

2. Арджирис К. Организационное научение. М.: Инфра-М, 2004.
3. Вацлавик П., Бивин Дж., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. М.: Апрель-Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2000.
4. Дафт Р. Организации: Учебник для психологов и экономистов. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2002.
5. Долгопятова Т.Г., Кузнецов Б.В. Факторы адаптации промышленных предприятий // Модернизация экономики России: Социальный контекст. В 4-х кн. / Отв. ред. Е.Г. Ясин. Кн. 2. М.: Издательский дом ГУ-ВШЭ, 2004. С. 248–272.
6. Журавлев А.Л. Психология коллективного субъекта // Психология индивидуального и группового субъекта / под ред.: А.В. Брушлинского, М.И. Воловиковой. М.: ПЕР СЭ, 2002. С. 51–81.
7. Иванов М.А., Шустерман Д.М. Организация как ваш инструмент: Российский менталитет и практика бизнеса. М.: Альпина Бизнес Букс, 2004.
8. Кверк Б. Создавая связи. Внутрикorporативные коммуникации в бизнес-стратегии. – М.: Вершина, 2006.
9. Радаев В.В. Стратегии адаптации к новой конкурентной ситуации (на примере российских розничных сетей) // Модернизация экономики России: Социальный контекст. В 4-х кн. / Отв. ред. Е.Г. Ясин. Кн. 2. М.: Изд. дом ГУ-ВШЭ, 2004. С. 315–338.
10. Шейн Э.Х. Организационная культура и лидерство. СПб.: Питер, 2002.
11. Штроо В.А. Исследование групповых защитных механизмов // Психол. журнал. 2001. № 1. С. 5–15.
12. Штроо В.А., Ракитина О.Л. Организационная культура и групповая психологическая защита // Ежегодник РПО. Специальный выпуск. 2005. Т. 3. С. 137–139.
13. Ясин Е.Г. Модернизация экономики и система ценностей // Модернизация экономики России: Социальный контекст. В 4-х кн. / Отв. ред. Е.Г. Ясин. Кн. 1. М.: Изд. дом ГУ-ВШЭ, 2004. С. 9–67.
14. Argyris C. Overcoming organizational defenses: Facilitating organizational learning. Boston: Allyn and Bacon, 1990.
15. Bain A. Social defense against organizational learning // Human Relations. 1998. V. 51. P. 413–429.

W. Stroh  
**ORGANIZATIONAL INTEGRITY:  
 LEVELS OF THIS ANALYSIS**

*Abstract.* The article discusses the issue of multilevel analysis of the organizational integrity: economical, organizational-managerial, and social-psychological. In context of the last one the idea is proved adequate and nonadequate (defensive) ways exist.

*Key words:* organization, organizational integrity, negative feedback, group protective mechanisms, such as exhortation.

УДК 316.62

**Абдурахманов Р. А.**

## **СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ПОДХОД К АНАЛИЗУ СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ\***

*Аннотация.* В статье рассматриваются социально-психологические контексты совладающего поведения как формы активности человека, направленной на преодоление трудных жизненных ситуаций, а также определяются нерешенные вопросы в изучении данного явления.

*Ключевые слова:* копинг, копинг-стратегия, совладающее поведение, социально-психологический контекст, трудная жизненная ситуация.

В современной психологии все больше внимания уделяется изучению *совладающего поведения* (в англоязычной литературе – coping behaviour), *которое характеризует особенности преодоления человеком трудных жизненных ситуаций*. Как показывает анализ результатов различных исследований [1-9], чаще всего выделяют четыре основных стратегии (стиля) совладающего поведения: копинг, ориентированный на решение проблемы; копинг, ориентированный на эмоциональные переживания; копинг, ориентированный

\* © Абдурахманов Р. А.

на избегание и копинг, ориентированный на поиск социальной поддержки. Знание наиболее типичной для человека копинг-стратегии позволяет предвидеть его поведение в схожих ситуациях, а в случаях неэффективного совладающего поведения – помочь ему скорректировать предпочитаемую им стратегию. Однако совладающее поведение конкретного человека не может рассматриваться вне широкого социально-психологического контекста.

Как известно, системный подход к изучению какого-либо явления подразумевает рассмотрение этого явления во взаимосвязи с другими элементами системы, к которой оно принадлежит. Совладающее поведение человека в трудной жизненной ситуации можно рассматривать через призму различных контекстов, которые и отражают взаимодействие систем различного уровня. Так, можно выделить *макросоциальный, мезосоциальный, организационный, макросоциальный и ситуационный контексты* совладающего поведения. Рассмотрим данные контексты и их влияние на процесс совладающего поведения.

