

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»
(наименование)

37.04.01 Психология
(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья
(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Профилактика профессионального стресса у менеджеров разных направлений
торговой организации

Обучающийся Ю.А. Селина
(Инициалы Фамилия) (личная подпись)

Научный канд. психол. наук., доцент Э.Ф. Николаева
руководитель (ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Оглавление

Введение.....	3
Глава 1 Теоретический анализ научной литературы по проблеме профессионального стресса и его профилактики.....	8
1.1 Проблема стресса и профессионального стресса в психологической литературе.....	8
1.2 Особенности профессионального стресса менеджеров.....	22
1.3 Профилактика профессионального стресса.....	31
Глава 2. Эмпирическое исследование профессионального стресса менеджеров торговой организации.....	39
2.1 Методы и организация проведения исследования.....	39
2.2 Выявление показателей профессионального стресса у менеджеров торговой организации.....	41
2.3 Разработка и апробация комплексной программы профилактики профессионального стресса у менеджеров.....	50
2.4 Анализ полученных результатов.....	55
Заключение.....	68
Список используемой литературы.....	72
Приложение А Результаты констатирующего этапа эксперимента.....	79
Приложение Б Результаты контрольного этапа эксперимента.....	81
Приложение В Результаты статистических расчетов.....	83

Введение

Актуальность исследования. «В эпоху цифровых технологий и глобализации современные работники находятся в состоянии постоянной конкуренции, к ним предъявляются обширные требования, связанные с наличием множества компетенций, высокой скоростью исполнения рабочих задач, и психологической устойчивостью» [43].

Профессиональный стресс прочно вошел в нашу повседневную рабочую реальность, и хотя влияние этого явления на эмоциональное и физическое здоровье человека стало предметом тщательного изучения в области психологии, руководители организаций не до конца понимают важность и значимость работ и затрат на профилактику и коррекцию профессионального стресса своих работников. Таким образом, актуальность исследования профилактики профессионального стресса не угасает, а с увеличением темпа жизни, а значит и объёма работ, становится, наоборот, всё более значимой и востребованной в больших организациях.

В этой связи, с удовлетворённостью персонала и предоставлением им необходимого объёма поддержки, обучения и инструментов для управления стрессом напрямую связаны такие актуальные запросы руководства как удержание работников, эффективность работы персонала, удовлетворение потребностей клиентов, имидж и репутация организации.

Хотя стресс – это феномен, которому подвержен любой человек любой профессии, любого возраста и культурных ценностей, наибольшую значимость для руководства организации представляет работа по снижению профессионального стресса у менеджеров по продажам.

Профилактика профессионального стресса является важным элементом управления персоналом, так как если профессиональный стресс становится постоянным, это может привести к профессиональному выгоранию. «Его последствия включают в себя потерю энергии и мотивации к выполнению

рабочих задач, нервное истощение, а также снижение общей работоспособности и продуктивности. При отсутствии должного внимания со стороны руководства и без своевременных профилактических мер, проблема выгорания может затронуть весь коллектив» [22, с. 289].

Объект исследования: профессиональный стресс.

Предмет исследования: профилактика профессионального стресса менеджеров торговой организации.

Цель исследования: изучить возможности программы по профилактике профессионального стресса у менеджеров торговой организации.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что разработанная нами комплексная программа профилактики позволит уменьшить воздействие стрессогенных факторов и приведет к понижению уровня профессионального стресса у менеджеров торговой организации.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить теоретическую литературу по проблеме исследования;
- выявить уровень проявления профессионального стресса менеджеров
- разработать и апробировать комплексную программу по профилактике профессионального стресса у менеджеров;
- проанализировать полученные результаты.

Теоретико-методологические основы данного исследования представлены в трудах как отечественных, так и зарубежных ученых (Б.Г. Ананьев, , С.П. Безносков, С. Маслач Л.А. Китаев-Смык, М.И. Мягких, А.Б. Леонов, М.И. Марьин, М.В. Пряхина, Л.Б. Филонов, В.И. Хальзов, Э.С. Чугунова, В.Л. Васильев С. Фолкман, Р.С. Лазарус, , Г. Селье, Б.Р. Мандель, Ю.В. Щербатых и другие).

В российской науке теория организационных методов управления стрессами начала активно развиваться в конце XX века, и количество научных трудов и монографий в этой области среди отечественных авторов невелико. Поэтому хотелось бы отдельно отметить Н.В. Самоукину[40], которая

углублённо занималась профессиональными стрессами и имеет более 150 публикаций. Также необходимо отметить таких авторов как А.Г. Каменюкин Н.Е. Водопьянова[13], [14], А.Г. Леонова [27], [28].

