
ИССЛЕДОВАНИЯ В ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПСИХОЛОГИИ

Личностные ресурсы совладания с организационным конфликтом

ХАЧАТУРОВА Милана Радионовна

канд. психол. наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики», Москва, Россия, mhachaturova@hse.ru

В статье рассматриваются личностные ресурсы совладания с организационным конфликтом, среди которых были выделены временная перспектива, жизнестойкость и самоэффективность. В исследовании приняли участие сотрудники организаций, имеющие различный управленческий опыт (158 человек – 85 женщин и 73 мужчины). Было получено, что временная перспектива, направленная на будущее, связана с выбором когнитивных стратегий. При этом направленность на негативное прошлое предполагает выбор наименее адаптивных стратегий совладания. Проведенное исследование показало, что жизнестойкость в целом и ее компоненты – вовлеченность и контроль – имеют положительную корреляцию с адаптивными и отрицательно адаптивными вариантами когнитивных, эмоциональных и поведенческих стратегий и отрицательно связаны с выбором неадаптивных тактик. Принятие риска отрицательно связано с выбором адаптивных поведенческих стратегий. Кроме того, результаты исследования свидетельствуют о том, что самоэффективность сотрудника в ситуации организационного конфликта положительно связана с адаптивными когнитивными, эмоциональными и поведенческими стратегиями и отрицательно коррелирует с их неадаптивными вариантами. Также было выявлено, что существуют значимые различия в выборе копинг-стратегий в организационном конфликте с точки зрения управленческого опыта: менеджеры высшего звена склонны к выбору когнитивных стратегий. Выявленные в работе особенности связи личностных ресурсов и выбора человеком стратегий совладания с организационным конфликтом могут быть использованы в психодиагностических целях и в рамках бизнес-консультирования.

Ключевые слова: организационный конфликт; совладание; временная перспектива; жизнестойкость; самоэффективность; управленческий опыт.

Организационный конфликт можно определить как «тип организационного взаимодействия, основанный на наличии актуализированных противоречий в интересах, целях, ценностях относительно разных средств регуляции поведения и проявляющийся в столкновении и борьбе активно взаимодействующих субъектов (людей, групп, подразделений, организаций)» (Решетникова, 2007, с. 73).

Со второй половины XX в. конфликтные взаимодействия в организациях продолжают оставаться одной из наиболее актуальных тем психологических исследований. Во многом это обусловлено тем, что деструктивные организационные конфликты в большинстве своем ведут к беспорядку, нестабильности, усилению напряженности, враждебности в отношениях между оппонентами, к затратам больших материальных, временных и эмоциональных ресурсов. Они замедляют и затрудняют принятие решений, ухудшают организационный микроклимат, снижают групповую сплоченность, ведут к снижению мотивации, производительности труда, росту текучести кадров (Анцупов, Шипилов, 1999).

Организационный конфликт возникает в результате совпадения определенных внешних и внутренних условий. Среди внешних условий, или причин, конфликтного взаимодействия в организации можно отметить ограниченность ресурсов, борьбу за власть, моббинг, неудовлетворительность коммуникаций и т.д.

Борьба за ограниченные ресурсы в организациях проявляется по-разному. Прежде всего это борьба за человеческие ресурсы, финансовый капитал, помещения и т.д. (Мескон, Альберт, Хедоури, 1994). Соперничество может возникать также, например, между двумя претендентами на повышение при условии наличия только одной свободной позиции.

Наиболее частыми в организациях являются «конфликты по вертикали» между руководителем и подчиненными. Основой взаимодействия между ними являются отношения, основанные на власти, в которой кроются основные причины возникновения конфликтов. Как утверждает А.Я. Анцупов, субординационный характер отношений подразумевает объективное противоречие между функциональной и личностной сторонами отношений руководителя и подчиненного (Анцупов, Шипилов, 1999).

Кроме того, говоря о причинах организационных конфликтов, по мнению Т.Ю. Базарова, нельзя обойти стороной такое явление, как моббинг. Впервые исследования моббинга были проведены в Швеции. Моббинг – это «ситуация, в которой оказываются сотрудники фирмы на своем рабочем месте, подвергаясь конфронтации со стороны коллег, а порой и начальства» (Базаров, Еремин, 2005, с. 505).

К внешним причинам возникновения конфликтов относятся и неудовлетворительные коммуникации. В организации информация может передаваться разными способами, но при возникновении непонимания между коммуникатором и реципиентом неизбежно происходит конфликт, так как непонимание приводит к неправильному восприятию должностных обязанностей, требований к работе и т.д. Помимо этого, внешними условиями возникновения организационных конфликтов могут быть низкая заработная плата, ее задержка, несовершенная система стимулирования, дисбаланс в распределении финансов между подразделениями, сопротивление внедряемым инновациям, кадровые перестановки и т.д.

К внутренним условиям, или причинам, конфликта в организации относятся личностные особенности человека например, эмпатия, локус контроля, тревожность, самооценка, его характер, темперамент и т.д.

Однако исследования организационных конфликтов не ограничиваются только изучением причин их возникновения. Много работ посвящено способам выхода из конфликтов. Кроме того, активно исследуются особенности переговорного процесса, арбитража и медиаторства в условиях организации (Ворожейкин, Кибанов, Захаров, 2004). В то же время личностным особенностям конфликтного поведения в ситуации организационного конфликта уделяется гораздо меньшее внимание. При этом важно отметить, что одним из ключевых способов выхода из конфликтных ситуаций является совладающее поведение сотрудника, выражающееся в выборе копинг-стратегий. Оно представляет собой поведенческие, когнитивные и эмоциональные действия человека, предпринимаемые им для преодоления трудных ситуаций и адаптации к возникшим обстоятельствам (Folkman, Lazarus, 1998).

Существуют различные классификации копинг-стратегий. Рассматривая их в зависимости от модальности, Э. Хайм предлагал выделять поведенческие, когнитивные и эмоциональные стратегии. Каждая из них имеет свои варианты в зависимости от степени своих адаптивных возможностей: адаптивные, относительно адаптивные и неадаптивные копинг-стратегии (Heim, 1988). Соотношение типов и вариантов копинг-стратегий приведено в табл. 1.

