

## КОПИНГ-СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ КАК ФАКТОР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСПЕШНОСТИ ОХРАННИКОВ\*

*Аннотация.* В статье изложены результаты исследования взаимосвязи экспертных оценок ПВК, значимых для обеспечения эффективности деятельности, с копинг-стратегиями поведения охранников. Корреляционный анализ показал, что экспертные оценки ПВК наиболее успешных специалистов статистически значимо связаны как с просоциальными, так и пассивными стратегиями. Для менее успешных специалистов характерны взаимосвязи экспертных оценок ПВК с пассивными стратегиями поведения.

*Ключевые слова:* экспертная оценка; согласованность экспертов; профессионально важные качества; личностные качества; копинг-стратегии поведения.

Использование метода экспертных оценок, наряду с объективными методами оценки, широко распространено в целях профессионального отбора и текущей или итоговой оценки профессионалов. Использование экспертных суждений позволяет повысить обоснованность принимаемых кадровых решений и учесть во всей возможной полноте факторы, оказывающие влияние на их результат [1]. На базовом уровне экспертные оценки каких-либо качеств специалистов, будь то ПВК или специальные компетенции, связаны с актуализацией сложных механизмов межличностного познания, на которую накладывает свой отпечаток специфика деятельности оцениваемых профессионалов [2, 232]. Экспертные оценки, выраженные в количественных шкалах, капсулируют в себе в неявном виде множественные процессы сравнения и категоризации. В процессе вынесения суждения эксперт имеет дело с актуализацией имплицитных представлений об образе успешного профессионала.

Развитие таких видов профессиональной деятельности, решение профессиональных задач в которых сопряжено с ситуациями риска и неопределенности, диктует повышенные требования к способности про-

фессионала противостоять дезорганизующему влиянию стрессовых воздействий [3]. В связи с этим профессиональный отбор и оценка для определенных видов специальностей ориентируются на присущие потенциальному кандидату индивидуальные факторы сопротивляемости стрессу, к числу которых относятся и копинг-стратегии поведения. Способность индивида противостоять неблагоприятным воздействиям оказывает существенное влияние на эффективность его профессиональной деятельности [6, 491]. В содержание образа успешного профессионала для видов деятельности, где высок риск возникновения психического напряжения, предположительно, входят и поведенческие проявления, отражающие способ привычного реагирования специалиста на стрессовые ситуации. Таким образом, есть все основания предполагать, что более успешные с точки зрения экспертов специалисты демонстрируют преимущественно адаптивные стратегии поведения, в то время как менее успешные специалисты – неадаптивные стратегии.

Изучение взаимосвязей экспертных оценок профессионально важных качеств, значимых для обеспечения эффективности деятельности, с копинг-стратегиями поведения в стрессовых ситуациях было реализовано в исследовании, в котором приняли участие 136 сотрудников ЧОП (частного охранного предприятия) и 30 экспертов, образовавших 6 экспертных групп. Специализация деятельности обследованных сотрудников службы охраны – физическая охрана объектов. Экспертные группы формировались по институциональному признаку. Учитывая, что валидность экспертных оценок зависит от профессиональной компетентности эксперта, в состав экспертных групп были отобраны представители ЧОП, отличающиеся высоким уровнем профессиональных знаний и квалификации. В них вошли помощники начальников караулов, начальники караулов, старшие на объектах охраны, помощники начальников отдела охраны. Фактор непосредственного

\* © Гуцыкова С.В.

наблюдения экспертов за поведенческими проявлениями сотрудников службы охраны в спектре разнообразных трудовых ситуаций был призван повысить валидность экспертных оценок.

