

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

Кафедра «Теоретическая и прикладная психология»

37.03.01 «Психология»

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: **Особенности профессионального стресса менеджеров в зависимости от пола**

Студент(ка)	<u>И.Н. Лешков</u> (И.О. Фамилия)	_____ (личная подпись)
Научный руководитель	<u>к.псих.н., доцент Т.А. Бергис</u> (И.О. Фамилия)	_____ (личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой к.псих.н., доцент Е.А. Денисова \_\_\_\_\_  
(ученая степень, звание, И.О. Фамилия) (личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Тольятти, 2016**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРА В ОТЕЧЕТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ</b>	
1.1. Понятие профессионального стресса и основные подходы к его изучению.....	8
1.2. Стресс-синдромы в профессиональной деятельности. Последствия профессионального стресса.....	19
1.3. Особенности профессиональной деятельности менеджеров и проявлений стресса в зависимости от пола.....	24
<b>Выводы по первой главе</b> .....	31
<b>ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОЛА</b>	
2.1. Организация и методы исследования.....	33
2.2. Результаты эмпирического исследования.....	37
2.2.1. Описание и анализ результатов исследования особенностей профессионального стресса и эмоционального выгорания менеджеров .....	37
2.2.2. Исследование личностных особенностей менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин.....	47
2.2.3. Анализ взаимосвязи подверженности профессиональному стрессу и личностных особенностей менеджеров в зависимости от пола.....	52
<b>Выводы по второй главе</b> .....	56
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	59
<b>БИБЛИОГРАФИЯ</b> .....	61

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность.** Проблема психологического стресса населения, в том числе специалистов различных областей профессиональной деятельности, приобретает все большую научную и практическую актуальность в связи с ростом социальной, экономической, экологической, техногенной, личностной экстремальности нашей жизни и изменением содержания и условий труда у представителей многих профессий. В связи с автоматизацией и компьютеризацией работы, усложнения содержания деятельности меняется ее характер, увеличивается количество возможных проблемных ситуаций, повышается профессиональная и личностная ответственность за результаты труда.

Труд человека в системах «человек-человек» связан с периодическим, иногда длительным воздействием социально-психологических и профессиональных факторов, которое сопровождается негативными эмоциями и состояниями. Одним из психических состояний, развивающихся под влиянием указанных факторов, у менеджера является профессиональный стресс. Развитие стресса в деятельности менеджера может быть связано с высоким объемом задач, неопределенностью условий и средств их реализации, дефицитом временных ресурсов, с необходимостью принимать решения и нести за них ответственность, с большим количеством коммуникативных контактов. Вследствие длительно влияющих факторов средней степени интенсивности у менеджеров развиваются синдромы, связанные с психическим истощением и профессиональным выгоранием. Наличие признаков психического истощения и выгорания можно считать типичными последствиями профессионального стресса.

Актуальность исследования проблемы профессионального стресса в деятельности менеджера связана с имеющимися данными о рабочем стрессе. Так, исследование, проведенное Международной ассоциацией управления стрессом в Великобритании, показало, что 64% опрошенных испытывали

стресс на работе за последние 12 месяцев, среди них 67% мужчин и 62% женщин [8]. Наиболее распространенными причинами стресса на работе были названы: слишком большой объем работы (62%), сжатые сроки выполнения заданий (58%), агрессивный стиль управления или плохая коммуникативная система (49%), рабочая среда без поддержки (43%) и проблемы с достижением приемлемого баланса работа/личная жизнь (42%). Медицинская помощь была оказана только 14% подвергшихся профессиональному стрессу, 78% работников - не получили никакой психологической поддержки и рекомендаций по профилактике симптомов профессионального стресса.

Имеется большое количество эмпирических данных о том, что рабочие стрессы оказывают негативное влияние на здоровье людей, их удовлетворенность своей работой и, в конечном счете, на эффективность их деятельности и организации в целом. Анализ существующих исследований по проблеме профессионального стресса показывает, что основное внимание в них уделялось организационным факторам и внешним условиям деятельности, и меньшее - влиянию личностных особенностей на возникновение стрессорной реакции.

Знания о психологических особенностях поведения человека в организации в контексте его профессиональной деятельности рассматривается в настоящее время как важный компонент общей культуры личности специалиста любого профиля. Поэтому, важно понимать, какие личностные характеристики необходимо развивать, чтобы минимизировать влияние стресс-факторов в профессиональной деятельности. Психологическая устойчивость к различным внешним воздействиям является составляющей частью образа современного профессионала. Это касается и менеджеров в том числе. Необходимость исследования гендерных аспектов профессионального стресса менеджеров обусловлена возрастанием числа менеджеров женского пола.

Важность изучения в работе менеджеров разного пола таких последствий профессионального стресса, как эмоциональное выгорание, заключается в изучении взаимосвязи профессионального стресса и эмоционального выгорания с личностными особенностями, а также в разработке рекомендаций по развитию определенных личностных характеристик, способствующих снижению стресс-синдромов в профессиональной деятельности.

**Теоретической основой исследования выступили положения:**

- социальной и гендерной психологии (Г. А. Андреева, К. Левин, А.Л. Журавлев, Л.Г. Почебут, К. Левин, Д. Н. Узнадзе, В.Бабаева, А. Чирикова, С. Барсукова);

- психологии личности и организационной психологии (Г. С. Абрамова, А.Н. Леонтьев, И.Е. Личко, Л.Ф. Обухова, В. С. Агеев, В. А. Чикер, В. М. Снетков, Г. С. Никифоров, Р.А. Ахмеров, В.А. Бодров, Ф. Е. Василюк, Б.Ф.Ломов, С. Л. Рубинштейн);

- психологии труда и профессиональной деятельности (Пряжников, Г. С. Никифоров);

-психологии стресса (Г. Селье, В.А. Бодров, Н. Е. Водопьянова, А.Б. Леонова, Р. Лазарус, Фолкман);

-психологии здоровья (Л.В. Куликов, А.В. Воронина, Г.С. Никифоров).

**Цель нашего исследования** – проанализировать особенности профессионального стресса и эмоционального выгорания менеджеров в зависимости от пола.

**Объект исследования** – профессиональный стресс.

**Предмет исследования** – особенности профессионального стресса в деятельности менеджеров в зависимости от пола.

**Описание выборки:** в исследовании приняли участие 40 менеджеров низшего управленческого звена торговых предприятий г.о. Тольятти.

**Гипотеза исследования:** подверженность профессиональному стрессу и психическое истощение в профессиональной деятельности

менеджеров во многом определяются их личностными характеристиками (эмоциональная устойчивость, уровень тревожности, влияние, коммуникативные свойства) и по-разному проявляется в деятельности менеджеров в зависимости от пола.

**Задачи исследования:**

1. Провести теоретический анализ отечественных и зарубежных исследований по проблеме профессионального стресса.
2. Проанализировать гендерные исследования в области менеджмента и выявить стресс-факторы в деятельности менеджеров.
3. С помощью эмпирического исследования выявить особенности профессионального стресса и личностных характеристик менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин.
4. На основе полученных данных разработать практические рекомендации по развитию личностных характеристик, снижающих уровень профессионального стресса.

Для подтверждения гипотезы и решения поставленных задач использовались следующие методы исследования:

- 1) Теоретический анализ литературы по проблемам профессионального стресса и особенностям деятельности менеджеров.
- 2) Эмпирические методы: психодиагностический метод:
  - «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В. Бойко);
  - «Определение психического выгорания» (А.А. Рукавишников)
  - «16-факторный опросник» Кеттелла (форма С)
- 3) Методы количественной и качественной обработки данных (анализ средних величин).

**Научная новизна** заключается в том, что были определены особенности профессионального стресса менеджеров в зависимости от пола, выявлена связь отдельных личностных особенностей с подверженностью профессиональному стрессу.

**Практическая значимость:** результаты исследования могут быть использованы при разработке рекомендаций по профилактике профессионального стресса и выгорания в деятельности менеджеров торговых предприятий, при разработке тренинговых программ по развитию профессионально-важных качеств менеджеров (коммуникативные навыки, асертивность, влияние), снижающих вероятность развития симптомов стресса.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА В ОТЕЧЕСТВЕННОЙ И ЗАРУБЕЖНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

## **1.1. Понятие профессионального стресса и основные подходы к его изучению**

Согласно концепции Г. Селье [14], который впервые описал неспецифические проявления стресса, у человека в ответ на различные внешние воздействия повышенной сложности (стрессоры), могут возникать эмоциональные состояния, которые изменяют поведение и деятельность. Для таких состояний характерна мобилизация внутренних физиологических и психологических ресурсов. Наряду с мобилизацией, эти состояния могут вызвать нарушения, как острые, так и отсроченные на уровне организма и психики. Установлено, что действие стресс-факторов на протяжении трех лет приводит к росту числа острых состояний и реакций в организме и психике (психозы, инфаркты). Если действие стресс-факторов не прекращается, то в последствие начинают развиваться расстройства на соматическом уровне в виде хронических болезней (ишемическая болезнь сердца, болезни почек, иммунологические заболевания и др.).

Воздействие стресс-факторов на человека приводит к психологическому напряжению, которое может влиять на все уровни жизни человека: соматический, психологический, социальный.

Профессиональный стресс - это многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную трудовую ситуацию, который формируется и развивается в условиях профессиональной деятельности. Развитие стресс-реакций у работников возможно не только в «недостаточно развитых» по некоторым показателям коллективах, но и в прогрессивных, хорошо управляемых организациях. Это связано как с особенностями трудового коллектива, так и с содержанием профессиональной деятельности, межличностными взаимоотношениями между сотрудниками и руководством.

Стресс, связанный с работой, - это возможная реакция и организма, и психики, когда к людям предъявляются требования, не соответствующие их профессиональному опыту (уровню их знаний, умений и навыков).

Среди причин профессионального стресса, согласно результатам исследований этой проблемы в Европейских странах, работники выделяют: высокие темпы работы (56% рабочих), жесткие сроки ее выполнения (60%), ее монотонность (40%) невозможность оказать какое-либо влияние на существующие в организации порядки и трудовые задачи (35 % рабочих). Наличие стрессовых факторов, связанных с работой, способствуют развитию проблем со здоровьем. Так, 15% работающих имеют головную боль, 23% - боль в области шеи и плеч, 23% - жалуются на усталость, 28% - на стресс и 33% - на боль в спине, тревожность и депрессию.

Проблема психологического стресса в трудовой деятельности и социальной жизни человека особенно активно стала изучаться в России и за рубежом в последние три-четыре десятилетия вследствие ряда причин.

1. Получила распространение концепция биологического и медицинского стресса, впервые описанная Гансом Селье в 30-е годы прошлого столетия. Г. Селье впервые развел понятия «физиологический» и «психологический» стресс. На основе данной концепции в последние годы появились исследования по проблемам влияния стресс-факторов в производственной деятельности на функциональное состояние и работоспособность человека. Данные исследований явились основой для разработки проблем психологического стресса в трудовой деятельности.

2. Изучение психологического стресса активизировалось возникающими мировыми проблемами: увеличением числа природных катастроф, бедствий, техногенных катастроф (взрывов, аварий на транспорте, промышленных объектах).

3. В последнее время возрастает внимание к изучению «человеческого фактора» в профессиональной деятельности. Изучаются индивидуальные особенности психических процессов, свойств и состояний личности

специалистов разных опасных, ответственных и «вредных» профессий. Особенно это касается сфер деятельности, в которых усложняется техника и содержание профессиональных задач, условия трудового процесса.

Многочисленные исследования указывают на то, что в настоящее время значительная часть мирового населения страдает расстройствами организма и психики, причиной которых является стресс на работе. Хронический профессиональный стресс является одной из основных проблем современного общества.

Уже Г. Селье в своих ранних работах о стрессе указывал на значение осмысления, понимания ситуаций, в которых пребывает человек. Идеи Селье о психологическом стрессе получили свое развитие в новых направлениях исследований стресса. Эти исследования стресса во многом опираются на положения когнитивной теории. Автором когнитивной теории стресса изначально являлся Ричард Лазарус. Основная идея этой теории в том, что субъективная оценка человеком ситуации, когнитивные процессы определяют глубину и силу эмоциональных реакций. В этом случае включаются механизмы оценки значимости реального и предстоящего взаимодействия человека со средой.

Стресс-менеджмент, изучающий способы предупреждения и управления стрессом в организациях и профессиональной деятельности, как самостоятельное научно-практическое направление выделилось в начале 1990-х годов. В настоящее время существует потребность в разработке новых методов развития стрессоустойчивости и поддержания здоровья персонала в организациях. «Организационный стресс-менеджмент предполагает профилактику отрицательных стрессов на рабочем месте, разработку и применение методов управления, нейтрализации или смягчения негативных последствий такого стресса, разработку технологий быстрого восстановления сил и работоспособности персонала».

