

УДК 159

Шапошникова Наталья Викторовна

педагог–психолог ГБОУ СПО Медицинский колледж № 7 (г. Москва), аспирант факультета педагогики и психологии НОУ ВПО «Российский новый университет» (г. Москва)
editor@hist-edu.ru

Shaposhnikova Natalia Viktorovna

Educational Psychologist of the SBEI SVE Medical College № 7, Postgraduate Student of the Faculty of Pedagogy and Psychology of NEI HVE "Russian New University" (Moscow)
editor@hist-edu.ru

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ СТРЕССОВЫХ СИТУАЦИЙ СУБЪЕКТОМ ТРУДА

В статье приводятся результаты эмпирического исследования презентации и категоризации профессиональной стрессовой ситуации субъектом труда. Описывается система субъективных критериев, обуславливающих тип оценки стрессовой ситуации.

Ключевые слова: стрессор, субъективные критерии, ресурсы, прогноз, оценка ситуации, преодоление стресса.

ESTIMATION MODEL OF STRESSFUL SITUATIONS BY THE SUBJECT OF LABOUR

The results of the empiric research into the presentation and categorization of the professional stressful situation by the subject of labour are produced in the article. The system of the subjective criteria conditioning the type of stressful situation assessment is described.

Key words: stressor, subjective criteria, resources, prognosis, situation assessment, stress coping.

Как известно, классификация стрессовых ситуаций, предложенная Р. Лазарусом, подразумевает, что в сознании индивида возможны три варианта соответствующих оценок: угроза, потеря, вызов. Однако следует отметить, что при общепринятом консенсусе в отношении типов оценки стрессовой ситуации, до сих пор остается невыясненным вопрос о «структурах знания» или ментальных схемах, благодаря которым стрессовые ситуации классифицируются подобным образом. Как отмечают Н. Кантор, У. Мишел и Дж. Шварц: «Мы знаем гораздо больше о конечных результатах процесса категоризации, чем о его внутренних стадиях» [11, с. 34]. Иначе говоря, для того что бы понять почему субъект реализует ту или иную стратегию борьбы со стрессом, нужно понимать, что приводит человека к той или иной оценке самой ситуации, какими «личностными фильтрами» пользуется индивид для интерпретации и категоризации стрессовых стимулов.

В рамках данных рассуждений нами было спланировано эмпирическое исследование, целью которого являлось определение психологических маркеров, на основании которых работником распознается тип стрессовой ситуации.

Для решения данной исследовательской задачи на первом этапе было проведено пилотажное исследование с сотрудниками офисов трех различных фирм (29 чел.). Исследовательская процедура предполагала проведение интервьюирования по поводу того, как описывают различные ситуации работники. В качестве исходного материала для проведения интервью использовался перечень профессиональных стрессоров К.Л. Куппера и Дж. Маршала [3, с. 191]. Основной задачей интервьюирования являлось выявление категорий, при помощи которых субъект труда описывает стрессовые ситуации с тем, чтобы в последующем можно было разработать список параметров, характеризующих стрессовые ситуации и пригодных для субъективного шкалирования.

В результате интервьюирования и последующей обработки протоколов интервью выяснилось, что испытуемые весьма противоречиво описывают различные стрессовые ситуации. Кроме того, процесс осознания самой ситуации и её вербального описания осуществляется весьма сложно. Испытуемые гораздо чаще прибегали к описанию конкретных действий, которые требуют от них стрессор, либо к описанию эмоций и чувств, возникающих в данных ситуациях, либо стремились охарактеризовать последствия, которые могли бы наступить в результате этих ситуаций. Иными словами когнитивная «схема» испытуемых, на основе которой возникает данное описание, в явном виде в ответах не прослеживалась.

Таким образом, описание стрессоров с точки зрения ряда известных параметров ситуации являлось весьма затруднительным, что свидетельствует о свернутости процесса оценивания стресс-факторов и его малодоступности сознанию. Например, В.М. Снетков предлагает определять ситуацию по следующим параметрам: «сложность-простота», «рациональность-иррациональность», «закрытость-открытость», «стабильность-динамичность» [5]. Однако в проведенном пилотажном исследовании некоторые ответы испытуемых можно было классифици-

ровать лишь по двум параметрам – «сложность-простота» и «стабильность-динамичность». По-видимому, этот факт свидетельствует о том, что в субъективной интерпретации ряд характеристик, предложенных В.М. Снетковым, не применяется в процессе категоризации ситуации и, соответственно, не включены в когнитивно-интерпретационную схему оценки профессиональных стресс-факторов.

