

Изследване и измерване на толерантността към неопределеност в работна среда

**доц. д-р Катя Георгиева Стойчева
Нов български университет**

Research and measurement of ambiguity tolerance in the workplace Associate Professor Katya Georgieva Stoycheva, PhD New Bulgarian University

Представена е работата по 1) формулиране на толерантни и нетолерантни към неопределеност форми на поведение в работата и проведените емпирични изследвания за 2) оценка на тяхната съдържателна валидност от експерти – дипломирани психолози (Стойчева, 2014) и 3) оценка на тяхната социална желателност при специалисти, работещи в сферата на социалните услуги за деца в риск (Банова, 2014). Получените резултати са дискутирани в светлината на връзката на индивидуалните различия в толерантността към неопределеност с поведението и резултатите от дейността на работното място. Показано е приложението на различните методи за измерване на толерантността – нетолерантността към неопределеност в работна среда

This paper describes the construction of an instrument aimed at measuring ambiguity tolerant – ambiguity intolerant behaviours at the workplace. Our work involved 1) the formulation of work-related AT – AInT behaviours, and the completion of two empirical studies that provided 2) expert evaluation of their content validity by graduated psychologists working in organizations (Stoycheva, 2014) and 3) evaluation of their social desirability by professionals engaged in social work and related services for children at risk (Banova, 2014). Our results were discussed in view of the relation of ambiguity tolerance to individual and group behaviours and work-related outcomes. An overview of the methods used to study ambiguity tolerance at work provides the context for this discussion.

Психологическите изследвания на толерантността към неопределеност [3] се характеризират с голямо тематично, теоретично и методологическо разнообразие. Това с пълна сила важи и за изследванията на толерантността към неопределеност в работна среда. Ако първата систематизация на тези изследвания акцентираше върху тематичното им съдържание [5], то в настоящата публикация вниманието е насочено към методологическите им аспекти.

Изследване на толерантността към неопределеност на работното място

Както и в много други сфери, *измерването на индивидуалните различия в толерантността към неопределеност (ТН) и свързването им с индивидуални и групови измерители на поведението и резултатите от дейността* е популярен подход при изследването на толерантността към неопределеност на работното място.

Неговите възможности се илюстрират, например, от установената връзка между ТН и проактивното поведение на търсене на обратна информация от работната среда [8,10,11,17]. Авторите използват айтеми от въпросника МАТ-50 на Нортън за оценка на индивидуалните различия в свързаната с работата ТН и установяват, че хората с по-ниска ТН по-активно изискват и извличат обратна информация, както и че при тях търсенето на обратна информация се повишава в условията на повишена несигурност в работната среда или по-голяма неопределеност на професионалната роля. Същият измерител за ТН е използван и в теренно проучване на личностните и професионални предпоставки за несигурност в работата при реални бюджетни съкращения в една организация [7] и при оценка на ефективността на обновяването на технологичното знание при компютърни специалисти [20]. Българската адаптация на скалата на Нортън е използвана за изследване на връзката на ТН с професионалния избор и професионалните предпочитания [2].

Други автори използват въпросника АТ-20 на Макдоналд за оценка на връзката на ТН с перфекционизма и удовлетвореността от работата при практикуващи психолози [22] и експериментално изследване на връзката на ТН с творческото решаване на работни

проблеми [21]. Скалата на Бъднър също е популярна: скалата като цяло или група айтеми от скалата са използвани при изследване на ТН при банкови мениджъри [15] и на влиянието на ТН върху равнището на стрес при наети на временен трудов договор служители и успеха им при преминаването на постоянен договор [9]. Скалата на Маклейн или група айтеми от скалата са използвани за изследване на ролята на личностните ресурси при адаптацията на имигранти [23] или за оценка на готовността за международна кариера и работа в чужбина при завършащи студенти-магистри [19].

Разбирането за важността на тази индивидуална променлива, от една страна, и неудовлетвореността от психометричните характеристики на съществуващите методики за измерване на ТН, от друга [13, 18], подтикват изследователите да търсят нови решения. Някои комбинират различни скали, за да получат по-надеждни оценки за ТН, например при изследване на справянето с промяната при мениджъри [14], или конструират нови, по-добри в психометрично отношение специализирани скали за измерване и оценка на ТН, например в контекста на глобалната работна среда и межкултурната комуникация [13]. Други автори обаче обособяват по-обща диспозиционни характеристики на проактивната професионална адаптивност, която е по-добър предиктор на положителното отношение към организационната промяна, отколкото са отделни индивидуални характеристики като ТН например [12].

