

Психолог

Правильная ссылка на статью:

Пирожкова Н.И. — Исследование реакций на фрустрацию и способов выхода из конфликтных ситуаций у сотрудников отдела работы с персоналом и службы психологического сопровождения // Психолог. – 2023. – № 2. DOI: 10.25136/2409-8701.2023.2.39987 EDN: VBUMPJ URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=39987

Исследование реакций на фрустрацию и способов выхода из конфликтных ситуаций у сотрудников отдела работы с персоналом и службы психологического сопровождения

Пирожкова Нелла Ильинична

ORCID: 0000-0003-4069-6172

кандидат экономических наук

доцент, кафедра психологии, Московский финансово-промышленный университет «Синергия»

129090, Россия, г. Москва, ул. Мещанская, 9/14 стр. 1

✉ nella@list.ru



[Статья из рубрики "Профессиональная психология"](#)

DOI:

10.25136/2409-8701.2023.2.39987

EDN:

VBUMPJ

Дата направления статьи в редакцию:

16-03-2023

Аннотация: Предметом исследования являются способы взаимодействия и конструктивность поведения сотрудников компании в проблемных ситуациях. Целью исследования является изучение реакций на неудачу и способов выхода из конфликтных ситуаций и выявление взаимосвязи между способом разрешения конфликтных ситуаций, и помехами в установлении контактов в коллективе. Методология исследования: в работе использованы методы теоретического анализа (сравнение, обобщение, систематизация др.); методики психологической диагностики; методы статистической обработки данных. С помощью корреляционного анализа делается вывод о том, есть ли взаимосвязь между способом разрешения конфликтных ситуаций, и помехами в установлении контактов в коллективе. Результаты исследования: в статье проводится исследование типов реакций на неудачу и того какой способ разрешения конфликтных ситуаций характерен для сотрудников отдела работы с персоналом и сотрудников отдела психологического сопровождения, работающих в одной компании. Исследуются реакции на неудачу и способы выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности с помощью проективной методики Рисуночной фрустрации С. Розенцвейга, а также проводится диагностика

«помех» в установлении эмоциональных контактов с помощью методики В.В.Бойко. В гипотезе исследования делается предположение о том, что у большинства сотрудников преобладают импунитивные реакции, обвинение окружающих или самого себя отсутствует. Область применения результатов: результаты исследования помогают сделать вывод о существующих проблемах во взаимоотношениях сотрудников в коллективе и принять своевременные управленческие решения внутри компании. В результате гипотеза подтверждается, и с помощью корреляционных связей выявляются результаты, которые помогут решить существующие проблемы в коллективе, устранить помехи в межличностном общении и сформировать благоприятный социально-психологический климат.

Ключевые слова:

реакции на неудачу, помехи при контактах, разрешение конфликтных ситуаций, психодиагностика, методика Розенцвейга, методика Бойко, конфликтные ситуации, психологический климат, неумение управлять эмоциями, сложности в коллективе

Актуальность исследования. На работе каждый сотрудник взаимодействует с окружающими его коллегами. Взаимоотношения между работниками формируют психологический климат внутри коллектива, если работники испытывают чувство фрустрации или сложности в межличностных отношениях, то это негативно влияет на психологический климат в коллективе и успешность функционирования предприятия в целом.

Целью исследования является изучение реакции на фрустрацию и способов выхода из конфликтных ситуаций и выявление взаимосвязи между способом разрешения конфликтных ситуаций, и помехами в установлении контактов в коллективе

Предметом исследования являются способы взаимодействия и конструктивность поведения сотрудников компании в проблемных ситуациях, в том числе в ситуациях фрустрации.

Научная новизна исследования состоит в том, чтобы впервые для данной компании провести диагностику сотрудников службы психологического сопровождения и отдела работы с персоналом, выявить и решить существующие проблемы. От сотрудников данного отдела зависит грамотное формирование психологического климата в коллективе и подбор новых сотрудников с учетом психологических особенностей потенциальных работников.

Методология исследования: в работе использованы методы теоретического анализа (сравнение, обобщение, систематизация др.); методики психологической диагностики; методы статистической обработки данных. С помощью корреляционного анализа делается вывод о том, есть ли взаимосвязь между способом разрешения конфликтных ситуаций, и помехами в установлении контактов в коллективе

Гипотеза исследования: предполагается, что у большинства исследуемых сотрудников данной компании реакция на фрустрацию по направлению реакций – импунитивная (фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует), а по типу реакции могут быть различными.

Введение. В данной статье проводится исследование, какой тип реакций на фрустрацию и способ разрешения конфликтных ситуаций характерен для сотрудников отдела работы с персоналом и сотрудников отдела психологического сопровождения, работающих в одной компании. Исследуются реакции на неудачу и способы выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности. Если сотрудник испытывает состояние фрустрации, необходимо проследить его дальнейшую реакцию и пути выхода из этого состояния.