Весьма сложно «развести» ответы опрошенных и по схеме, предложенной американскими исследователями Дж. и Дж. Блок. Авторы предложили следующий вариант параметров оценки ситуации: «дружественная-враждебная», «кооперативная-конкурентная», «глубокая-поверхностная», «равноправная-неравноправная», «формальная-неформальная», «ориентированная на задачу-не ориентированная на задачу» [12, с. 34].

Не «укладывались» результаты пилотажного исследования и в перечень параметров ситуации, предложенной в диссертационном исследовании Е.В. Рягузовой: «индивидуальность-социальность», «социальная нормированность-девиация», «уникальность-универсальность», «предсказуемость-непредсказуемость», «одномерность-многомерность» [4].

Очевидно, такое положение свидетельствует о том, что в предложенных схемах субъективные и объективные параметры ситуации смешаны, что не позволяет определить субъективные маркеры, на основании которых субъект «присваивает» стрессовой ситуации статус «угрозы», «потери», либо «вызова». Такое понимание исследовательской задачи соответствует методологическим принципам исследования ситуации, заложенных ещё К. Левином. Его принципиальная точка зрения выражена в следующем положении: «Описание ситуации должно быть скорее субъективным, чем объективным, т.е. ситуация должна описываться скорее с позиций индивида, поведение которого исследуется, нежели с позиции наблюдателя» [7, с. 51].

В русле именно таких рассуждений выполнено исследование В.А. Абабковым и М. Перре, определивших в качестве субъективных параметров ситуации валентность, контролируемость, изменчивость, неопределенность, повторяемость, осведомленность [1, с. 54]. Схожая точка зрения отмечена и в исследовании С.А. Трифионовой, где автор, характеризуя субъективное восприятие трудной ситуации, выделяет семь параметров: значимость, неподконтрольность, неопределенность, малую прогнозируемость, динамичность, стрессогенность и недостаточное соответствие собственных ресурсов требованиям ситуации [6]. Аналогичные параметры, относительно которых субъект определяет для себя стрессовую ситуацию, выделены в работах Е.М. Борисовой, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой: эмоциональная значимость, когнитивная трудность, управляемость, перспектива развития, повторяемость, эмоциональная напряженность, личная значимость, неконтролируемость, продуктивность, неопределенность [2, с. 94].

Однако, несмотря на то, что предложенные авторами варианты когнитивных конструктов, согласно которым личность оценивает ситуации, имеют в своей основе субъективное начало, следует отметить ряд обстоятельств, не позволяющих нам принять данные точки зрения окончательно. Во-первых, из предложенных схем неясно, какие же типы ситуаций (подобно тем, о которых упоминал Р. Лазарус) возникают в сознании субъекта. Иначе говоря, остается открытым вопрос о самом процессе категоризации ситуации, вернее о психологической «системе координат», на основании которой опознаются различные классы профессиональных стрессовых ситуаций. Во-вторых, исходя из контент-анализа ответов испытуемых, следует, что далеко не все предложенные субъективные показатели ситуации принимаются во внимание испытуемыми. И, в-третьих, в практике использования данных параметров в тестовых методиках отмечено, что они в основном применяются не для выяснения того, каким образом типизирует личность ситуацию, а для того, чтобы определить характеристики уже типизированной ситуации (например, определить уровень её стрессогенности, значимости для личности и т.д.).