Таблица 1. Классификация копинг-стратегий Э. Хайма

	Адаптивные стратегии	Относительно адаптивные стратегии	Неадаптивные стратегии
Когнитивные стратегии	Стратегия проблемного анализа, сохранения самообладания и установки собственной ценности	Стратегии относительности, религиозности и придания смысла	Стратегии игнорирования, смирения, диссимилиации и растерянности
Поведенческие стратегии	Стратегия сотрудничества, альтруизма и обращения к другим людям за помощью	Стратегии отвлечения, компенсации, конструктивной активности	Стратегии активного избегания и отступления
Эмоциональные стратегии	Стратегии протеста и оптимизма	Стратегии эмоциональной разгрузки и пассивной кооперации	Стратегии подавления эмоций, покорности, самообвинения, агрессивности

Необходимо отметить, что в отечественной психологии совладающее поведение активно изучается последние два десятилетия. Исследования посвящены изучению профессиональных, медицинских, социальных и других особенностей копинг-поведения (Анцыферова, 1994; Крюкова, 2005; Бодров, 2006 и др.). Однако можно заметить недостаток исследований в области изучения взаимосвязи совладающего поведения и конфликтных ситуаций в организациях. В то же время именно совладающее поведение может служить интегральным конструктом, позволяющим понять, может ли сотрудник быть вовлечен в совместное преодоление трудностей, насколько активно он способен преодолевать возникающие кризисы и конфликты, склонен ли он продумывать последствия своих действий или сосредоточивается на аффективном отношении к проблеме и т.д. Все это имеет ключевое значение для сохранения личностных, профессиональных, эмоциональных, временных и т.д. ресурсов работников и напрямую связано с эффективностью деятельности организации, что и определяет актуальность проведенного исследования.

«Ресурсный подход» к совладающему поведению

В последнее время многими зарубежными и отечественными авторами совладающее поведение в конфликтных ситуациях рассматривается с точки зрения «ресурсного подхода», предполагающего наличие у человека определенных ресурсов, помогающих ему преодолеть возникшие трудности (Бодров, 2006; Водопьянова, 2009; Hobfoll, Lerman, 1988; Taylor, 1995; Folkman, Lazarus, 1998; Frydenberg, 2004 и др.).

Говоря о ресурсах совладающего поведения, большинство авторов выделяет среди них два основных типа: внешние и внутренние. Внутренние ресурсы – это личностные факторы, позволяющие эффективно преодолевать трудную ситуацию. К внешним ресурсам относятся время, деньги, образование, социальные связи т.д. (Taylor, 1995).

Н.Е. Водопьянова, говоря о внутренних, или личностных, ресурсах совладания, добавляет к ним инструментальные ресурсы. Среди них выделяются способность человека контролировать ситуацию, его умения, компетентность, технологии освоения новых знаний и навыков, способность к когнитивной структуризации и осмыслению ситуации, а также материальные ресурсы (Водопьянова, 2009).

Исследование как внутренних, так и внешних ресурсов совладания с деструктивными организационными конфликтами является особенно актуальным. Но в проведенном исследовании

довании мы сделали акцент на личностных ресурсах, связанных с выбором копинг-стратегий в организационном конфликте, так как, на наш взгляд, именно они являются основополагающими в выборе тактик поведения в конфликте, и от них во многом зависит использование внешних, инструментальных и каких-либо еще ресурсов.

Личностные ресурсы совладания с организационным конфликтом

Среди личностных ресурсов совладания отмечаются характеристики интеллекта и креативности, самооценка, мотивация, характер, темперамент и т.д. Однако в рамках организации на первый план могут выходить и некоторые другие особенности. В первую очередь это касается такого личностного ресурса, как временная перспектива. Она может быть определена как фундаментальный аспект в конструкте психологического времени, проистекающий из когнитивных процессов, разделяющий опыт человека во временные рамки прошлого, настоящего и будущего. По мнению Ф. Зимбардо, могут быть выделены пять временных перспектив, или ориентаций: негативное прошлое, гедонистическое настоящее, будущее, фаталистическое настоящее и позитивное прошлое.

Особенности направленности временной перспективы могут накладывать свой отпечаток на многие сферы жизни личности, в том числе и на профессиональное развитие человека, его успехи и достижения (Zimbardo, Boyd, 1999; Brissette, Scheier, Carver, 2002 и др.). Так, например, некоторыми авторами отмечается, что менеджеров высокого уровня наряду с такими особенностями, как уровень мотивации, коммуникабельность, активность, ответственность и т.д., отличают также хорошее стратегическое и аналитическое мышление, стиль принятия решений, умение оценивать риск, что близко временной перспективе, ориентированной на будущее (Мескон, Альберт, Хедоури, 1994).

В условиях организации при принятии решений, оценке сотрудником своих действий в конфликтной ситуации, например, с собственным начальником умение мыслить на перспективу приобретает особую актуальность. И. Бриссет установлено, что человек с ориентацией на будущее склонен в большей степени продумывать и контролировать аспекты возникшей трудной ситуации, сохраняя оптимизм и веру в собственные силы с ней справиться, реже склонен к выбору неадаптивных поведенческих и когнитивных стратегий совладания (Brissette, Scheier, Carver, 2002). Склонность рассматривать все события в негативном свете и считать их заранее predeterminedными, свойственная ориентации временной перспективы на негативное прошлое и фаталистическое настоящее, приводит к выбору неадаптивных стратегий совладания (активное избегание, отступление, игнорирование, диссимилиация, смирение, покорность и т.д.).

Значимым ресурсом в совладании с организационным конфликтом может также выступать такая личностная характеристика, как жизнестойкость. С. Мадди определяет жизнестойкость как интегральную личностную черту, ответственную за успешность преодоления человеком жизненных трудностей. Жизнестойкость личности включает три компонента: вовлеченность, контроль и принятие риска. Выраженные показатели жизнестойкости, а также ее компонентов, прежде всего вовлеченности и контроля, позволяют работнику, столкнувшемуся с организационными трудностями, верить, что его собственные действия играют положительную роль в его жизни, тем самым повышая его активность в преодолении возникших конфликтов и проблем. По мнению С. Мадди, благодаря жизнестойким убеждениям ситуация при этом воспринимается менее угрожающей, что ведет к выбору адаптивных когнитивных и поведенческих стратегий совладания. Слабо выраженная жизнестойкость, низкая вовлеченность и контроль связаны с выбором неадаптивных эмоцио-

нальных копинг-стратегий. Они обусловлены представлениями личности о собственной неспособности влиять на происходящие события. Вследствие этого сотрудник реагирует на конфликты прежде всего на аффективном уровне (Maddi, Hightower, 1999). В условиях функционирования современных организаций именно жизнестойкость может выступать одним из ключевых факторов, способных помочь сотруднику противостоять организационным кризисам и конфликтам. Так, например, Э. Вернер отмечает, что сотрудники с высокими показателями жизнестойкости активно вовлечены во взаимодействие с другими людьми и своим окружением, у них развиты коммуникативные умения, они обладают хорошими навыками разрешения проблем (Werner, 1995).