*Макросоциальный* контекст подразумевает учет при исследовании совладающего поведения таких факторов, как социально-психологическая, военная, политическая, экономическая, правовая, экологическая, криминогенная ситуация в стране и мире. Например, событие макросоциального уровня – мировой финансово-экономический кризис – будет влиять на отношение человека к сокращению его доходов (это сокращение не будет восприниматься так остро, как в период экономического роста в стране – всем трудно). На макросоциальном уровне целесообразно также говорить о влиянии на конкретного человека *традиций совладающего поведения народа*. Так, одна из наших клиенток рассказывала, что, когда в начале 90-х годов прошлого века, с новорожденным ребенком была вынуждена выживать суровой зимой в плохо отапливаемом доме без горячей воды, ее поддерживали воспоминания о том, как наши соотечественники выживали во время Великой Отечественной войны. В этом смысле целесообразно говорить об *этнопсихологии совладающего поведения* и кросс-культурных его исследованиях.

*Мезосоциальный* контекст отражает такие факторы, как социально-психологи-

ческая, военная, политическая, экономическая, правовая, экологическая, криминогенная ситуация в конкретном регионе страны – области, городе, селе и т.п. Например, транспортные проблемы в период восстановления мирной жизни в Чечне будут восприниматься с большим пониманием жителями Чечни, чем те же проблемы – жителями Москвы. На мезосоциальном уровне целесообразно также говорить о влиянии на конкретного человека *традиций совладающего поведения жителей данного региона*. Как рассказывала нам одна из чеченских женщин, в их селе не принято вдове погибшего бурно проявлять свои эмоции.

*Организационный* контекст совладающего поведения составляют такие факторы, как: а) стиль управления в организации (авторитарность управления в одних случаях может мобилизовать внутренние ресурсы сотрудников, а в других – подавить); б) имидж организации в глазах как самих сотрудников, так и представителей других организаций, населения (желание работать в престижной фирме будет дополнительным внутренним ресурсом для сотрудников); в) уровень развития корпоративной культуры в организации (и, прежде всего, система взаимной поддержки); г) характер деятельности в организации (сотрудники МЧС по-иному относятся к экстремальным условиям, чем сотрудники банков); д) экономическая эффективность деятельности организации (чем больше у сотрудников уверенности в завтрашнем дне, тем больше усилий они готовы приложить для преодоления текущих трудностей); е) “вертикальная” структура организации с точки зрения системы управления (чем более высокую должность в иерархической структуре организации занимает сотрудник, тем большая ответственность на него возлагается); ж) “горизонтальная” структура организации с точки зрения количества филиалов (чем дальше расположен филиал от центра, тем большая ответственность возлагается на его руководителя); з) кадровая политика в организации (сотрудники, знающие, что руководство заботится об их профессиональном росте, готовы к большей самоотдаче на работе); и) система информационного обеспечения в организации (своевременная информация может поддержать совладающее поведение сотрудников); к) система

обеспечения безопасности деятельности в организации (если она повышает ощущение защищенности и у самих сотрудников); л) система оплаты труда в организации (сотрудники, уверенные в том, что их заслуги будут оценены по достоинству, будут готовы к большим затратам сил в процессе деятельности).

На организационном уровне целесообразно также говорить о влиянии на совладающее поведение конкретного сотрудника *традиций повышения психических ресурсов в организации* (комнаты психоэмоциональной разгрузки, тренинги по стресс-менеджменту, тренажерные залы и др.). Один из наших клиентов был вынужден уволиться с высокооплачиваемой должности из-за частых корпоративных мероприятий с обильными алкогольными возлияниями, наносящими вред его здоровью.

*Микросоциальный* контекст совладающего поведения включает факторы, определяющие жизнедеятельность контактного трудового коллектива определенного структурного подразделения организации, а именно: а) стиль руководства начальника этого подразделения (этот стиль может либо компенсировать трудности, возникающие из-за стиля руководителя организации, либо, наоборот – усиливать их); б) состав членов этого трудового коллектива по таким критериям, как: пол (наличие в коллективе женщин может подстегнуть мужчин на проявление инициативы в трудной жизненной ситуации), возраст (более опытные сотрудники могут показать пример совладающего поведения более молодым), национальность (мультинациональные коллективы могут сдерживать эмоциональное реагирование на трудности), образование и профессиональная компетентность (уверенность в профессионализме партнера – дополнительный ресурс в трудной ситуации), индивидуально-психологические особенности (выживать среди оптимистов легче) и др.; в) характер отношений между микрогруппами в этом коллективе (принадлежность к микрогруппе, с одной стороны, поддерживает человека, а с другой стороны, может создавать трудности во взаимодействии с представителями других микрогрупп); г) соотношение между формальной и неформальной структурами коллектива (ведущий специалист может стать ведущим и в трудной ситуации), между ру-