Методы исследования:

– метод теоретического анализа научной литературы;

– психодиагностические методы и методики («Оценка профессионального стресса» Вайсмана, методика «Оценка нервно-психического напряжения» Т.А. Немчина, экспресс-диагностика стрессогенных факторов в деятельности руководителя И. Ладанова и В. Уразовой, дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС) А.Б. Леоновой и С.Б. Величковской);

– методы математической статистики

Опытно-экспериментальная база исследования: менеджеры Санкт-Петербургского отделения ООО «Товары Настоящего Качества Трейдинг».

Характеристика выборки исследования: 30 человек, в возрасте от 30 до 43 лет, мужчины, занимающие должности менеджеров разных направлений от четырёх до 13 лет, работающих в Санкт-Петербурге.

Научная новизна исследования:

Проведённое исследование направлено на идентификацию специфических стресс-образующих факторов работы менеджеров торговой организации и предлагает комплексный подход, объединяющий несколько способов профилактики профессионального стресса, а не разрозненные, единичные или отдельно проводимые профилактические мероприятия.

Теоретическая значимость данного исследования заключается в том, что вопрос профессионального здоровья как такового, и необходимости предотвращения возникновения профессионального стресса в частности, становятся все более актуальными. Современные условия труда могут оказывать как положительное, так и негативное влияние на человека. Негативные последствия часто возникают из-за неблагоприятных факторов рабочей среды, таких как чрезмерное напряжение, перегрузки и

психотравмирующие обстоятельства, приводящие к возникновению или усугубляющие уровень профессионального стресса.

Практическая значимость исследования заключается в следующем:

Разработка эффективных профилактических мероприятий для реализации комплекса мер по работе с профессиональным стрессом и созданию благоприятной рабочей среды, которая помогает снизить уровень стресса. Это включает в себя комплексный подход по организации тренингов по управлению стрессом, временем, узко направленных читательских клубов, программ саморегулирования и индивидуального подхода к работе с профессиональным стрессом менеджеров торговой организации.

Систематическое внедрение рекомендаций и практик, основанных на результате исследования, может привести к улучшению эффективности и производительности труда, удержанию кадров, а также улучшению общего психологического климата в организации.

Экономическая значимость результатов проявляется в повышении качества работы и уменьшении временных потерь из-за болезненных состояний, вызванных стрессом, в уменьшении затрат на поиск, обучение и адаптацию персонала, а также в улучшении репутации организации в бизнес среде и на рынке труда.

Достоверность и обоснованность полученных в ходе исследования результатов были обеспечены применением современных методологических подходов, адаптированных к российским условиям. Это включало последовательное воплощение теоретических концепций, основанных как на отечественных, так и на зарубежных исследованиях в области психологии и философии. Кроме того, использовались методы, соответствующие поставленным задачам, обеспечивая репрезентативность выборки и применение математической статистики для анализа данных.

Личное участие автора: Автор принимал активное участие в организации и проведении исследования, что заключалось в выборе методов,

разработке профилактических мероприятий (включая тренинги и индивидуальные сессии), а также в сборе и анализе полученных результатов.

Апробация и внедрение результатов работы. Выводы по исследованию были представлены в научных публикациях и всероссийских конференциях. Статья «Специфика профессионального стресса менеджеров по продажам» опубликована в Международном журнале «Молодой ученый» (№7 (506), февраль 2024. Результаты исследования по эффективности читательских клубов в профилактике содержатся в статье «Читательский клуб как способ профилактики профессионального стресса менеджеров», опубликованной в сборнике материалов Международной научно-практической конференции «Современное общество и личность: проблемы взаимодействия, вызовы и перспективы развития», г. Белгород, 31 октября 2024. Вышеназванная статья была заявлена на II Всероссийский конкурс научных, методических, творческих работ «Россия: новое поколение и знание» в категории «Здоровье и медицина» и получила диплом 3 степени.

На защиту выносятся:

- Анализ профессионального стресса в среде менеджеров торговой компании позволяет руководству и HR-отделу более точно определить факторы, оказывающие влияние на уровень стресса на рабочем месте;
- своевременное выявление основных причин стресса предоставляют возможность разработки комплексных программ для профилактических мероприятий, направленных на улучшение здоровья и общего качества жизни сотрудников;
- применение комплексных профилактических мероприятий по управлению профессиональным стрессом у менеджеров стабилизирует и повышает их устойчивость к стрессовым ситуациям и уровень саморегуляции.