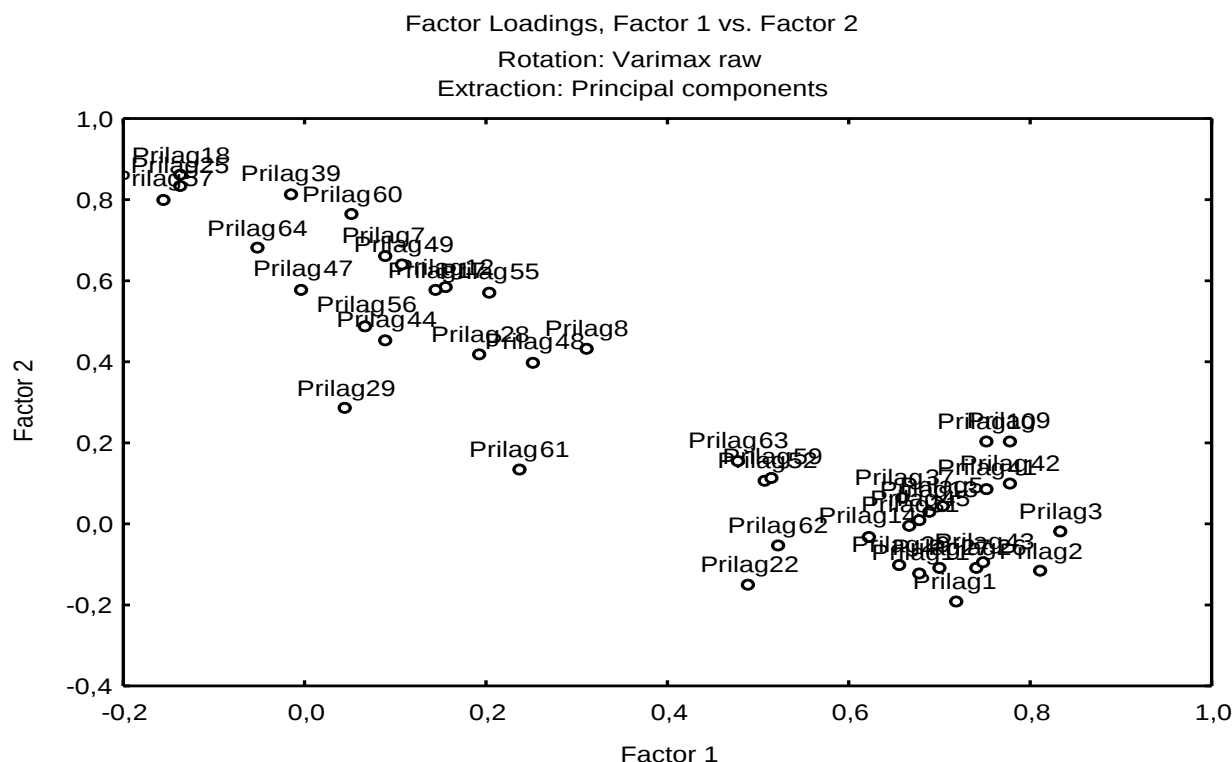
С учетом этих обстоятельств было спланировано эмпирическое исследование, нацеленное на определение параметров, в соответствии с которыми субъект труда относит различные профессиональные ситуации к классу «угроз», «вызовов», либо «потерь». Для решения данной задачи ответы испытуемых в пилотажном исследовании были подвергнуты контент-анализу. В результате данной процедуры был составлен перечень прилагательных, имеющих отношение к описанию ситуаций, связанных с действием профессиональных стрессоров. Исходный перечень прилагательных включил в себя 64 характеристики употребляемых в пилотажном исследовании сотрудниками, либо вытекающих из их ответов.

В данной части исследования принимали участие 72 сотрудника в возрасте от 22 до 53 лет. Процедура исследования предполагала субъективное шкалирование по пяти, наиболее знакомым сотрудникам, стрессовым ситуациям из предложенного списка прилагательных.

Полученные данные в дальнейшем были подвергнуты процедуре факторного анализа методом главных компонент с последующим варимакс-вращением. В ходе факторного анализа были рассмотрены различные модели с числом факторов от 2 до 5. Наиболее устойчивой и пригодной для содержательной интерпретации являлась модель, образованная двумя факторами и объясняющая 44% дисперсии (график).

Смысловой анализ результатов факторного анализа показал, что фактор № 1 включил в себя оценки, имеющие отношение к степени напряжения субъекта труда в стрессовой ситуации. На наш взгляд, данные параметры являются результатом соотношения личностных и социальных ресурсов, которыми располагает субъект труда, со стрессовой ситуацией. Поэтому данный фактор мы посчитали возможным назвать «Ресурсы». При этом ресурсы личности оцениваются континуумом «избыток-дефицит». Такие результаты вполне согласуются с точкой зрения представителей когнитивного подхода к анализу стресса.

Фактор № 2 объединил в себе характеристики, которые, на наш взгляд, имели отношение к возможности прогнозировать ход событий и последствия в стрессовой ситуации, степени осведомленности об этой ситуации, опыту их проживания и экстраполяции развития событий в будущем. Содержательное наполнение данного фактора, по нашему мнению, раскрывает характер прогноза субъектом труда стрессового события во временной психологической перспективе. Исходя из данных результатов и приведенных рассуждений, данный фактор получил название «Прогноз», описывающий психологически временную перспективу оценки стрессового события по линии «прошлое-будущее».