Наред с използването на традиционни или нови скали за ТН в количествени изследвания на ТН в работна среда, трябва да отбележим и използването на *качествени методи за събиране и анализ на данни*, например при оценка на справянето с неопределеността при жени, правещи кариера в традиционно мъжки професии [16]. Разнообразието от използвани методи и необходимостта от съчетаването на количествени и качествени данни има своите възможности и своите ограничения. Използването на едни и същи инструменти позволява репликация на резултатите и натрупване на емпирични данни, което увеличава силата на статистическия извод и стойността на психологическите заключения. От друга страна, вариациите в начина на използване на методиките отслабват стойността на репликацията на резултатите. Конструирането на специализирани методики за оценка на ТН в дадена професионална област повишава валидността на изводите, но затруднява трансфера на познанията за психологическите механизми на приемането или отбягването на неопределеността.

Тук ще представим един по-различен подход към измерване на ТН в работна среда и ще покажем първите резултати от изследователското му приложение, като коментираме неговите възможности и ограничения.

Методика за изследване на толерантно – нетолерантното към неопределеност поведение в работна среда

А) Толерантност – нетолерантност към неопределеност в работна среда

Задълбоченото изучаване на толерантността към неопределеност като психологическа характеристика доведе до създаването на оригинална методика за оценка на нагласите към толерантни и нетолерантни към неопределеност поведения [3,5]. Възможностите на методиката бяха доказани в изследване с български юноши, техните родители и учители; в ретроспективно изследване на родителските нагласи с български младежи; в изследване на френски юноши и техните родители и в изследване на творческата мотивация с български студенти. Успехът на този подход при изследване на толерантността към неопределеност във възрастов и в личностов план ни окуражи да го приложим и при изследване на толерантността към неопределеност в работна среда.

За тази цел трябваше първо да се открият основните компоненти и аспекти на работната среда, към които има отношение личностната характеристика «толерантност към неопределеност», а след това да се формулират типични прояви на ТН – НеТН по отношение на всеки един от изведените компоненти и/или аспекти на работната среда. На базата на съществуващите литературни данни и съдържателния анализ на конструкта бяха

открити онези компоненти на работната среда и работни ситуации, към които има отношение толерантността към неопределеност като личностова диспозиция:

Характер/ естество на дейността

- *творчество в работата; степени на свобода; информацията за изпълнение на дадена задача; резултати от работата; работната задача; риск*

Физическа/материална среда

- *работно място, обстановката в/ извън офиса; нови технологии*

Социално-психологическа среда

- *екипна работа; познати – непознати хора; среща с външни лица и клиенти; сравнение с другите за оценка на представянето; негативна оценка от ръководителя; обратна връзка; правила и норми*

Организационна среда и структура

- *комуникация в организацията; обратна връзка; колегите; успех*

Несигурност в организацията

- *промени*

За всеки един открит аспект или ситуация в работната среда бяха формулирани съответните поведенчески прояви на толерантния – нетолерантния към неопределеност индивид. Всеки един айтем е формулиран така, че да препраща достатъчно ясно към ситуация на неопределеност и да описва специфична реакция на толерантност или нетолерантност спрямо нея. Това е необходимо, за да избегнем, в рамките на възможното, «смесването» на толерантността към неопределеност с други личностови конструкти. Напрежението и промяната, например, не са непременно свързани със ситуации на неопределеност – напрежението и стреса могат да идват от сроковете за изпълнение или обема на работата. А толерантността към неопределеност е свързана с това да можеш да живееш и да функционираш добре в ситуации на неопределеност, с възможността за позитивно преживяване на неопределеността, а не с активното ѝ търсене (което по-скоро говори за потребност от разнообразие или търсене на усещания).

Така беше уточнен списък от 30 характеристики, индикативни за ТН, и други 30 поведенчески характеристики, които са индикативни за НеТН. Айтемите са разпределени по категории както следва:

Характер/ естество на дейността – 10 двойки айтеми

Физическа/материална среда – 3 двойки айтеми

Социално-психологическа среда – 8 двойки айтеми

Организационна среда и структура – 6 двойки айтеми

Несигурност в организацията – 3 двойки айтеми

Б) Оценка на съдържателната валидност на изведените характеристики

Тези 60 айтеми бяха дадени на експерти - 38 дипломирани психолози, работещи в организации, които да оценят съдържателната валидност на айтемите. Експертите получиха кратко писмено описание на конструкта “толерантност към неопределеност” и на психологическите характеристики на хората, които са толерантни или нетолерантни към неопределеност. Те трябваше да се запознаят с писмения текст, след което да прочетат айтемите и да оценят всеки един от тях като описваш толерантно към неопределеност поведение (ТН поведение), описващ нетолерантно към неопределеност поведение (НеТН поведение) или да поставят знак ? пред айтемите, които според тях не са свързани с личностовата характеристика “толерантност към неопределеност” или пък не могат да бъдат еднозначно отнесени към един от двата типа поведение.