Структура магистерской диссертации. Работа состоит из введения, двух глав (теоретической и эмпирической), заключения, списка использованной литературы (источников 66), включает 12 рисунков, 4 таблицы, 3 приложения. Основной текст работы изложен на 83 страницах.

Глава 1 Теоретический анализ научной литературы по проблеме профессионального стресса и его профилактики

1.1 Проблема стресса и профессионального стресса в психологической литературе

Трудовая деятельность и работа часто ассоциируются со стрессом, который стал привычным для нашей жизни. С момента первых исследований, проведенных в тридцатых годах XX века Гансом Селье (Hans Selye) и Уолтером Кэнноном (Walter Cannon), и до настоящего времени стресс эволюционирует в изучении, анализе, характеристиках и влиянии на индивидуумов. Таким образом, это актуальное и значимое явление, значение которого отражается в значительном увеличении научных работ в различных областях, таких как биология, психофизиология, психология и другие социальные науки. В рамках психологии труда и организаций были разработаны модели, которые раскрывают различные значимые аспекты: от тех, кто защищает индивидуальную концепцию стресса (с психофизиологической и субъективной точки зрения), до все более принимаемого во внимание рассмотрения коллективных аспектов стресса в рабочей среде. Также в условиях стресса у людей значительно увеличивается риск заразиться инфекцией, так как в периоды физического или психического напряжения уровень выработки иммунных клеток существенно снижается[53].

Труд основоположника понятия «стресс» Ганса Селье «Стресс без дистресса» даёт следующее определение: «стресс – неспецифический ответ организма на любое предъявляемое ему требование» [8, стр. 9]

Согласно взглядам Г. Селье, «все живые организмы стремятся сохранить состояние внутреннего баланса в своей деятельности. Реакция организма на внешние раздражители выполняет одновременно защитные и адаптационные функции, эффективность которых зависит от устойчивости

организма к различным воздействиям, а также от силы и продолжительности этих раздражителей. Однако адаптационные способности организма имеют свои пределы, и их недостаток может привести к летальному исходу»[45, с. 10].

Выделяют поведенческие, физиологические, когнитивные и эмоциональные стрессовые реакции человека (рисунок 1)



Рисунок 1 – Реакция человека на стресс [1, с.27].

В 1936 году канадский физиолог Г. Селье предложил свою теорию стресса, тем самым введя этот термин в область психологии. Селье отметил, что процесс адаптации организма человека независим от характера воздействия или степени его экстремальности. Разграничение понятий «эмоциональный стресс» и «общий адаптационный синдром», которое предложил Селье, стало достижением в психологии. Так был выделен критерий, который помогает обобщить внешние воздействия на человека или животное с точки зрения их психологической значимости для каждого индивида. Выделился ключевой фактор, который определяет дальнейшее развитие физиологических и поведенческих реакций на эмоциональный стресс: это «психологическое состояние, возникающее в ответ на внешние воздействия»[8с. 11].

Ганс Селье дал следующее определение общему адаптационному синдрому: «совокупность типичных ответных реакций организма на

раздражители различной природы»[8с. 11]. Эти реакции, в первую очередь, имеют защитное значение и проявляются через несколько стадий:

Стадия тревоги – через понижение сопротивления организма и активацию защитных механизмов.

«Стадия сопротивления – организм адаптируется к новым условиям и повышенным требованиям.

Стадия истощения, на которой наблюдается несостоятельность защитных механизмов организма и нарушение согласованности его жизненных функций, что приводит к дезинтеграции»[8с. 19].

Теория Ганса Селье не предполагает, что человек может защититься от воздействия стрессовых факторов. Этот пробел заполняют психологические концепции стресса» [60 с. 12]. Дональд Хендерсон и его коллеги, указывают, что «первым исследователем, который начал изучать психологические аспекты стресса, был Rodger. Kahn, который сосредоточился на значении ролевого конфликта в контексте организационного стресса» [60 с. 13].

На сегодняшний день стресс рассматривается как особое функциональное состояние, которое возникает в ответ на экстремальное воздействие, представляющее угрозу физическому и психическому благополучию человека. Этот процесс охватывает изменения на различных уровнях, включая поведенческий, вегетативный, гуморальный, биохимический и психический [3]. Стресс выполняет биологическую функцию адаптации и направлен на защиту организма от воздействий, которые угрожают ему.