Важной составляющей стресс-менеджмента является выявление особенностей психических состояний работников. Таким образом, стресс-менеджмент – это комплексное «управление стрессогенностью рабочего пространства и стрессовым реагированием работников».

В зарубежной и отечественной научной литературе используются два понятия стресса рабочего пространства — *организационный и профессиональный стресс*. Понятия «профессиональный» и «организационный стресс» пересекаются, но полностью не совпадают. В зарубежной литературе используется понятие «стресс на работе» или «трудовой стресс». При этом не выделяются отдельно стрессоры, связанные со спецификой профессиональной деятельности.

По мнению А. Б. Леоновой, «система оценки профессионального стресса - более сложная, чем оценка стресса на работе» [13].

**Профессиональный стресс** – это сложное явление, которое возникает в ответ на трудности и специфические требования со стороны профессии. Профессиональный стресс во многом определяется личностными особенностями, субъективными представлениями личности о профессии и профессиональном развитии [13]

Профессиональный стресс является разновидностью психологического стресса, для развития которого характерны три стадии общего адаптационного синдрома, выделенные Гансом Селье.

Организационный стресс - это психическое напряжение, связанное с потребностью преодолеть несовершенные условия труда в конкретной организации, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте . [13]

Согласно психофизиологическому подходу, организационный стресс – это сложный феномен, который вызывается внутренними факторами организации (индивидуальные характеристики персонала, групповое взаимодействие, организационная среда) и внешними стресс-факторами . Стресс-факторы в итоге зависят от успешности взаимодействия организации

с микро и макро-средой. В итоге, организационный стресс является проявлением напряжения механизмов адаптации в ответ на конкретную ситуацию в организации и деятельности [13].

При этом существует некоторый оптимальный уровень рабочей напряженности (стресса), который стимулирует работников к профессиональному развитию и личностному росту, способствует их лояльному отношению к организации.

Вероятность переживания работниками негативного стресса тем ниже, чем выше привлекательность работы в организации и больше удовлетворенность профессиональной самореализацией.

Основной причиной организационного стресса выступает наличие внутреннего конфликта между требованиями со стороны организации, привлекательностью работы в ней, ожиданиями и реальными возможностями работника. Несоответствие между личностью и организационной средой проявляется на нескольких уровнях: субъективном; поведенческом; когнитивном; физиологическом; организационном.

В специальных исследованиях (Кузьмин Е. С., В. Дибшлаг и др.) выявлены основные организационные факторы, которые негативно влияют на процесс профессиональной адаптации и состояние здоровья работников.

В их число входят:

- Неудобное рабочее место;
- Недостаточная обеспеченность необходимыми материалами;
- Не ясность в определении должностных обязанностей;
- Неритмична я работа;
- Неудобный режим работы (начало и окончание рабочего дня и другое);
- Удаленность работы от места жительства;
- Невысокая заработная плата;
- Отсутствие возможности повышения квалификации;
- Неясные перспективы продвижения по службе;

- Недостаточная квалификация руководства;
- Негативные особенности социальной среды;
- Неизвестность о планах развития компании;
- Несправедливое материальное поощрение работников,
- Отстраненность от активного участия в принятии решений.
- Доминирование и дефицит фактора времени ;
- Недостаточность или высокая интенсивность общения;
- Монотония.

К стресс-факторам на работе также относят ролевые конфликты, высокие профессиональные требования, сложные и экстремальные условия деятельности для некоторых профессий (летчик, космонавт, полярник, диспетчер АС и др.). Особой причиной организационных стрессов является фактор высокой личной ответственности за коллег и подчиненных, за общее дело. Установлено, что лица с высокой ответственностью в большой степени подвержены развитию стресс-синдрома и «профессионального выгорания» [14].

К негативным последствиям организационных и профессиональных стрессов относятся: болезни, изменения в организме на физиологическом уровне, текучесть кадров, ухудшение качества труда, изменение трудовой мотивации в сторону ухудшения, снижение привлекательности работы в организации. Также выделяют психологические последствия (нарушения волевого контроля, конфликты, состояния депрессии и переутомления, неудовлетворенности жизнью).

### **Теории и модели профессионального стресса**

В последние годы отмечается растущий интерес к исследованиям в области профессионального (рабочего) стресса [12, 14]. Изучение развития стресса на рабочем месте является важной научной проблемой, так как он напрямую влияет на работоспособность, производительность, качество труда и состояние здоровья работников. Исследования стресса в трудовой деятельности показывают, что профессиональный стресс – это

специфический вид стресс, который имеет особенности своего развития на психологическом и физиологическом уровнях.

Ряд исследователей определяют профессиональный стресс как многомерный феномен, выражающийся в физиологических и психологических реакциях на сложную трудовую ситуацию. Некоторые исследователи профессионального стресса изучают конкретные типы профессий, другие – изучают вопросы «ролевого» стресса. Например, в своих исследованиях Бодров В. А. анализирует работы авиадиспетчеров, операторов. Необходимость слежения за мониторами вызывают значительный стресс, поскольку требуют больших усилий для поддержания бдительности.

В более поздних исследованиях анализируется взаимодействие между личностью и средой. Например, S. Carrere et al. изучал деятельность водителей городских автобусов. Водитель каждый день сталкивается с напряженным городским движением и транспортными пробками. Он вступает в контакт с конфликтными пассажирами, соблюдает жесткое расписание с штрафами за опоздание. Не все водители реагируют на стресс одинаково. Водители с поведением типа «А» воспринимали свое рабочее окружение как более стрессовое и более явно демонстрировали наличие стрессовых реакций на физиологическом уровне [12].

Основным понятием в литературе по профессиональному стрессу является понятие контроля (то есть оценки и коррекции) способов и результатов деятельности. То есть, в теориях по проблеме рабочего стресса существует предположение о том, что переживание стресса возникает при взаимодействии между двумя факторами – ответственностью и контролем. Высокую напряженность имеет такая работа (профессия), в которой индивид при большой ответственности имеет недостаточный контроль за способами и результатами выполнения заданий (врачи, адвокаты, руководители).

Модели профессионального стресса.

Мичиганская модель (модель социального окружения (США)).

В данной модели стресс вызывается социальным окружением, отражает особенности восприятия и реакций человеком этого окружения. Анализируются возможные последствия влияния возникшего состояния на здоровье индивида. Индивидуальные различия, свойства человека (генетические, демографические, личностные) и факторы социального окружения могут изменять эти отношения и влиять на развитие состояния стресса.

Другая модель профессионального стресса предложена J. E. Me. Grath . Согласно этой модели: 1) источником стресса, как и в модели социального окружения, является реальная объективная ситуация, 2) эта ситуация субъективно воспринимается и оценивается, 3) оценка переходит в фазу принятия решения, в результате которого человек выбирает реакцию, 4) проявлением специфической реакции является сознательное поведение, а не сочетание поведенческих, физиологических и психологических реакций, как в модели социального окружения.

Общая модель профессионального стресса.

В этой модели отражены взаимосвязи ее основных компонентов. Данная модель представлена в работе M. J. Smith (Смиф) [12]. В целом факторы системы труда (содержание работы, условия и организация труда, технология) могут вызывать стрессовые реакции (эмоциональные, физиологические, поведенческие). В свою очередь стрессовые реакции регулируются личностными и когнитивными характеристиками (знания, навыки, опыт). Если эти краткосрочные стрессовые реакции становятся хроническими, они могут привести к значительным негативным последствиям для здоровья и работы.

Когнитивные модели стресса.

В русле когнитивного подхода наиболее характерную модель профессионального стресса предложил G. R. Hockey. Стрессовая реакция возникает, если наблюдается несоответствие между требованиями деятельности и когнитивными ресурсами субъекта. Возникает напряжение.

Ключевое понятие к данной модели – когнитивный контроль. Снять напряжение, возможно сохраняя прямой когнитивный контроль. При таком контроле деятельность сохраняется на должном уровне ценой возросшего усилия и физиологической активности. Возможна также когнитивная переоценка – стабилизация психического состояния индивида достигается ценой снижения эффективности деятельности. И возможен косвенный когнитивный контроль, когда эффективная деятельность может быть сохранена без дополнительных усилий, например, при помощи более целесообразного планирования или лучшей организации труда.

В контексте этой модели напряженность определяется, как трудности в удержании целей деятельности и связана с использованием прямого когнитивного контроля. Чаще всего напряженность возникает при высокой нагрузке (когда усилия очень высокие), а низкий субъективный контроль за результатами деятельности не дает возможность выбора стратегии поведения. [12].

Наиболее детально механизм когнитивной оценки излагает Т. Сох. По его мнению, этот механизм включает: 1) требования к индивиду; 2) индивидуальные особенности, навыки и общие способности к адаптации (личные ресурсы); 3) ситуационные ограничения, влияющие на процесс адаптации; 4) внешняя поддержка. Более важным для возникновения стресса является не уровень требований, а то противоречие, которое возникает между уровнем требований и личностными ресурсами.

Концепция профессионального стресса как проблемной ситуации.

Данная концепция разработана А. Н. Занковским [12]. Проблемная ситуация включает два основных компонента: ориентацию и контроль. Эти компоненты также могут быть разделены на отдельные компоненты. Например, ориентация включает идентификацию проблемы (анализ, ее определение, субъективные оценки, целеполагание) и процесс формирования стратегий решения проблемы. Контроль может включать в себя реализацию деятельности по решению проблемы и приобретение новых адаптационных

навыков. Если возникнут ошибки в определении проблемы и выборе стратегий решения проблемной ситуации, то возникает стрессовое состояние. [12]. Ошибки контроля возвращают человека индивида на этап опознавания проблемы или вызывает защитные механизмы. В обоих случаях проблемная ситуация не разрешается.

Имея свои ограничения, каждая из приведенных теорий и моделей стресса внесла свой вклад в развитие и понимание профессионального стресса.

По мнению Р. Лазаруса, физиологический и психологический стресс различаются между собой по особенностям воздействующих стимулов, по механизму его развития и характеру ответных реакций. Физиологический стресс сопровождается нарушением равновесия при прямом воздействии стимула на организм. Психологический стресс развивается в результате особенностей субъективного восприятия и оценки значимости ситуации для субъекта, его интеллектуальных и личностных особенностей.

Наличие разных подходов, теорий и моделей стресса свидетельствует о сложности изучаемой проблемы профессионального стресса.

Бодров В. А., обобщив основные характеристики разных видов деятельности, выделил возможные причины профессионального стресса (Бодров В.А. Информационный стресс). [12].

1. *Организационные характеристики*, связанные со структурой и функциями организации, стилем управления, кадровой политикой, целями деятельности, с трудностями в обратной связи, с отношениями с руководством, режимом работы, оплатой труда и т. д.

2. *Рабочие характеристики*, связанные с содержанием работы (объем работы, ответственность, сложность заданий, дефицит времени), средствами работы (безопасность труда, надежность техники), техническими условиями труда (шум, вибрация, вредность, комфортность рабочего места), социальными условиями (психологический климат, сплоченность, межличностные отношения и конфликты).

### *3. Индивидуальные характеристики.*

К ним относят профессиональные (уровень знаний), опыт профессиональной деятельности, возможность профессионального развития и карьеры, удовлетворенность трудом;

- психологические (способности, мотивация, наличие профессионально-важных качеств, личностные особенности в виде тревожности, интернальности–экстернальности, ригидности, агрессивности, эмоциональной неустойчивости);

- физиологические (хронические заболевания, чувствительность анализаторов, функциональная асимметрия головного мозга, возрастные изменения и т.д.);

- волевые и морально-нравственные (целеустремленность, ответственность, дисциплинированность, аккуратность);

- физические (сила, ловкость, выносливость).

Неблагоприятные состояния в сочетании с организационными факторами, длительность их воздействия, несоответствие функциональных и профессиональных возможностей работника может явиться причиной развития профессионального стресса.

Но все же главной причиной возникновения профессионального стресса, по мнению Бодрова В. А. и других исследователей, являются индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности работника.

Особенности жизни работника в целом также влияют на степень подверженности профессиональному стрессу. К таким особенностям относятся социальные (экономический спад), организационные и личностные факторы (семейные и финансовые проблемы, возрастные кризисы и т.п.)

Таким образом, профессиональный стресс развивается в результате особенностей соответствия и взаимодействия личности и условий среды. Однако, развитие стресса и его последствия являются индивидуальным

проявлением. И влияние рабочих обстоятельств на человека различается даже в сравнительно однородной профессиональной группе.

## **1.2. Стресс - синдромы в профессиональной деятельности.**

### **Последствия профессионального стресса**

Стресс синдромы – это негативные последствия взаимодействия личности труда с профессиональной деятельностью, выполняемой в определенных организационных условиях (Водопьянова Н.Е.) под воздействием разнообразных стресс-факторов.