ководством коллектива и неформальным(и) лидером(ами); д) социально-психологический климат в данном подразделении организации (благоприятный социально-психологический климат – еще один ресурс совладающего поведения) и его сплоченность; е) уровень конфликтности в коллективе и другие переменные.

На микросоциальном уровне целесообразно также говорить о влиянии на конкретного человека *традиций повышения психических ресурсов в конкретном контактном коллективе* (совместные выезды на природу, совместные путешествия и др.). Одна из наших клиенток чувствовала себя дискомфортно на неформальных мероприятиях ее отдела, так как всех остальных сотрудников отдела связывали родственные связи.

К микросоциальному уровню относятся также семья, обстановка и традиции в которой будут повышать либо снижать ресурсы совладающего поведения человека.

В качестве еще одного контекста совладающего поведения человека в организации целесообразно рассматривать *деятельностный* контекст, т.е. характеристики совместной деятельности, которые оказывают влияние на преодоление трудностей сотрудниками. К таким характеристикам относятся: а) уровень стрессогенности деятельности (не секрет, что некоторых успешных фельдшеров скорой помощи не может удержать на работе даже существенное повышение зарплаты); б) особенности функциональной созависимости членов трудового коллектива (сотрудники, работающие сообща над проектом, возможно, будут иметь больше ресурсов, чем те, которые выполняют по очереди свою часть проекта); в) степень их удовлетворенности своей деятельностью; г) степень соответствия содержания деятельности представлениям об этом содержании самого сотрудника (чем больше это расхождение, тем больше может быть внутреннее сопротивление); д) степень соответствия профессиональной компетентности человека требованиям, которые предъявляются ему в процессе деятельности; е) порядок подчиненности сотрудника и график его отчетности (двойное подчинение и очень частая отчетность могут потребовать дополнительных ресурсов); ж) соотношение его прав и обязанностей (преобладание обязанностей над правами

создает дополнительные трудности для работника); з) режим деятельности (так, один из наших клиентов успешно справлялся со своими обязанностями начальника смены охранников, работая в режиме сутки через двое, и не смог выдержать режим двое суток через двое). Учет человеком факторов деятельностного контекста в процессе взаимодействия с другими сотрудниками повышает эффективность совладающего поведения.

Сотрудников, вступающих в контакт в процессе совместной деятельности в организации, как правило, связывают определенные *межличностные отношения*, о которых не говорят, но которые присутствуют в скрытом виде и оказывают влияние на совладающее поведение человека в организации. Факторами межличностного контекста, влияющими на совладающее поведение сотрудников, являются: а) межличностная совместимость по темпераменту (очевидно, что сангвинику легче подстроится к ритму деятельности сангвиника, чем флегматика); б) характеру (два лидера могут сосредоточиться на доказывании своего превосходства над партнером, а не на эффективном преодолении возникших трудностей); ценностным ориентациям (один сотрудник ориентирован на дело, другой – на себя) и другим параметрам; в) история отношений, в том числе в процессе совместного преодоления жизненных и профессиональных трудностей; г) асимметрия (неравноправие) в отношениях, возникшая в результате разного жизненного опыта, разного уровня профессиональной компетентности, половых различий, национальных различий и т.д.; д) эмоциональная дистанция между людьми, е) степень взаимной аттракции и другие.

На межличностном уровне также можно говорить о *традициях совладающего поведения в конкретной диаде*. Например, в одной из молодых супружеских пар в трудных жизненных ситуациях принято писать друг другу поддерживающие письма в стихотворной форме.

Следующим контекстом межличностного общения является *ситуация общения*. В отличие от предыдущих контекстов, ситуация уже наблюдаема и содержит такие факторы, как: а) субъекты, взаимодействующие в ситуации и процесс их взаимодействия; свидетели (если они есть); б) место,

время, обстановка; в) совокупность норм (правовых, этических и норм этикета), определяющих поведение в данной ситуации; г) уровень стрессогенности ситуации; д) факторы из ранее рассмотренных, скрытых контекстов, ставших, в силу обстоятельств, атрибутами данной ситуации (например, приближающийся к городу ураган как фактор мезоуровня может оказать решающее влияние на конкретную ситуацию общения). Эффективное совладающее поведение человека подразумевает способность адекватно воспринимать актуальную ситуацию общения и предвидеть ее возможное развитие.