Исследованием фрустрации занимались многие учёные-психологи: Н.Д. Левитов, С. Розенцвейг, Л. Фестингер, К.Роджерс, В.Н. Мясищев, А.Р. Лурия, Н.В. Тарабрина, В.С. Мерлин, А.И. Захаров, Т.В. Мальцева, И.Е. Реуцкая, В.Н. Астапов и др. [\[1, с.23\]](#).

Фрустрация – состояние напряжения, расстройства, беспокойства, вызываемое неудовлетворенностью потребностей, объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, препятствиями на пути к важной цели [\[2, с.119\]](#). Если реакция у сотрудников будет экстрапунитивная, то есть направлена на живое или неживое окружение, подчеркивается степень фрустрирующей ситуации, иногда разрешения ситуации требуют от другого лица [\[3, с.162\]](#), то это будет ухудшать социальное взаимодействие в коллективе компании.

Социальное взаимодействие в коллективе предприятия — это внутренний слой корпоративной культуры, который отражает социально-психологические взаимоотношения в коллективе и является недоступным для людей, которые не работают на данном предприятии. Социальное взаимодействие для сотрудников компании — это то, что связывает их воедино и заставляет принимать определенные решения. Это понятие является частью понятия «корпоративная культура», но только более узким, «внутренним слоем» корпоративной культуры [\[4, с.61\]](#).

Из существующих многочисленных психодиагностических методик, актуальных для исследования данной темы [\[5, с.20\]](#), была выбрана проективная методика рисуночной фрустрации Розенцвейга и методику диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко.

Первой методикой, которая была предложена для выполнения испытуемым, является Методика рисуночной фрустрации Розенцвейга (Rosenzweig Picture Frustration Study) [\[6, с.151\]](#). Методика предназначена для исследования реакций на неудачу и способов выхода из ситуаций, препятствующих деятельности или удовлетворению потребностей личности. С помощью методики можно исследовать такие реакции на сильный раздражитель, как: агрессия, перемещение, идентификация, проекция, фантазия, регрессия, апатия, подавление, компенсация, фиксация, рационализация [\[7, с.112\]](#). Методика относится к классу проективных тестов. В ней 16 ситуаций, в которых создается препятствие (останавливают, обескураживают, обижают, сбивают с толку) и 8 ситуаций, в которых субъекта обвиняют в чем-то.

Анализ проводился по следующим параметрам: каждый из полученных ответов оценивается, в соответствии с теорией Розенцвейга [\[8, с.65\]](#) по двум критериям: по направлению реакции и по типу реакции.

По направлению реакции подразделяются на: экстрапунитивные: реакция направлена на живое или неживое окружение, осуждается внешняя причина фрустрации, подчеркивается степень фрустрирующей ситуации, иногда разрешения ситуации требуют

от другого лица. Интропунитивные: реакция направлена на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации, фрустрирующая ситуация не подлежит осуждению. Испытуемый принимает фрустрирующую ситуацию как благоприятную для себя. Импунитивные: фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолемое со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует.

По типу реакции делятся на: Препятственно-доминантные. Тип реакции "с фиксацией на препятствии". Препятствия, вызывающие фрустрацию, всячески акцентируются, независимо от того, расцениваются они как благоприятные, неблагоприятные или незначительные. Самозащитные. Тип реакции "с фиксацией на самозащите". Активность в форме порицания кого-либо, отрицание или признание собственной вины, уклонения от упрека, направленные на защиту своего «Я», ответственность за фрустрацию никому не может быть приписана. Необходимо-упорствующие. Тип реакции "с фиксацией на удовлетворение потребности". [\[9, с.162\]](#).

Анализ паттернов. На основании профиля числовых данных составляются три основных и один дополнительный паттерн (при наличии определенного вида реакций).

Анализ тенденций. Во время опыта субъект может заметно изменить своё поведение, переходя от одного типа или направления реакции к другому. Всякое такое изменение имеет большое значение для понимания фрустрации, так как показывает отношение субъекта к своим собственным реакциям.

Определение показателя "степень социальной адаптивности" - GCR. Далее вычисляется GCR – коэффициент групповой конформности или мера индивидуальной адаптации субъекта к своему социальному окружению. Показатель "степени социальной адаптации" – GCR [\[10, с.130\]](#) – выражает процент совпадений счётных факторов конкретного протокола (в баллах) с общим числом стандартных для популяции ответов.

Далее испытуемым было предложено ответить на вопросы методики для диагностики "помех" (барьеров) в установлении эмоциональных контактов В.В.Бойко. Данная методика направлена на выявление уровня эмоциональной эффективности в общении и выявление типа эмоциональных помех. Среди эмоциональных барьеров В.В. Бойко выделяет пять подгрупп: неумение управлять эмоциями, неадекватное проявление эмоций, неразвитость эмоций, доминирование негативных эмоций, нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе [\[11, с.10\]](#).