Като експерти участваха психолози, които работят в различни институции, неправителствени организации, консултантски компании, фирми за подбор и обучение и на различни позиции като мениджъри в различни отдели или специалисти по човешки ресурси. От тях 18 души (47 %) попълниха анкетата на хартиено копие, а другите 20 души

(53 %) отговориха на анкетата в електронен вариант. Отговорите на тези две групи експерти бяха сравнени с помощта на хи-квадрат и данните показаха, че не се наблюдават значими различия ($p < 0,05$) в разпределението на отговорите по нито един от 60 айтеми. Експертите, които бяха попълнили анкетата по различен начин, не се различаваха в оценките си за съдържанието на оценяваните айтеми.

В Таблица 1 в Приложението е даден списък на 60-те айтеми по категории и за всеки от айтемите е посочен процентния дял на експертите, които са отнесли дадения айтем към теоретически очакваната категория на ТН или НеТН поведение. В обобщение можем да кажем, че общо 39 айтеми са били разпознати като айтеми за ТН или НеТН поведение от над 80 % от експертите. Това са 18 айтеми за ТН и 21 айтеми за НеТН, които са разпределени по категории както следва:

Характер/ естество на дейността – 18/20

8 от 10 двойки айтеми

2 айтеми за НеТН

Физическа/материална среда – 6/6

3 от 3 двойки айтеми

Социално-психологическа среда – 6/16

3 от 8 двойки айтеми

Организационна среда и структура – 5/12

1 от 6 двойки айтеми

1 айтем за ТН, 2 айтеми за НеТН

Несигурност в организацията – 4/6

2 от 3 двойки айтеми

Проявите на ТН и НеТН поведение най-лесно се разпознават в начина на работа, в характера на извършваната от индивид дейност и в предпочитанията му към параметрите на работното място. От посочените по-долу 7 айтеми, при които имаме пълно съгласие между експертите по отношение на тяхното съдържание, т.е. имаме 100 % разпознаване на айтема като форма на ТН или НеТН поведение, 5 са от тези две категории:

ТН поведение

- * Винаги вижда възможности за действие, дори и в една сложна ситация.
- * Работата извън офиса, в различна или нестандартна обстановка, му/й харесва.
- * Не бяга от риска, справя се със несигурността в работата.
- * Справя се добре и на чуждо, непознато работно място.

НеТН поведение

- * Затормозява се, ако трябва да постъпи по необичаен за него/нея начин.
- * Изпитва безпокойство при непредвидена среща с клиент или външни лица.
- * Изпитва притеснение, когато работи с нова, модерна техника и софтуер.

Само два айтема за ТН в начина на изпълнение на дейността не са били еднозначно оценени от експертите - за даването на идеи и предложения (за близо 1/3 от експертите това поведение вероятно се влияе не само от ТН) и за извършването на дейността без достатъчно налична информация или указания (в което някои експерти вероятно са видяли не приемане на предизвикателство, а поведение на избягване на усложнения, т.е. по-скоро проява на НеТН).

Социално-психологическите параметри на поведението и отношението към структурата и функционирането на организацията най-много са затруднили експертите при разпознаването им като прояви на ТН или НеТН поведение. Изброените по-долу 6 айтеми, които са получили над 30% отговори от типа «трудно ми е да преценя», са всичките от такъв характер:

Предпочита да поддържа приятелски отношения с колегите.

26% ТН - 13% НеТН - 61 % ?

Междучелностните отношения в работата не го/я интересуват.

39,5% ТН - 21% НеТН – 39,5% ?

Не обича съвместната работа с други хора.

3% ТН - 63% НеТН – 34% ?

Търси обратна връзка за потенциалта си за професионално израстване.

42% ТН - 24% НеТН – 34% ?

Получената обратна връзка допринася за качеството на изпълнението му/й.

45% ТН - 24% НеТН – 31% ?

За него/нея е много важно да получава обратна връзка от ръководителите си.

29% ТН - 40% НеТН – 31% ?

Експертите не свързват индивидуалните различия в търсенето на обратна връзка, било то за качеството на свършената работа или за възможното професионално израстване, с индивидуалните различия в толерантността към неопределеност. Всичките 7 айтеми, отнасящи се до това поведение, са получили оценки под 70/30, т.е. има голямо разсейване на отговорите. Друг такъв показател е *отношението към междучелностните отношения на работното място* - експертите не са видяли връзката му с толерантността или нетолерантността към неопределеност. Третият съществен източник на разминаване в оценките на експертите е *съвместната работа с други хора*. Само назоваването на ситуацията (работа в екип, общуване с много и различни хора) очевидно не препраща достатъчно еднозначно към неопределеността, която другите хора и съвместната работа с тях внасят в трудовата ни дейност (и не само в нея). Когато айтемите са формулирани така, че да уточняват източника на неопределеност, експертите разпознават недвусмислено НеТН (*Неприятно му /й е да работи по задачи, чиито резултат не зависи само от него/нея*, 87%) или ТН (*Приема изненадите, когато работи с човек, когото не познава*, 97%).