С. Мадди, работая над конструктом жизнестойкости личности, отмечал, что она тесно связана с самоэффективностью (Maddi, Hightower, 1999). По определению автора этой теории А. Бандуры, самоэффективность – это убежденность человека в том, что он может управлять своим поведением так, чтобы оно являлось результативным, понимание того, что он может достичь своих целей (Bandura, 1989). Согласно теории самоэффективности человек с высоким уровнем ее развития чаще справляется с трудными задачами, чем тот, кто старается этих задач избежать (Bandura, 1989; Schunk, 1991).

Т.О. Гордеева отмечает, что самоэффективность специфична, она относится к конкретной области. Таким образом, самоэффективность – это частная, а не общая характеристика личности. Человек может, например, чувствовать свою эффективность в профессиональной сфере и при этом ощущать себя беспомощным в межличностных отношениях. Таким образом, это позволяет нам говорить об определенном уровне самоэффективности в разрешении организационных конфликтов. Высокий уровень самоэффективности, связанный с ожиданием успеха, повышает самоуважение сотрудника, а слабо выраженный – снижает его, акцентируя внимание на недостатках и прошлых ошибках, что может вести к выбору неадаптивных поведенческих стратегий отступления и избегания решения конфликта (Гордеева, 2002). Работники с высоким уровнем самоэффективности действуют более продуктивно и разнообразно, а также в большей степени нацелены на достижения (Гордеева, Шепелева, 2006). При этом многие авторы отмечают влияние самоэффективности на карьерные достижения и умение совладать с профессиональными трудностями, что позволяет работникам с новой для себя трудной ситуацией справляться более успешно (Smith, 1989; Zimmerman, 2000; Betz, Hackett, 2006).

Исходя из проведенного литературного обзора, можно сделать вывод о том, что выделенные личностные ресурсы позволяют охарактеризовать поведение человека в преодолении организационных трудностей, кризисов и конфликтов. Тем не менее в современной психологической литературе можно отметить недостаток исследований, посвященных изучению связи временной перспективы, жизнестойкости и самоэффективности с совладающим поведением в организационном конфликте. Кроме того, мы полагаем, что в организации с ее четко выраженной иерархической структурой особым ресурсом совладания с конфликтами может быть управленческий опыт сотрудника.

В исследованиях В.А. Бодрова было установлено, что профессиональный и управленческий опыт может влиять на выбор копинг-стратегий. Условия, в которые поставлен человек в организации, требующие быстроты принятия решений, предполагают выбор проблемно-ориентированных активных стратегий совладания. Процессы преодоления трудностей, используемые для разрешения проблем и конфликтов на работе, применяются и для совладания с другими трудными жизненными ситуациями (Бодров, 2006). Предполагается, что чем больше управленческий опыт человека, тем больший опыт совладания с конфликтами он приобретает, становясь способным эффективно разрешать новую ситуацию. Таким

образом, целью исследования является изучение связи личностных ресурсов совладания с выбором копинг-стратегий в организационном конфликте, а также рассмотрение этого выбора с точки зрения управленческого опыта сотрудников.

Гипотезы исследования:

1. Такие личностные ресурсы, как временная перспектива, жизнестойкость и самоэффективность, связаны с выбором стратегий совладания в ситуации организационного конфликта. Направленность временной перспективы на будущее, выраженные жизнестойкость и ее компоненты, а также высокая самоэффективность в организационном конфликте связаны с выбором адаптивных когнитивных, поведенческих и эмоциональных стратегий совладания. Ориентированность на фаталистическое настоящее и негативное прошлое, слабо выраженные жизнестойкость и ее компоненты и низкая самоэффективность приводят к неадаптивному совладанию.
2. Существуют различия в выборе стратегий совладающего поведения в ситуации организационного конфликта с точки зрения управленческого опыта сотрудников: менеджеры высшего звена склонны к выбору когнитивных стратегий совладания, менеджеры низшего звена прибегают к эмоциональным стратегиям.

Методика

Выборка

Выборка исследования: 158 человек – 85 женщин и 73 мужчины, от 18 до 61 года, средний возраст – 29 лет. По роду занятий респонденты, принявшие участие в исследовании – работники организаций различной направленности, являющиеся сотрудниками низшего (N = 59) и среднего (N = 55) звена и руководителями высшего звена (N = 44). Разделение респондентов на группы по управленческому опыту было проведено исходя из цели проверки второй гипотезы исследования.

Методики исследования

1. Методика Ф. Зимбардо на определение типа временной перспективы личности (в адаптации А. Сырцовой) (Сырцова, 2008).

2. Опросник жизнестойкости С. Мадди (в адаптации Д. Леонтьева, Е. Рассказовой) (Леонтьев, Рассказова, 2006).

3. Опросник общей самоэффективности Р. Шварцера и М. Ерусалема (в адаптации В.Г. Ромека) (Шварцер, Ерусалем, Ромек, 1996). Исходя из задач нашего исследования, большинство вопросов были изменены нами для оценки не общей самоэффективности личности, а ситуативной самоэффективности в организационном конфликте. Коэффициент α -Кронбаха равен .85, что позволяет считать внутреннюю согласованность шкал методики достаточно высокой.

4. Методика на выявление типов копинг-стратегий Э. Хайма (Водопьянова, 2009). Важно отметить, что большая часть опросников, исследующих совладающее поведение, дают возможность для выявления предпочтений личности в выборе способов совладания в целом, безотносительно к конкретным жизненным ситуациям. В этой связи возникает вопрос: всегда ли человек отдает предпочтение какой-то одной стратегии совладания или он выбирает разные тактики в зависимости от характера трудной ситуации, в которой находится? Поэтому в инструкции к методике Э. Хайма мы сначала давали нашим респонден-

там описание ситуации организационного конфликта. И только после этого они отмечали различные стратегии совладания, которые они используют для его преодоления.

Статистическая обработка

Для статистической обработки данных применялась программа SPSS 14.0. Полученные данные были проверены на нормальность распределения при помощи критерия Колмогорова–Смирнова, показателей асимметрии и эксцесса. Полученное распределение по переменным, соответствующим личностным характеристикам, исследуемым в работе, не отличается от нормального распределения, что позволяет использовать определенные статистические методы.