Стресс-синдромы проявляются в профессиональной деятельности как устойчивые проявления стрессового реагирования в типичных профессионально – трудных и стрессовых ситуациях.

Исследование синдромов профессионального стресса направлено на выявление нарушений в психической деятельности человека, а также выявление психических состояний, возникающих вследствие повышенного напряжения и затруднений в профессиональной деятельности.

Выделяют регуляторный подход к изучению стресса. При этом подходе анализируются симптомы стресса, которые проявляются в разных формах негативных функциональных состояний. Стресс-синдромы рассматривают как устойчивые неблагоприятные функциональные состояния. Возникают они в процессе работы и влияют на эффективность деятельности работающего человека. Как стресс-синдромы изучаются состояния как сниженной, так и повышенной активности и работоспособности. Например, тревога, утомление, апатия, состояние монотонии, состояния депрессии, агрессии, фрустрация и другие (Леонова А. Б.).

Стресс-синдромы в настоящее время в рамках психологической теории стресса изучаются не только как состояния (кратковременные или постоянные), но и как устойчивые личностные изменения. К личностным

изменениям можно отнести специфические особенности поведения в профессиональной деятельности в виде профессиональных деформаций.

Таким образом, стресс-синдромы — это формы стрессового реагирования на трудные обстоятельства. Начинаются они с возникновения «острых» стрессовых состояний. По мере того, как эти состояния становятся хроническими, начинают формироваться устойчивые личностные негативные изменения и деформации. Эти деформации вызывают разные патологические изменения в личностной сфере, поведенческой и профессиональной.

Синдромы профессионального стресса в настоящее время также анализируют с позиции системного подхода. Системный предполагает анализ:

- 1) причин стресса, связанных с особенностями профессиональной деятельности;
- 2) признаков и симптомов стресса; особенностей развития острых и хронических стрессовых состояний;
- 3) негативные последствий стресса в форме устойчивых личностных и поведенческих деформаций (Водопьянова Н. Е.)

В рамках системного подхода выделяют несколько уровней в описании синдромов стресса профессиональной деятельности:

*Первый уровень.*

Описывает особенности субъективного восприятия отдельных стресс-факторов или стрессовых ситуаций. Эти ситуации воспринимаются как трудные для успешного выполнения профессиональной деятельности и сопровождаются негативными переживаниями. Симптомы стрессового реагирования могут проявляться в когнитивной, ценностно – мотивационной и эмоциональной сферах.

*Второй уровень.*

Описывает симптомы переживаний профессионального стресса, в виде выраженных стрессовых или пост-стрессовых состояний (например,

состояния сниженной работоспособности, монотония, напряженность, утомление). По мнению А. Б. Леоновой, психическое состояние является во многом отражением потенциала внутренних ресурсов человека, который необходим для выполнения работы в текущей ситуации. Другие исследователи отмечают (Л. В. Куликов), что часто стрессовое состояние определяется личностными особенностями человека, типом личности. Личностные особенности могут быть и источниками стресса, и качествами, углубляющими стрессовое состояние, вызванное иными причинами. Таким образом, личностные особенности способны усиливать развитие субъективного (эндогенного) стресса. Субъективная оценка личностью ситуации усиливает негативные функциональные состояния человека [13].

#### *Третий уровень.*

Описывает синдромы стресса в профессиональной деятельности, которые проявляются в виде устойчивых и поведенческих деструкций и деформаций. *Профессиональные деструкции* – это накопившиеся негативные последствия рабочих стрессов. Деструкции в профессиональной деятельности негативно сказываются на производительности и удовлетворенности трудом, отношениях с деловыми партнерами, продуктивности самой деятельности.

Основные причины развития профессиональных деструкций (А. К. Маркова).

- Замедление профессионального развития по сравнению с возрастными и социальными нормами;
- Нарушения в профессиональном развитии, профессиональные конфликты;
- Низкая профессиональная мобильность, неумение приспособиться к новым условиям труда;
- Рассогласованность отдельных звеньев профессионального развития;
- Искажение профессионального развития, появление негативных качеств;

- Появление устойчивых деформаций личности;
- Прекращение профессионального развития из-за профессиональных заболеваний или утраты трудоспособности.

В целом профессиональные деструкции и деформации (как профессионально нежелательные качества) являются следствием профессиональной дезадаптации. Профессиональные деструкции нарушают целостность личности, снижают удовлетворенность самореализацией, адаптивность, устойчивость, отрицательно сказываются на продуктивности деятельности. Профессиональные деструкции – это изменения, связанные с дезадаптацией к организационным и профессиональным стрессам. Эти неблагоприятные изменения в личностном развитии могут быть связаны с возрастом, физическим и нервно-психическим истощением, длительностью и многолетним стажем выполнения одной и той же трудовой деятельности. Совокупность негативных проявлений предопределяет специфику развития различных стресс-синдромов. К типичным стресс-синдромам в профессиональной деятельности относят синдром «эмоциональное истощение», синдром хронической усталости, тайм-синдром менеджера, синдром одиночества и др.

Коррекция профессиональных деструкций требует глубокой личностной реконструкции. Необходимы большие усилия, как со стороны личности, так и со стороны психолога-консультанта.

Профессиональные деформации являются следствием профессионального стресса. Они нарушают целостность личности, снижают ее адаптивные способности и негативно сказываются на продуктивности деятельности.

«Синдром профессионального выгорания» - это процесс, развивающийся во времени. Начало выгорания связано с сильным и продолжительным стрессом на работе. В том случае, если внешние и внутренние требования к человеку превышают его собственные ресурсы, происходит нарушение равновесия его психофизиологического состояния.

Если стрессовые факторы не прекращаются, то происходит полное истощение имеющихся ресурсов и выгорание сотрудника.

При отсутствии конструктивных мер по нейтрализации хронического состояния стресса в профессиональной деятельности, у человека формируется совокупность негативных переживаний, нарушений адаптивных способностей, которые представляют угрозу как для его личного здоровья, так и для организации в целом. Развитие профессионального стресса и выгорания сопровождается усилением защитных механизмов. В поведении работника проявляется психологическое отдаление от выполнения профессиональных обязанностей, апатия, циничность, негибкость поведения, снижению профессиональной мотивации.

Синдрома профессионального выгорания развивается в последнее время не только у представителей помогающих профессий (учителя, медицинские работники, психологи и психотерапевты, социальные работники), но и у представителей бизнеса и коммерческих структур. В последнее время признаки профессионального стресса отмечаются и у специалистов, для которых контакты с людьми минимизированы (программисты, операторы).

Среди профессиональных стрессоров выделяют: строго установленный режим дня, эмоциональная насыщенность коммуникаций. У менеджеров торговых предприятий стрессогенность взаимодействия обусловлена тем, что общение с клиентами, сотрудниками длится часами, повторяется в течение многих лет.

Стресс на рабочем месте возникает из-за несоответствия между личностными ресурсами и предъявляемыми к ним требованиями. Среди личностных особенностей, которые способствуют развитию профессионального стресса выделяют: высокий уровень эмоциональной неустойчивости, высокий самоконтроль, особенно при волевом подавлении отрицательных эмоций; рационализация поведения; повышенная тревога,

склонность к депрессивным реакциям, блокирование в себе негативных переживаний, негибкость поведения.

Итак, выделяют разные уровни описания стресс-синдромов:

1) уровень состояний, 2) уровень восприятия и отношения к ситуациям, 3) уровень личностных и поведенческих изменений. При системном подходе к изучению синдромов профессионального стресса необходимо изучать и учитывать симптомы развития стресс-синдромов на разных уровнях. Стресс возникает тогда, когда требования превосходят имеющиеся ресурсы. Чтобы снизить уровень стресса, необходимо либо изменить требования, либо увеличить ресурсы. Изменить требования в силу объективных причин очень сложно, особенно, если речь идет о младшем звене управленческой цепочки или рядовых сотрудниках организации.

### **1.3. Особенности профессиональной деятельности менеджеров и проявлений стресса в зависимости от пола**

В условиях рыночной экономики и жесткой конкуренции деятельность менеджера насыщена большим количеством экономических, организационных и социально-психологических стрессов. Для работы менеджеров торговых организаций характерно частое вмешательством непредсказуемых факторов внешней среды, многочисленные социальные контакты разного уровня, преобладание непосредственного общения с другими людьми. Большую роль в менеджерской деятельности имеет «человеческий фактор» и неформальные отношения в коллективе.

Менеджер — это профессиональный управляющий, руководитель предпринимательство стилия. Он способен к гибкости, обоснованному риску, ценит независимость, возможность творчески работать, рассчитывает на солидное вознаграждение за свою деятельность. Менеджер несет ответственность за свой самостоятельный вклад в результаты предприятия или своего отдела, ответственность за работу других.

В самом общем плане менеджер – «это специалист по управлению, который разрабатывает планы, определяет, что и когда делать, как и кто будет выполнять намеченное, разрабатывает рабочие процедуры применительно ко всем стадиям управленческого цикла, осуществляет контроль» (Никифоров Г. С.) [32].

Деятельность менеджера торговых организаций связана с такой сферой деятельности, как торговля и продажи. Менеджер торговых предприятий руководит деятельностью менеджеров по продажам и сам в свою очередь занимается продажами. Дословно «менеджер по продажам» означает «управляющий продажами». Самое главное в его работе - продажа товара, продвижение его на рынке, проведение маркетинговых исследований, поиск клиентов, юридическое и бухгалтерское сопровождение сделок. Менеджер принимает самостоятельные решения, строит отношения с клиентами, увеличивает продажи, взаимодействует с покупателями, разрабатывает планы продаж, формирует у клиентов потребности в товаре, обрабатывает текущие заказы.

Менеджер торговых предприятий выполняет большой объем работы. Его деятельность требует большего опыта и более глубоких знаний, чем деятельность других специалистов в сфере продаж. Поэтому большую значимость имеет не только умение продавать, но и личные качества менеджера по продажам.

Профессионально-важными качества менеджеров в сфере торговли являются: коммуникативная компетентность, способность выстраивать позитивные взаимоотношения с людьми, позитивное отношение к себе и покупателю, высокий уровень профессиональной мотивации. Среди личностных особенностей выделяют интеллект, умеренную обязательность и ответственность, теплота и открытость, желание нравиться другим людям.

В деятельности менеджера, независимо от уровня управления и специфики профессиональной деятельности, выделяют специфические стрессоры.

## *Основные стрессоры управленческой деятельности.*

### 1. Высокий уровень информационной нагрузки.

Высокая когнитивная нагрузка, вызванная большим объемом информации, выступает сильным негативным фактором, приводящим к высокому уровню напряженности, к стрессу.

### 2. Информационная неопределенность.

Руководитель вынужден искать недостающую информацию, либо принимать решения в условиях неопределенности и риска.

3. Ответственность (за себя и за других, за результаты деятельности подразделения организации).

### 4. Дефицит времени.

Наличие временных ограничений и сроков, в которые нужно решить профессиональные задачи.

5. Интенсивные коммуникации и напряженные межличностные отношения.

### 6. Внутрличностные (ролевые) конфликты.

Особенно сильно этот фактор проявляется в деятельности женщин-менеджеров. Заключается в необходимости выполнения двух и более функциональных ролей одновременно (например, роль управляющей и семейная роль жены, матери). Несовпадение требований, предъявляемых различными ролями, ведет к развитию состояния, которое обозначается понятием *ролевого конфликта*. Так, руководитель низшего управленческого звена выступает в роли руководителя в своей группе и одновременно является подчиненным по отношению к вышестоящему руководству и должен следовать роли подчиненного.

### 7. Решения многих задач, функций и обязанностей одновременно.

8. Непредсказуемые факторы внешней среды (нестабильность экономики, снижение доходов потребителей, изменение потребностей клиентов, конкуренция с другими торговыми предприятиями).

Исследования личностных особенностей менеджеров, провоцирующих развитие симптомов стресса и выгорания показали, что важным условием стрессустойчивости в профессиональной деятельности является общая *мотивационная направленность* личности, ее ориентация «на себя», либо на «дело» (социально-профессиональная). Доминирование личных мотивов снижает стрессоустойчивость, а преобладание профессиональных мотивов повышает ее.

Исследуя российских менеджеров, Н. Е. Водопьянова выявила, что на степень выраженности профессионального стресса и синдрома психического выгорания влияет выбор стратегий поведения в стрессовых ситуациях. Высокие показатели эмоционального истощения и редуцирования личных достижений были отмечены у менеджеров, которые предпочитают «избегание» (уход) решения проблем. Наименее склонны к выгоранию менеджеры с преобладанием стилей «компромисс» и «сотрудничество» [13].