Данное исследование было проведено у сотрудников, которые работают в одной компании в отделе по работе с персоналом и в отделе психологического сопровождения более 1 года. Количество испытуемых по всем методикам – 15 человек, из них 8 женщин и 7 мужчин. Возраст испытуемых составляет от 22 до 45 лет: средний возраст испытуемых женщин – 26,8 лет, средний возраст испытуемых мужчин – 37,8 лет, средний возраст испытуемых по всей выборке: 32,3 лет.

Сначала индивидуально с каждым проводилась методика Рисуночной фрустрации Розенцвейга. По времени это занимало от 30 до 40 минут на каждого человека. Исследование проводилось с 1 по 24 сентября 2022 года.

Результаты эмпирического исследования. Сводные данные после проведения методики диагностики «помех» (барьеров) в установлении контактов представлены далее в таблице 1.

Таблица 1. Сводные данные после проведения исследования у 15 испытуемых

№	Испытуемый	1- Неумение управлять эмоциями, дозировать их	2- неадекватное проявление эмоций	3 – негибкость, неразвитость эмоций	4- доминирова- ние негативных эмоций	5-нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе	Общий балл
1	А.А.	1	2	0	3	2	8
2	А.Б.	2	2	4	2	2	12
3	А.О	3	2	3	1	2	11
4	А.В.	2	1	2	0	0	5
5	О.К.	0	1	2	2	0	5
6	А.К.	0	1	2	2	1	6
7	Ю.Х.	2	1	0	0	1	4
8	Ф.П.	0	0	1	2	1	4
9	А.Ю.	2	1	1	0	1	5
10	А.Л.	0	3	0	1	2	6
11	Н.И.	2	2	0	1	1	6
12	В.В.	3	1	0	2	2	8
13	С.И.	1	1	1	0	2	5
14	И.Р.	2	3	2	1	0	8
15	Н.О.	0	1	2	1	0	4
	Отклонение	1,11	0,83	1,23	0,94	0,83	2,47
	Средний балл	1,3	1,5	1,3	1,2	1,1	6,5

Интерпретация результатов по методике В.В.Бойко . Чем больше баллов по каждому параметру, тем очевиднее эмоциональная проблема в повседневном общении. Средний балл составляет 6,5. Это свидетельствует о том, что в коллективе есть некоторые проблемы в эмоциональном общении. В целом можно сказать, что это средний показатель и в коллективе нет существенных проблем. Эмоции не осложняют взаимодействие и не мешают устанавливать контакты с людьми. В коллективе нет дезорганизующим состояний или реакций. Есть над чем работать – нужно достичь такого уровня коммуникации, когда эмоции не мешают общаться. Выше всех общий показатель по пункту 2 – неадекватное проявление эмоций. Отдельно следует обратить внимание на тех сотрудников, у кого по итогам опроса наиболее высокие показатели по общему баллу и по отдельным параметрам. Это Испытуемые под номером 2 и 3. У испытуемого номер 2 высокий показатель по п.4 у Испытуемого 3 – по пункту 1 и 3. Здесь необходимо сделать поправку на возраст – двум сотрудницам 21 год, это самый младший возраст из всей выборки исследования.

Необходимо обратить внимание и провести адаптационные мероприятия, выяснить возможные причины недовольства, выслушать предложения сотрудников по улучшению существующей ситуации.

Таблица 2. Сводные данные после проведения методики рисуночной фрустрации Розенцвейга у 15 испытуемых

	Кол-во	Реакции	Реакции	Реакции	Реакции	Реакции	Реакции
	н.						

Испытуемый	совпадений с нормой (взрослый)	% GCR	E	I	M	OD	ED	NP
Испытуемый 1	5,5	39	2	9	13	12,5	2,5	9
Испытуемый 2	5,5	39	8	6	10	13	5	6
Испытуемый 3	4,5	32	10	6	8	12	3,5	8,5
Испытуемый 4	6,5	46	13	1,5	9,5	6,5	10,5	7
Испытуемый 5	4,5	32	8	3	13	12,5	3	8,5
Испытуемый 6	4,5	32	6	3	15	10	5	9
Испытуемый 7	3,5	25	13,5	1	9,5	8	7	9
Испытуемый 8	6,5	46	8,5	2	13,5	10	5,5	8,5
Испытуемый 9	6,5	46	11	2	11	8	7,5	8,5
Испытуемый 10	2	14	9,5	2	12,5	11,5	6	6,5
Испытуемый 11	4,5	32	6	3	15	10	5	9
Испытуемый 12	5,5	39	8	6	10	13	5	6
Испытуемый 13	32	8	33,3	12,5	54,2	52	12,5	35,4
Испытуемый 14	5,5	39	8	6	10	13	5	6
Испытуемый 15	6,5	46	13	1,5	9,5	6,5	10,5	7
Средний показатель	7	34	11	4	14	13	6	10

Интерпретация результатов по методике рисуночной фрустрации Розенцвейга (Rosenzweig Picture Frustration Study). Данный анализ получается достаточно объемным и на каждого испытуемого занимал примерно около 2-3 часов. Для того, чтобы проиллюстрировать, как выглядит анализ по каждому сотруднику, в далее представлен подробный анализ по Испытуемому 1 (А.А.). Сводные данные по всем испытуемым представлены в Таблице 2.