Результаты

Для проверки первой гипотезы рассмотрим полученные результаты с точки зрения связи временной перспективы, жизнестойкости и самооффективности с выбором стратегий поведения в организационном конфликте. В табл. 2 приведены корреляции между выбором стратегий совладания и временной перспективой работников. Наибольшее количество значимых связей обнаруживает направленность временной перспективы на будущее.

В проведенном нами исследовании ориентация сотрудников на будущее значимо коррелирует с выбором адаптивных вариантов когнитивных стратегий – проблемного анализа, сохранения самообладания и установки собственной ценности. Кроме того, значимые положительные корреляции прослеживаются с адаптивными эмоциональными и поведенческими стратегиями (протест и оптимизм, а также сотрудничество и обращение). При этом отрицательно направленность на будущее связана с неадаптивными стратегиями, большинство из которых – когнитивные стратегии. Таким образом, сотрудник с направленностью временной перспективы на будущее в ситуации организационного конфликта склонен прибегать к адаптивным когнитивным стратегиям. Из этого можно сделать вывод о том, что он сохраняет самообладание, старается проанализировать возникший конфликт и найти возможные пути его решения. Также он склонен использовать адаптивные поведенческие стратегии обращения к другим людям, сотрудничества, приложения совместных усилий для преодоления конфликтной ситуации.

Ориентация временной перспективы сотрудников на фаталистическое настоящее значимо коррелирует с выбором неадаптивных эмоциональных стратегий подавления чувств, покорности, самообвинения и агрессивности, а также связана с выбором неадаптивных поведенческих стратегий активного отступления и избегания ситуации организационного конфликта. При этом направленность на фаталистическое настоящее отрицательно связана с выбором адаптивных эмоциональных и поведенческих стратегий.

Направленность временной перспективы личности на негативное прошлое – единственная временная ориентация, которая обнаруживает значимые корреляции с выбором всех видов неадаптивных стратегий совладающего поведения. Она значимо коррелирует с выбором стратегий диссимиляции, растерянности, подавления эмоций, покорности, а также отступления от конфликта. При этом она также показывает отрицательную связь с предпочтением адаптивных вариантов когнитивных и поведенческих стратегий (сохранение самообладания, сотрудничество, альтруизм и обращение).

Таблица 2. Значения коэффициента корреляции Спирмена между копинг-стратегиями, направленностью временной перспективы, жизнестойкостью и ее компонентами, самооффективностью

Копинг-стратегии	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Проблемный анализ	.014	.023	.162*	-.021	.117	.137*	.116*	.166*	.055	.168**
Сохранение самообладания	-.231*	-.123*	.357**	-.046	-.053	.245**	.367**	.359**	.028	.278**
Установка собственной ценности	-.107	-.274**	.317**	-.135*	-.097	.268**	.356**	.213*	-.024	.243**
Относительность	.032	.057	.055	.019	.056	.052	.073	.027	.024	-.057
Религиозность	-.032	-.034	.186**	-.088	-.059	.117*	.197*	.072	-.093	.105
Придание смысла	.088	.011	.027	.001	.059	-.096	-.044	-.115*	-.101	.033
Игнорирование	.044	.031	-.308**	-.042	.092	-.261**	-.286**	-.345**	-.024	-.377**
Смирение	.102	.088	-.318**	-.092	.095	-.297**	-.282**	-.223	-.033	-.321**
Диссимилиация	.315*	.041	-.233*	-.026	-.021	-.166*	-.272**	-.076	-.018	.013
Растерянность	.254**	-.012	-.051	-.058	.007	-.077	-.101	-.041	-.042	-.117*
Протест	-.071	.044	.275**	.122	-.334**	.323*	.231*	.076	.074	.298**
Оптимизм	-.043	.214*	.282**	.321*	-.063	.318**	.317**	.215*	.036	.194**
Эмоциональная разгрузка	.074	.042	.001	.266**	.043	-.189*		-.178*	-.053	-.025
Пассивная кооперация	.117*	.114*	-.061	.082	.068	-.182*	.125*	-.181*	-.017	-.079
Подавление эмоций	.424**	-.021	-.053	-.043	.315**	-.346**	-.357**	-.327**	-.102	-.209**
Покорность	.351**	.054	-.262*	.061	.419**	-.241*	-.255**	-.216*	-.022	-.098
Самообвинение	.091	.029	-.016	-.049	.277**	-.071	-.065	-.066	-.031	-.254**
Агрессивность	.097	.268**	-.263**	-.022	.175**	-.137*	-.186*	-.155**	.009	-.097
Сотрудничество	-.315**	.046	.127*	.268**	-.066	.131*	.218*	.179*	-.379**	.201**
Альтруизм	-.294**	-.063	.027	.326*	-.091	.262**	.367**	.217*	.019	.228**
Обращение	-.466**	-.082	.275**	.225*	-.191**	.334**	.398**	.311**	.023	.251**
Отвлечение	.056	.047	-.015	-.141*	.067	-.008	-.016	.055	-.033	-.069
Компенсация	.031	.323*	.057	.029	.025	.091	.155**	.046	.039	-.013
Конструктивная активность	-.077	-.199*	.134*	-.033	-.041	.124*	.159**	.105	.027	.071
Активное избегание	.049	.234*	-.355**	.015	.362**	-.333**	-.281**	-.318**	-.004	-.074
Отступление	.389**	.274*	-.088	.041	.235**	-.412**	-.389**	-.337**	-.086	-.269**

Примечание: 1 – Негативное прошлое ($m = 2.47$; $\sigma = .74$), 2 – Гедонистическое настоящее ($m = 3.42$; $\sigma = .54$), 3 – Будущее ($m = 3.74$; $\sigma = .55$), 4 – Позитивное прошлое ($m = 3.71$; $\sigma = .59$), 5 – Фаталистическое настоящее ($m = 2.51$; $\sigma = .65$), 6 – Жизнестойкость ($m = 88.76$; $\sigma = 18.02$), 7 – Вовлеченность ($m = 39.25$; $\sigma = 9.11$), 8 – Контроль ($m = 31.14$; $\sigma = 7.98$), 9 – Принятие риска ($m = 18.33$; $\sigma = 4.41$), 10 – Самооффективность ($m = 29.48$; $\sigma = 4.779$).

* – $p \leq .05$, ** – $p \leq .01$.