Эмоциональное истощение отрицательно связано с самооценкой, эмоциональной устойчивостью и положительно - с деперсонализацией. То есть, истощение тем выше, чем ниже самооценка и больше негативного самоотношения. У менеджеров с высоким уровнем эмоционального истощения наблюдается редуцирование личных достижений: снижение уровня притязаний, отказ от ранее поставленных целей, перекладывание ответственности за решение проблем на других и т. п.

Менеджеры с активными и творческими стратегиями поведения, оптимистичной жизненной установкой в меньшей степени подвержены профессиональному стрессу (Н. Е. Водопьянова 1998) [14].

В исследованиях российских менеджеров среднего звена выделяют три группы характеристик, снижающих уровень профессионального стресса.

1. Личностные характеристики: общительность, социальная активность, высокая мотивация саморазвития и профессионального роста, высокая экспрессивность, практичность, средние значения конформизма и

подозрительности, эмоциональная устойчивость, адекватная самооценка, оптимизм, профессиональный опыт.

2. Использование продуктивных стратегий преодоления стресса: просоциальные модели (расширение социальных контактов, поиск социальной и профессиональной поддержки), уверенные действия (ассертивность), активные проблемно-ориентированные и эмоционально-сфокусированные действия, ориентация на конструктивные способы регулирования конфликтов (компромисс, сотрудничество), широкий репертуар преодолевающих моделей поведения, гибкость их применения в соответствии с ситуацией.

3. Менеджерские умения: творческий подход к решению профессиональных задач, высокий уровень коммуникативных умений, умение сплачивать коллектив, высокий уровень управленческих умений (М. Вудкок, Д. Френсис, 1991).

Возраст и стаж профессиональной деятельности имеют неоднозначные связи с выраженностью разных стресс-симптомов. При системном подходе к психологическому стрессу различия в симптомах стресса у представителей разных возрастных и профессиональных групп выявляются в особенностях их структуры. Например, структура профессионального стресса у топ-менеджеров отличается от структуры психологического стресса у линейных менеджеров (А. Б. Леонова и А. А. Качина). Различия в симптоматике стрессовых состояний в разных группах менеджеров проявляются на разных качественных уровнях. Эти различия можно объяснить особенностями содержания выполняемой управленческой деятельности и субъективным отношением к профессиональным трудностям.

Гендерные исследования менеджеров показывают, что особенности синдромов профессионального стресса в более выраженной форме проявляются у менеджеров-женщин.

У женщин-менеджеров по сравнению с мужчинами-менеджерами более сильно представлена негативная симптоматика переживаний не только

стрессовых состояний, но и личностных деформаций. Эти различия между мужчинами и женщинами-менеджерами скорее не связаны с изменениями в структуре синдромов профессионального стресса, а отражают разницу в формах эмоционального реагирования на затруднительные ситуации между мужчинами и женщинами. Разные формы эмоционального реагирования мужчин и женщин во многом закреплены в культуре поло-ролевыми стереотипами поведения. Более выраженные признаки профессионального стресса отмечаются у женщин, занимающих высокие руководящие посты, по сравнению с женщинами-менеджерами линейного уровня (Водопьянова Н. Е.). С возрастом стресс-синдромы в профессиональной деятельности также видоизменяются, что можно объяснить личностными изменениями на разных этапах профессионального становления.

В управленческой деятельности гендерные исследования касаются анализа различных подходов к руководству коллективом и личностью, особенностей межличностных отношений с учетом мужской и женской психологии, особенностей интеллектуальной и эмоционально-волевой сфер личности. Исследования деловых и психологических качеств женщины и мужчины показали, что в некоторых характеристиках есть определенные отличия. Вместе с тем, серьезных различий в умственных способностях, способностях к управлению, у представителей обоих полов выявлено не было. Женщины чаще «выплескивают» отрицательные эмоции во внешнюю среду, не задерживая долго внутри себя накопившиеся эмоции. При этом они владеют мягкими конфликтными технологиями, быстрее и легче «отходят» и успокаиваются. При этом, в некоторых ситуациях женщина-менеджер способна на жесткие управленческие технологии, но в «мягкой пластике». Женщины-менеджеры обладают большей открытостью и гибкостью по отношению к постоянно меняющейся внешней среде. Но из-за существующих стереотипов женщинам необходимо прилагать в несколько раз больше усилий для достижения успеха в профессиональной деятельности и достижения руководящих должностей, чем мужчинам. Эти факторы могут

являться источниками стресса для женщин в профессиональной деятельности. Поэтому мы можем предположить, что у женщин симптомы стресса и эмоциональное выгорание развиваются быстрее, что в итоге отражается на эффективности работы.

Таким образом, выделяют специфические особенности стресс-синдромов у представителей управленческих профессий в зависимости от пола, возраста и должностного статуса.

Среди факторов, влияющих на развитие профессионального стресса у менеджеров, исследователи выделяют личностные характеристики: интроверсия, низкое самоуважение, низкий уровень эмпатии, трудоголизм, особенности профессиональной мотивации. Зарубежные исследователи отмечают, что на развитие симптомов профессионального стресса в большей степени влияют факторы, связанные с работой, типом организационной культурой и стилями организационного поведения, нежели личностные факторы менеджеров.

В наибольшей степени провоцирует развитие профессионального стресса в деятельности менеджера такие личностные особенности, как импульсивность, низкая эмоциональная устойчивость, непродуктивные стили поведения в конфликтных ситуациях. Менеджеры с высокой жизненной активностью и оптимистичной жизненной позицией менее подвержены профессиональному стрессу.

### **Выводы по первой главе**

1. Понятия «профессиональный» и «организационный стресс» пересекаются, но не совпадают полностью. Профессиональный стресс более сложное явление, которое возникает в ответ на трудности и специальные требования со стороны профессии. Профессиональный стресс

детерминирован личностными особенностями, представлениями специалиста о профессии и профессиональном развитии.

2. Профессиональный стресс является разновидностью психологического стресса, для развития которого характерны три стадии общего адаптационного синдрома, выделенные Гансом Селье.

3. Стресс синдромы – это негативные последствия взаимодействия личности труда с профессиональной деятельностью, выполняемой в определенных организационных условиях, формируются под воздействием разных стресс-факторов

4. Выделяют разные уровни описания стресс-синдромов: уровень состояний, уровень восприятия и отношения к ситуациям, уровень личностных и поведенческих изменений. При системном подходе к изучению синдромов профессионального стресса необходимо изучать и учитывать симптомы развития стресс-синдромов на разных уровнях. Стресс в профессиональной деятельности возникает тогда, когда требования работы и внешней среды превосходят имеющиеся у личности ресурсы.

5. Выделяют специфические особенности стресс-синдромов у представителей управленческих профессий в зависимости от пола, возраста и должностного статуса. Гендерные исследования менеджеров показывают, что особенности синдромов профессионального стресса в более выраженной форме проявляются у менеджеров-женщин.

6. В наибольшей степени провоцирует развитие профессионального стресса в деятельности менеджера такие личностные особенности, как импульсивность, низкая эмоциональная устойчивость, непродуктивные стили поведения в конфликтных ситуациях. Менеджеры с высокой жизненной активностью и оптимистичной жизненной позицией менее подвержены профессиональному стрессу.

**ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ  
ОСОБЕННОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА В  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МЕНЕДЖЕРОВ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ПОЛА**

**2.1 Организация и методы исследования**

В исследовании приняло участие 40 человек менеджеров торговых предприятий г. о. Тольятти (ООО «ПепсиКо Холдинг», ООО «Альянс» и др.). Необходимым и обязательным условием участия в исследовании было наличие у испытуемых опыта работы с клиентами в сфере торговли и более 2-х лет работы в должности менеджера торговых организации. Таким образом, мы попытались получить более объективную картину по исследуемой проблеме. Было исследовано 20 менеджеров-мужчин и 20 менеджеров-женщин. Возраст исследуемых менеджеров - от 27 до 45 лет. Каждому респонденту предлагался набор из трех методик, где он должен был ответить на предлагаемые вопросы, в соответствии с требованиями указанных методик, предварительно указав пол.

Для изучения особенностей профессионального стресса и психического состояния менеджеров были выбраны следующие методики.

1. Опросник «Диагностика эмоционального выгорания личности» (В. В. Бойко).

Данная методика была выбрана с целью определить, к какой фазе формирования профессионального стресса относятся доминирующие симптомы стресса.

Синдром эмоционального выгорания - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности.

Согласно В.В. Бойко, эмоциональное выгорание — это «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [5] Выгорание как это способ эмоционального и профессионального поведения дает возможность человеку экономно использовать энергетические ресурсы. Автор методики рассматривает эмоциональное выгорание как профессиональную деформацию личности.

Степень эмоционального выгорания оценивается по 12 шкалам, которые группируются в соответствии с тремя фазами развития стресса.

1. Фаза «Тревожное напряжение» - запускает механизм развития выгорания, определяется постоянными или усиливающимися негативными факторами.

2. Фаза «Резистенция» - сопротивление нарастающему стрессу, на этой фазе человек пытается приспособиться к негативным и ли напряженным обстоятельствам.

3. Фаза «Истощение» - выраженное падение общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы.

Фазы стресса и симптомы выгорания по В. В. Бойко.

1 фаза « Тревожное напряжение»:

- Переживание психотравмирующих обстоятельств
- Неудовлетворенность собой
- Ощущение «загнанности в клетку»
- Тревога и депрессия

2 фаза «Резистенция» :

- Неадекватное (избирательное) эмоциональное реагирование
- Эмоционально-нравственная дезориентация
- Экономия эмоций
- Редукция профессиональных обязанностей

3. Фаза «Истощение»:

- Эмоциональный дефицит
- Эмоциональная отстраненность
- Деперсонализация
- Психосоматические и психофизиологические нарушения

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания», и в какой фазе формирования стресса их наибольшее число.

2. «Определение психического выгорания» (А.А.Рукавишников).

Цель методики - выявление проявлений психического «выгорания» как последствий профессиональных стрессов, затрагивающие три уровня структуры личности: межличностный уровень, личностный и мотивационный уровни. Автор рассматривает синдром психического выгорания как совокупность симптомов трех шкал.

Характеристики шкал:

1. Психозмоциональное истощение (ПИ) — процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии, холодности по отношению к окружающим. Отмечаются признаками депрессии и раздражительности.
2. Личностное отдаление (ЛО) - форма социальной дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими, повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.
3. Профессиональная мотивация (ПМ) — уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе. Состояние мотивационной сферы оценивается показателями: продуктивность профессиональной деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе.

### 3. «16- факторный опросник» Кеттелла (форма С).

Цель методики - выявления личностных особенностей человека в процессе взаимодействия с окружающей средой. Методика позволяет нам детально изучить личность менеджера и выявить те черты, которые способствуют и наоборот снижают уровень подверженности профессиональному стрессу.

Выбор данной методики обоснован возможностью выявить различия в личностных характеристиках менеджеров-мужчин и менеджеров- женщин,

которые объясняют особенности формирования профессионального стресса и протекания психического истощения.

Обратим внимание на результаты наблюдения за участниками исследования, во время проведения диагностики. Все испытуемые принимали участие в исследовании добровольно. При встрече с психологом, мужчины-менеджеры были подчеркнуто вежливы, сдержаны в комментариях, эмоционально закрыты. На вопросы методик отвечали быстро, не тратя времени на лишние расспросы и разговоры. Женщины-менеджеры при встрече с психологом вели себя более открыто и эмоционально. Часто отвечая на вопросы методик, они прерывались и давали развернутый комментарий тому или иному утверждению. Некоторые женщины так же рассказывали случаи, связанные с их работой и клиентами. Можно было заметить, что среди женщин-менеджеров исследование нашло более эмоциональный отклик, нежели среди мужчин.

Исходя из того, что тестирование проходило во время рабочего дня, можно было заметить тот факт, что мужчины-менеджеры стремились в минимальные сроки закончить диагностику и вернуться к работе. В свою очередь, женщины-менеджеры старались растянуть время проведения диагностики. По окончании тестирования большинство женщин продолжало беседу с психологом на интересующие их темы. Если сравнивать время, потраченное на диагностику одного участника, то у мужчин менеджеров оно составляет порядка 60-90 минут, у женщин – 2-2,5 часа. Из этого можно сделать вывод, о разнице в профессиональной мотивации. Мужчины стремятся больше успеть в профессиональной деятельности. В то время, как для женщин важнее выговориться и получить эмоциональный отклик на свою проблему.

Что касается мужчин-менеджеров, то практически все из них, за редким исключением, не проявили ни какого интереса к цели и результатам исследования. По завершении исследования многие женщины-менеджеры изъявляли желание получить интерпретацию результатов своей

диагностики. Таким образом, мы можем сделать вывод о том, что мужчины-менеджеры во время рабочего дня сконцентрированы исключительно на профессиональной деятельности и качестве его выполнения. Их интерес к работе выше, чем у женщин-менеджеров, которые в большей степени интересуются вопросами эмоционального стресса и поведения в стрессовых ситуациях.