Протокол 1 «Интерпретация результатов по методике рисуночной фрустрации С.Розенцвейга для Испытуемого А.А.»

Ответы на 24 задания, которые дал испытуемый (Испытуемый 1: А.А.)

1. Ничего страшного

2. Простите мою неосторожность, я постараюсь купить вам другую вазу, похожую на эту.
3. Спасибо за беспокойство, но если мне будет дискомфортно, я попрошу эту даму снять шляпу
4. Ничего страшного, я попытаюсь поменять билет и уехать следующим поездом
5. Давайте я еще раз попытаюсь найти проблему. Если нам не удастся ее решить, скорее всего, это заводской брак, и поскольку вы купили всего 1 неделю назад, вы можете по гарантии сдать их обратно, и мы вернем вам деньги.
6. Хорошо, тогда я возьму только две и в следующий раз остальные
7. Я не думаю, что кому-то мешаю, это публичное место
8. Спасибо, что сообщил мне. Я поговорю с ней сам и узнаю, чем вызвано такое поведение
9. Спасибо, но я не готов столько ждать. В этом случае мне нужно поговорить с должностным лицом, которое заменяет заведующего, чтобы он уладил все формальности сейчас.
10. В жизни бывают разные ситуации. Да, в этой ситуации я был вынужден скрыть от вас всю правду в ваших же интересах.
11. Спокойной ночи, ничего страшного
12. Мне нужно внимательно посмотреть. Ничего страшного, если что завтра поменяемся с Петровым и посмеемся над этим забавным случаем.
13. Дело в том, что я потратил время на дорогу, и вы не предупредили заранее об отмене встречи. Сделаем так – я могу какое-то время подождать, но мой вопрос вы должны решить именно сегодня.
14. Думаю, она немного задерживается. Подождем еще немного и потом пойдем.
15. Ничего страшного, значит я сам заеду к тебе чуть позже
16. Возможно, но я вас не видел. Не волнуйтесь, я сейчас вызову полицию и уладим все формальности, связанные с ДТП. Уверен, что моя страховка покроет нанесенный вам ущерб.
17. Ничего страшного, скорее всего я забыл их в машине или на работе. Ты не волнуйся, я отведу тебя пока к соседке (или в кафе) попить чай, а сам быстро решу этот вопрос.
18. Ничего страшного, я готов купить тот экземпляр, который на витрине
19. Извините, я был неправ и не заметил, как превысил скорость
20. Я думаю, это ее выбор и есть на это причины. Ты не волнуйся, мы с тобой проведем замечательный вечер вдвоем
21. Ой, как неудобно получилось... Скажите, в какой он лежит больнице, я хочу в ближайшее время его навестить и уладить ситуацию
22. Спасибо, все в порядке, просто поскользнулся

23. Дорогая, у нас есть 15 минут, после этого времени мы должны выезжать. Если она успеет прийти в течение этих 15 минут, тогда ок. Если не успеет, мы выезжаем, иначе опоздаем на самолет. Если не увидим ее, позвоним по телефону, поговорим с ней и попрощаемся.

24. Ничего страшного, не волнуйтесь.

Далее был проведен анализ ответов испытуемого, результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3. Оценка каждого ответа Испытуемого 1

Номер ситуации	OD	ED	NP
1	M'		
2		I	i
3	M'		m
4	M'		i
5			i
6	I'		
7	M'		
8			i
9			e
10	M'		i
11	M'		
12	M'		m
13		E	e
14	M'		m
15	M'		
16	M'		i
17	M'		i
18	I'		
19		I	
20	M'		m
21		I	i
22	M'		
23	M'		m
24	M'		

После этого на основе анализа, приведенного в таблице 3, необходимо построить профиль фрустрационных реакций испытуемого 1.

Таблица 4. Профиль фрустрационных реакций Испытуемого 1

	OD	ED	NP	сумма	%
E	0	0.5	1.5	2	8.33%
I	2	2	5	9	37.5%
M	10.5	0	2.5	13	54.17%
сумма	12.5	2.5	9	24	
%	52.09%	10.41%	37.5%		100%

Был произведен анализ паттернов, тенденций и отдельных факторов.

Часть 1. Паттерны:

- 1) Общий паттерн. $M' (10,5) > i (5) > m (2,5)$
- 2) Супер-эго паттерн. Нет показателей E и I
- 3) Показатель чистой агрессии E равен 0,5 – склонность обвинять других I равно 5 это то, насколько испытуемый склонен к извинению
- 4) все $M + I = 13$ – общий показатель без обвинительных реакций (способность человека снимать вину с себя и окружающих).