Направленность сотрудников на позитивное прошлое значимо коррелирует с выбором адаптивных вариантов эмоциональных и поведенческих стратегий (оптимизм, а также сотрудничество, обращение и альтруизм). Взаимодействие с другими людьми рассматривается тем самым как важнейший ресурс совладания с конфликтом.

Наконец, ориентация временной перспективы на гедонистическое настоящее значимо коррелирует с выбором адаптивной эмоциональной стратегии оптимизма, а также с неадаптивными эмоциональными и поведенческими стратегиями (агрессивность, отступление и активное избегание). При этом данная временная направленность отрицательно связана с выбором адаптивных когнитивных стратегий сохранения самообладания и установки собственной ценности.

В продолжение проверки первой гипотезы исследования перейдем к анализу связи жизнестойкости и ее компонентов с совладающим поведением работников в организационном конфликте. В табл. 2 приведены полученные корреляции. Жизнестойкость в целом, а также один из ее компонентов – вовлеченность имеют положительную корреляцию с адаптивными и относительно адаптивными вариантами когнитивных, эмоциональных и поведенческих стратегий и отрицательно связаны с выбором неадаптивных тактик совладания с организационным конфликтом. Наконец, проанализируем связь самооффективности с совладающим поведением в организационном конфликте. В табл. 2 приведены полученные нами корреляции. Самооффективность сотрудников в конфликтной ситуации прослеживает положительную связь со стратегиями проблемного анализа, сохранения самообладания, установки собственной ценности, протеста, оптимизма, сотрудничества, альтруизма и обращения. При этом отрицательная корреляция наблюдается с неадаптивными вариантами (игнорирование, смирение, растерянность, подавление эмоций, самообвинение и отступление).

Для проверки второй сформулированной в работе гипотезы, как уже было отмечено, респонденты по типу управленческого опыта были отнесены нами к трем группам: сотрудники низшего (37%) и среднего (35%) звена и руководители высшего звена (28%). Были обнаружены статистически значимые различия в выборе сотрудниками когнитивных стратегий совладания с организационным конфликтом в зависимости от их управленческого опыта (критерий Краскала–Уоллиса при $p \leq .05$).

Когнитивные стратегии проблемного анализа возникшей конфликтной ситуации и сохранения самообладания склонны выбирать респонденты, имеющие больший управленческий опыт. В то время как менеджеры низшего звена чаще обращаются к эмоциональным стратегиям совладания (табл. 3).

Таблица 3. Выбор копинг-стратегий в зависимости от управленческого опыта

Копинг-стратегии	Управленческий опыт		
	Низшее звено	Среднее звено	Высшее звено
Когнитивные стратегии	35%	27%	61%
Эмоциональные стратегии	31%	30%	14%
Поведенческие стратегии	34%	43%	25%

Обсуждение результатов

Полученные результаты исследования связи временной перспективы и выбора копинг-стратегий можно объяснить следующим образом. Работник, ориентированный на будущее и столкнувшийся, к примеру, с вертикальным конфликтом, на первый план выносит когнитивный анализ проблемы. В результате для него становится очевидным, что в данном случае для сохранения отношений со своим начальником или для предотвращения будущих негативных последствий лучше использовать стратегию сотрудничества, чем конфронтации и проявления враждебности. Его поведение в данном случае в большой степени определяется стремлением достижения запланированных целей, умением ради этого отказаться от сиюминутных желаний (Сырцова, Митина, 2008). Нежелание использовать непредсказуемые конфронтационные стратегии также может быть объяснено тем, что, по мнению некоторых авторов, направленность временной перспективы на будущее связана с низкой склонностью к риску (Zimbardo, Boniwell, 2004).

Полученная в нашем исследовании положительная связь выбора сотрудниками с временной перспективой, ориентированной на будущее, стратегий сотрудничества и обращения в некотором роде подтверждает исследования Ф. Зимбардо. В его экспериментах испытуемые были поставлены в условия, очень похожие по своему содержанию на «дилемму заключенных». Он обнаружил, что люди, направленные на будущее, в данной ситуации склонны к кооперации, так как понимают, что это быстрее приведет их к достижению желаемого результата (Zimbardo, Boyd, 1999).

Стремление ставить для себя цели, прилагать усилия для их достижения, быть активным участником событий своей жизни объясняет полученные нами отрицательные корреляции сотрудников с направленностью на будущее со стратегиями ухода от конфликта и отступления перед возникшими трудностями. В работах В.И. Моросановой и А.В. Ванина было также показано, что респонденты, ориентированные на будущее, являются активными преобразователями своей жизни, ставят цели и стремятся их достигать, т.е. прибегают к активным стратегиям (Моросанова, Ванин, 2010).

Связь направленности временной перспективы на фаталистическое настоящее с выбором неадаптивных и в целом пассивных, стратегий совладания с организационными конфликтами мы объясняем тем, что данную временную ориентацию отличает безнадежное и беспомощное отношение к своей жизни, уверенность в том, что в жизни человека все заранее предопределено. Подобные респонденты заранее предвидят неудачу в любом деле, за которое берутся, обвиняя себя в случае неуспеха, а в случае удаче приписывая ее внешним обстоятельствам. Например, в случае конфликтной борьбы за место на повышение в отделе для них более простым решением покажется уход от конфликта, сосредоточение на своем эмоциональном отношении к проблеме. Полученные нами результаты находят свое подтверждение и в других исследованиях (Сырцова, Митина, 2008).

Важно также отметить, что ориентация на фаталистическое настоящее значимо не связана ни с одним из видов когнитивных стратегий. Это можно объяснить тем, что сотрудник, не веря в свои силы справиться с конфликтной ситуацией и понимая, что все равно все уже заранее предрешено, не стремится сам проанализировать проблему, продумать пути выхода из нее и найти собственное решение, полагаясь либо на других людей, либо на обстоятельства.

Полученные результаты с точки зрения направленности временной перспективы на негативное прошлое мы объясняем тем, что она предполагает наличие каких-то травмирующих и неприятных переживаний в прошлом, которые наложили свой отпечаток на личность.

Поэтому, столкнувшись с конфликтом, с новой неприятной ситуацией для себя, такие сотрудники стараются уйти от проблемы, отступить, подавляя в себе негативные эмоции. Анализ причин конфликта, поиск путей выхода из него уходит для них на второй план. Таким образом, работник, ориентированный на негативное прошлое, демонстрирует самое неэффективное и пассивное совладание, отказ от сознательного изменения своего поведения, что подтверждается и результатами ряда других исследований (Моросанова, Ванин, 2010; Zimbardo, Boyd, 1999).