В генерирането на айтемите за ТН – НеТН в работна среда и набирането на експертни оценки за съдържателната им валидност участваха студентите от МП по Организационна и социална психология в НБУ: Гергана Бухова, Маргаритка Колчева, Гергана Запрянова, Мила Трифонова, Румяна Димитрова, Биляна Вутова и Милен Великов. Това участие беше част от самостоятелната им работа към курса «Творчеството в организациите» [6].

В) Оценка на професионалната релевантност и социалната желателност на генерираните айтеми при специалисти, работещи в сферата на социалните услуги за деца в риск

Тези 39 айтеми, които бяха разпознати като айтеми за ТН или НеТН поведение от над 80 % от експертите, послужиха при по-нататъшната емпирична работа върху толерантността към неопределеност при специалисти, работещи в сферата на социалните услуги за деца в риск. Изследването беше проведено от Блага Банова, студент в БП по Психология към НБУ, за нуждите на нейната емпирична разработка [1]. Изследването ни показва пред какви проблеми е изправено и с какви предизвикателства може да се сблъска изследването и измерването на толерантността към неопределеност в конкретна работна среда, а също така очерта и евристичните възможности, които този подход ни дава.

Първата стъпка при прилагането на този набор от характеристики на ТН и НеТН поведение в специфична работна среда беше *експертната оценка на тяхната релевантност за тази професионална сфера*. Айтемите са формулирани по теоретичен път, което позволява по-добро обвързване на получаваните резултати със съдържанието на конструкта, но доколкото тези индикатори за ТН - НеТН не са били емпирично изведени в работна среда, се налагаше да проверим дали описаните от тях характеристики

могат да се използват за описание на работната среда и дейността на специалистите в конкретната професионална сфера.

Беше извършена оценка от 9 експерти, които имат над 10 години трудов стаж и опит в сферата на социалните услуги за деца в риск. Те бяха помолени да кажат, за всяка от посочените 39 характеристики, дали е или не е релевантна на работата, извършвана от различните специалисти в организациите, с които те работят и които познават. Анкетната карта беше изпратена, попълнена и върната по електронен път. Честотата на дадените отговори - „да” или „не” - беше обобщена за всеки айтем [1]. Резултатите показаха, че пълно съгласие на експертите има по отношение само на 2 от 39 айтеми – 100% съгласие, че вътрешната комуникация и информация в организацията е важна в дейността на тези специалисти, както и 100% съгласие, че работата с нови компютърни програми и технологии не е релевантен индиктор за тази професионална среда. Повечето айтеми - 22 от 39 или 56% - са били оценени като нерелевантни от поне 2 или 3 от експертите. Има 4 характеристики, които над 60% от експертите (6 и повече човека) са оценили като нерелевантни за съответната професионална група. Те се отнасят до използването на нови компютърни технологии и програми (2 айтема за ТН) и степента на структурираност в работата и в организацията (2 айтема за НеТН). Съответните айтеми отпаднаха от по-нататъшните анализи.

Наблюдаваното разсейване в оценките на експертите е интересен емпиричен резултат, чието теоретично осмисляне може да върви в няколко насоки: 1) използването на такъв тип данни за описание и сравняване на неопределеността в различни професионални среди; 2) изследователските възможности, които ни дава тази оценка на субективното възприятие на работната среда; 3) евристичната стойност на разграничаването на ТН и НеТН поведения, които се възприемат и оценяват по различен начин, дори и когато става дума за реакции на толерантност и нетолерантност към едни и същи аспекти на работната среда.

Останалите 35 характеристики, които болшинството експерти бяха оценили като релевантни на тази професионална област, бяха оценени за социална желателност.

В проведеното емпирично изследване участваха 66 човека, от които 17 мъже и 49 жени на възраст между 22 и 60 години ($M=35.82$; $SD=9.82$); от тях 83% са с висше образование (бакалавърска или магистърска степен). Изследваните лица заемат длъжностите социален сътрудник, социален работник, управител, медицинска сестра, психолог, ръководител сектор и възпитател в различни институции, работещи в сферата на социалните услуги за деца и семейства в риск – два Центъра за обществена подкрепа, Приют и дневен център за бездомни деца, три Семейно-консултативни центъра. Трудовият им стаж на настоящата им позиция е от 1 до 24 години ($M=4,14$; $SD=4.59$), като 86% от извадката имат до 5 години включително трудов стаж на съответната длъжност.