## **2.2. Результаты эмпирического исследования**

### **2.2.1. Описание и анализ результатов исследования особенностей профессионального стресса и эмоционального выгорания менеджеров**

По итогам проведённой диагностики мы получили количественные данные по каждой методике. Предполагалось сравнить показатели мужчин- и женщин-менеджеров по каждой методике, а так же выявить закономерности, по которым развивается синдром эмоционального выгорания менеджеров, выявить личностные характеристики, препятствующие развитию выгорания.

Анализ данных по методике *«Диагностика эмоционального выгорания личности» (В.В.Бойко)*.

Рассмотрим подробно результаты выгорания по каждой стадии.

На графике мы можем увидеть, что процентные значения мужчин-менеджеров практически поровну разделились между тремя стадиями развития фазы «напряжение» (рис.1). 30% мужчин не испытывают напряжения в связи с профессиональной деятельностью, 47 % - имеют симптомы напряжения, и у 33 % - все симптомы и признаки фазы напряжения сформировались.

Исходя из представленных данных (рис. 1), мы видим, что у большинства женщин-менеджеров (63 % исследуемых) такая фаза развития стресса, как «напряжение» уже сформировалась. Основные доминирующие симптомы у женщин этой группы: *«неудовлетворённость собой»* - чувство недовольства собой, профессией, занимаемой должностью; развивается при

невозможности продуктивно разрешить ситуацию; «тревога и депрессия» - сильное напряжение в форме переживания ситуативной или личностной тревоги. Таким образом, 63% женщин-менеджеров являются уязвимыми к профессиональному стрессу. Возможно, они постоянно испытывают волнение и беспокойство по поводу возможных негативных ситуаций, испытывают напряжение в связи с профессиональными задачами, которые возникают в деятельности менеджера. Для них характерно высокое внутреннее напряжение и одновременно заниженная самооценка. Причины профессионального стресса для них – ситуации, вынуждающие их принять на себя ответственность, особенно на работе, резкие изменения в жизни.

У 20% женщин – фаза «тревожное напряжение» находится на стадии формирования, то есть начинают появляться и симптомы напряжения. И только у 17% менеджеров-женщин симптомы, связанные с тревогой и напряжением не наблюдаются.

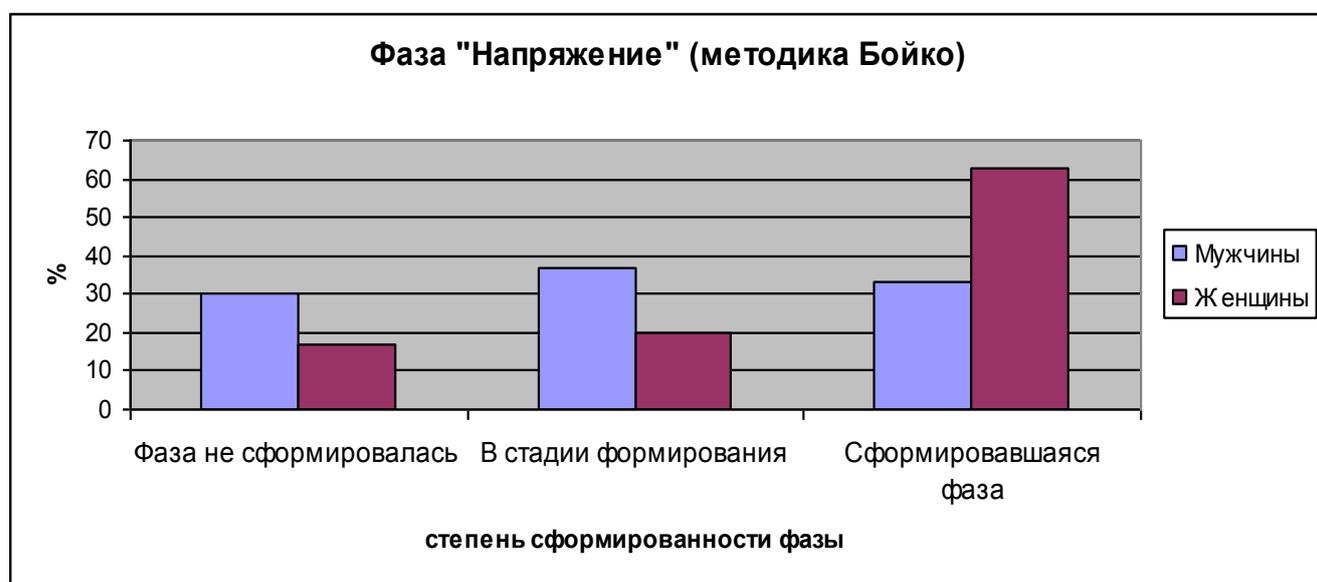


Рис.1. Количество менеджеров, подверженных стрессу на фазе «Напряжение» (в процентах)

Анализируя различия менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин, можно предположить, что это связано с личностными качествами, обусловленными половой принадлежностью, помогающими мужчинам более спокойно и рационально решать профессиональные задачи, связанные с коммуникациями, принятием решений, оказанием влияния на других.

Рассмотрим следующую фазу развития стресса (рис. 2).

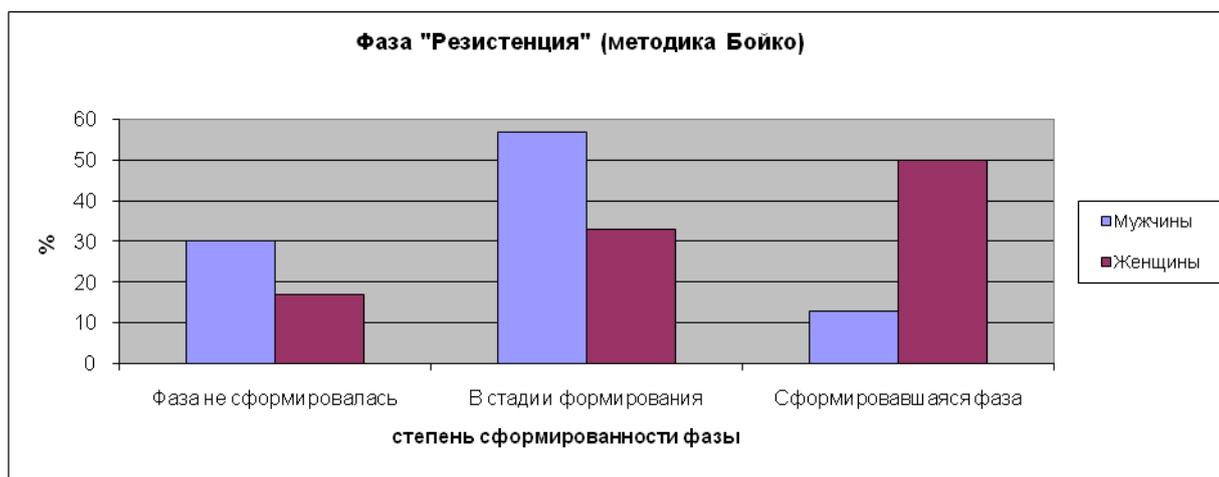


Рис.2. Количество менеджеров, подверженных стрессу на фазе «Резистентность» (в процентах)

Анализ данных мужчин-менеджеров показывает, что, как видно из графика, в большинстве случаев (57 %) фаза резистенции находится у мужчин в стадии формирования. Доминирующим симптомом в этом случае является «расширение сферы экономики эмоций». Этот симптом проявляется за пределами профессиональной деятельности - дома, в общении близкими. Менеджер-мужчина так устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что ему не хочется общаться даже с близкими. Также симптом проявляется в беспокойстве, повышенной утомляемости, в безразличии к окружающим и близким, а также в необычной гневливости и агрессивности, чувстве паники, постоянной раздражительности и нервозности по незначительным поводам. У 13 % мужчин симптомы, связанные с истощением, сформировались.

Анализ данных женщин показал, что у большинства женщин-менеджеров эта фаза находится в сформировавшемся виде (50 %) . Основным доминирующим симптомом является «редукция профессиональных обязанностей» - попытки облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Редуцирование профессиональных обязанностей вызывает снижение чувства компетентности в своей работе,

недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной и личной самооценки, появление чувства собственной несостоятельности, безразличие к работе. Мы видим, что этот симптом перекликается с доминирующим симптомом предыдущей стадии. Понижение собственной значимости, неудовлетворённость собой и результатами своей работы, обесценивание личных достижений в профессиональной области – всё это является признаками профессионального стресса и эмоционального выгорания у женщин-менеджеров. У 33% процентов женщин симптомы, связанные со стадией «резистентность» только формируются, и у 17% женщин данных признаков нет.

Сравнивая показатели, мы можем предположить, что фазы развития стресса у мужчин-менеджеров формируются медленнее, чем у женщин-менеджеров, а мужчины в меньшей степени подвержены стрессу в деятельности менеджера.

Переходим к рассмотрению заключительной фазы развития стресса «Истощение» (рис. 3).

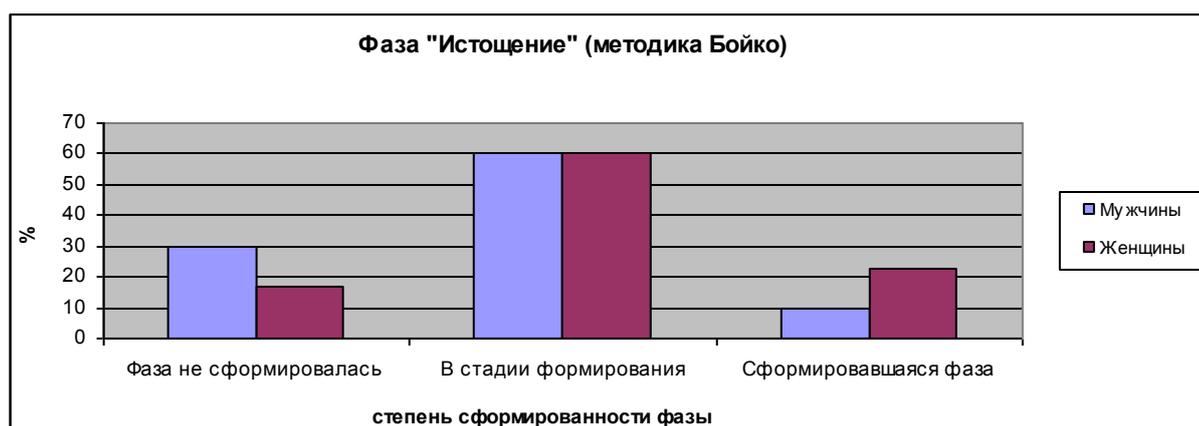


Рис.3. Количество менеджеров, подверженных стрессу на фазе «Истощение»

Здесь мы видим, что у основной части выборки фаза «истощения» находится в стадии формирования. 60 % исследованных менеджеров (и

мужчин, и женщин) имеют признаки истощения в стадии формирования. И только у 10 % мужчин и 23% признаки истощения сформировались. Истощение приводит к психическому и физическому неблагополучию, потере удовлетворенности качеством жизни, утрате смысла жизни и профессиональной деятельности. В результате теряется чувствительность к переживаниям других людей, способность сочувствовать и сопереживать, утрачивается чувствительность к собственным эмоциям и переживаниям. Это приводит к невозможности эмоциональной отдачи и сопричастности, к трагическому переживанию одиночества, что только усиливает экзистенциальный вакуум, когда человек теряет опоры внутри себя и во внешнем мире.

Анализ средних данных по всей выборке в целом показывает, что все этапы развития стресса у мужчин находятся на стадии формирования, у женщин оказались сформированными признаки 1 фазы развития стресса «Напряжение и тревога» (табл. 1).

Таблица 1.

Уровень «выгорания» на стадиях развития стресса (половые различия)

фазы	Уровень выгорания (средние значения)	
	Мужчины max-120 баллов	Женщины max-120 баллов
1 фаза «Тревожное напряжение»	56 в стадии формирования	<b>65,7</b> сформировалась
2 фаза «Резистенция»	45 в стадии формирования	56,7 в стадии формирования
3 фаза «Истощение»	37 в стадии формирования	46 в стадии формирования

Таким образом, мы можем подвести итоги по методике В.В.Бойко. Показатели степени выраженности симптомов стресса у мужчин-менеджеров ниже, чем у женщин-менеджеров, из чего мы делаем вывод о наличии

большей подверженности профессиональному стрессу и эмоциональному выгоранию у женщин.

Далее нами будут рассмотрены результаты других методик, из которых мы сможем сделать выводы о различиях в причинах формирования профессионального стресса и выгорания у мужчин- и женщин-менеджеров.