Как уже было отмечено, направленность сотрудников на позитивное прошлое связана с выбором адаптивных вариантов эмоциональных и поведенческих стратегий. То есть можно сделать вывод о том, что к копинг-стратегиям, связанным с сотрудничеством и обращением к другим людям, прибегают сотрудники, ориентированные как на прошлое, так и на будущее. Это свидетельствует об универсальности данных стратегий, так как взаимодействие со значимыми людьми может выступать и как ресурс прошлого, к которому личность возвращается в трудной ситуации, так и частью будущих планов человека. Этот вывод подтверждается в других работах (Белинская, 2009). Кроме того, мы объясняем полученные результаты тем, что в случае направленности на прошлое происходит позитивная переоценка ситуации и принятие ответственности за произошедший конфликт. При этом человек может пытаться найти положительные моменты в происходящем, пытаясь в будущем избежать подобных ошибок. Столкнувшись, например, с конфликтом в борьбе за ограниченные материальные ресурсы в текущем месяце, в следующем месяце работник предпримет все необходимые усилия заранее, чтобы вновь не столкнуться с подобной ситуацией.

Наконец, как было выяснено в ходе нашего исследования, сотрудники с направленностью на гедонистическое настоящее часто действуют импульсивно, руководствуются в своем поведении прежде всего эмоциональными, а не когнитивными оценками. С нашей точки зрения, это связано с тем, что данная ориентация отражает стремление получать удовольствие от жизни в настоящем времени и неумение отказываться от него даже ради будущих наград. Связь направленности на гедонистическое настоящее с неадаптивными эмоциональными стратегиями совладания была показана в ряде других работ (Сырцова, Митина, 2008; Wills et al., 2001).

Полученные результаты позволяют нам сделать промежуточные выводы, помогающие проследить логику принятия первой гипотезы исследования.

1. С выбором адаптивных стратегий совладания с организационным конфликтом связана направленность временной перспективы не только на будущее, но и на позитивное прошлое. Она прослеживает корреляции с адаптивными эмоциональными и поведенческими стратегиями.

2. Ориентация временной перспективы на негативное прошлое связана с выбором всех типов неадаптивных стратегий совладания с организационными конфликтами. Направленность на гедонистическое настоящее прослеживает значимые корреляции с неадаптивными поведенческими стратегиями, а ориентация на фаталистическое настоящее связана с неадаптивными эмоциональными стратегиями.

Полученные результаты в отношении второго исследуемого в нашей работе личностного ресурса – жизнестойкости – мы объясняем следующим образом. Как показано в ряде исследований, высокие показатели жизнестойкости предполагают наличие четкой цели в жизни, восприятие самого процесса жизни как эмоционально насыщенного, осознание способности контролировать свою жизнь и самостоятельно принимать решения (Наливайко, 2006). Таким образом, сотрудники с выраженной жизнестойкостью склонны к выбору всех типов

адаптивных стратегий совладания и при этом не избегают и не отступают от возникших конфликтных ситуаций.

Наши данные, свидетельствующие об отрицательной связи жизнестойкости и неадаптивных эмоциональных стратегий совладания организационным конфликтом, также подтверждают имеющиеся в психологической литературе исследования. В частности, в исследованиях С. Мадди установлено, что выбор избегающих стратегий совладания имеет отрицательную связь с высоким уровнем жизнестойкости. По его мнению, выбор неадаптивного копинга обусловлен представлениями личности о собственной неспособности влиять на происходящие события. Вследствие этого человек реагирует на проблемы прежде всего на эмоциональном уровне (Maddi, Hightower, 1999).

Проанализируем полученные результаты о связи вовлеченности и адаптивных стратегий совладания (табл. 3). Сотрудники с выраженной вовлеченностью не избегают возникших конфликтов, способны использовать такие стратегии, как сотрудничество и обращение к другим людям в поисках поддержки и в совместном преодолении трудностей. К примеру, назначенный руководитель, столкнувшийся с неприятием себя коллективом, активно вовлекается в новые для себя события, даже в конфликтной ситуации ища возможности для своего личностного развития, чтобы в следующий раз более эффективно справиться с трудностями. Этот вывод подтверждается и в ряде других исследований (Леонтьев, Рассказова, 2006; Богомаз, 2008).

Стремление активно преодолевать возникшие трудности позволяет человеку в ситуации организационного конфликта продумывать как можно больше различных вариантов своих действий. В исследованиях М.В. Логиновой было также показано, что высокие показатели вовлеченности предполагают выбор проблемно-ориентированных копинг-стратегий (Логинова, 2009).

Второй компонент жизнестойкости – контроль – прослеживает четкие корреляции с выбором адаптивных когнитивных, поведенческих и эмоциональных стратегий и при этом отрицательную связь с выбором относительно адаптивных и неадаптивных эмоциональных стратегий. Мы объясняем эти данные тем, что осознание своей возможности влиять на происходящие вокруг них события снижает для сотрудников вероятность выбора аффективных копинг-стратегий, при этом способствуя использованию тактик, ориентированных на решение организационного конфликта и поиск социальной поддержки.

Наконец, третий компонент жизнестойкости – принятия риска – позволил нам получить достаточно неожиданные результаты. Он обнаружил только одну статистически значимую корреляцию и отрицательно связан с выбором адаптивной поведенческой стратегии сотрудничества ($r = -.379$ при $p \leq .01$). Мы можем объяснить это тем, что сотрудник со слабо выраженным уровнем принятия риска боится брать на себя ответственность за действия и решения, принимаемые в ходе конфликта в организации. Поэтому он стремится прибегнуть к помощи, к примеру, своих коллег, которые могут увеличить его шансы эффективно для себя разрешить конфликт.

Таким образом, полученные результаты позволяют нам сделать промежуточные выводы о том, что выраженная жизнестойкость, а также два ее компонента – вовлеченность и контроль – прослеживают положительные корреляции с выбором адаптивных когнитивных, эмоциональных и поведенческих стратегий совладания с организационным конфликтом и при этом отрицательно связаны с их неадаптивными вариантами.