Часть 2. Показатели тенденции:

- 1) Проверяем на наличие тенденций. $M' a=5, b=5,5$ получается -0,047 тенденция незначима. $i a=3,5, b=1,5$ получается 0,4 – есть тенденция. $m a=1, b=1,5$ получается -0,2 – тенденция незначима
- 2) нет тенденций 2 типа (с фиксацией на самозащите)
- 3) тенденции 3 типа – на удовлетворение потребностей (e, m) = -0.14 – тенденция незначительна
- 4) тенденции для направлений реакций. Экстрапунитивные, $a=1, b=2 = -0,33$ – есть тенденция. Интропунитивные, $a=7, b=6$ получаем 0,07 – тенденция незначима. Импульсивные, $a=9, b=11$ получаем 0,1 – тенденция незначима
- 5) тенденции для различных типов реакции. С фиксацией на препятствии, $a=8, b=9$ получается -0,05 тенденция незначима. С фиксацией на самозащите, $a=1, b=3$ получается -0,4 – есть тенденция. С фиксацией на удовлетворение потребности, $a=8, b=7$ получается 0,066 тенденция незначима.

Часть 3. Анализ полученных результатов, заключение. После проведенного анализа видно, что большинство реакций относятся к импульсивным, по типу - с фиксацией на препятствии. По направлению реакции являются импульсивными (54.17%) - фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое "со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует. По типу реакции – препятственно-доминантные, «с фиксацией на препятствии» (52.09%). Препятствия, вызывающие фрустрацию, всячески акцентируются, независимо от того, расцениваются они как благоприятные, неблагоприятные или незначительные. У испытуемого довольно гибкое поведение и умение использовать различные способы преодоления затруднений: либо сложность ситуации не замечается, либо субъект сам берется разрешить фрустрирующую ситуацию, либо откладывает решение ситуации на какое-то время.

Анализ отдельных факторов и паттернов. В соответствии с Таблицей 1 получается, что большинство реакций у испытуемого $M' (10,5)$ Трудности фрустрирующей ситуации не замечаются или сводятся к ее полному отрицанию. Пример: «Опоздал, так опоздал». Вторая по числу реакций $i (5)$, субъект сам берется разрешить фрустрирующую ситуацию, открыто признавая или намекая на свою виновность. Пример: «Как-нибудь сам выкручусь». Третья реакция $m (2,5)$ - Выражается надежда, что время, нормальный ход событий разрешат проблему, просто надо немного подождать, или же взаимопонимание и взаимоуступчивость устранят фрустрирующую ситуацию. Пример: «Подождем еще минут 5».

Полученные паттерны. $E=0,5$ говорит про склонность обвинять других. Средняя норма 1,5-5,5, здесь показатель ниже нормы, нет склонности обвинять других. $I=5$ – то, насколько испытуемый склонен к извинению. Средние нормы 0-2, это значит, что есть склонность к извинению. Есть склонность у испытуемого снимать вину с себя и окружающих.

Полученные тенденции. Есть тенденция с фиксацией на самозащите, всего мало тенденций, это означает личностную зрелость и наличие фрустрационной толерантности.

Сводные данные по всем испытуемым приведены в Таблице 2.

Далее был проведен расчет коэффициента корреляции Спирмена [\[12, с.208\]](#) (для того, чтобы установить связи между показателями). Выбор коэффициента обусловлен тем, что выборка небольшая и данные не подчиняются закону нормального распределения, полученные результаты представлены в Таблице 3.

Таблица 5. Расчет коэффициента корреляции по методике Розенцвейга и Бойко

№	сравниваемые показатели	Полученный коэффициент корреляции	итог
1	Неумение управлять эмоциями/ дозировать их - экстрапунитивные реакции	0,78	Значимая связь
2	Неумение управлять эмоциями/дозировать их - интропунитивные реакции	0,2	Связи практически нет
3	Неумение управлять эмоциями/дозировать их - импунитивные реакции	0,92	Значимая связь
4	Неадекватное проявление эмоций - экстрапунитивные реакции	0,2	Связи практически нет
5	Неадекватное проявление эмоций - интропунитивные реакции	0,24	Связи практически нет
6	Неадекватное проявление эмоций -	0,2	Связи практически нет

	импунитивные реакции		
7	Негибкость, неразвитость эмоций - экстрапунитивные реакции	0,03	Связи нет
8	Негибкость, неразвитость эмоций - интропунитивные реакции	0,27	Связи практически нет
9	Негибкость, неразвитость эмоций - импунитивные реакции	0,05	Связи нет
10	Доминирование негативных эмоций - экстрапунитивные реакции	0,93	Значимая связь
11	Доминирование негативных эмоций - интропунитивные реакции	0,68	Есть тенденция
12	Доминирование негативных эмоций - импунитивные реакции	0,61	Есть тенденция
13	Нежелание сближаться с людьми - экстрапунитивные реакции	0,49	Есть тенденция
14	Нежелание сближаться с людьми - интропунитивные реакции	0,72	Значимая связь
15	Нежелание сближаться с людьми - импунитивные реакции	0,12	Связи практически нет