*Определение психического выгорания (А.А.Рукавишников).*

В данной методике мы проанализируем две шкалы, а именно «личностное отдаление» и «профессиональную мотивацию».

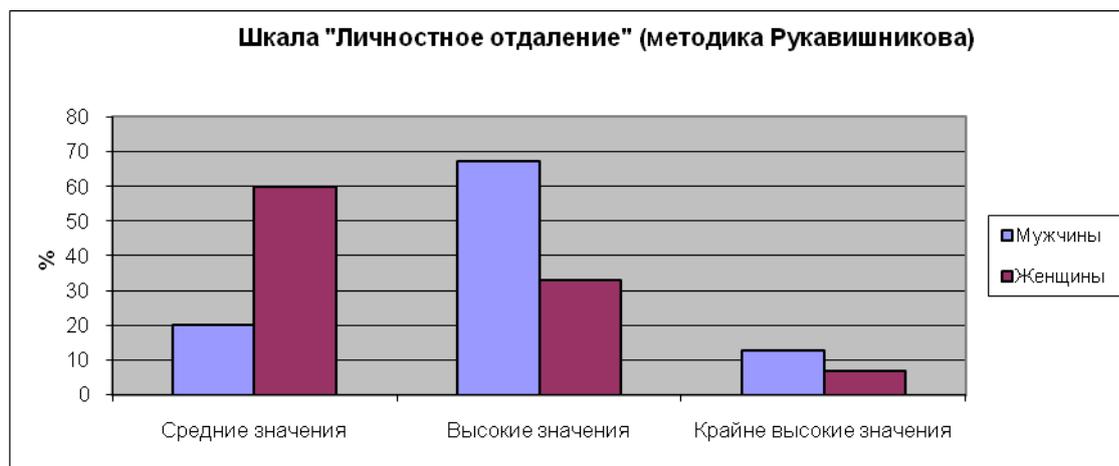


Рис. 4. Количество менеджеров с симптомами личностного отдаления (в процентах)

По данным, представленным на графике, мы видим, что низкие значения по шкале «личностное отдаление» отсутствуют. Это указывает на наличие симптомов личностного отдаления в профессиональной деятельности у всех участников исследования.

У мужчин-менеджеров мы видим доминирование механизма защиты от стресса в виде личностного отдаления. Высокие значения у большей части мужчин (67 %) указывают на наличие развитого симптома личностного отдаления. Такие результаты свидетельствуют о стремлении мужчин-менеджеров уменьшить количество контактов с окружающими, о повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения за пределами работы, развитии негативного отношения к своим коллегам и клиентам.

Крайне высокие значения личностного отдаления наблюдаются у 13 % мужчин.

Что касается женщин, у 60 % женщин-менеджеров большинство ответов сконцентрировано в области средних значений. Это указывает на наличие начальной стадии формирования отдаления, проявляющейся в критичном отношении к окружающим. Только у 33 % женщин отмечается высокий уровень личностного отдаления и у 7% - крайне высокий уровень. В целом, уровень личностного отдаления в профессиональной деятельности у женщин ниже по сравнению с мужчинами. У мужчин по средним показателям уровень личностного отдаления – высокий (табл.2). Женщинам больше присущи эмпатийность и сопереживание. Способность сопереживать, понимать других людей тормозит дегуманизацию отношений в процессе коммуникации и препятствует деперсонализации в деятельности.

Рассмотрим показатели по шкале «Профессиональная мотивация».

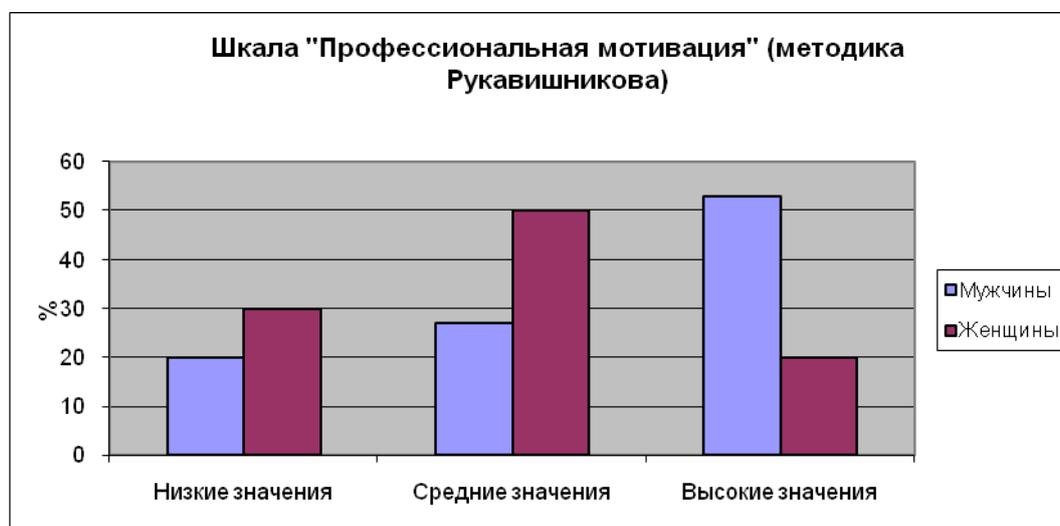


Рис.5. Показатели профессиональной мотивации менеджеров (количество в процентах)

На графике видно, что более чем у 53% мужчин-менеджеров высокий уровень профессиональной мотивации, у 27% - средний уровень, у 20 % мужчин – низкий уровень профессиональной мотивации. Это свидетельствует о высоком уровне рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе у большей части менеджеров-мужчин. Для людей этого

типа характерна сильно выраженная потребность в достижении успеха и ориентация на положительный конечный результат. В основном – энергичные, подвижные, доминантные, агрессивные, ориентированные на дело люди. Привлекательность работы в организации, организационной культуры являются сдерживающими факторами в процессе развития синдрома выгорания, ориентируют сотрудника более позитивно по отношению к клиентам.

У женщин – 50 % имеют средний уровень профессиональной мотивации, 20 % - высокий уровень и 30 % - низкий. В случае женщин-менеджеров мы видим другую картину результатов: большее количество процентных данных сконцентрировано в области средних значений. Это говорит о меньшей степени активности женщин по отношению к профессиональной деятельности, меньшей заинтересованности в работе. Более низкая лояльность к собственной организации может приводить к дистанцированию работника от организации, в которой он трудится. В результате у профессионала развивается сниженная потребность в достижениях.

Таблица 2.

Показатели психического выгорания (средние показатели)

шкалы	Психо-эмоциональное истощение	Личностное отдаление	Профессиональная мотивация
мужчины	41 высокий уровень	33 высокий уровень	22 высокий уровень
женщины	42,1 высокий уровень	29 средний уровень	18,6 высокий уровень

Таким образом, подводя итоги проведённой нами методики определения психического выгорания (А.А. Рукавишникова) мы выявили, что и мужчины и женщины испытывают одинаково высокий уровень психического истощения, что проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, холодности и отчужденности от других. У

большинства женщин-менеджеров более выражено эмоционально стабильное, эмпатийное отношение к клиентам. Вникая в проблемы клиента, женщины в большей степени стараются понять их и помочь им. Умение контролировать свои эмоции, не подавляя их, является важным фактором в предотвращении эмоционального выгорания. В то же время мы видим более низкие показатели профессиональной мотивации у женщин-менеджеров, хотя согласно нормативным данным полученные показатели профессиональной мотивации у мужчин и женщин относятся к высокому уровню.

Анализируя показатели мужчин-менеджеров, мы можем сделать выводы о том, что основной причиной эмоционального выгорания у них является личностное отстранение. Необычная гневливость и агрессивность, чувство паники, постоянная раздражительность и нервозность по незначительным поводам приводит к нежеланию контактировать с людьми, к циничному, негативному отношению к людям. По мере развития выгорания заметно снижается включённость в работу и дела других людей. В то же время мы видим высокие показатели профессиональной мотивации у мужчин-менеджеров, то есть желание получить высокую должность, добиться больших успехов выражается в повышении продуктивности профессиональной деятельности, оптимизме и заинтересованности в работе. Более низкие показатели профессиональной мотивации у женщин можно объяснить тем, что исходя из социальных стереотипов, для женщин главными ролями являются семейные, для мужчин - профессиональные. Через призму этих ролей осуществляется оценка достижений индивида: мужчин принято оценивать по профессиональным успехам, женщин - по качеству их семейной жизни и наличию детей. Мужчина, следуя своей социальной роли, стремится достичь весомых результатов в профессиональной деятельности тогда, как женщина может поступиться своими профессиональными амбициями в пользу семьи.

Подводя итоги сравнения результатов двух основных методик, мы можем сделать следующие выводы:

1. Менеджеры, независимо от пола, в высокой степени подвержены профессиональному стрессу, однако формирование симптомов стресса и «выгорания» в профессиональной деятельности у менеджеров-мужчин происходит медленнее, чем у менеджеров-женщин.

2. У менеджеров-мужчин признаки всех трех стадий развития стресса и выгорания находятся на фазе формирования, в то время как у женщин является сформированной стадия «Тревожное напряжение», то есть отчетливо проявляются признаки стрессового состояния в виде тревоги и напряжения. Наличие отчетливых симптомов напряжения у женщин можно объяснить их повышенным эмоциональным реагированием, тревогой по отношению к рабочим задачам, неудовлетворенностью собой в деятельности.

3. Основным симптомом эмоционального выгорания мужчин-менеджеров является эмоциональная отстранённость, выражающаяся в приглушенности собственных эмоций, в сужении круга общения, отстраненности от клиентов, негативном отношении к коллегам.

4. Уровень профессиональная мотивация одинаково высокий у менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин, что выражается в продуктивности профессиональной деятельности и в заинтересованности в работе. Однако, количественный показатель профессиональной мотивации немного ниже у женщин.

5. Можно предположить, что женщины-менеджеры подвержены профессиональному стрессу и «выгорают» в основном за счёт профессиональной мотивации. Существующие гендерные стереотипы относительно положения женщины в сфере управления продажами и бизнесом, вызывают у нее меньшую удовлетворённость работой менеджера в отличие от мужчин. Поэтому женщина меньше удовлетворена собой как профессионал-менеджер и по этому поводу склонна испытывать тревогу и напряжение.

6. Женщины-менеджеры более склонны к эмпатии и эмоциональной отзывчивости в сравнении с мужчинами-менеджерами, что помогает женщинам оставаться доброжелательными и позитивно настроенными по отношению к клиентам и сотрудникам. У женщин преобладает включённость в работу и дела других людей.

### 2.2.2. Исследование личностных особенностей менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин

В процессе обработки результатов по методике Кеттелла, нами были рассмотрены данные всех шкал (табл.3). Графически же были отображены показатели лишь тех шкалы, по которым были выявлены отличия в личностных характеристиках менеджеров в зависимости от пола (рис.6) , и, которые, на наш взгляд, оказывают влияние на развитие симптомов стресса в профессиональной деятельности.

Таблица 3.

Личностный портрет менеджеров- мужчин и менеджеров – женщин  
(среднегрупповые значения)

факторы	Менеджеры-мужчины	Менеджеры-женщины
<b>А общительность</b>	<b>4,9</b>	<b>5,7</b>
В конкрет. –абстракт. мышления	7,1	7
<b>С эмоц. стабильность</b>	<b>7,4</b>	<b>6,4</b>
<b>Е доминантность</b>	<b>8,2</b>	<b>7,3</b>
Ф сдерж- экспрессивность	5,3	5
Г нормативность поведения	6	6
<b>Н робость-смелость</b>	<b>6,5</b>	<b>5,7</b>
І жесткость - эмоц. чувствительность	5,7	5,7
Л доверчивость-подозрительность	5,4	5,9
<b>М практичность-мечтательность</b>	<b>4,8</b>	<b>5,4</b>

Н прямолинейность-дипломатичность	7,5	7,2
<b>О спокойствие-тревожность</b>	<b>4,9</b>	<b>6,6</b>
Q1 консерватизм-радикализм	6,6	6,6
Q2 конформизм-нонконформизм	6,9	6,7
Q3 самоконтроль	6,3	6,3
Q4 расслабленность-напряженность	5,7	5,7

Различия были выявлены по таким личностным характеристикам, как:

- общительность (фактор А) – женщины более общительны;
- эмоциональная стабильность (фактор С) – мужчины более эмоционально-уравновешанны;
- доминантность (фактор Е) – мужчины более доминантны;
- смелость (фактор Н) – женщины более социально активные и смелые;
- практичность (фактор М) – мужчины более практичны
- спокойствие (фактор О) – мужчины более спокойны, а женщины более тревожны.