Ю.А. Александровский в своем анализе рассматривает психофизиологическую природу эмоционально-стрессовых и невротических состояний, обнаруживая их сходные характеристики. Он отмечает, что обе эти категории имеют основу в конфликтных ситуациях, которые сопровождаются различными психологическими аспектами, такими как страх и тревога. По мнению Александровского, решающим фактором не является степень интенсивности стрессора или его объективные особенности, а скорее

психологическая оценка ситуации индивидом. Развитие эмоционально-стрессовых и невротических состояний связано с нарушением активности психической адаптации, что проявляется в различных аспектах, включая восприятие информации и социальные отношения. Таким образом, важно учитывать не только внешние факторы, но и внутренние психологические механизмы, определяющие реакцию человека на стрессовые ситуации [2].

Согласно представлениям Ю.А. Александровского, эмоционально-стрессовые расстройства подчиняются определенным закономерностям:

«Комплекс психофизиологических реакций, возникающих при восприятии и обработке информации, воспринимаемой личностью как эмоционально-значимая и негативная» [2 с. 153].

Следует подчеркнуть, что адаптационный синдром, который был охарактеризован Гансом Селье на психологическом уровне, имеет связь с теорией фрустрации, предложенной Саулом Розенцвейгом [64]. Фрустрация представляет собой «столкновение потребностей индивида с непреодолимыми психологическими барьерами, что может привести к стрессу и неврозам» [64 с. 82]. Теория фрустрации дополняет учение Селье, хотя не затрагивает биохимические аспекты.

Г. Селье выделяет индивидуальные ответы на экстремальные ситуации, подчеркивая, что каждый человек реагирует по-своему. Например, одни испытывают повышение давления, другие сталкиваются с обострением язвы, а еще у других возникает широкий спектр эмоциональных реакций от нормальных до патологических. Эмоциональная реакция обычно начинается с чувства гнева или страха, что приводит к нападению или убеганию. Однако такое поведение оказывается быть нецелесообразным и не признаваться сознанием.

Процесс перехода к эмоции гнева и агрессивным реакциям сопровождается активным выбросом адреналина. Снижение уровня этого гормона может вызвать смену настроения на страх и привести к защитным или уклоняющимся действиям.

Разные ситуации воспринимаются как стрессовые в зависимости от личного опыта и восприятия каждого человека. Важную роль здесь играют психологические мотивы, которые формируют наше отношение к происходящему. Хотя стадии стресса у всех людей имеют схожие характеристики, их внешние проявления могут значительно различаться. Некоторые люди сдаются перед трудностями, в то время как другие находят в себе силы для сопротивления.

Первая стадия стресса по Г. Селье - это фаза тревоги, где происходит мобилизация организма для быстрого реагирования на угрозу. Эта реакция, известная как «реакция борьбы или бегства», эффективно помогала нашим предкам выживать в опасных ситуациях. Однако у некоторых людей интенсивная мобилизация ресурсов может привести к «острым стрессовым реакциям», которые проявляются на поведенческом и психологическом уровнях.

Стресс в первую очередь активирует симпатическую нервную систему, которая реагирует на внешние воздействия. Эта система мобилизует ресурсы организма и подготавливает его к действию: сердечные сокращения ускоряются, выделяется глюкоза для энергии, а кровоснабжение различных органов меняется. Регуляцией внутренних процессов занимается вегетативная нервная система, которая стремится поддерживать гомеостаз - равновесие в организме. Парасимпатическая нервная система, в свою очередь, восстанавливает энергетический баланс и замедляет функции организма.

Е.М. Черепанова обращает внимание на то, что на начальном этапе стресса человек испытывает состояние "предстартовой готовности", когда он «ощущает себя как физически, так и психологически готовым к предстоящим вызовам. В этот период наблюдаются временные улучшения в состоянии здоровья, и такие психосоматические расстройства, как гастриты, колиты, язвы, мигрени и аллергии, могут отступить. Тем не менее, на третьем этапе стресса эти проблемы, как правило, возвращаются» [50].

Некоторые исследователи указывают, что «существует особое состояние, связанное с переживаниями реакций стресса в профессиональной сфере», так называемое «предстартовое состояние» [50]. «Перед наступлением значимых событий, человек испытывает волнение, беспокойство. С одной стороны, это помогает сконцентрироваться на выполнении задачи и подготовке к событию, с другой стороны, волнение может превысить уровень нормального волнения. Высокий уровень беспокойства может отрицательно сказаться на способности анализировать ситуацию, контролировать процесс и еще больше усилить негативные проявления стресса»[57 с. 52]

Вторая стадия – адаптация или сопротивление, когда организм успешно справляется с негативными факторами благодаря предшествующей мобилизации. На этой стадии может происходить укрепление стрессоустойчивости через глубокие адаптационные изменения. Человек получает опыт «стойкости и уверенности в своих силах и действиях»[61].