10 ПВК (профессионально важных качеств), значимых для обеспечения эффективности в изучаемом виде деятельности, были предложены экспертам для оценки по 5-балльной шкале. Перечень оцениваемых экспертами ПВК, значимых для обеспечения эффективности деятельности, был представлен комплексными или обобщенными качествами разного уровня организации. Это качества, отражающие уровень функционирования физиологических функций организма и здоровье, имажинитивно-мыслительные и аттенционные способности, эмоционально-волевые и социально-психологические качества личности, а также профессиональная компетентность и мотивация профессиональной деятельности. Качества, предложенные для оценки экспертам, были следующие: выносливость, сохранение работоспособности; способность к экстренной мобилизации; наблюдательность, бдительность; самостоятельность, инициативность; умение работать в команде; профессиональная мотивация; умение прогнозировать ход событий; профессиональные знания, умения, навыки; эмоциональная устойчивость и самоконтроль, самообладание.

Для изучения индивидуально-личностных качеств работников ЧОП, а также диагностики уровня стресса и стратегий преодоления в стрессовых ситуациях были использованы Опросник 16 личностных факторов (Р.Кеттелл, форма С), Многофакторный личностный опросник МЛЮ (А.Г.Маклаков, С.В.Чермянин), Шкала организационного стресса (Мак-Лин, адаптация Н.Е.Водопьяновой) и Опросник копинг-стратегий (С.Хобфолл, адаптация Н.Е.Водопьяновой).

С помощью кластерного анализа методом  $k$  - средних на основании всех шкал Опросника Кеттелла были выделены 3 группы сотрудников службы охраны, различающихся по совокупности личностных качеств. Группа 1 была образована специалистами, демонстрирующими наиболее высокие из трех групп средние численные значения по шкалам "Аффектотимия - сизотимия" (фактор А), "Эмоциональная ус-

тойчивость – эмоциональная неустойчивость" (фактор С), "Высокая совестливость – недобросовестность" (фактор G), "Смелость – робость" (фактор Н), "Контроль желаний – импульсивность" (фактор Q3) и наиболее низкие – по шкале "Мечтательность – практичность" (фактор М). Группу 3 составили специалисты с наиболее низкими значениями по факторам А, С, G, Н, Q3 и наиболее высокими – по фактору М. Группа 2 занимает промежуточное положение между 1 и 3 группами по средним значениям перечисленных факторов Опросника. Таким образом, наблюдается однозначно прослеживаемая градация средних численных значений отмеченных факторов в выделенных группах.

Анализ усредненных личностных профилей с содержательной точки зрения показал, что во всех трех группах профили единообразны по полярности таких факторов, как "Эмоциональная устойчивость – эмоциональная неустойчивость" (фактор С), "Высокая совестливость – недобросовестность" (фактор G), "Смелость – робость" (фактор Н), "Радикализм – консерватизм" (фактор Q1), "Контроль желаний – импульсивность" (фактор Q3), "Напряженность – расслабленность" (фактор Q4). Для всех обследованных охранников справедлива следующая полярность факторов: С+ G+ Н+ Q1- Q3+ Q4-. Поведенческий портрет обследованных сотрудников службы охраны, детерминированный их личностными особенностями, имеет схожие черты, несмотря на различие в численных значениях стоящих за ними факторов. При этом представители 1 группы - наиболее яркие носители личностных качеств, которые являются необходимыми для полноценной реализации в изучаемом виде деятельности с учетом присущих ей профессиональных требований.

Получение групповой экспертной оценки профессионально важных качеств включало в себя статистический анализ согласованности оценок экспертов по отдельным ПВК, а также отбор экспертов, удовлетворяющих требованиям высокой согласованности экспертных мнений с группой. Для расчета согласованности мнений экспертов использовался коэффициент конкордации Кендалла  $W$  [1, 135 - 139; 4, 246 - 248].

Исходные значения коэффициентов

конкордации в пределах шести экспертных групп показали, что наименьшую согласованность демонстрируют такие экспертно оцененные ПВК, как эмоциональная устойчивость ( $W=0,415-0,714$ ;  $p \leq 0,001$ ) и умение прогнозировать ход событий ( $W=0,434-0,690$ ;  $p \leq 0,001$ ). Процедура отбора экспертов, удовлетворяющих требованию высокой согласованности с группой, привела к росту численных значений коэффициента конкордации по отдельным ПВК. Однако тенденция, которая наблюдалась в отношении экспертных оценок эмоциональной устойчивости и умения прогнозировать ход событий, сохранилась. Такие качества, как эмоциональная устойчивость и умение прогнозировать ход событий, наименее однозначно трактуются на основе поведенческих проявлений даже квалифицированными экспертами с точки зрения их имплицитного представления об успешном профессионале. Подобная ситуация свидетельствует о неоднозначности эталонов сравнения этих качеств у экспертов. Было выявлено, что на оценку данных ПВК влияет специфика ситуации оценки, что предъявляет дополнительные требования к детализации условий оценивания.

