

**«КОПІНГ-ОСВІТА» У ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ МЕНЕДЖЕРІВ
«COPING-EDUCATION» IN PREPARING OF FUTURE MANAGERS**

Резюме. В статті здійснено теоретичний аналіз сутності копіngu як «поведінку подолання» у стресових або конфліктних ситуаціях. Проаналізовано основні копінг-стратегії, виділені Р. Лазарусом і С. Фолкманом, Е. Хаймом, Е. Фрайденбергом. Визначено, що копінгові стратегії утворюють копінгові стилі поведінки, які характеризуються функціональністю або, навпаки, є дисфункціональними.

Ключові слова: копінг, копінг-стратегія, копінг-стиль, копінг-поведінка, копінг-освіта.

Резюме. В статье осуществлен теоретический анализ сущности копинга как «поведения преодоления» в стрессовых или конфликтных ситуациях. Проанализированы основные копинг-стратегии, которые были выделены Р. Лазарусом и С. Фолкманом, Е. Хаймом, Е. Фрайденбергом. Определено, что копинг-стратегии образуют копинг-стили поведения, которые характеризуются функциональностью или, наоборот, являются дисфункциональными.

Ключевые слова: копинг, копинг-стратегия, копинг-стиль, копинг-поведение, копинг-образование.

Author. Y. Mikhalchuk

Summary. The article is devoted to the theoretical analysis of the essence of coping as the "overcoming behavior" in stressful and conflict situations. The basic coping strategies highlighted to the theories of R. Lazarus and S. Folkman, E. Heymom, E. Fraidenberh. The author has determined that the coping strategies form coping styles of behavior that characterized by categories of functionality or, conversely, disfunctionality.

Key words: coping, coping-strategy, coping-style, coping-behavior, coping-education.

Постановка проблеми. Кожна людина в різні періоди життя стикається із кризовими ситуаціями та виробляє певну стратегію у їх подоланні. А. Я.

Анцупов, С. В. Бакьяновский [1, с. 76-77] говорять про конструктивну і деструктивний характер активності людини у важких ситуаціях. Конструктивний характер характеризується підвищенням рівня пошукової активності, розширенням варіантів вирішення проблеми, мобілізацією сил на вирішення завдання. Деструктивний характер виражається в дезорганізації діяльності, спонтанних та імпульсивних пошуках виходу, руйнівних діях щодо іншого або самого себе, нервових спалахах, істеричних реакціях.

Враховуючи значну стресовість роботи менеджера, вважаємо за необхідне проаналізувати та описати можливості навчання майбутніх управлінців справлятися зі складними внутрішніми та зовнішніми чинниками конфліктної поведінки – так звану «поведінку подолання» («копінг»).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Окремі проблеми сутності та особливостей копінгу та копінг-стратегій, формування копінг-стилів поведінки особистості представлені в працях Р. Лазаруса, Е. Хайма, С. Фолкмана, Е. Фрайденберга, Л. І. Анциреферової, Н. П. Татьянченко, П. Віталіно, Л. Г. Дикої, С. К. Нартової-Бочавер, А. А. Бородіної, Н. О. Сироти, В. І. Сулова та інших.

Формулювання цілей статті. Мета та завдання статті полягають у теоретичному аналізі копінг-стратегій та особливостей формування функціонального копінг-стилю та копінг-поведінки у професійному навчанні майбутніх менеджерів.

Викладення основного матеріалу статті.

Стратегії подолання труднощів, що пов'язані з віковими кризами дітей вперше було розглянуто Мерфі, який запропонував термін «копінг» (від англ. «соре» – упоратися, долати).

В даний час під копінгом розуміють свідомі стратегії подолання стресових ситуацій. Виділяють три підходи до тлумачення поняття «копінг».

Перший трактує копінг як один із способів психологічного захисту, що використовується для послаблення напруги. Другий підхід визначає копінг як відносно постійну схильність відповідати на стресові події певним чином. Згідно третього підходу, копінг розуміється як динамічний процес, специфіка

якого визначається не лише ситуацією, але й стадією розвитку конфлікту, зіткненням суб'єкта із зовнішнім світом [5].

Перша класифікація копінг-стратегій належить Р. Лазарусу і С. Фолкману, які вважали, що копінг-стратегії – це моделі подолання труднощів соціального середовища. Р. Лазарус і С. Фолкман визначили копінг-поведінку як: «Безперервно мінливі когнітивні і поведінкові спроби впоратися із специфічними зовнішніми і / або внутрішніми вимогами, які оцінюються як надмірні або перевищують ресурси людини» [6, с. 62].