Участниците в изследването трябваше да оценят тези 35 прояви на толерантност – нетолерантност към неопределеност като желателни или нежелателни в тяхната работа, като използват 5 – степенна скала за оценка на социалната желателност. Със знак плюс „+“ се отбелязваха тези от характеристиките, които бяха считани за желателни; със знак минус „-“ тези от тях, които бяха считани за нежелателни; тези от характеристиките, които бяха особено важни според тях се отбелязваха с два плюса „++“ или съответно с два минуса „--“; а тези характеристики, за които им е било трудно да формират мнение, са отбелязвани със знак „?“ . Получените резултати са представени в Таблица 2 в Приложението.

Както можем да видим в Таблица 2, ТН поведения са много желателни и имат висока социална желателност от НеТН поведения. При 14 от 16те ТН поведения общата оценка за желателност (сума от оценките + и ++) е над 80% , а при 9 от тях тя е над 90%. При 7 от 19те НеТН поведения общата оценка за нежелателност (сума от оценките – и --) е над 80% и нито една от НеТН характеристики не получава обща оценка за желателност

над 70%. За специалистите, работещи в сферата на социалните услуги за деца в риск, ТН поведение е желателното поведение в тяхната работна среда.

Сравняването на изчислените средни стойности за социална желателност на ТН и НеТН поведения потвърди изводите на честотния анализ – ТН поведения имат значимо по-висока социална желателност ($M=4,03$; $SD=0,31$) в сравнение с НеТН поведения ($M=2,69$; $SD=0,42$) - $t=17,8$, $df=65$, $p=0,000$.

Наблюдава се статистически значима корелация между оценките за социална желателност на ТН и на НеТН поведения - $r = - 0,37$, $p=0,002$. Тези оценки обаче са свързани по различен начин с индивидуалните демографски и личностни характеристики [1]. Получените резултати показаха, че хората с по-висока степен на образование дават по-ниска оценка за желателност на НеТН поведения, но равнището на образование не е свързано със социалната желателност на ТН поведения. Също така толерантните към неопределеност хора считат НеТН поведения за по-малко желателни, но индивидуалните различия в толерантността към неопределеност не са непосредствено свързани с преценката на тези хора за социалната желателност на ТН поведения в работата им.

Макар и свързани, ТН и НеТН поведения в работна среда се очертават като различни психологически конструкти. Видяхме вече, че те са представени в различна степен в професионалната дейност и работното поведение на специалистите в конкретна трудова среда. Те не само се различават по своята социална желателност, но и различни фактори влияят върху оценките им за социална желателност. Това разграничване на ТН и НеТН поведения, което е залегнало в разработването и прилагането на тази методика, тепърва предстои да се валидизира, но то е една уникална възможност за набиране на емпирични данни, каквито другите методи за измерване на толерантността към неопределеност на работното място засега не предлагат.

Литература

1. Банова, Б. (2014) *Изследване на толерантността към неопределеност при специалисти, работещи в сферата на социалните услуги за деца в риск* (емпирична разработка по психология с научен ръководител К. Стойчева). София: Нов Български университет.
2. Комнева, К. (1999) *Връзка на толерантността към неопределеност с избора на професия и професионалните предпочитания* (бакалавърска теза по психология с научен ръководител К. Стойчева). София: Нов Български университет.
3. Стойчева, К. (2003) *Толерантността към неопределеност*. Плевен: Лега Артис.
4. Стойчева, К. (2005) Толерантността към неопределеност като ценност. В: *Годишник на Департамент Когнитивна наука и психология на НБУ* (стр.31-38). София, Издателство на НБУ.
5. Стойчева, К. (2006) Психологични реакции към неопределеността в работата. В: *Психологични аспекти на условията на труд в организациите* (стр. 103-108). София, Темпора ЕООД.
6. Стойчева, К. (2014) *Личност и творчество на работното място*. In: Научен електронен архив на НБУ, Нов български университет, София. <http://eprints.nbu.bg/2235/>
7. Adkins, C.L., Werbel, J.D., Farh, J-L. (2001) A Field Study of Job Insecurity during a Financial Crisis. *Group & Organization Management*, 26 (4), 463-483.
8. Ashford, S. J., & Cummings, L. L. (1985). Proactive feedback seeking: The instrumental use of the information environment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 67-79.