Профили экспертных оценок ПВК для трех выделенных с помощью кластерного анализа групп, представленные на рис. 1, показали, что группы имеют следующие особенности распределения экспертных оценок.

1-я группа представляет собой группу с наиболее высоким уровнем экспертных оценок всех ПВК и может быть охарактеризована как успешная. Группа 2 имеет средний уровень экспертных оценок по таким ПВК, как выносливость, сохранение работоспособности; способность к экстренной мобилизации; наблюдательность, бдительность; самостоятельность, инициативность; умение работать в команде; профессиональная мотивация; умение прогнозировать ход событий, и низкий уровень оценок профессиональных знаний, умений, навыков; эмоциональной устойчивости и самоконтроля, самообладания. Группа 3 показывает средний уровень экспертных оценок профессиональных знаний, умений, навыков; эмоциональной устойчивости и самоконтроля, самообладания при низком уровне оценок остальных ПВК.

Таким образом, представители 2 и 3 групп отличаются соответственно низ-

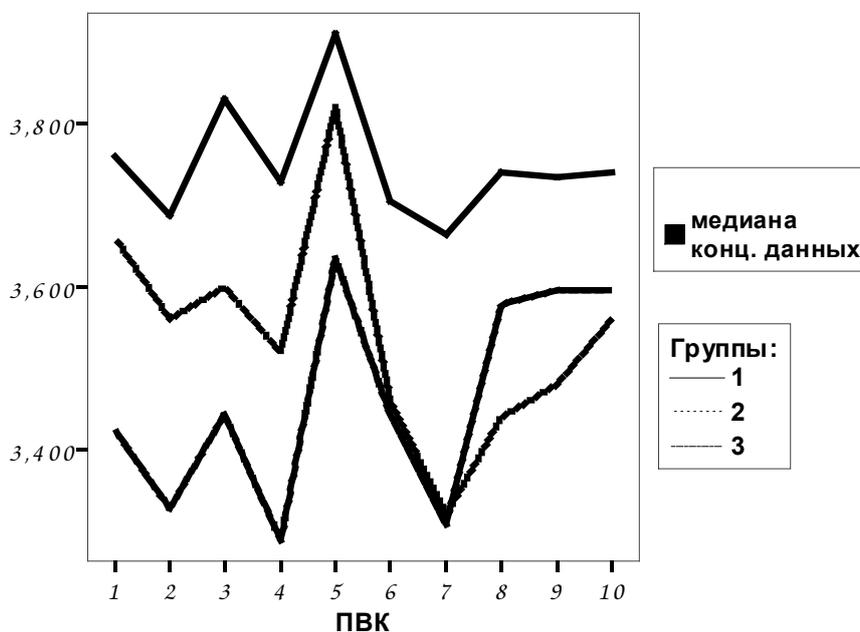


Рис.1. Экспертные оценки ПВК

*Условные обозначения:* 1 - выносливость, сохранение работоспособности; 2 - способность к экстренной мобилизации; 3 - наблюдательность, бдительность; 4 - самостоятельность, инициативность; 5 - умение работать в команде; 6 - профессиональная мотивация; 7 - умение прогнозировать ход событий; 8 - профессиональные знания, умения, навыки; 9 - эмоциональная устойчивость; 10 - самоконтроль, самообладание.