Для окончательной проверки первой гипотезы исследования проанализируем полученные результаты анализа связи выбора стратегий совладания в организационном конфликте с самооэффективностью. Выбор сотрудниками с высоким уровнем самооэффективности адап-

тивных когнитивных и поведенческих стратегий совладания связан с тем, что они проявляют большую активность в преодолении трудных ситуаций, продолжая бороться, даже сталкиваясь с неудачами. При этом сотрудники с низкими показателями самоэффективности будут стараться минимизировать свои усилия и уйти от проблемы либо демонстрировать эмоциональные реакции на конфликт. Низкий уровень самоэффективности снижает самоуважение работника, акцентируя внимание на его недостатках, связан с ощущением беспомощности, с депрессией, тревогой, низкой самооценкой, что объясняет выбор пассивных стратегий избегания и отступления от решения конфликта в организации.

Таким образом, выбор адаптивных когнитивных копинг-стратегий превалирует у самоэффективных сотрудников над стратегией ухода от проблем. Предпочтение когнитивных стратегий совладающего поведения у респондентов, имеющих высокий уровень самоэффективности, подтверждено и в некоторых других работах (Bandura, 1989; Schunk, 1991; Jex et al., 2001). Когнитивные стратегии являются наиболее адаптивными с точки зрения уменьшения стрессового воздействия на человека (Nicholls et al., 2010).

Полученные данные позволяют нам сделать промежуточный вывод о том, что выраженная самоэффективность связана с выбором всех типов адаптивных стратегий совладания, в то время как слабо выраженная самоэффективность в организационном конфликте коррелирует с их неадаптивными вариантами.

Таким образом, по результатам нашего исследования, помимо высокого уровня самоэффективности, личностными ресурсами, помогающими сотруднику в совладании с организационными конфликтами, являются не все компоненты жизнестойкости, а только сильно выраженные вовлеченность и контроль. Кроме того, с адаптивным совладанием в ситуации организационного конфликта связана временная перспектива, направленная не только на будущее, но и на позитивное настоящее. Это позволяет нам частично подтвердить первую выдвинутую в работе гипотезу.

Проверка второй гипотезы нашего исследования о связи управленческого опыта и выбора стратегий совладания, как уже было отмечено, позволила нам обнаружить статистически значимые различия в выборе сотрудниками когнитивных копинг-стратегий. Мы объясняем это тем, что условия, с которыми работник сталкивается в организации, требуют от него быстроты принятия решений, проблемного анализа возникающих трудностей, т.е. проработки проблемы на когнитивном уровне, при этом во многом исключаются эмоциональные реакции на конфликт. Чем больше управленческий опыт человека, тем больший опыт разрешения различного рода конфликтных ситуаций он приобретает. Полученные навыки он может применять для совладания и с другими сложными ситуациями (Schieman, Reid, 2008).

Кроме того, интересно соотнести полученные результаты с возрастными различиями в выборе копинг-стратегий. Можно предположить, что управленческий опыт накапливается к определенному возрастному этапу. К примеру, сотрудник в зрелом возрасте в целом склонен сначала обдумать возможные пути решения и последствия своих действий, прежде чем что-либо предпринять. Поэтому в этом возрасте на первый план выходят адаптивные когнитивные и поведенческие стратегии, ориентированные на разрешение трудной ситуации. Полученные нами результаты находят свое подтверждение и в других исследованиях (Feifel, Strack, 1989; Folkman, Lazarus, 1998).

Тем не менее стоит отметить, что распространенной является еще одна точка зрения, согласно которой выбор копинг-стратегий претерпевает несущественные изменения на разных возрастных этапах, большую роль играет приобретенный сотрудником опыт разрешения конфликтных ситуаций, что является возможным и благодаря увеличению его управ-

ленческого опыта (Водопьянова, 2009; McCrae, 1989). Таким образом, вторая выдвинутая в исследовании гипотеза находит свое подтверждение: менеджеры высшего звена склонны к выбору когнитивных стратегий совладания, менеджеры низшего звена прибегают к эмоциональным стратегиям.

Выводы

Результаты исследования позволяют нам сделать следующие выводы.

1. Согласно полученным результатам, временная перспектива, направленная на будущее, связана с выбором когнитивных стратегий совладания. При этом направленность на негативное прошлое предполагает выбор наименее адаптивных копинг-стратегий.

2. Проведенное исследование показало, что выраженная жизнестойкость свидетельствует о том, что сотрудники стремятся преодолеть конфликтную ситуацию, занимают более активную позицию. Жизнестойкость в целом и ее компоненты – вовлеченность и контроль – имеют положительную корреляцию с адаптивными и относительно адаптивными вариантами когнитивных, эмоциональных и поведенческих стратегий и отрицательно связаны с выбором неадаптивных тактик. Принятие риска отрицательно связано с выбором стратегии сотрудничества в ситуации организационного конфликта.

3. Результаты исследования показывают, что самооффективность сотрудника в конфликтной ситуации прослеживает положительную связь с адаптивными когнитивными, эмоциональными и поведенческими стратегиями и отрицательную корреляцию с их неадаптивными вариантами.

4. Сотрудники с высоким управленческим опытом в ситуации организационного конфликта склонны прибегать к выбору адаптивных когнитивных стратегий совладания.

Выявленные в работе особенности связи личностных ресурсов и выбора работниками стратегий совладания с конфликтными ситуациями способны помочь как при работе с уже возникшими организационными конфликтами, так и в предотвращении их в будущем. На их основе может быть составлена программа тренинга «Совладающее поведение в организационном конфликте», а также сформулирован ряд практических рекомендаций, которые могут быть использованы в психодиагностических целях и в рамках бизнес-консультирования.

Литература

- Анцупов, А.Я., Шипилов, А.И. (1999). *Конфликтология*. М.: Юнити.
- Анцыферова, Л.И. (1994). Личность в трудных жизненных условиях: переосмысливание, преобразование ситуаций и психологическая защита. *Психологический журнал*, 1, 3–18.
- Базаров, Т.Ю., Еремин, Б.Л. (ред.) (2005). *Управление персоналом: учебник для вузов*. М.: Юнити, 2005.
- Белинская, Е.П. (2009). Совладание как социально-психологическая проблема. *Психологические исследования: электрон. науч. журн.*, 1. URL: <http://psystudy.ru>
- Богомаз, С.А. (2008). Жизнестойкость человека как личностный ресурс совладания со стрессами и достижения высокого уровня здоровья. В сб.: *Материалы научно-практических конгрессов IV Всероссийского форума «Здоровье нации – основа процветания России»*. Том 2 (24–27). М.
- Бодров, В.А. (2006). *Психологический стресс: развитие и преодоление*. М.: ПЕР СЭ.
- Водопьянова, Н.Е. (2009). *Психодиагностика стресса*. СПб.: Питер.