В своих исследованиях автор термина «реакция «бей или беги» Волтер Кеннон отмечает, что «организм всегда стремится к равновесию внутренней среды»[61 с. 13]. Однако, при появлении новых требований происходит «перестройка, восстанавливающая равновесие, но на новом уровне» [61, с. 15].

«Если стрессоры не уменьшаются, наступает третья стадия – истощение» [8, с. 9]. В этот период адаптационные возможности организма снижаются, усталость накапливается. Организм менее устойчив к новым стрессорам, что увеличивает риск заболеваний. В это время человек может нуждаться во внешней поддержке, такой как психологическая помощь или устранение источников стресса.

По словам А. Ходаковского, «между темпераментом человека и его реакцией на стресс имеется определенная связь».[49, с.319]

Проведя исследование организационного дистресса, В. Зигерт и Л. Ланг выделили различные проявления этого явления. «Страх неспособности справиться с работой возникает из-за различных причин, связанных с профессиональной деятельностью, таких как неэффективное управление

временем, слабые навыки командной работы и недостаточное физическое и психическое состояние» [19]. Страх совершить ошибку, который встречается у новичков, но также может присутствовать у опытных работников.

«Страх быть обделенным другими проявляется в реакции на несправедливость в продвижении по карьерной лестнице или в распределении рабочих задач. Реакция на этот страх у разных людей различна: некоторые проявляют разочарование, в то время как другие улучшают свою работу. Страх потерять работу вызывает стресс из-за нестабильности занятости. Это может привести к потере уверенности и самоуважения, требуя времени для восстановления психологического равновесия. Страх потерять личность связан с отчуждением работника от результатов своего труда в условиях современного разделения труда. Человек становится частью технологического процесса, что приводит к потере ощущения собственной ценности и увеличению чувства ненужности» [38].

О. Б. Долгинова в исследовании макротравм среди студентов, будущих психологов, выявила следующие трудности в их жизни: «изменения места жительства(57%), смена места обучения, проблемы, связанные с установлением романтических отношений и началом сексуальных взаимоотношений(93% студентов),изменения в дружеских отношениях(82%), личностные изменения, связанные с успехами в различных сферах жизни(71%), проблемы в свободное время и быту(68%)» [18 с. 149].

М. В. Барабанова описывает синдром профессионального выгорания как «состояние физического и психического истощения, вызванное эмоциональным перенапряжением в работе с людьми»[6 с. 59] Это состояние «может привести к дезинтеграции различных психических сфер, особенно эмоциональной»[6]. Специалисты Натикского центра научно-прикладных исследований обнаружили, что «фаза устойчивого сопротивления стрессу характеризуется активацией определенных отделов головного мозга и ускоренным расходом норадреналина»[6, с. 59], который играет ключевую роль в противостоянии факторам стресса. «Недостаток норадреналина может

привести к нервно-психическим нарушениям, указывающим на наличие психической травмы»[6].

Д. Хоффельд провел исследование различных причин стресса у пожарных, обнаружив, что они «склонны к преждевременной смерти, физическим и психическим заболеваниям, а также к снижению работоспособности. Подавляющее большинство пожарных страдает от синдрома посттравматического стрессового расстройства»[16].

Исследования в Германии, Франции и Австрии показали, что 25% обращений к врачу связаны с психосоматическими заболеваниями и депрессией.

В армии США большое внимание уделяется психологической подготовке военнослужащих. Считается, что до 50% всех потерь в современной войне могут быть психическими. Поэтому проводятся эксперименты по укреплению психологической устойчивости в бою, включая медикаментозную поддержку. Армейские полевые уставы отмечают, что победа в войне зависит от духовного состояния и адаптивности военнослужащих к экстремальным условиям.

Учитывая, что Мэдди (S. Maddy) (1999) начал исследовать устойчивость у людей как основной показатель развития устойчивости, он собрал в своем первом исследовании в компании Illinois Bell Telephone в Чикаго данные. Эти данные показывают, что группа с высокой устойчивостью имеет значительно более высокие средние значения, чем те, у кого устойчивость низкая, в интересе к деятельности, настроении, значимости деятельности и чувстве поддержки[30].