ким уровнем оценок эмоционально - волевых ПВК и профессиональных знаний при среднем уровне оценок здоровья, attentionных, имажинитивно – мыслительных и коммуникативных способностей, и наоборот. Экспертные оценки ПВК 2 и 3 групп в смысловом отношении свидетельствуют о том, что данные специалисты воспринимаются экспертами как имеющие определенные противопоказания для эффективного выполнения профессиональной деятельности. Инверсия профиля экспертных оценок позволяет судить об отсутствии выраженной у экспертов ошибки “центральной тенденции”, то есть склонности оценивать весь перечень ПВК, исходя из одной оценочной категории, распространяя влияние этого сравнения на весь перечень оцениваемых качеств.

Использование непараметрического теста сравнения средних Крускалла – Уоллиса показало, что выделенные группы специалистов статистически значимо различаются по показателям шкалы “Организационный стресс” одноименного опросника ( $p=0,000$ ). Средние значения по данной шкале возрастают при переходе от группы 1 к группе 3. Для наиболее успешной профессиональной группы среднее значение по шкале составляет 47,89; для групп 2 и 3 – соответственно 49,64 и 53,77.

Последующее проведение попарного сравнения групп по тестам Манна – Уитни подтвердило статистически значимые различия групп по показателям шкалы “Организационный стресс”. Сравнение групп 1 и 2 показало, что  $U=740,500$ ;  $W=4226,500$ ;  $p=0,030$ . Для групп 1 и 3 статистика теста соответственно  $U=399,000$ ;  $W=3885,000$ ;  $p=0,000$ . Для групп 2 и 3 -  $U=184,000$ ;  $W=509,000$ ;  $p=0,008$ . Было выявлено, что от 1 к 3 группе наблюдается рост процентной представленности лиц с поведенческим типом А (42,2% - 68,0% - 88,5%) и снижение выраженности поведенческого типа АВ (50,6% - 24,0% - 7,7%).

По данным Опросника МЛЮ в группе наиболее успешных специалистов отсутствуют лица с III условной группой психического здоровья, имеющие противопоказания для выполнения деятельности в усложненных или экстремальных условиях. Большая часть группы (63,9%) представлена специалистами I группы психического здоровья, т.е. теми, чей личностный адаптационный

потенциал высок. Специалисты с III группой психического здоровья присутствуют во 2 (16,0%) и 3 группах (11,5%). При этом во 2 группе специалистов I группа психического здоровья выявлена у 52,0% лиц, II группа психического здоровья - у 32,0%. В 3 группе специалистов распределение по I и II группам психического здоровья выглядит следующим образом: I группа – 26,9%, II группа – 61,5%. Таким образом, лица наиболее успешной профессиональной группы в меньшей степени, чем специалисты менее успешных групп, подвержены дезорганизующему влиянию организационного стресса и более пригодны к выполнению своих профессиональных обязанностей в усложненных условиях деятельности, сопряженных с риском и неопределенностью.

Анализ выраженности различных стратегий поведения в стрессовых ситуациях по Опроснику копинг-стратегий показал, что при переходе от 1 к 3 группе наблюдается снижение выраженности активных и просоциальных стратегий, представленных ассертивными действиями, вступлением в социальный контакт и поиском социальной поддержки. Одновременно с этим имеет место увеличение выраженности пассивных и асоциальных стратегий, представленных осторожными действиями, избеганием, асоциальными и агрессивными действиями.

Сравнение усредненных профилей стратегий преодоления показало, что в стрессовых ситуациях наиболее успешные специалисты склонны реже других использовать избегание. Представители 2 и 3 групп – соответственно агрессивные и асоциальные действия. Осторожные, а также прямые или импульсивные действия чаще других демонстрируют представители наиболее успешной профессиональной группы. Манипулятивные действия чаще избирают специалисты 3 группы. Отметим, что вступление в социальный контакт наиболее выражено у представителей 1 группы, в то время как средние результаты по группам 2 и 3 близки.

Для анализа корреляционных взаимосвязей копинг-стратегий преодоления и экспертных оценок ПВК использовался ранговый коэффициент корреляции Спирмена R. Было установлено, что в 1 группе все ПВК, за исключением выносливости,

сохранения работоспособности, обнаруживают статистически значимые корреляционные взаимосвязи с такими просоциальными стратегиями, как вступление в социальный контакт и поиск поддержки, и пассивной стратегией избегания.