9. Bauer, T. N., Truxillo, D. M. (2000) Temp-to-permanent employees: A longitudinal study of stress and selection success. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 5(3), 337-346
10. Bennett, N., Herold, D. M., Ashford, S. J. (1990) The effects of tolerance for ambiguity on feedback-seeking behaviour. *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, Issue 4, 343-347.
11. Fedor, D. B., Rensvold, R. B., & Adams, S. M. (1992). An investigation of factors expected to affect feedback seeking: A longitudinal field study. *Personnel Psychology*, 45, 343—348.
12. Fugate, M., Kinicki, A. J. (2008) A dispositional approach to employability: Development of a measure and test of implications for employee reactions to organizational change. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 81, Issue 3, 503-527.
13. Herman, J. L., Stevens, M. J., Bird, A., Mendenhall, M., & Oddou, G. (2010). The Tolerance for Ambiguity Scale: Towards a more refined measure for international anagement research. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(1), 58-65.
14. Judge, T. A., Thoresen, C. J., Pucik, V., & Welbourne, T. M. (1999). Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective. *Journal of Applied Psychology*, 84, 107–122.
15. Katsaros, K.K., Nicolaidis, C.S. (2012) Personal Traits, Emotions, and Attitudes in the Workplace: Their Effect on Managers' Tolerance of Ambiguity. *The Psychologist-Manager Journal*, 15, 37–55.
16. Löve, J., Hagberg, M., Dellve, L. (2011) Balancing extensive ambition and a context overflowing with opportunities and demands: A grounded theory on stress and recovery among highly educated working young women entering male-dominated occupational areas. *International Journal of Qualitative Studies on Health & Well-Being*, Vol. 6, Issue 3, 1-13.
17. Madzar, S. (2001) Subordinates' information inquiry: Exploring the effect of perceived leadership style and individual differences. *Journal of Occupational & Organizational Psychology*, Vol. 74, Issue 2, 221-232.
18. Mol, S.T., Born, M.P., Willemsen, M.E., van der Molen, H.T. (2005) Predicting Expatriate Job Performance for Selection Purposes: A Quantitative Review. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 36 (5), 590-620.
19. Mol, S.T., Born, M.P., Willemsen, M.E., van der Molen, H.T., Derous, E. (2009) When Selection Ratios Are High: Predicting the Expatriation Willingness of Prospective Domestic Entry-Level Job Applicants. *Human Performance*, 22 (1), 1-22.
20. Rong, Г., Grover, B. (2009) Keeping up-to-date with information technology: Testing a model of technological knowledge renewal effectiveness for IT professionals. *Information & Management*, 46, 376–387.
21. Shuhong W., Xiaomeng Z., Martocchio, J. (2011) Thinking Outside of the Box When the Box Is Missing: Role Ambiguity and Its Linkage to Creativity. *Creativity Research Journal*, Vol. 23, Issue 3, 211-221.
22. Wittenberg, K. J., Norcross, J. C. (2001) Practitioner Perfectionism: Relationship to Ambiguity Tolerance and Work Satisfaction. *Journal of Clinical Psychology*, Vol. 57, Issue 12, 1543-1550.
23. Yakhnich, L., Ben-Zur, H. (2008) Personal resources, appraisal, and coping in the adaptation process of immigrants from the Former Soviet Union. *American Journal of Orthopsychiatry*, Vol 78(2), 152-162.

Автор

доц. д-р Катя Стойчева

Нов български университет, Департамент „Когнитивна наука и психология”

Email: katya.g.stoycheva@gmail.com

Приложение

Таблица 1. Поведения на ТН – НеТН в работна среда и оценки за валидността им в проценти дадени от експертите отговори

ПОВЕДЕНИЯ	Отговори на експертите в %		
	ТН	НеТН	?
Характер/ естество на дейността			
ТН 1. Винаги вижда възможности за действие, дори и в една сложна ситауция.	100		
НеТН 53. Парализиран/а е, когато трябва да действа, а решението зависи от много хора.		97	3
ТН 6. Експериментира с нови подходи за решаването на работните задачи.	97		3
НеТН 11. Затормозява се, ако трябва да постъпи по необичаен за него/нея начин.		100	
НеТН 25. Ориентира се към високо структурирани дейности.	5	82	13
ТН 60. Обича разнообразната и динамична работа.	97		3
ТН 23. Носи му/й удоволствие да решава сложни задачи, които предлагат много възможности.	97	3	
НеТН 9. Избира си задачи, при които се работи по план и се търси конкретно решение.	3	97	
ТН 10. Вижда предизвикателство в това да извършва дейности без достатъчно налична информация или указания за изпълнението им.	79	18	3
НеТН 36. Напряга се, когато няма ясно поставени задачи и изисквания.		95	5
НеТН 21. Когато има задачи за изпълнение, не приема допълнителни идеи и нови предложения.		87	13
ТН 14. Често се случва да дава идеи и предложения за решаването на работните задачи.	63	8	29
ТН 18. Интересно му/й е, когато се сблъсква с противоречива информация за задачите, които трябва да решава.	94	3	3
НеТН 26. И при най-малкото съмнение в информацията, с която работи, не може да продължи.		97	3
ТН 45. Допадат му/й позиции, предлагащи свобода на действие.	94	3	3