В таблице 5 представлены результаты, значимая связь есть между двумя показателями: неумение управлять эмоциями/дозировать их – импунитивные реакции и между показателями доминирование негативных эмоций – экстрапунитивные реакции (-0,92 и 0,93 соответственно). Второй коэффициент корреляции легко объяснить: поскольку экстрапунитивные реакции предполагают, реакция направлена на живое или неживое окружение, осуждается внешняя причина фрустрации, подчеркивается степень фрустрирующей ситуации, иногда разрешения ситуации требуют от другого лица, то здесь часто преобладают негативные эмоции, направленные на другое лицо. Первый коэффициент относится к импунитивным реакциям (когда фрустрирующая ситуация

рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолемое в течение определенного времени, обвинение окружающих или самого себя отсутствует). То есть неумение дозировать эмоции/управлять эмоциями как раз связано с этой реакцией, потому что степень чьей-то вины минимизируется, ответственность иногда перекладывается на обстоятельства, поэтому эмоции часто направлены не на виновника произошедшего события.

Необходимо отметить значимый коэффициент (0,78) по взаимосвязи факторов: неумение управлять эмоциями/дозировать их – экстрапунитивные реакции. Здесь понятно, что реакции направлены на окружение (виновника произошедшего события), и не всегда можно контролировать эмоции.

Полученный коэффициент корреляции (0,68) при взаимосвязи факторов доминирование негативных эмоций - интропунитивные реакции и коэффициент 0,61 в сочетании факторов доминирование негативных эмоций - импунитивные реакции объясняется тем, что независимо от направления реакции, могут доминировать (в разной степени) негативные эмоции, существуют большие различия в проявлении (не проявлении) этой агрессии.

Высокий коэффициент корреляции (0,72) получен по параметрам: нежелание сближаться с людьми - интропунитивные реакции. Это объясняется тем, что человек, у которого преобладают интропунитивные реакции (реакция направлена на самого себя, с принятием вины или же ответственности за исправление возникшей ситуации, фрустрирующая ситуация не подлежит осуждению), больше склонен держать эмоции внутри себя, менее взаимодействовать с окружающими.

Выводы:

1. По методике диагностики «помех» в межличностном отношении сотрудников был получен средний показатель, который составляет 6,5. Это показатель свидетельствует о том, что в коллективе нет существенных проблем во взаимодействии сотрудников. Эмоции не осложняют взаимодействие и не мешают устанавливать контакты с людьми. В коллективе нет дезорганизующим состояний или реакций. Необходимо обратить внимание на два параметра: 3 – негибкость, неразвитость эмоций и 2 – неадекватное проявление эмоций.

2. После проведения методики рисуночной фрустрации Розенцвейга было выявлено, что у большинства сотрудников импунитивный способ разрешения конфликтов, у меньшинства сотрудников - экстрапунитивный. Значит, гипотеза работы подтвердилась. Фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолемое со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует, это наиболее распространенный и наиболее адекватный способ реагирования, который присущ сотрудникам исследуемого отдела. Методика рисуночной фрустрации С.Розенцвейга поможет на первичном собеседовании с новыми сотрудниками провести изучение реакций на фрустрацию и способов выхода из конфликтных ситуаций и определить, насколько сотрудник соответствует предлагаемой вакансии. Методика для диагностики «помех» (по В.В.Бойко) в установлении эмоциональных контактов сотрудников, которые уже работают в исследуемой компании, поможет выявить проблемные моменты (Таблица 1), и определить, есть ли у сотрудника тенденция к эмоциональному выгоранию. То есть данные психодиагностические методики являются эффективным инструментарием, для задач, которые ставит менеджмент организации.

Заключение. Подобное исследование может быть проведено в коммерческих

организациях для того, чтоб понять, существуют ли «помехи» или барьеры (по В.В.Бойко) в установлении эмоциональных контактов и как сотрудники реагируют на фрустрирующую ситуацию. Представленные методики будут эффективны для диагностики сотрудников при приеме на работу. Особенно для тех сотрудников, кто на постоянной основе работает в системе «человек-человек». Разные приоритеты и пропорции рассматриваемых компонентов деятельности, акцентируемые в зарубежных теориях руководства (К. Левина, Р. Хауса, Т. Митчела, Р. Херси, К. Бланшара и др.), отражают многогранность и сложность мира профессий типа «человек-человек», неоднозначную представленность субъекту самого содержания межличностных взаимодействий. Кроме этого, в профессиях типа «человек-человек» ощутимо воздействие факторов внешней среды, таких как социально-экономическая политика государства в определенные периоды, различные социально-психологические феномены общественной жизни, одновременно охватывающие разные организации и их персонал [\[12, с.208\]](#).

Для того, чтобы расширить базу научных знаний по данному вопросу, планируется провести исследования способов выхода из конфликтных ситуаций и реакций на фрустрацию с большей выборкой в различных компаниях. Это поможет расширить базу знаний по данному вопросу, своевременно выявлять существующие проблемы и принимать необходимые управленческие решения.