Графические результаты факторного анализа оцененных параметров стрессовой ситуации

Необходимо отметить, что в ряде исследований отмечаются схожие рассуждения. Например, К. Уиллс и П. Шифман, обсуждая проблему совладания, указывают на наличие в процессе преодоления предупреждающей стадии, на которой человек пытается спрогнозировать последующие события и затем спланировать усилия на когнитивном и поведенческом уровнях для решения конкретных задач [13, с. 3-24].

Аналогичной точки зрения придерживаются и авторы проактивного копинга, считающие,

что человек на этапе оценки стрессовой ситуации «примеряет» свои ресурсы к будущим событиям, к их возможным сценариям [8, с. 417-436; 9, с. 102-111; 10 с. 267-283]. Иначе говоря, человек ведет себя как исследователь, определяет вероятность того, что события будут развиваться по определенной траектории в зависимости от жизненного опыта, имеющейся информации о ситуации, наличных ресурсов и других факторов.

Таким образом, мы можем сделать вывод, что приведенная интерпретация результатов факторного анализа является статистически подтвержденной и психологически обоснованной. Дальнейший анализ комбинаций ортогональных факторов дает нам представления о том, каким образом стрессовая ситуация категоризируется в сознании субъекта труда (рисунок).

1. Из рисунка видно, что сочетание полюсов «Избыток» и «Будущее» по факторам «Ресурсы» и «Прогноз» приводят к опознанию стрессовой ситуации как «Вызов». Это происходит в силу того, что у личности достаточно ресурсов для решения возникших проблем и ситуация сама по себе имеет незавершенный характер, не фатальна по сути. Человек обладает достаточными ресурсами для того чтобы в «будущем» справиться с действием стрессора, управлять ситуацией, поскольку она не признана как состоявшийся факт и ее последствия еще неясны. В силу этого данная ситуация может рассматриваться как возможность приобретения чего-либо ценного для личности и оценивается в целом позитивно, как предвкушение успеха и победы.

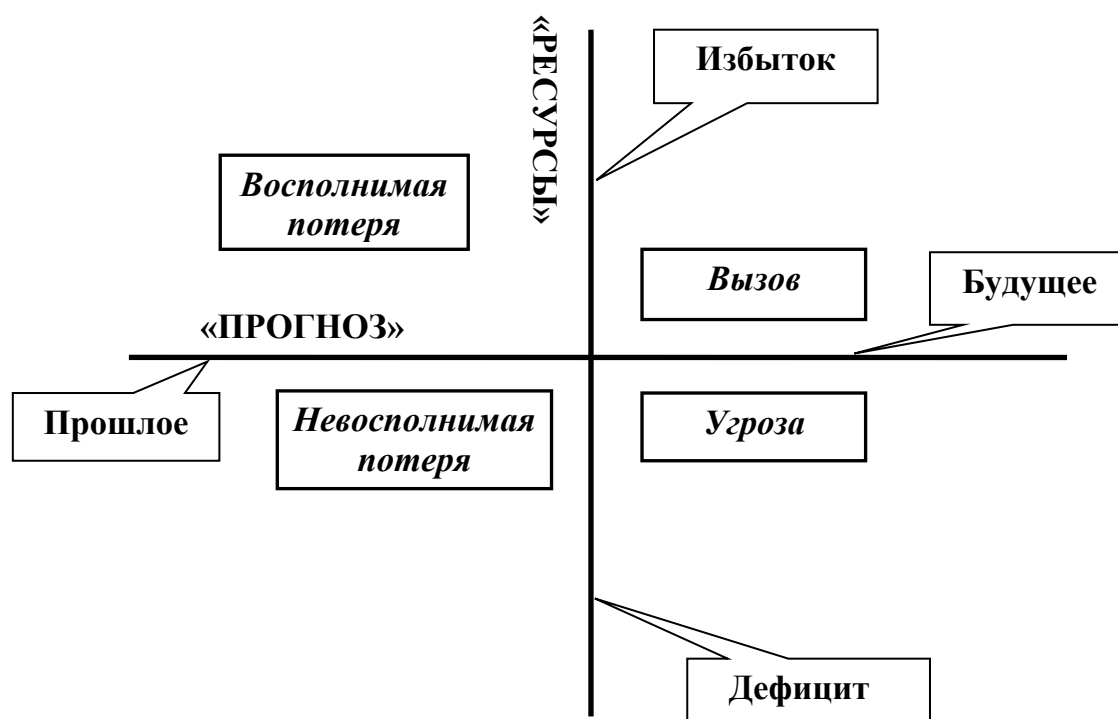


Рис. 1. Категоризация стрессовой ситуации субъектом труда в зависимости от взаимодействия конструкторов «Ресурсы» и «Прогноз»