Копінг об'єднує когнітивні, емоційні та поведінкові стратегії. Думки, почуття та дії утворюють копінг-стратегії, які використовуються в різному ступені за певних конфліктних чи стресових обставин. Р. Лазарусом і С. Фолкманом було виділено два типи копінгу: 1) проблемно-орієнтований копінг, коли зусилля спрямовуються на вирішення проблеми, що виникла (11 копінгових дій); 2) емоційно-орієнтований копінг – зміна власних настановлень щодо ситуації (62 копінгових дій). Отже, в копінговому процесі представлений як проблемно-фокусований, так й емоційно-фокусований аспект [4].

Вважаємо, що поведінка особистості в складних (в тому числі стресових і конфліктних умовах) обумовлена скоріше не ситуацією, а її суб'єктивним розумінням, тобто об'єктивна ситуація стає суб'єктивною. Під суб'єктивним фактором слід розуміти особистісні характеристики, які визначають ступінь інтенсивності психологічного дискомфорту особистості в певній ситуації та індивідуальні реакції на вказаний дискомфорт, що можуть бути усвідомленими та неусвідомленими. Так, копінгові дії у повсякденних, періодично виникаючих стресових ситуаціях утворюють копінгові стратегії, які, в свою чергу, утворюють копінгові стилі поведінки. Є ряд класифікацій копінг-стратегій, що базуються на дослідженнях Р. Лазаруса і С. Фолкмана.

Цікавим є дослідження Е. Хайма, який виділяє адаптивні, неадаптивні та відносно адаптивні варіанти копінг-поведінки онкохворих. Так, до адаптивного варіанту копінг-поведінки належать наступні: когнітивні, емоційні та поведінкові копінг-стратегії. До когнітивних копінг-стратегій відносять: 1)

«проблемний аналіз» – форми поведінки, спрямовані на аналіз виниклих труднощів і можливих шляхів виходу з них; 2) «усвідомлення власної цінності» як наявність віри у власні ресурси у подоланні важких ситуацій; 3) «збереження самовладання». До емоційних копінг-стратегій належать: «протест» та «оптимізм» (як активне обурення) щодо труднощів та впевненість у наявності виходу зі складних ситуацій. До поведінкових копінг-стратегій відносять: «співпрацю» та «прохання» допомоги у значущих та, можливо, більш досвідчених людей або «альтруїзм», що розуміється як бажання допомогти іншим у подоланні труднощів. Неадаптивні варіанти копінг-поведінки представлені також когнітивними, емоційними та поведінковими копінг-стратегіями. Так, серед когнітивних копінг-стратегій виділяють: «покорення», «розгубленість», «дисимуляцію», що розуміються як придушення почуттів та емоцій, «ігнорування», як пасивні форми поведінки з відмовою від подолання труднощів через недовіру у власні сили та інтелектуальні ресурси з умисною недооцінкою неприємностей. До емоційних копінг-стратегій відносять «придушення емоцій», «покірність», «самозвинувачення», «агресивність» – варіанти поведінки, які характеризуються пригніченим емоційним станом, станом безнадійності, покірності та недопущенням інших почуттів, переживанням злості та покладанням провини на себе та інших. Серед поведінкових копінг-стратегій виділяють: «активне уникання» та «відступ», що характеризується як поведінка, яка передбачає уникнення думок про неприємності, пасивність, стани спокою та ізоляції, прагнення відмови від активної міжособистісної поведінки, що залежить від значущості ситуації подолання для самої особистості. Так, до когнітивних копінг-стратегій автор відносить: «відносність», що характеризується тезою «могло бути й гірше», «переосмислення», «релігійність» як форми поведінки, спрямовані на оцінку труднощів у порівнянні з іншими, надання особливого сенсу у їх подоланні, віра в Бога та стійкість у вірі при зіткненні зі складними проблемами. До емоційних копінг-стратегій належать: «емоційна розрядка» (плач, крики), «пасивна кооперація» – поведінка, яка спрямована або на зняття напруги, через

передавання відповідальності за вирішення труднощів іншим особам. Серед поведінкових копінг-стратегій Е.Хейм виділяє: «компенсацію», «відволікання» та «конструктивну активність» як поведінку, що характеризується прагненням до тимчасового відходу від вирішення проблем за допомогою алкоголю, лікарських засобів, занурення в улюблену справу, подорожі, виконання своїх заповітних бажань [2].