Библиография

1. Астапов В.Н. Функциональный подход к изучению состояния фрустрации / В.Н. Астапов // Психологический журнал.-2016.-Т. 13.-№ 5.-С. 23-29.
2. Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний // Вопросы психологии. — 1967. — № 6. — С. 118—129
3. Акимов М.К. Психологическая диагностика / Под ред. М.К. Акимовой —СПб.: Питер, 2005. — С. 162
4. Пирожкова Н.И. Оценка стоимости человеческого капитала: монография. М.: Синергия ПРИНТ, 2013. — С.6-12
5. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов-СПб.: Питер, 2009.-351с.
6. Тест Розенцвейга. Методика рисуночной фрустрации (модификация Н.В.Тарабриной) / Диагностика эмоционально-нравственного развития. Учеб.-метод. пособие Ред. и сост. Дерманова И.Б. – СПб., 2002. — С.150-172
7. Barker R., Dembo T., Lewin K. Frustration and regression: an experiment with young children. Studies in topological and vector psychology, vol. II, Univ. Iowa Stud, Child Welf., 1941, 18, N 1, p. 1-314.
8. Rosenzweig S. An Outline of Frustration Theory. In: Hunt J. M. W. (edit). Personality and Behavior Disorders. V. 1. N. Y., 1949.
9. Акимов М.К. Психологическая диагностика / Под ред. М.К. Акимовой —СПб.: Питер, 2005. — С. 162
10. Rosenzweig S. The Rosenzweig Picture — Frustration Study, Orlando, FL: Grune and Stralton. 1960.
11. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других М.: Филинь, 2001. — С. 10
12. Сидоренко Е. В. С21 Методы математической обработки в психологии. — СПб.: ООО «Речь», 2000 — С.208-215
13. Бодров В. А. Психология профессиональной пригодности. М., 2001. — С.303

Результаты процедуры рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

Данная статья выполнена на тему, актуальность которой автором не обоснована и, судя по ее названию, это сделано не случайно, поскольку совершенно непонятно, каким замыслом автор руководствовался, излагая представленный материал. Главный вопрос, который возникает при прочтении названия статьи, зачем проведено это исследование? С какой целью и для чего? Но по прочтении всего текста, ответа найти не удалось.

Это связано с тем, что в самом начале текста нет обоснования актуальности темы этого исследования. Автор просто пишет, что это относится к фрустрации и фрустрацией занимались «...многие учёные-психологи: Н.Д. Левитов, С. Розенцвейг, Л. Фестингер, К.Роджерс, В.Н. Мясищев, А.Р. Лурия, Н.В. Тарабрина, В.С. Мерлин, А.И. Захаров, Т.В. Мальцева, И.Е. Реуцкая, В.Н. Астапов и др.». А далее приводятся сведения фрустрации, которые никаких возражений не вызывают. Автор правильно пишет, что фрустрация – это состояние напряжения, расстройства, беспокойства, вызываемое неудовлетворенностью потребностей, объективно непреодолимыми (или субъективно так понимаемыми) трудностями, препятствиями на пути к важной цели. Но если в тексте речь идет о фрустрации, надо было и в названии статьи об этом указать.

Обращает внимание отсутствие формулировок цели исследования и его предмета. Это существенный недостаток, который следует устранить. Причем формулировки цели и предмета исследования должны быть согласованы с его темой и обоснованием актуальности. Так что, совершенно очевидна необходимость корректировки названия статьи.

Нет также сведений о новизне исследования, что также требует доработки текста. Надо ответить на вопрос, в чем заключается новизна исследования реакций на неудачу и способов выхода из конфликтных ситуаций у сотрудников отдела работы с персоналом и службы психологического сопровождения. При этом надо указать фамилии авторов, которые занимались не фрустрацией, а именно исследованиями реакций на неудачу и способов выхода из конфликтных ситуаций у сотрудников отдела работы с персоналом и службы психологического сопровождения. Это в том случае, если автор оставит название статьи без изменений.

Методология исследования, по мнению автора, а также, как следует из текста, представляет собой методику исследования и совокупность его методов. Это неверное понимание научной методологии. Следует внести коррективы и сформулировать методологию именно данного исследования, сославшись на теории, концепции или хотя бы принципы, которыми автор руководствовался в своем исследовании.

Особо следует отметить отсутствие в тексте формулировки цели исследования. Именно это обстоятельство укрепляет во мнении, что данный текст не готов к опубликованию в виде научной статьи.

Стиль изложения текста характеризуется фрагментарностью. Имеются дефекты в последовательности и логике представления материала. Автор не уделил внимания убедительности и доказательности представления полученных данных. Но это поправимо. Необходимы правки текста.

Структура изложения пока не соответствует общепринятым требованиям. Текст изложен в произвольной форме, можно сказать, по наитию. Должны быть в обязательном порядке такие элементы, как актуальность, цель, предмет, научная новизна, исследования, его методология, методика и методы, выводы должны быть краткими и логично в утвердительной форме отражать полученные данные, заключение. В представленном

тексте пока все не так.

Содержание свидетельствует о том, что материал не обработан статистически. В таблицах приведены, можно сказать, пофамильные показатели в соответствии с методами. Это неправильно. Надо приводить только статистические данные в усредненном виде и обязательно с указанием средних квадратичных отклонений. Это потому, что автор проводит сравнение. И это несмотря на то, что было обследовано всего 15 человек.