Вступление в социальный контакт обнаруживает связи с 8-ми из 10-ти оцененных экспертами ПВК. Корреляционные связи можно характеризовать как прямые и слабые. Значения коэффициентов корреляции Спирмена находятся в пределах от  $R=0,260$ ;  $p=0,05$  для умения прогнозировать ход событий до  $R=0,464$ ;  $p=0,01$  для наблюдательности, бдительности. Вступление в социальный контакт связано с профессиональными знаниями, умениями, навыками ( $R=0,416$ ;  $p=0,01$ ); эмоциональной устойчивостью ( $R=0,441$ ;  $p=0,01$ ); умением прогнозировать ход событий ( $R=0,260$ ;  $p=0,01$ ); профессиональной мотивацией ( $R=0,232$ ;  $p=0,05$ ); самоконтролем, самообладанием ( $R=0,320$ ;  $p=0,01$ ); способностью к экстренной мобилизации ( $R=0,367$ ;  $p=0,01$ ), а также наблюдательностью, бдительностью ( $R=0,464$ ;  $p=0,01$ ) и самостоятельностью, инициативностью ( $R=0,279$ ;  $p=0,05$ ).

Поиск социальной поддержки показывает связи с эмоциональной устойчивостью ( $R=0,310$ ;  $p=0,01$ ); умением прогнозировать ход событий ( $R=0,223$ ;  $p=0,05$ ), профессиональной мотивацией ( $R=0,220$ ;  $p=0,05$ ), самоконтролем, самообладанием ( $R=0,295$ ;  $p=0,01$ ), способностью к экстренной мобилизации ( $R=0,253$ ;  $p=0,05$ ), наблюдательностью, бдительностью ( $R=0,317$ ;  $p=0,01$ ) и умением работать в команде ( $R=0,219$ ;  $p=0,05$ ). Направленность и сила корреляционных взаимосвязей экспертных оценок ПВК с обеими просоциальными стратегиями преодоления сходны.

Стратегия избегания отрицательно связана со всем перечнем ПВК, кроме выносливости, сохранения работоспособности, профессиональной мотивации и умения работать в команде. Значения коэффициентов корреляции Спирмена изменяются в пределах от  $R=-0,234$ ;  $p=0,05$  для профессиональных знаний, умений, навыков до  $R=-0,305$ ;  $p=0,01$  для самостоятельности, инициативности.

Во второй группе специалистов выявлены статистически значимые корреляционные

связи стратегии избегания со всеми ПВК, за исключением самоконтроля, самообладания и умения работать в команде. Все связи ПВК со стратегией избегания являются обратными. Связи стратегии избегания с профессиональными знаниями ( $R=-0,620$ ;  $p=0,01$ ); эмоциональной устойчивостью ( $R=-0,541$ ;  $p=0,01$ ); умением прогнозировать ход событий ( $R=-0,522$ ;  $p=0,01$ ); профессиональной мотивацией ( $R=-0,523$ ;  $p=0,01$ ); способностью к экстренной мобилизации ( $R=-0,509$ ;  $p=0,01$ ); наблюдательностью ( $R=-0,507$ ;  $p=0,01$ ) и самостоятельностью, инициативностью ( $R=-0,634$ ;  $p=0,01$ ) можно характеризовать как средние. Наряду с этим, во 2 группе специалистов выявлены слабые положительные связи поиска социальной поддержки со способностью к экстренной мобилизации ( $R=0,408$ ;  $p=0,05$ ).