Більшість класифікацій копінг-стратегій, орієнтувалися на Р. Лазаруса й С. Фолкмана склалися за принципом «проблема – ставлення до проблеми» або «робота над проблемою – робота над ставленням до проблеми». Відповідно до класифікації, запропонованої Е. Фрайденбергом, 18 копінг-стратегій було згруповано в три категорії: 1) продуктивний копінг (робота над подоланням проблеми із збереженням віри та оптимізму у взаємодії з навколишніми); 2) непродуктивний копінг (трактується як ізоляція у зв'язку із нездатністю протистояти проблемі); 3) звернення до інших за підтримкою у вирішенні проблеми. Тобто, поряд з ефективністю та неефективністю власне копінг-стратегій, Е. Фрайденберг виділяє соціальну активність як аспект, що не може бути однозначно оцінений як ефективний чи неефективний [3].

П. Віталіано виділяє емоційно-орієнтований копінг, що складається із трьох стратегій: самозвинувачення (критика самого себе), уникнення (нібито нічого не сталося) та практичне пояснення [7]. Цікавим є дослідження автора щодо копінг-моделей поведінки для представників різних вікових, соціальних, професійних груп.

За теорією подолання Р. Лазаруса і С. Фолкмана [6], взаємодія індивіда зі стресом складається з двох етапів: первинна суб'єктивна та вторинна когнітивна оцінка стресора. Якщо стресова ситуація, подія оцінюються як негативна, то виникає потреба впоратися з нею, що здійснюється за допомогою: а) вивільнення емоцій, б) розробки стратегії подолання, в) соціальної підтримки. Другий етап – когнітивна оцінка, коли людина оцінює власні ресурси, можливості, особистісні особливості, зіставляючи їх з інтенсивністю дестабілізуючої події. Оцінюються такі ресурси та особистісні характеристики,

як система переконань, цілеспрямованість, емоційна стабільність. В результаті виробляється оптимальна реакція на стрес – копінг-стратегія. Р. Лазарус і С. Фолкман спочатку розглядали копінг-поведінку в контексті психології стресу як сукупність когнітивних та поведінкових зусиль, спрямованих на подолання стресу, однак далі цей феномен став охоплювати широкий спектр людської активності, включаючи неусвідомлювані механізми захисту та усвідомлювану поведінку щодо подолання проблеми.

Отже, важливо підкреслити, що копінг-поведінка, що проявляється частіше у повсякденних стресових ситуаціях досягає автоматизму і не потребує вже свідомого контролю. Тому, вважаємо за необхідне спрямувати навчання майбутніх студентів управлінської сфери на формування конструктивної копінг-поведінки та вироблення власного копінг-стилю в межах навчання у вищому навчальному закладі як такого, що сприятиме в подальшому сформованому стану психологічної рівноваги та психічного комфорту менеджерів. Останнє завдання можна умовно позначити як завдання копінг-освіти. Проте, важливим є розмежування у копінг-поведінці неусвідомлюваних механізмів психологічного захисту та усвідомлювану стратегію поведінки. Механізми психологічних захистів проявляються на неусвідомлюваному рівні та спрямовані на зниження емоційної напруги, дискомфорту та проявляються миттєво як реакція на ситуацію.

З огляду на вищезазначене, завданням копінг-освіти може стати формування конструктивних копінг-стратегій, вироблення власного копінг-стилю та, як результат, – функціональної копінг-поведінки у складних – стресових та конфліктних бізнес-ситуаціях із врахуванням таких якостей особистості як рівень стресостійкості та адаптивних ресурсів.

Вибір тієї чи іншої моделі копінг-поведінки обумовлений як індивідуальними психологічними особливостями (темперамент, рівень тривожності, особливості мислення та характеру), так і соціально-психологічним досвідом особистості. Власне, до соціально-психологічного досвіду особистості належить рівень освіти особистості та професійна

підготовка майбутніх спеціалістів, що включає вироблення оптимальних когнітивних, емоційних та поведінкових копінг-стратегій.

Так, беручи за основу адаптивні варіанти копінг-поведінки Е.Хейма, формування когнітивної складової копінг-стратегії включає, на нашу думку, наступні складові як: «проблемний аналіз», адекватну оцінку проблемної ситуації, гнучкість мислення при вирішенні складних завдань та комунікативну складову, що пов'язана із налагодження конструктивного спілкування та допомагає продуктивному розв'язанню ділових, в тому числі, конфліктних питань в атмосфері психологічної підтримки. Принципово важливим для менеджера (особливо у конфліктних ситуаціях) є розвиток вміння діалогічного мовлення, що передбачає спрямованість на довіру до партнера по спілкуванню, безоцінкове сприйняття особистості партнера як рівного, усвідомлення його права на власну думку, позбавлення від повчань і догм незалежно від того, яка між ними різниця за соціальним статусом, віком, рівнем знань і досвідом.