2. Комбинация факторов по полюсам «Дефицит» и «Будущее» порождают смысловую оценку стрессовой ситуации как «Угроза». Работники, оценивая действие профессиональных стрессоров, допускают вероятностное развитие событий и последствий, связанных со стрессором. Иначе говоря, прогнозируемые последствия не опознаются как неизбежность. Человек понимает, что развитие событий может протекать по различным сценариям. Однако при этом ощущается дефицит наличных ресурсов и существует вероятность того, что личность может что-либо потерять в будущем. Фактически ситуация угрозы является предпосылкой к утрате. В силу этого, ситуация носит преимущественно негативную эмоциональную оценку с проекцией в будущее.

3. Ситуацию потери от угрозы отличает лишь то, что в сознании индивида дей-

ствие стрессора уже привело к неприятным последствиям. Т.е. человек в психологическом плане наметил себе негативную, однозначно определяемую траекторию развития ситуации. Для него ситуация уже произошла и завершилась утратой. Она для него уже в прошлом, хотя в реальности это может быть и не так. А далее в зависимости от того как оцениваются наличные ресурсы возможно два варианта репрезентации ситуации в сознании личности. При дефиците ресурсов ситуация опознается как «невосполнимая потеря», из-за того, что у человека нет возможностей изменить свершившийся факт. У него не хватает для этого ни сил, ни средств, ни резервов, и помощи ждать неоткуда. Данная ситуация представляется как безвыходная, тупиковая, эдакая роковая фатальность и является, наш взгляд, самой опасной для личности и субъекта труда.

4. Во втором варианте, человек, несмотря на принятие ситуации, связанной с утратой ценных для него «владений», не ощущает дефицита ресурсов. Он принял, смирился с последствиями, но понимает, что у него достаточно потенциала, чтобы вернуть утраченное, либо заполнить образовавшийся «вакуум» другой ценностью. Эту ситуацию в психологическом смысле можно еще охарактеризовать как «проигрыш», «временная неудача», «черная полоса» т.д. Мы называли её «восполнимая потеря», потому что потеря – это проекция в прошлое, но в то же время, это не приговор, не конец. Человек в данной ситуации понимает, что она не безвыходная, не тупиковая, у него достаточно ресурсов, чтобы справиться с ней.

Таким образом, презентация стрессовой ситуации в сознании субъекта труда осуществляется благодаря оценке имеющихся ресурсов и на основании анализа вероятности наступления последствий, связанных с действием стрессора. Взаимодействие выявленных и описанных выше факторов, лежащих в основе категоризации стрессогенных событий, позволяет понять причины и механизмы опознания стрессовых ситуаций по вариантам «Вызов», «Угроза», «Восполнимая потеря», «Невосполнимая потеря».

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Абабков В.А., Перре М. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии. СПб., 2004.
2. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб., 2009.
3. Купер К.Л., Маршал Дж. Источники стресса «белых воротничков» // Психология труда и организационная психология. Современное состояние и перспективы развития. М., 1995.
4. Рязузова Е.В. Психологическое конструирование ситуаций в повседневных и экстремальных условиях: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Саратов, 2004.
5. Снетков В.М. Человек и личность – конфликт развития // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. Л.А. Коростылевой. СПб., 2003. Вып. 7.
6. Трифонова С.А. Субъективная ситуация: содержание, формирование, способы построения: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 1999.
7. Шихирев П.Н. Современная социальная психология США. М., 1999.
8. Aspinwall L.G., Taylor S.E. A stitch in time: self-regulation and proactive coping // Psychological Bulletin. 1997. № 121.
9. Brissette I., Scheier M.F., Carver C.S. The role of optimism and social network development, coping and psychological adjustment during a life transition // Journal of personality and social psychology. 2002. № 82.
10. Carver C.S., Scheier M.F., Weintraub J.K. Assessing coping strategies: A theoretically based approach // J. Of Pers. And Social Psychol. 1989. Vol. 56.
11. Cantor N., Mishel W., Schwartz J. Social knowledge: Structure, content, use and abuse // Hastorf A., Isen A. (eds.) Cognitive social psychology. Holland, 1982.
12. Toward a psychology of situations: An interpersonal perspective / Magnusson D. (ed.) Hillsdale, 1981.
13. Wills T.A., Shiffman S. Coping and substance use: A conceptual framework // Coping and substance use. Orlando, 1985.