- Ворожейкин, И.Е., Кибанов, А.Я., Захаров, Д.К. (2004). *Конфликтология: учебник*. М.: ИНФРА-М.
- Гордеева, Т.О. (2002). Мотивация достижения: теории, исследования, проблемы. В сб.: Д.А. Леонтьев (ред.). *Современная психология мотивации* (47–102). М.: Смысл.
- Гордеева, Т.О., Шепелева, Е.А. (2006). Гендерные различия в академической и социальной самоэффективности и копинг-стратегиях у современных российских подростков. *Вестник Московского университета. Серия 14. Психология*, 3, 78–85.
- Крюкова, Т.Л. (2005). *Психология совладающего поведения в разные периоды жизни*: дис. ... доктора психол. наук. Кострома.
- Леонтьев, Д.А., Рассказова, Е.И. (2006). *Тест жизнестойкости*. М.: Смысл.
- Логинова, М.В. (2009). Жизнестойкость как внутренний ключевой ресурс личности. *Вестник Московского университета МВД России*, 6, 19–22.
- Мескон, М.Х., Альберт, М., Хедоури, Ф. (1994). *Основы менеджмента*: Пер. с англ. М.: Дело ЛТД.
- Моросанова, В.И., Ванин, А.В. (2010). Роль индивидуальных особенностей временной перспективы и осознанной саморегуляции при выборе профессии старшеклассниками. *Психологические исследования: электрон. науч. журн.*, 5. URL: <http://psystudy.ru>
- Наливайко, Т.В. (2006). *Исследование жизнестойкости и ее связей со свойствами личности*: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Челябинск.
- Решетникова, К.В. (2007). Модель взаимосвязи организационных изменений и конфликтов. *Менеджмент в России и за рубежом*, 6, 71–78.
- Сырцова, А. (2008). *Возрастная динамика временной перспективы личности*: дис. ... канд. психол. наук. М.
- Сырцова, А., Митина, О.В. (2008). Возрастная динамика временных ориентаций личности. *Вопросы психологии*, 2, 41–54.
- Шварцер, Р., Ерусалем, М., Ромек, В.Г. (1996). Русская версия шкалы общей самоэффективности Р. Шварцера и М. Ерусалема. *Иностранная психология*, 7, 71–77.
- Bandura, A. (1989). Regulation of cognitive processes through perceived self-efficacy. *Developmental Psychology*, 25, 729–735.
- Betz, N.E., Hackett, G. (2006). Career self-efficacy theory: Back to the future. *Journal of Career Assessment*, 14, 3–11.
- Brisette, I., Scheier, M.F., Carver, C.S. (2002). The role of optimism and social network development, coping and psychological adjustment during a life transition. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 102–111.
- Feifel, H., Strack, S. (1989). Coping with conflict situations: Middle-aged and elderly men. *Psychology and Aging*, 4, 26–33.
- Folkman, S., Lazarus, R.S. (1998). Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personal and Social Psychology*, 54, 466–475.
- Frydenberg, E. (2004). Coping Competencies. *Theory into Practice*, 43, 14–22.
- Heim, E. (1988). Coping and psychosocial adaptation. *Journal of Mental Health Counseling*, 10, 136–144.
- Hobfoll, S.E., Lerman, M. (1988). Personal relationships, personal attitudes, and stress resistance: mother's reactions to the child's illness. *American Journal of Community Psychology*, 16, 565–589.
- Jex, S.M., Bliese, P.D., Buzzell, S., Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: Coping style as an explanatory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86, 401–409.
- Maddi, S.R., Hightower, M. (1999). Hardiness and optimism as expressed in coping patterns. *Consulting Psychology Journal*, 51, 95–105.
- McCrae, R.R. (1989). Age differences and changes in the use of coping mechanisms. *Journal of Gerontology: Psychological Sciences*, 44, 161–169.

- Nicholls, A.R., Polman, R.C., Levy, A.R., Borkoles, E. (2010). The mediating role of coping. *International Journal of Stress Management*, 17, 181–192.
- Schieman, S., Reid, S. (2008). Job authority and interpersonal conflict in the workplace. *Work and Occupations*, 35, 296–326.
- Schunk, D. (1991). Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, 26, 207–231.
- Smith, R.E. (1989). Effects of coping skills training on generalized self-efficacy and locus of control. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 228–233.
- Taylor, S. (1995). Stimulus estimation and the over prediction of fear: a comment on two studies. *Behaviour Research and Therapy*, 33, 699–700.
- Werner, E. (1995). Resilience in development. *Current Direction in Psychological Science*, 4, 81–85.
- Wills, T.A., Sandy, J.M., Yaeger, A.M. (2001). Time perspective and early-onset substance use: A model based on stress-coping theory. *Psychology of Addictive Behaviors*, 15, 118–125.
- Zimbardo, P.G., Boniwell, I. (2004). Balancing one time perspective of optimal functioning. In P.A. Linley & S. Joseph (Eds.), *Positive psychology in practice* (165–178). Hoboken: Wiley.
- Zimbardo, P.G., Boyd, J.N. (1999). Putting time in perspective: A valid, reliable individual-differences metric. *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1271–1288.
- Zimmerman, B.J. (2000). Self-efficacy: An essential motive to learn. *Contemporary Educational Psychology*, 25, 82–91.

Personality Resources of Coping with an Organizational Conflict

Milana R. HACHATUROVA

PhD, National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia, mhachaturova@hse.ru

Abstract

Personality resources of coping with an organizational conflict (time perspective, hardiness, and self-efficacy) have been considered in the article. 158 (85 women and 73 men), workers with different managerial experience, participated in our research. The results allows us to suggest that time perspective focused on the future is connected with cognitive coping strategies. Past-negative time perspective involves a selection of the least adaptive strategies. Our research testifies that hardiness and its components – commitment and control, have a positive connection with adaptive and relatively adaptive variants of cognitive, emotional and behavioural strategies and a negative correlation with non-adaptive strategies. Challenge is negatively connected with the choice of adaptive behavioural coping strategy. Our research indicates that self-efficacy of workers in a situation of an organizational conflict has a positive correlation with adaptive variants of cognitive, emotional and behavioural strategies and a negative connection with their non-adaptive variants. Moreover, it has been revealed that there are significant differences in the choice of coping strategies of workers according to managerial experience: senior managers choose cognitive strategies. Results of investigation of the connection between personality resources and the choice of coping strategies in an organizational conflict can be used in psychodiagnostics and business-counseling.

Keywords: organizational conflict; coping; time perspective; hardiness; self-efficacy; managerial experience.