Психология профессий. М.:

Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003. 336 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://studfile.net/preview/1744899/> (24.11.2020).

6. Иванов П.А. Стратегии совладания лиц, совершивших правонарушения на фоне длительного стресса // Психологическая наука и образование. 2008. Т. 13. № 5. С. 155–163.

7. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. М.: ВЛАДОС, 2017. 286 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://psychologylib.ru/books/item/f00/s00/z0000040/> (24.11.2020).

8. Крюкова Т.Л. Возрастные и кросскультурные различия в стратегиях совладающего поведения // Психологический журнал. 2005. Т. 26. № 2. С. 5–15.

9. Нартова-Бочавер С.К. «Coping

behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. 1997. Т. 18. № 5. С. 20–30.

10. Никифоров Г.С. Психология здоровья. СПб.: Питер, 2017. 312 с. [Электронный ресурс]. URL: <https://psychologybooks.files.wordpress.com/2011/02/d0bdd0b8d0bad0b8d184d0bed180d0bed0b2-d0b3-d181-d0bfd181d0b8d185d0bed0bbd0bed0b3d0b8d18f-d0b7d0b4d0bed180d0bed0b2d18cd18f.pdf> (24.11.2020).

11. Русина Н.А. Копинг-ресурсы личности как основа ее здоровья // Совладающее поведение: современное состояние и перспективы. М.: Просвещение, 2016. С. 112–125.

Сведения об авторах / Information about the Authors

Игнатъева Марина Николаевна,
студентка группы ПСбз-16-1,
Институт заочно-вечернего обучения,
Иркутский национальный исследовательский
технический университет,
664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83, Россий-
ская Федерация,
e-mail: igrina-san@yandex.ru

Marina N. Ignatieva,
Student,
Institute of Correspondence and Evening Education,
Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk, 664074, Russian Federa-
tion,
e-mail: igrina-san@yandex.ru

Финогенко Елена Ивановна,
кандидат биологических наук,
доцент кафедры социологии и психологии,
Институт экономики, управления и права,
Иркутский национальный исследовательский
технический университет,
664074, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83, Россий-
ская Федерация,
e-mail: elena-fin@yandex.ru

Elena I. Finogenko,
Cand. Sci. (Biology),
Associate Professor, Department of Sociology and
Psychology,
Institute of Economics, Management and Law,
Irkutsk National Research Technical University,
83 Lermontov Str., Irkutsk, 664074, Russian Federa-
tion,
e-mail: elena-fin@yandex.ru