В третьей группе специалистов выявлены взаимосвязи экспертных оценок ПВК с вступлением в социальный контакт и осторожными действиями. Заметим, что использование осторожных действий в качестве копинг-стратегии проявляется у лиц данной группы реже, нежели в других группах. Осторожные действия показывают статистически значимые связи со всем перечнем ПВК, кроме эмоциональной устойчивости; самоконтроля, самообладания и наблюдательности, бдительности. Корреляционные взаимосвязи с профессиональными знаниями, умениями, навыками ( $R=-0,459$ ;  $p=0,05$ ), умением прогнозировать ход событий ( $R=-0,399$ ;  $p=0,05$ ), профессиональной мотивацией ( $R=-0,475$ ;  $p=0,05$ ), способностью к экстренной мобилизации ( $R=-0,437$ ;  $p=0,05$ ) и умением работать в команде ( $R=-0,399$ ;  $p=0,05$ ) - обратные, слабые и значимые. Связи осторожных действий с выносливостью ( $R=-0,521$ ;  $p=0,01$ ) и самостоятельностью ( $R=-0,500$ ;  $p=0,01$ ) являются обратными, средними и очень значимыми.

Вступление в социальный контакт показывает связи со всем перечнем ПВК, кроме умения прогнозировать ход событий; самоконтроля, самообладания; наблюдательности, бдительности и умения работать в команде. Вступление в социальный контакт демонстрирует прямую, сильную и очень значимую связь с профессиональными знаниями ( $R=0,804$ ;  $p=0,01$ ). Значения коэффициентов корреляции для

остальных ПВК колеблются в пределах от  $R=0,405$ ;  $p=0,05$  для наблюдательности, бдительности до  $R=0,444$ ;  $p=0,05$  для профессиональной мотивации.

Таким образом, было установлено, что высокий уровень экспертных оценок ПВК, значимых для обеспечения эффективности деятельности охранников, сочетается с наиболее высокой частотой использования ими поиска социальной поддержки и наиболее низкой частотой использования стратегии избегания. Высокое вступление в социальный контакт и низкое избегание являются составными частями профессионального поведенческого паттерна, соответствующего образу успешного профессионала. В целом просоциальные стратегии информативны для лиц успешной профессиональной группы и лиц с низким уровнем экспертных оценок по ПВК, отражающим уровень функционирования физиологических функций организма и здоровье, аттенционные и имажинитивно - мыслительные способности, а также социально-психологические качества личности.

Для групп специалистов, имеющих противопоказания для успешного выполнения деятельности, обнаружены связи экспертных оценок ПВК с пассивными стратегиями преодоления в виде избегания и осторожных действий. Низкому уровню экспертных оценок ПВК, отражающих уровень функционирования физиологических функций организма и здоровье, аттенционные и имажинитивно - мыслительные способности, а также социально-психологические качества личности, соответствует низкая склонность оцениваемых специалистов к осторожным действиям. Низкому уровню экспертных оценок эмоционально - волевых ПВК и профессиональных знаний, умений, навыков соответствуют связи ПВК со стратегией избегания. Таким образом, для низкого уровня экспертных оценок характерны взаимосвязи ПВК с неадаптивными стратегиями преодоления, которые демонстрируют специалисты в ситуациях затруднений.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бешелев С.Д., Гурвич Ф.Г. Математико – статистические методы экспертных оценок. М.: Статистика, 1980.
2. Бодалев А.А., Васина Н.В. Познание человека человеком. Возрастной, гендерный, этни-

ческий и профессиональный аспекты. СПб.: Речь, 2005.

3. Брайт Д., Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования, мифы. СПб., 2003.
4. Бююль А., Цефель П. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей. СПб.: ООО “ДиаСофтЮП”, 2002.
5. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.
6. Психология здоровья / Под ред. Никифорова Г.С. СПб.: Питер, 2003.

S. Gutsykova

#### COPING – STRATEGIES OF BEHAVIOUR AS THE FACTOR OF PROFESSIONAL SUCCESS OF SECURITIES

*Abstract.* The article presents results of research of interrelations between expert evaluations of professionally important qualities of securities which significant for maintenance of efficiency of activity with their coping – strategies of behaviour. The correlation analysis has shown that expert evaluations of professionally important qualities of the most successful specialists are statistically significant connected with as prosocial as passive strategies. For less successful specialists are typical interrelations expert evaluations with passive strategies of behaviour.

*Key words:* expert evaluation; concordance of experts; professionally important qualities; personal qualities; coping – strategies of behaviour.