Количество обследованных лиц явно недостаточно. Можно посоветовать продолжить набор материала с тем, чтобы на большем массиве получить более точные результаты, но это дело автора.

Выводы написаны в произвольной форме и излишне в общей форме. Сказано, что «была проведена методика диагностики «помех» в установлении личностных контактов В.В. Бойко. Общий балл по методике получился 6,5. Это свидетельствует о том, что в коллективе есть некоторые проблемы в эмоциональном общении. В целом можно сказать, что это средний показатель и в коллективе нет существенных проблем. Эмоции не осложняют взаимодействие и не мешают устанавливать контакты с людьми. В коллективе нет дезорганизующим состояний или реакций. Есть над чем работать – нужно достичь такого уровня коммуникации, когда эмоции не мешают эффективному функционированию рабочего процесса. Выше всех общий показатель по пункту 3 – негибкость, неразвитость эмоций. И по пункту 2 – неадекватное проявление эмоций. Нужно обратить внимание и провести адаптационные мероприятия, выяснить причины недовольства сотрудников» (имеются опечатки - рец.). Выводы должны быть сформулированы только в утвердительной форме. Поэтому целесообразна доработка.

Заключение отсутствует. Сказано только, что «для того, чтобы выявить ряд закономерностей, необходимо провести вышеуказанные методики с большой выборкой в других компаниях. Это поможет расширить базу знаний по данному вопросу и вовремя принять необходимые управленческие решения, в случае выявления проблемных моментов».

В статье зачем-то приведены приложения. Приложения не нужны. Все должно быть изложено в тексте.

В библиографический список целесообразно включить источники, которые имеют отношение не столько к фрустрации, сколько именно к заявленной тематике.

Результаты процедуры повторного рецензирования статьи

В связи с политикой двойного слепого рецензирования личность рецензента не раскрывается.

Со списком рецензентов издательства можно ознакомиться [здесь](#).

На рецензирование представлена работа «Исследование реакций на фрустрацию и способов выхода из конфликтных ситуаций у сотрудников отдела работы с персоналом и службы психологического сопровождения».

Предмет исследования. Предметом исследования являются способы взаимодействия и конструктивность поведения сотрудников компании в проблемных ситуациях, в том числе в ситуациях фрустрации. В целом, можно отметить, что предмет в работе раскрыт в процессе проведенного исследования.

Методология исследования. В рецензируемой работе автор опирался на методы теоретического анализа (сравнение, обобщение, систематизация др.); методики психологической диагностики; методы статистической обработки данных. С помощью корреляционного анализа был сделан вывод о том, есть ли взаимосвязь между способом

разрешения конфликтных ситуаций, и помехами в установлении контактов в коллективе. Автором был проведен анализ многочисленных психодиагностических методик, что позволило выявить валидные и отвечающие поставленным задачам данного исследования.

Актуальность исследования не вызывает сомнения. Автором актуальность была обозначена тем, что необходимо определить механизмы, которые нацелены на гармонизацию психологического климата внутри коллектива, оказание помощи сотрудникам с чувством фрустрации.

В работе было сделано предположение, что у большинства исследуемых сотрудников данной компании реакция на фрустрацию по направлению реакций – импунитивная (фрустрирующая ситуация рассматривается как нечто незначительное или неизбежное, преодолимое со временем, обвинение окружающих или самого себя отсутствует), а по типу реакции могут быть различными.

Научная новизна состоит в том, чтобы впервые для данной компании провести диагностику сотрудников службы психологического сопровождения и отдела работы с персоналом, выявить и решить существующие проблемы. От сотрудников данного отдела зависит грамотное формирование психологического климата в коллективе и подбор новых сотрудников с учетом психологических особенностей потенциальных работников.

Стиль, структура, содержание. Стиль изложения соответствует публикациям такого уровня. Язык работы научный.

Структура работы четко прослеживается.

В начале статьи представлено небольшое описание актуальности исследования, цель, предмет, научная новизна, методология и гипотеза исследования. Во введении представлен небольшой исторический экскурс исследований, посвященных затронутой проблеме. Центральный раздел работы посвящен описанию исследования, его результатов и выводов. Заканчивается работа кратким заключением.

Библиография. Библиография статьи включает в себя 13 отечественных источников, издания за последние три года среди источников литературы отсутствуют. В списке представлены научно-исследовательские статьи, учебники, монографии. Источники информации не все оформлены корректно.

Апелляция к оппонентам.

Поставленные автором цель и задачи реализованы. Рекомендуется:

- 1). Провести анализ современных источников, поскольку в последние годы появилось значительное количество работ, которые были посвящены данной тематике. В работе не были рассмотрены источники последних лет.
- 2). Представить рекомендации с учетом полученных результатов.

Выводы. Проблематика статьи отличается несомненной актуальностью, теоретической и практической ценностью, будет интересна исследователям. Работа может быть рекомендована к опубликованию.