В его втором исследовании (n=124) он выявил, что у устойчивых субъектов средние значения в преобразующем противостоянии рабочим событиям значительно выше, что объясняется различными способами, связанными с контекстом события и стратегиями избегания[30].

В третьем исследовании, проведенном Мэдди (2004) (n=140), он обнаружил значительные положительные корреляции между устойчивостью и

тревожностью, депрессией, межличностной восприимчивостью, соматизацией и симптомами напряжения. Считая, что у "устойчивых" субъектов средние значения по всем этим переменным ниже как при высоких, так и при низких стрессовых событиях. В итоге, стрессовые события вызвали повышение напряженности, но устойчивость-резилиентность ее снижала, проявляя защитные эффекты благополучия, увеличивая преобразующее противостояние и снижая избегательное или регрессивное противостояние [30].

Исследование Синклера и Тетрика (2000) со студентами психологии в США (n=426) указывает на корреляцию устойчивости и факторов, входящих в нее, с ролевым стрессом. Кроме того, ролевой стресс также коррелирует с показателями тревожности, депрессии и недостатка аффекта.

Fusilier & Maining (2005), определившие в выборке работников (n=260), что переменные стресса отрицательно коррелируют с удовлетворением, социальной поддержкой и устойчивостью, также выявили, что устойчивость отрицательно коррелирует с рабочими стрессами и положительно - с удовлетворением и социальной поддержкой. Хотя прямых корреляций между жизнестойкостью и предложенными показателями здоровья они не обнаружили, они определили, что рабочие стрессовые события ассоциируются с увеличением затрат на здравоохранение [66].

Эйви, Лутанс и Дженсен (2009), исследовавшие выборку сотрудников (n=146), выявили, что «психологический капитал отрицательно коррелирует с симптомами стресса, которые, в свою очередь, положительно связаны с намерениями покинуть рабочее место и поиском другой работы. Таким образом, возникает косвенная связь между психологическим капиталом и намерениями искать другую деятельность через симптомы стресса» [55].

Larrabee, Wu, Persily, Simoni, Johnston, Marcischak, Mott & Gladden (2010) в своем исследовании с медсестрами (n=464) рассматривали устойчивость к стрессу как результат их стилей толкования, включая автокритичность, создание барьеров, выполнение неизменных задач, признание компетентности

или вероятности личного успеха в задаче. Люди с этими характеристиками проявляли более низкий уровень жизнестойкости. Они также изучали другие переменные, объясняющие ситуационный стресс, такие как возраст, стаж работы, психологическое самоутверждение, удовлетворенность трудом и уровень образования. В итоге они пришли к выводу, что различные стили толкования жизнестойкости предсказывали рабочий стресс и психологическое самоутверждение и были предикторами рабочей удовлетворенности и, следовательно, намерения оставаться в организации [66].

Исследование Mealer, Jones, Newman, McFann, Rothbaum & Moss (2012) с медсестрами из отделений интенсивной терапии в США ($n = 744$) также обнаружило более низкую распространенность диагнозов посттравматического стресса у резилиентных субъектов.

Относительно организационной жизнестойкости и ее связи со стрессом, упомянем исследование, проведенное Gittel (2008) с персоналом различных профессий в больнице ($n=338$). Результаты показали различные реакции на восприятие рабочих стрессоров в зависимости от профессии. Например, врачи и терапевты демонстрировали положительную связь, в то время как резиденты и медсестры - отрицательную. Это позволяет предположить, что последним необходимо более активно развивать резилиентные ответы. Интересной чертой исследования является идея того, что восприятие угроз или рабочих стрессоров положительно коррелирует с некоторыми организационными резилиентными ответами, такими как коллективные стратегии преодоления, связанные с более высоким уровнем координации и гибкой и эффективной системой работы [66].

Теория взаимодействия человека с окружающей средой рассматривает стресс как результат несоответствия между индивидуумом и внешними условиями. Соответствие представляет собой взаимозависимый процесс, в котором баланс потребностей индивида и требований окружающей среды играет ключевую роль. Для адекватного понимания поведения человека в

контексте его окружения необходимо учитывать все аспекты этого взаимодействия [66].

Результаты исследований ученых из разных стран помогают понять, как возникает стресс, какие факторы способствуют его развитию и как его качественные особенности влияют на психику человека в различных обстоятельствах.