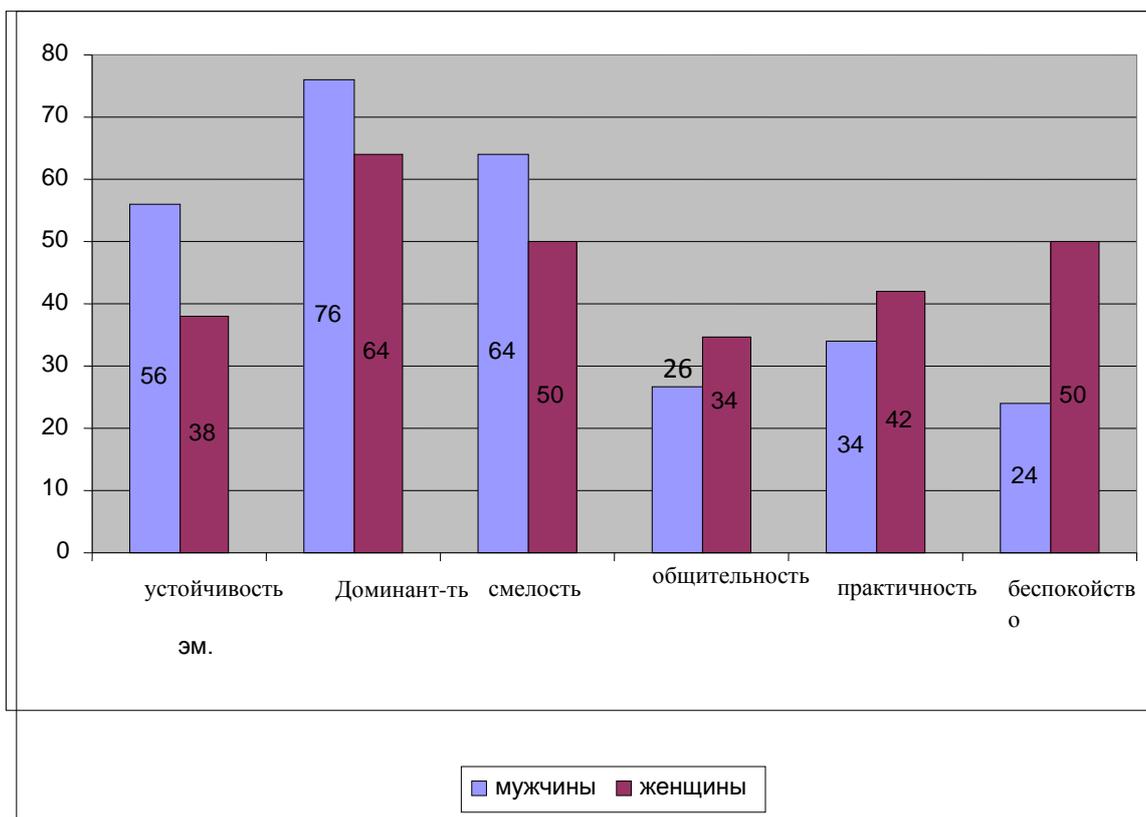


Рис. 6. Количество менеджеров с высоким уровнем выраженности личностных характеристик (в процентах).

Было подсчитано количество менеджеров (в процентах) с высоким уровнем выраженности (более 7 баллов по фактору) отдельных личностных характеристик.

Ниже приведены результаты по каждому фактору отдельно:

Фактор А «Общительность /замкнутость» - женщины- менеджеры обладают более развитыми коммуникативными качествами, что может препятствовать развитию симптомов стресса и личностному отдалению в процессе деятельности. Однако только 34% женщин и 26 % мужчин-менеджеров имеют высокий уровень общительности (более 7 баллов), что говорит о среднем уровне развития коммуникативных навыков в деятельности торгового менеджера.

Фактор С: «эмоциональная нестабильность / эмоциональная стабильность». Этот фактор характеризует динамическое обобщение и

зрелость эмоций в противоположность нерегулируемой эмоциональности. Как видно из графика, больше склонны проявлять эмоциональную стабильность мужчины-менеджеры. Можно характеризовать их как людей эмоционально зрелых, устойчивых, невозмутимых, обладающих высокой способностью к соблюдению общественных моральных норм. Среди женщин-менеджеров Фактор С выражен менее, чем у мужчин, что указывает на наличие у них повышенной эмоциональности, низкой толерантности по отношению к фрустрации, раздражительности, утомляемости. Эмоционально-устойчивы (оценки выше 7 баллов) 56% мужчин и 38% женщин-менеджеров

Фактор Е: «подчиненность/ доминантность». Результаты по данной шкале, характеризуют участников исследования как самостоятельных, независимых, настойчивых. Данные качества, безусловно, способствуют успешной профессиональной деятельности и являются подкреплением адекватной оценки себя, как квалифицированного работника. Если же профессиональная деятельность менеджера строится исключительно на стремлении превзойти остальных, субъективно оценивая себя как непререкаемого лидера, то менеджер может развить в себе иные неконструктивные качества: такие как упрямство, своенравие, иногда конфликтность, агрессивность. Доминантность одинаково высоко представлена у менеджеров - мужчин и женщин. Стремление к доминированию может негативно влиять на эмоциональное состояние сотрудника и способствовать развитию синдромов стресса и эмоционального выгорания. Доминантность на высоком уровне представлена у 76% мужчин и 64 % исследуемых женщин.

Фактор Н: «робость-смелость». Результаты по данной шкале характеризуют достаточно высокую степень социальной активности участников исследования, их высокую предприимчивость, смелость, склонность к принятию самостоятельных решений. Данный фактор наиболее ярко выражен у мужчин-менеджеров (64% исследуемых), что снижает

вероятность развития профессионального стресса и формирования синдрома выгорания. На высоком уровне социальная смелость представлена у 50% женщин-менеджеров.

Фактор М: «практичность / мечтательность». В целом фактор ориентирован на измерение особенностей воображения, отражающихся в реальном поведении личности, таких, как практичность, приземленность или, наоборот, некоторое «витание в облаках», романтическое отношение к жизни. По результатам обработки данных этой шкалы мы заключаем, что основная часть как мужчин-менеджеров, так и женщин-менеджеров имеет достаточно низкие баллы, что является одной из специфических особенностей рассматриваемой нами профессии и для них характерны уравновешенность и здравомыслие, высокая скорость решения практических задач, прозаичность, ориентация на внешнюю реальность. Мечтательность свойственна творческим профессиям, связанным с искусством. В сфере бизнеса успешность деятельности отчасти зависит от практичности и реализма специалиста. 34% мужчин и 42 % женщин имеют выраженную практичность, является следствием их профессиональной деятельности

Фактор О: «спокойствие / тревожность». Исходя из графика, мы видим, что мужчины-менеджеры имеют значительно более низкие показатели по данной шкале. Низкие оценки по этому фактору характеризуют тех людей, которые могут справляться со своими неудачами, в отличие от тех, кто переживает неудачи как внутренний конфликт. Более высокие показатели женщин-менеджеров свидетельствуют о их склонности к тревожности в трудных ситуациях. 50% женщин и 24 % мужчин-менеджеров имеют высокий уровень тревожности. Личность с высокими оценками по этому фактору чувствует свою неустойчивость, напряженность в трудных жизненных ситуациях, легко теряет присутствие духа, полна сожалений и сострадания; для нее характерна комбинация симптомов ипохондрии и неврастении с преобладанием страхов.

Таким образом, у мужчин-менеджеров ярко выражены такие личностные характеристики, как: абстрактность мышления, доминантность, эмоциональная стабильность, дипломатичность. У женщин-менеджеров на высоком уровне - абстрактность мышления, доминантность, дипломатичность, все остальные характеристики находятся в зоне средних значений. Наибольшие различия у менеджеров в зависимости от пола были выявлены по таким характеристикам, как эмоциональная стабильность и тревожность: женщины-менеджеры более тревожны и менее эмоционально-устойчивые. То есть, наибольшие различия в личностном портрете менеджеров в зависимости от пола касаются особенностей эмоционально-волевой сферы личности.

### **2.2.3. Анализ взаимосвязи подверженности профессиональному стрессу и личностных особенностей менеджеров в зависимости от пола**

Для того, чтобы выявить личностные характеристики, определяющие подверженность профессиональному стрессу, была выделена группа исследуемых с высоким уровнем подверженности стрессу, то есть те менеджеры-мужчины и менеджеры-женщины, у которых фазы развития симптомов стресса и выгорания оказались сформированными. Так же отдельно были выделены две группы менеджеров (мужчин и женщин), у которых не были выявлены признаки симптомов стресса и выгорания.

В группах менеджеров с признаками наличия стресса и выгорания были проанализированы личностные особенности (по Кеттелу). Таким образом, был получен личностный портрет менеджеров, имеющих признаки стресса. Личностные характеристики менеджеров в группе мужчин и женщин были сопоставлены с личностными особенностями, характеризующими менеджеров, не имеющих признаков стресса в целом.

**Личностный портрет менеджеров- мужчин и менеджеров –  
женщин, подверженных профессиональному стрессу  
(сравнительный анализ).**

факторы	Мужчины (с симптомами стресса)	Мужчины (без симптомов стресса)	Женщины (с симптомами стресса)	Женщины (без симптомов стресса)
<b>А общительность</b>	<b><u>3</u></b>	<b><u>5,7</u></b>	<b><u>7</u></b>	<b><u>3,7</u></b>
В конкрет. – абстракт. мышления	7,6	6,7	7	7
<b>С эмоц. стабильность</b>	<b>4,5</b>	<b>8,8</b>	<b><u>4,7</u></b>	<b><u>9,6</u></b>
<b>Е доминантность</b>	<b>7,1</b>	<b>8,4</b>	<b><u>6,1</u></b>	<b><u>9,9</u></b>
Ф сдерж- экспрессивность	4,3	5,5	4,5	5,6
Г нормативность поведения	6,5	5,8	6	5,6
<b>Н робость- смелость</b>	<b>7,4</b>	<b>6</b>	<b><u>3,7</u></b>	<b><u>9</u></b>
<b>І жесткость - эмоц. чувствительность</b>	5,4	5,8	<b><u>4,5</u></b>	<b><u>8</u></b>
Л доверчивость- подозрительность	4,7	5,2	5,9	5,9
<b>М практичность- мечтательность</b>	<b><u>6,4</u></b>	<b><u>3,4</u></b>	<b><u>4,6</u></b>	<b><u>7,8</u></b>
<b>Н прямолинейность- дипломатичность</b>	<b>6,6</b>	<b>8,6</b>	<b><u>8</u></b>	6,7
<b>О спокойствие- тревожность</b>	<b><u>7,2</u></b>	<b><u>3,6</u></b>	<b><u>7</u></b>	<b><u>5,7</u></b>
Q1 консерватизм- радикализм	<b><u>4,5</u></b>	<b><u>8,2</u></b>	6,8	6,9
Q2 конформизм- нонконформизм	<b><u>4,8</u></b>	<b><u>7,3</u></b>	7	6,9
Q3 самоконтроль	5,8	6,7	6	6,3
Q4 расслабленность- напряженность	5,5	5,1	<b><u>5,7</u></b>	<b><u>7</u></b>

Анализ личностного портрета мужчин с симптомами стресса показал, что менеджеры с высоким уровнем профессионального стресса отличаются от менеджеров, не имеющих признаков стресса по следующим параметрам:

- низкий уровень общительности, склонность к интроверсии;
- более низкий уровень эмоциональной стабильности;
- большая мечтательность, склонность витать в облаках;
- высокий уровень тревожности;
- меньшая дипломатичность, негибкость в поведении, склонность к прямолинейности;
- консерватизм, склонность в стереотипному поведению;
- конформизм, склонность поддаваться групповому давлению.

Анализ личностного портрета женщин с симптомами стресса показал, что менеджеры-женщины с высоким уровнем профессионального стресса отличаются от женщин, не имеющих признаков стресса по следующим параметрам:

- высокий уровень общительности и контактов, который провоцирует развитие симптомов стресса;
- более низкий уровень эмоциональной стабильности;
- робость и отсутствие социальной смелости;
- большая жесткость, нечувствительность;
- повышенный уровень тревожности;
- высокий уровень дипломатичности, не умение быть прямым в некоторых ситуациях;
- большая пассивность, не активность.

Таким образом, мы видим, что некоторые характеристики, связанные с полом, напрямую влияют на уровень подверженности стрессу и выгоранию.

Так, у мужчин излишняя интровертированность и необщительность провоцируют развитие симптомов стресса. В то время, как у женщин, наоборот, излишняя общительность вызывает развитие стресса.

У мужчин излишняя мечтательность, а у женщин излишняя практичность вызывает развитие симптомов стресса. В этом случае происходит нарушение гендерной и ролевой идентичности, что вызывает развитие стресса и выгорания.

Вызывает стресс у мужчин излишняя прямолинейность, а у женщин излишняя дипломатичность.