Емоційна складова копінг-стратегії включає: розвинені прагнення та вміння підтримувати переважно позитивний емоційний тон, зберігати спокій в стресових ситуаціях, створювати та підтримувати позитивні особистісні настановлення й відносини, зберігати здоровий глузд й мудрість у конфлікті з людьми, підтримувати гармонійний, різноманітний та адаптивно необхідний спосіб життя і т.п. Важливим є також і почуття емпатії, що виявляється у швидкому, порівняно легкому й глибокому проникненні у психологію комуніканта та рефлексія власних дій, емоцій та почуттів під час взаємодії.

Поведінкова складова копінг-стратегії включає процесуально-дієву складову, що передбачає соціально-психологічну компетентність спеціаліста і включає в себе готовність до взаємодії з партнерами, підлеглими та іншими фахівцями різних рівнів управління у складних та конфліктних бізнес-ситуаціях.

Важливо також підкреслити необхідність здійснювати менеджером самопізнання, самоаналіз своїх особистісних та поведінкових особливостей, яке призводить не лише до усвідомлення свого життєвого призначення,

підтримуванні конструктивного самоствалення, але й допомагає жити, ставити завдання та цілі, спрямовувати конкретні зусилля у відповідне власним нахилам та вподобанням русло.

Висновок. Необхідність копінг-стратегій з'являється в кризових ситуаціях і покликана знизити психологічне напруження і тривожність, інтенсивність яких обумовлена щонайменше двома обставинами – особистісним (суб'єктивним) фактором та реальною ситуацією. Під суб'єктивним фактором слід розуміти особистісні характеристики, що визначає інтенсивність психологічного дискомфорту. Індивідуальні реакції на психологічний дискомфорт можуть бути неусвідомленими, оскільки базуються на відмінностях темпераменту і в силу того, що мають досвід повторення, випадають з-під свідомого контролю. Це справедливо в тих випадках, коли дискомфорт викликається повсякденними, періодично виникаючими стресовими ситуаціями. Більше того, одна і та ж ситуація викликає у різних людей психологічне потрясіння різної інтенсивності, що обумовлено такими властивостями особистості, як самооцінка, темперамент тощо. Копінгові дії утворюють стратегії; в свою чергу, – копінгові стратегії утворюють копінгові стилі поведінки, які характеризуються функціональністю або, навпаки, є дисфункціональними. Функціональні копінг-стилі спрямовані на подолання проблеми, дисфункціональні містить непродуктивні стратегії та стиль.

Література:

1. Анцупов А. Я., Бакаяновский С. В. Конфликтология в схемах и комментариях / А.Я. Анцупов, С. В. Бакаяновский. – СПб. : Питер, 2005. – 288 с.
2. Выход из сложных ситуаций. Диагностика копинг стратегий Хайма (Тест Хайма борьбы со стрессом) [Електронний ресурс] – Режим доступу до журн. : <http://psycabi.net/testy/178-ishchem-vykhod-iz-slozhnykh-situatsij-metodika-dlya-psikhologicheskoy-diagnostiki-koping-mekhanizmov-test-khajma#ixzz3fbYaGeFl>.

3. Особенности копинг-поведения в реализации интеллектуальной деятельности субъектами высшей школы : [текст] / И. Ф. Сибгатуллина, Л. В. Апакова, Л. Д. Зайцева // Прикладная психология. – 2002. – № 5-6. – С. 106-111.
4. Психологические исследования. Практикум по общей психологии для студентов педагогических вузов. – М. : Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж : НПО «МОДЭК», 1996. – 176 с.
5. Татьянченко Н.П. Развитие понятия «копинг» в отечественной и зарубежной психологии / Н.П. Татьянченко // Известия Юного федерального университета. Технические науки. – 2006. Т. 68, Выпуск 13. – С. 212-213.
6. Lazarus R., Folkman S. Stress, appraisal and coping / R. Lazarus, S. Folkman. – N. Y. : Springer, 1984.
7. Vitaliano P. P. et al. Coping Profiles Associated With Psychiatric, Physical Health, Work, and Family Problems / P. P. Vitaliano // Health Psychol. – 1990, p. 17-34.