Именно XX век стал временем, когда проблема стресса громко заявила о себе. Из-за того, что в современных организациях часто возникают обстоятельства, когда сотрудник, наталкиваясь на какую-то проблему не может полноценно реализовать энергию, вызванную физиологическим механизмом стресса, начинается разрушение человека изнутри. И вместо оправданных нормальных реакций, механизмы дистресса начинают разрывать человека.

Таким образом, это актуальное и значимое явление, значение которого отражается в значительном увеличении научных работ в различных областях, таких как биология, психофизиология, психология и другие социальные науки.

В рамках психологии труда и организаций были разработаны модели, которые раскрывают различные значимые аспекты: от тех, кто защищает индивидуальную концепцию стресса (с психофизиологической и субъективной точки зрения), до все более принимаемого во внимание рассмотрения коллективных аспектов стресса в рабочей среде.

Профессиональный стресс представляет собой состояние психологического и эмоционального дисбаланса, вызванное негативными факторами и ситуациями на рабочем месте. Характеризуется он чувством неспособности справиться с требованиями и ожиданиями, возникающими в рабочей среде, а также ощущением потери контроля над ситуацией.

Стресс является результатом взаимодействия между субъектом и его окружением, когда последнее воспринимается как "угрожающее" и подвергает его благополучие риску, будь то физическое или психологическое. Человек

подвергается стрессу, когда ему приходится сталкиваться с внешними требованиями, превышающими его ресурсы, так что ситуация оказывается для него непосильной, и он не в состоянии дать эффективный ответ.

Также следует отметить, что стресс является «естественной реакцией организма, который активизирует все свои ресурсы для реагирования на требования или чрезвычайные ситуации в конкретной ситуации»[45, с. 101]. Это приводит «к увеличению физиологической и когнитивной активности»[45, с. 101], а также подготовке к интенсивной двигательной активности. Например, когда человек находится один на один с бешеной собакой, его сердцебиение учащается, надпочечники вырабатывают больше адреналина, что помогает быстрее думать и определить, есть ли у него выход или оружие для защиты, а сердце начинает быстрее качать кровь к мышцам, если потребуется убежать [21].

Когда такие ситуации тревоги и реакции становятся частыми, интенсивными или длительными, они могут вызывать определенные негативные последствия для организма, называемые психофизиологическими или психосоматическими расстройствами. Когда эти обстоятельства возникают в рабочей среде, речь идет о профессиональном стрессе [24].

Для определения стресса, связанного с профессиональной деятельностью, в научной литературе используются термины «организационный стресс»[13], [27], [59], «рабочий стресс»[17], «профессиональный стресс»[59] , [38], которые часто употребляются как синонимы.

«На текущий период существует несколько подходов к понятию профессиональный стресс, среди которых можно выделить следующие:

- под профессиональным стрессом понимаются завышенные ожидания, предъявляемые руководством, ставящие сотрудника в сложное положение, в котором он не в состоянии проявить себя должным образом по причине отсутствия у него требуемых знаний и навыков, и в котором сотрудник неспособен воздействовать на сложившуюся ситуацию;

- профессиональный стресс представляет из себя конфронтацию между сотрудником и рабочей атмосферой, которая способствует внутреннему психологическому диссонансу, приводящему к сбою в трудовой деятельности;
- профессиональный стресс – это появление постоянных негативных эмоций, напрямую связанных с исполнением должностных обязанностей на работе» [32, с. 306].

«На основании вышеизложенного профессиональный стресс подразумевает наличие стойких негативных эмоций у сотрудника касательно нахождения в рабочей среде и исполнения своих трудовых функций, которые препятствуют его профессиональной эффективности в условиях давления начальства и невозможности изменить обстановку на работе»[43 с. 155].

Для организации важно знать уровни стресса на своем рабочем месте и, следовательно, уровни стресса своих работников. Эффективный менеджер, а также собственник организации понимает, что высокий уровень стресса приводит к различным заболеваниям, вызывающими отсутствие на работе и материальным потерям, так как стресс связан и с продуктивностью, и креативностью, и со способностью к концентрации, с эффективностью.

Этот рост проблем, вызванных наличием высоких уровней стресса обусловлен, в большей степени, индустриализацией и информатизацией процессов производства, когда задачи, которые традиционно требовали физического труда, выполняются машинами. Это, в свою очередь, требует больше умственного напряжения. Если к этим новым условиям добавить, что темп работы усиливается, задачи постоянно меняются, время реакции сокращается, изменчивость экономической среды, адаптация к новым нормам в процессах, изменения в управлении организациями, появление новых форм занятости и высококвалифицированной рабочей силы и прочие факторы, получается рабочая среда, где работники постоянно сталкиваются с вызовами, которые могут привести, если не находят решения, к стрессу, как острому, так и хроническому.