Центральное место в характеристике ситуации занимает сам *процесс взаимодействия*, который включает три стороны: перцептивную, коммуникативную и интерактивную. Каждая из этих сторон включает психологические механизмы, которые влияют на эффективность совладающего поведения в конкретной ситуации общения. Эффективность взаимного восприятия общающихся может зависеть от таких перцептивных механизмов, как: эффект «ореола», эффект «первичности», эффект «новизны», эффект «центральной тенденции», эффект «ужесточения», эффект «снихождения», эффект стереотипизации, эффект децентрации восприятия, эффект полярности восприятия, эффект «проекции», эффект «переноса», уровень когнитивной сложности и другие. Например, когнитивно-простым людям труднее будет найти правильный выход в сложной ситуации общения.

Эффективность обмена информации общающихся может зависеть от таких явлений, как: механизмы процесса кодирования; передачи и декодирования информации; степень несоответствия между вербальной и невербальной информацией, передаваемой мимикой, жестами, позой, паралингвистическими и экстралингвистическими средствами; механизмы влияния коммуникативных барьеров, языковых и технических барьеров на передачу информации; установки на прием определенной информации; особенности выделения главной и второстепенной информации в воспринимаемом сообщении; особенности использования реципиентом нерефлексивного и рефлексивного слушания; влияние возможных отвлечений внимания; влияние

на восприятие информации ведущей репрезентативной системы реципиента и другие. Так, различие ведущих репрезентативных систем сотрудников может привести к разной интерпретации одной и той же информации в трудной ситуации профессиональной деятельности.

В свою очередь, эффективность взаимодействия общающихся может определяться их: а) установками на преодоление трудных ситуаций общения (как известно, С. Розенцвейг выделил 9 основных форм реагирования на фрустрирующие ситуации межличностного взаимодействия, которые являются производными двух видов реагирования: на кого возлагается вина за случившееся (направление реакции) и на чем фиксируется человек (тип реакции) - на решении проблемы, на препятствии или на самозащите. Эти стратегии также можно рассматривать и как формы копинг-стратегий преодоления фрустрирующих ситуаций); б) установками на преодоление конфликтных ситуаций (как известно, К. Томас выделял пять основных стратегий преодоления конфликтных ситуаций: соперничество (доминирование), сотрудничество, компромисс, избегание (уход), приспособление (уступчивость). Эти стратегии также можно рассматривать и как формы совладающего поведения человека в конфликтной ситуации); в) взаимными «пристройками» в процессе общения (в одних случаях будет эффективна пристройка сверху, в других - пристройка сбоку или снизу); г) ролями, которые они играют в процессе общения (спасителя, пострадавшего, преследователя и др.); д) особенностями локуса контроля (в одних случаях будет эффективен интернальный локус контроля, в других - экстернальный); е) характером коммуникативных действий («поглаживание», критика, упрек и др.) по отношению друг к другу и другими феноменами.

Особое место в анализе совладающего поведения человека занимает изучение его онтогенеза с точки зрения социальной ситуации развития в семье, школе, армии, вузе, фирме и других социальных институтах. Если в семье у ребенка поддерживалась самостоятельность в решении возникающих трудностей, а родители были примером в конструктивном их разрешении, то это станет для него хорошей жизненной школой.

Таким образом, исследование совла-

дающего поведения в социально-психологическом контексте позволяет расширить феноменологию данного явления, а способность человека адекватно распознавать рассмотренные выше контексты и механизмы социального взаимодействия повышает его копинг-компетентность, позволяет ему правильно их использовать при прогнозировании, планировании и регуляции своего совладающего поведения в конкретной социальной ситуации.

В заключение целесообразно отметить ряд нерешенных вопросов, существующих в изучении совладающего поведения. Первый - это вопрос о соотношении сознательной и бессознательной активности в процессе копинг-поведения. С одной стороны, если рассматривать копинг только как сознательный, целеустремленный процесс, то из поля исследования выпадает пласт бессознательных механизмов, подготавливающих и реализующих конкретную сознательную стратегию совладающего поведения, а также те психологические механизмы копинг-поведения, которые когда-то осознавались, но сейчас осуществляются автоматически. Например, если человек сознательно приучал себя подавлять раздражение в фрустрирующих его ситуациях, то в очередной раз это может произойти автоматически. С другой стороны, включение в состав совладающего поведения всех феноменов поведения в трудной жизненной ситуации чрезмерно расширяет понятие копинг-поведения, т.е. к нему можно отнести и защитные механизмы эго, и истерические реакции, и паническое бегство и т.д.