HeTH 22. Стреми се към позиции с ясна организация на работата.	3	89	8
TH 48. Не бяга от риска, справя се с несигурността в работата.	100		
HeTH 31. Иска да знае предварително какво ще се случи, за да се захване с една работа.		97	3
TH 56. Захваща се с изпълнението на задачите, дори и да не знае как точно трябва да изглежда крайния резултат.	97		3
HeTH 28. Не обича да изпълнява задачи, при които не се знае какъв резултат се очаква на финала.	5	90	5
Физическа/материална среда			
HeTH 16. Обикновено използва едно и също постоянно работно място.		92	8
TH 50. Справя се добре и на чуждо, непознато работно място.	100		
HeTH 33. Обича да работи в офиса, където обстановката му/й е позната.		95	5
TH 2. Работата извън офиса, в различна или нестандартна обстановка, му/й харесва.	100		
TH 12. Захваща се с нови компютърни програми и технологии, с които не е работил/а до сега.	94	3	3
HeTH 44. Неприятно му/й е да работи с нова техника, която не познава добре.		97	3
Социално-психологическа среда			
TH 29. Обикновено не търси обратна връзка за представянето си.	47	32	21
HeTH 59. За него/нея е много важно да получава обратна връзка от ръководителите си.	29	40	31
TH 30. Приема изненадите, когато работи с човек, когото не познава.	97		3
HeTH 15. Изпитва безпокойство при непредвидена среща с клиент или външни лица.		100	
TH 32. Справя се добре в ситуации, за които няма установени правила и норми.	97	3	

НеТН 40. Най-добре се чувства в ситуации, при които правилата предварително са ясни.		90	10
НеТН 8. Обикновено сравнява своето изпълнение на дадена задача с това на колегите.	8	66	26
ТН 54. Получената обратна връзка допринася за качеството на изпълнението му/й.	45	24	31
НеТН 13. Стреми се да общува с ограничен брой хора.		79	21
ТН 55. Често се случва да общува с много и различни хора.	79		21
ТН 52. Харесва му/й да работи в екип.	74		26
НеТН 42. Не обича съвместната работа с други хора.	3	63	34
ТН 46. Справя се добре в ситуации, в които изпълнението на задачата зависи от повече хора.	82	5	13
НеТН 24. Неприятно му /й е да работи по задачи, чиито резултат не зависи само от него/нея.		87	13
Организационна среда и структура			
НеТН 35. Предпочита да заема изпълнителски позиции.	16	55	29
ТН 3. Склонен/на е да заема ръководна позиция.	79	3	18
ТН 19. Междуличностните отношения в работата не го/я интересуват.	39,5	21	39,5
НеТН 39. Предпочита да поддържа приятелски отношения с колегите.	26	13	61
ТН 49. Толерира различните мнения и оценки на колегите, с които работи.	92		8
НеТН 17. Исква да е наясно с отношението на колегите към него/нея.	11	71	18
НеТН 20. Липсата на информация и вътрешна комуникация в компанията го/я напраща.	3	84	13
ТН 7. Любопитен/а е към промените в организацията и новите неща в дейността ѝ .	97		3
ТН 43. Търси обратна връзка за потенциала си за професионално израстване.	42	24	34

HeTH 27. Избира ситуации, в които възможностите за израстване са ясни.		84	16
TH 37. Приема и негативните коментари за работата си.	68	3	29
HeTH 57. Чувства се напрегнат/а и объркан/а, когато получи негативен коментар за работата си.	3	76	21
TH 38. Чувства се добре, когато трябва сам/а да определя работните си задачи.	50	29	21
HeTH 34. Очаква да получи ясни и точни инструкции за изпълнението на задачите.	16	92	8
Несигурност в организацията			
TH 58. Харесва му/й да работи в организации с иновативна политика и експериментален подход.	97		3
HeTH 41. Предпочита организации, които следват традицията и работят по утвърдени стандарти.	3	94	3
HeTH 5. Предпочита да работи в по-малки компании или специализирани структури.	5	77	18
TH 47. Харесва му/й да работи в големи организации с много звена и широка дейност.	79	3	18
HeTH 51. Изпитва притеснение, когато работи с нова, модерна техника и софтуер.		100	
TH 4. Чувства се комфортно, когато работи с разнообразна техника и модерен софтуер.	87	3	10

Таблица 2. Поведения на ТН – НеТН в работна среда и оценки за социалната им желателност в проценти дадени от експертите отговори