Как видим, выраженность личностных характеристик в крайних значениях, провоцирует стресс в профессиональной деятельности.

Есть и такие характеристики, которые, независимо от пола, провоцируют стресс в деятельности менеджеров. Это:

- низкий уровень эмоциональной стабильности;
- невысокая доминантность, склонность к зависимому поведению;
- высокий уровень тревожности.

Таким образом, подверженность профессиональному стрессу во многом можно объяснить личностными характеристиками и особенностями поведения, которые традиционно закрепляются за человеком в зависимости от пола (например, сдержанность в общении приписывается мужчине, а общительность, традиционно считается женским качеством).

Чтобы предупредить развитие профессионального стресса, менеджерам независимо от пола следует развивать такие личностные качества, как:

- эмоциональная стабильность, навыки эмоционального самоконтроля;
- более спокойное отношение к внешним факторам;
- навыки доминантного поведения, повышения авторитетности, влияния на окружающих в процессе профессиональной деятельности;
- коммуникативные навыки, умение их применять в зависимости от ситуации;
- гибкость в поведении.

## **Выводы по второй главе**

Таким образом, подробно рассмотрев результаты, полученные в ходе анализа данных по 3 методикам, мы можем сделать следующие выводы:

1. Менеджеры, независимо от пола, в высокой степени подвержены профессиональному стрессу, однако формирование симптомов стресса и «выгорания» в профессиональной деятельности у менеджеров-мужчин происходит медленнее, чем у менеджеров-женщин.

2. У менеджеров-мужчин признаки всех трех стадий развития стресса и выгорания находятся на фазе формирования, в то время как у женщин является сформированной стадия «Тревожное напряжение», то есть отчетливо проявляются признаки стрессового состояния в виде тревоги и напряжения.

3. Основным симптомом эмоционального выгорания мужчин-менеджеров является эмоциональная отстранённость, выражающаяся в приглушенности собственных эмоций, в сужении круга общения, отстраненности от клиентов, негативном отношении к коллегам.

5. Можно предположить, что женщины-менеджеры подвержены профессиональному стрессу и «выгорают» в основном за счёт профессиональной мотивации и существующих гендерных стереотипов. Гендерные стереотипы относительно положения женщины в сфере управления продажами и бизнесом, вызывают у нее меньшую удовлетворённость работой менеджера в отличие от мужчин. Поэтому женщина меньше удовлетворена собой как профессионал-менеджер и по этому поводу склонна испытывать тревогу и напряжение.

6. Женщины-менеджеры более склонны к эмпатии и эмоциональной отзывчивости в сравнении с мужчинами-менеджерами, что помогает женщинам оставаться доброжелательными и позитивно настроенными по отношению к клиентам и сотрудникам. У женщин преобладает включённость в работу и дела других людей.

7. У мужчин-менеджеров ярко выражены такие личностные характеристики, как: абстрактность мышления, доминантность, эмоциональная стабильность, дипломатичность. У женщин-менеджеров на высоком уровне - абстрактность мышления, доминантность, дипломатичность, все остальные характеристики находятся в зоне средних значений.

8. Наибольшие различия в личностных портретах менеджеров выявлены по таким характеристикам, как эмоциональная стабильность и тревожность: женщины-менеджеры более тревожны и менее эмоционально-устойчивые. То есть, наибольшие различия в личностном портрете менеджеров в зависимости от пола касаются особенностей эмоционально-волевой сферы личности.

9. Выраженность личностных характеристик в крайних значениях, провоцирует стресс в профессиональной деятельности (например, излишняя мечтательность или замкнутость).

10. Существуют такие характеристики, которые, независимо от пола, провоцируют стресс в деятельности менеджеров. Это:

- низкий уровень эмоциональной стабильности;
- невысокая доминантность, склонность к зависимому поведению;
- высокий уровень тревожности.

Таким образом, подверженность профессиональному стрессу во многом можно объяснить личностными характеристиками и особенностями поведения, которые традиционно закрепляются за человеком в зависимости от пола (например, сдержанность в общении приписывается мужчине, а общительность, традиционно считается женским качеством).

11. Основная часть как мужчин, так и женщин менеджеров обладает личностными качествами, способствующими эффективной самореализации в профессиональной деятельности. Мы выделяем такие характеристики личности как: эмоциональная стабильность, спокойствие, активность, реализм, практичность, настойчивость и влияние.

12. В группе мужчин-менеджеров нами были выделены следующие, провоцирующие развитие профессионального стресса: эмоциональная закрытость и интровертированность, склонность к мечтательности, конформизму и консерватизму.

13. Среди негативных факторов, влияющих на развитие профессионального стресса и выгорание женщин-менеджеров, мы выделили следующие: тревожность, робость, неактивность, излишняя практичность, жесткость, эмоциональная нестабильность. Присутствует тенденция испытывать затруднения в связи с проявляющейся эмоциональностью.

Таким образом, гипотезу исследования о том, что подверженность профессиональному стрессу и психическое истощение в профессиональной деятельности менеджеров во многом определяются их личностными характеристиками (эмоциональная устойчивость, уровень тревожности, коммуникативные свойства) и по-разному проявляется в деятельности менеджеров в зависимости от пола можно считать подтвержденной.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Нами проведено исследование с целью выявления особенностей профессионального стресса менеджеров в зависимости от пола.

Для реализации поставленной цели:

- был проведен теоретический анализ исследований в отечественной и зарубежной психологии по проблемам профессионального стресса и деятельности менеджера;

- с помощью эмпирического исследования выявлены особенности симптомов профессионального стресса и личностных характеристики менеджеров-мужчин и менеджеров-женщин.

Полученные результаты эмпирического исследования позволяют подтвердить основную гипотезу исследования о том, что подверженность профессиональному стрессу и психическое истощение в профессиональной деятельности менеджеров во многом определяются их личностными характеристиками (эмоциональная устойчивость, уровень тревожности, коммуникативные свойства) и по-разному проявляется в деятельности менеджеров в зависимости от пола

В результате исследования было выявлено, что признаки профессионального стресса одинаково имеют и мужчины и женщины-менеджеры. Однако развитие симптомов стресса протекает неодинаково. Более выраженными и сформированными оказались симптомы стресса у менеджеров-женщин на стадии «Тревожное напряжение».

Были выявлены характеристики, которые, независимо от пола, провоцируют стресс в деятельности менеджеров. Это: низкий уровень эмоциональной стабильности; невысокая доминантность, склонность к зависимому поведению; высокий уровень тревожности.

В целом основная часть менеджеров, независимо от пола, обладает личностными качествами, способствующими эффективной самореализации в профессиональной деятельности. Мы выделили такие характеристики

личности менеджера, как: эмоциональная стабильность, спокойствие, активность, реализм, практичность, настойчивость и влияние.

## БИБЛИОГРАФИЯ

1. Абабков, В. А. Систематическое исследование стресса и копинга [Текст] / В.А. Абабков, М. Перре, Б. Планшерел // Обозрение психиатрии и медицинской психологии им. В.М. Бехтерева. - 1999. - №2. – 4 с.
2. Анцыферова, Л. И. Способность личности к преодолению деформаций своего развития [Текст] / Л.И. Анцыферова // Психологический журнал. - 1999. - Т.20. — №1. — С.6 -19.
3. Бабаева, Л. В. Российские и американские женщины-предприниматели [Текст] / Л.В. Бабаева // Социс. - 1998. - №8. - С. 134-135.
4. Барсукова, С. Ю. Женское предпринимательство: специфика и перспективы [Текст] / С.Ю. Барсукова // Социологические исследования. - 1999. - №9. - С. 54-57.
5. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. - СПб., 1999.
6. Битюцкая, Е. В. Когнитивное оценивание и стратегии совладания в трудных жизненных ситуациях [Текст] / Е.В. Битюцкая // Автореферат дисс. на соис. уч. степени кандид. псих. наук. – М.: МГУ, 2007. – 30 с.
7. Богомоллов, А. М. Личностный адаптационный потенциал в контексте системного анализа [Текст] / А.М. Богомоллов // Психологическая наука и образование. - М.: МГППУ, 2008. - № 1. - С. 67-74.
8. Бодров, В. А. Проблема преодоления стресса. Часть 3. Стратегии и стили преодоления стресса [Текст] / В.А. Бодров // Психологический журнал. – 2006. – Том 27. - №3. – С.106 – 116.
9. Бодров, В. А. Психологическая адаптация и стресс [Текст] / В.А. Бодров // Прикладная психология как ресурс социально-экономического развития Современной России. - М.: АНО УМО, 2005. - С. 64 - 65.
10. Бодров, В. А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов [Текст] / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
11. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие и преодоление [Текст] / В. А. Бодров. - М: ПЕР-СЭ, 2006.

12. Бодров, В. А. Информационный стресс: Учебное пособие для вузов [Текст] / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
13. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса [Текст] / Н. Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2009.
14. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
15. Гришина, Н. В. Жизненные модели адаптации, самореализации, самотрансценденции онтологический выбор [Текст] / Н.В. Гришина // Ананьевские чтения «Психология кризисных и экстремальных ситуаций»: междисциплинарный подход. – СПб., 2008. — С. 682 — 683.
16. Демина, Л. Д. Психическое здоровье и защитные механизмы личности [Текст] / Л.Д. Демина, И.А. Ральникова. – Барнаул, 2003. - 163 с.
17. Дружилов, С. А. Профессионализм как реализация ресурса индивидуального развития человека [Текст] / С.А. Дружилов // Ползуновский вестник. - 2004. - №3. - С. 200 - 208.
18. Женское предпринимательство: мотивация, положение, перспективы [Текст]: Итог. доклад для Комиссии ЕС. М., ИНИОН РАН, 1992. – 49 с.
19. Завьялова, Е. К. Психология предпринимательства [Текст] / Е.К. Завьялова, С.Т. Посохова - СПб.: Издательство С. Петерб. Ун-та, 2004. – 296 с.
20. Кожевникова, Е. Ю. Психологические ресурсы в преодолении трудных жизненных ситуаций [Текст] / Е.Ю. Кожевникова // Психология XX века: Тез. международной науч. - практ. конф. студентов и аспирантов. - СПб., 2002. - С. 106-108.
21. Кочетков, В. Б. Предпринимательство как фактор развития [Текст] / В.Б. Кочетков // США Канада: экономика, политика, культура. - 2003. - №6. - С. 46-65.
22. Кочетков, И. П. Феномен изучения предпринимательства [Текст] / И.П. Кочетков. – М.: Смысл, 2006. - 63 с.

23. Либина, Е. В. Стили реагирования на стресс: психологическая защита или совладание со сложными обстоятельствами? [Текст] / Е.В. Либина, А.В. Либин // Стил ь человека: психологический анализ. - М.: Москва, 1998. - 153 с.
24. Малкина-Пых, И. Г. Экстремальные ситуации: справочник практического психолога [Текст] / И. Г. Малкина-Пых. - М.: Эксмо, 2005. - 960 с.
25. Малютина, Т. Г. Отличительные черты женского предпринимательства в России [Текст] / Т.Г. Малютина. - М., 2002. - 92 с.
26. Перова, Е. А. Оптимизм как одна из составляющих субъективного благополучия [Текст] / Е.А. Перова, С.Н. Ениколопов // Вопросы психологии. - 2009 - № 1. - 51-58 с.
27. Позняков, В. П. Гендерные особенности социально-психологических характеристик российских предпринимателей [Электронный ресурс]: В.П. Позняков // Институт психологии РАН: [сайт]. - Режим доступа: [http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop\\_dokume/rossijskie/gendernye\\_.html](http://www.ipras.ru/cntnt/rus/dop_dokume/rossijskie/gendernye_.html)
28. Почебут, Л. Г. Организационная социальная психология [Текст] / Л.Г. Почебут, В.А. Чикер. – Речь, 2002. - 298 с.
29. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [Текст] / Под ред. Г. С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В. М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. – 448 с.
30. Пряжников, Н. С. Психология труда и человеческого достоинства [Текст] / Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова. - М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 480 с.
31. Психология менеджмента: практикум [Текст] / Под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: Речь, 2010. - 535 с.
32. Психология менеджмента [Текст] / Под ред. Г. С. Никифорова. — 2-е изд., доп. и перераб. — СПб.: Питер, 2004. - 639 с.
33. Пряжников, Н. С. Стратегии преодоления синдрома «эмоционального выгорания» в работе педагога [Текст] / Н.С. Пряжников, Е.Г. Ожогова //

Психологическая наука и образование. - 2008. - №2. – С. 87 – 95.

34. Селье, Г. Стресс без дистресса [Текст] / Г. Селье; общ. ред. Е. М. Крепса. - М.: Прогресс, 1982. - 124 с.

35. Сидоренко, Е. В. Методы математической обработки в психологии [Текст] / Е. В. Сидоренко. - СПб.: Речь, 2001. - 350 с.