Второй - это вопрос о том, какую ситуацию можно отнести к трудной жизненной ситуации, каковы критерии отнесения той или иной ситуации к трудной. Если критерии объективные, определенные эмпирически, то как быть с субъективной значимостью этих трудностей для человека и с тем, когда одна ситуация для одного человека трудная, а для другого - нетрудная? Если критерии субъективные - что должно лежать в основе сравнительного анализа копинг-поведения различных людей?

Третий - это вопрос о том, как соотносятся понятие «трудная жизненная ситуация» и понятия: «трудная ситуация», «стрессовая ситуация», «психотравмирующая ситуация», «экстремальная ситуа-

ция»? Если трудная жизненная ситуация – вид трудной ситуации, то в чем ее специфика? Может ли быть трудная жизненная ситуация одновременно и стрессовой, и психотравмирующей, и экстремальной?

Четвертый – это вопрос о критериях оценки эффективности копинг-поведения. Как определить, что именно эта форма копинга была наиболее целесообразной в конкретной ситуации для конкретного человека? Как соотносить эффективность копинга для самого человека и влияние его копинг-стратегии на окружающих людей?

Пятый – это вопрос о соотношении понятий «совладающее поведение», «саморегуляция» и «волевое поведение».

Надеемся, что поставленные здесь вопросы помогут всесторонне изучить психологические механизмы такого сложного явления, как копинг, что, в свою очередь, позволит обогатить практику психологической подготовки и психологической помощи в трудных жизненных ситуациях.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Абитов И.Р. Антиципационная состоятельность в структуре совладающего поведения в норме и при психосоматических и невротических расстройствах: Автореф. дисс. канд. психол. наук. Казань, 2007.
2. Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование жизненных ситуаций и психологическая защита // Психол. журнал. 1994. Т. 15, № 1. С. 3-18.
3. Белорукова Н.О. Семейные трудности и совладающее поведение на разных этапах жизненного цикла семьи: Автореф. дисс. канд. психол. наук. Кострома, 2005.
4. Крюкова Т.Д. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни: Автореф. дисс. доктора психол. наук. Кострома, 2005.
5. Куфтык Е.В. Совладающее поведение в семье, регулярно применяющей физические наказания детей: Автореф. дисс. канд. психол. наук. Кострома, 2003.
6. Нартова-Бочавер С.К. «Coping behaviour» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал, 1997. Т. 18. № 5. С. 20-30.
7. Рыжик А. В. Особенности защитно-совладающего поведения у больных неврозами и их психофизиологические корреляты: Автореф. дисс. канд. психол. наук. СПб., 2005.
8. Сапоровская М.В. Детско-родительские отношения и совладающее (копинг) поведение родителей как факторы школьной адаптации первоклассников: Автореф. дисс. канд. психол. наук. Кострома, 2002.
9. Семенов С.Ю. Сравнительный анализ стилей защитно-совладающего поведения у лиц с аддиктивным и неаддиктивным поведением: Автореф. дисс. канд. психол. наук. М., 2008.

R. Abdurakhmanov

#### THE SOCIALLY-PSYCHOLOGICAL APPROACH TO THE ANALYSIS COPING BEHAVIOUR

*Abstract.* In article socially-psychological contexts coping behaviour as the form of activity of the person directed on overcoming of difficult reality situations are considered, and also unresolved questions in studying of the given phenomenon are defined.

*Key words:* coping, coping-strategy, coping behaviour, a socially-psychological context, a difficult reality situation.

УДК 361.1 : 008

Клюкина К.А.

### АРХЕТИПИЧЕСКИЕ И ЛИТЕРАТУРНЫЕ ОБРАЗЫ В РЕКЛАМНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ\*

*Аннотация.* Сегодня невозможно добиться успеха в области рекламы и предпринимательской деятельности без использования знаний других наук. Российский рекламный рынок достиг нового уровня развития. Под влиянием иностранного про-

изводства сегодня в рекламе используются приемы воздействия, основанные на визуальных, звуковых (а иногда и обонятельных) восприятиях. Рекламодатели часто обращаются к психологам, а исполнители – к бессознательному. В статье обсуждаются проблемы использования литературы и

\* © Клюкина К.А.