ПОВЕДЕНИЯ		Отговори на експертите в %				
		++	+	?	-	--
1. Винаги вижда възможности за действие, дори и в една сложна ситуация.	ТН	42,4	57,6	0	0	0
2. Работата извън офиса, в различна или нестандартна обстановка, му/й харесва.	ТН	24,2	69,7	0	6,1	0
3. Експериментира с нови подходи за решаването на работните задачи.	ТН	27,3	69,7	0	3,0	0
4. Любопитен/а е към промените в организацията и новите неща в дейността ѝ.	ТН	16,7	74,2	3,0	6,1	
5. Избира си задачи, при които се работи по план и се търси конкретно решение.	НеТН	7,6	60,6	3,0	28,8	0
6. Затормозява се, ако трябва да постъпи по необичаен за него/нея начин.	НеТН	0	13,6	3,0	74,2	9,1
7. Изпитва безпокойство при непредвидена среща с клиент или външни лица.	НеТН	0	13,6	0	56,1	30,3
8. Обикновено използва едно и също постоянно работно място.	НеТН	0	34,8	7,6	53,0	4,5
9. Интересно му/й е, когато се сблъсква с противоречива информация за задачите, които трябва да решава.	ТН	6,1	72,2	3,0	18,2	1,5
10. Липсата на информация и вътрешна комуникация в компанията го/я напъня.	НеТН	4,5	43,9	3,0	42,4	6,1
11. Когато има задачи за изпълнение, не приема допълнителни идеи и нови предложения.	НеТН	1,5	12,1	1,5	62,1	22,7
12. Стреми се към позиции с ясна организация на работата.	НеТН	13,6	56,1	13,6	16,7	0
13. Носи му/й удоволствие да решава сложни задачи, които предлагат много възможности.	ТН	22,7	72,7	1,5	3,0	0
14. Неприятно му/й е да работи по задачи, чиито резултат не зависи само от нея/него.	НеТН	0	22,7	6,1	68,2	3,0
15. И при най-малкото съмнение в информацията, с която работи, не може да продължи.	НеТН	0	6,1	4,5	72,2	16,7
16. Не обича да изпълнява задачи, при които не се знае какъв резултат се очаква на финала.	НеТН	0	16,7	6,1	65,2	12,1
17. Приема изненадите, когато работи с човек, когото не познава.	ТН	9,1	75,8	0	12,1	3,0
18. Иска да знае предварително какво ще се случи, за да се захване с една работа.	НеТН	4,5	30,3	3,0	57,6	4,5
19. Справя се добре в ситуации, за които няма установени правила и норми.	ТН	18,2	71,2	4,5	4,5	1,5
20. Обича да работи в офиса, където обстановката му/й е позната.	НеТН	3,0	39,4	7,6	48,5	1,5

21. Очаква да получи ясни и точни инструкции за изпълнението на задачите.	HeTH	10,6	48,5	7,6	33,3	0
22. Напряга се, когато няма ясно поставени задачи и изисквания.	HeTH	3,0	33,3	4,5	59,1	0
23. Най-добре се чувства в ситуации, при които правилата предварително са ясни.	HeTH	9,1	53,0	9,1	28,8	0
24. Предпочита организации, които следват традицията и работят по утвърдени стандарти.	HeTH	1,5	50,0	7,6	40,9	0
25. Неприятно му/й е да работи с нова техника, която не познава добре.	HeTH	0	15,2	3,0	74,2	7,6
26. Допадат му/й позиции, предлагащи свобода на действие.	TH	21,2	75,8	1,5	1,5	0
27. Справя се добре в ситуации, в които изпълнението на задачата зависи от повече хора.	TH	7,6	71,2	3,0	18,2	0
28. Не бяга от риска, справя се с несигурността в работата.	TH	15,2	80,3	1,5	3,0	0
29. Толерира различните мнения и оценки на колегите, с които работи.	TH	31,8	63,6	1,5	3,0	0
30. Справя се добре и на чуждо, непознато работно място.	TH	10,6	78,8	1,5	7,6	1,5
31. Изпитва притеснение, когато работи с нова, модерна техника и софтуер.	HeTH	0	18,2	1,5	75,8	4,5
32. Парализиран/а е, когато трябва да действа, а решението зависи от много хора.	HeTH	1,5	13,6	3,0	69,7	12,1
33. Захваща се с изпълнението на задачите, дори и да не знае как точно трябва да изглежда крайния резултат.	TH	6,1	75,8	3,0	13,6	1,5
34. Харесва му/й да работи в организации с иновативна политика и експериментален подход.	TH	28,8	60,6	4,5	6,1	0
35. Обича разнообразната и динамична работа.	TH	37,9	60,6	0	1,5	0