«Стресс на рабочем месте влияет на:

- обязательства работника перед организацией;
- эффективность работы персонала и ее продуктивность;
- текучесть кадров;
- уровень посещаемости;
- удовлетворение потребностей клиентов;
- имидж и репутацию организации;
- возможность судебных процессов» [16 с. 23].

Следует также отдельно упомянуть новое понятие «техностресс».

Глубокая современная технологическая революция и внедрение информационно-коммуникационных технологий (ИКТ) в рабочую среду, такие как роботы в промышленности, удаленная работа, интернет, мобильная телефония и прочее, вызвали значительные и широкие изменения. Адаптация работников к использованию этих новых инструментов породила новую модель специфического стресса: техностресс. Исследования начались в 1984 году с исследований американского психиатра Крейга Брода, и понятие и определение его развивались со временем. По мнению Салановой, этот термин описывается как «отрицательное психологическое состояние, связанное с использованием информационно-коммуникационных технологий или угрозой их использования в будущем. Это отрицательное психологическое состояние обусловлено ощущением человеком несоответствия между требованиями и ресурсами, связанными с использованием и управлением информационно-коммуникационных технологий» [9 с.15] . Психосоциальные исследования изучали его проблематику и определили, что он характеризуется аффективными симптомами или тревожностью, связанной с высоким уровнем психофизиологической активации организма (мышечные проблемы, головные боли, умственная и физическая усталость, тревога) и развитием негативного отношения к информационно-коммуникационным технологиям (страх и рутина).

1.2 Особенности профессионального стресса менеджеров

В современном обществе, в мировом масштабе, отмечаются глобальные перемены в развитии новых промышленных технологий, требующих от специалистов громадной, не только профессиональной, но и личностной отдачи, что повышает риски стрессогенности для человека. К перечисленным причинам можно добавить большой список проблем, к числу которых относится и износ трудовых ресурсов, недостаток кадрового потенциала, несовершенную систему управления в организации и гигиене труда и пр.

Анализ этой ситуации позволил выделить в общем поле стресса – понятие профессиональный стресс, который характеризуется как «напряжённое состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанных с выполняемой профессиональной деятельностью»[52].

Г. Селье подчеркивает, что стресс является неотъемлемой частью профессиональной жизни, в то время как дистресс – это его нежелательная форма [45]. «Ключевой вопрос заключается в том, как преобразовать большинство стрессовых ситуаций в конструктивный эустресс»[45, с.107].

Н.В. Самоукина предлагает классификацию стрессовых сценариев на основе трех критериев: частоты и силы проявления, направления агрессии (самонаправленной или направленной на других) и механизмов их возникновения[39].

В профессиональной среде можно выделить несколько типов стрессоров, оказывающих влияние на человека: физические, физиологические, социально-психологические и организационно-структурные факторы. Например, к физическим стрессорам можно отнести такие воздействия, как вибрация на производстве, уровень шума и загрязнение окружающей среды. Физиологические стрессоры могут включать нерегулярные графики работы, отсутствие режимов труда и отдыха, что часто характерно для врачей, рабочих и руководителей.

Социально-психологические стрессоры могут возникать в виде конфликтов, перегрузки или недогрузки работников, дефицита времени и других факторов, оказывающих влияние на психологический климат в организации. Структурно-организационные стрессоры связаны с ошибками в построении структуры организации, неверным распределением обязанностей и ресурсов.

Однако основным стрессором, вызывающим дистресс в профессиональной среде, является изменение мотивации. Когда работа перестает приносить удовлетворение и превращается в средство для получения материальной выгоды, это может привести к негативным последствиям как для работника, так и для организации. Г. Селье предлагает находить удовольствие и смысл в своей профессиональной деятельности, чтобы смягчить негативные последствия стресса и предотвратить дистресс [45]. Согласно В.А. Бодрову, стрессовый раздражитель воспринимается каждым человеком индивидуально и символически. Одни могут на него реагировать, другие – нет. Это зависит от оценки воздействия, которую делает каждый индивидуум, основываясь на различных аспектах, включая биологические, психологические и социальные факторы [7].

Н.В. Самоукина выделяет три основных типа профессионального стресса: информационный, эмоциональный и коммуникативный [40]. «Информационный стресс возникает из-за недостатка или избытка информации, особенно в условиях ограниченного времени для выполнения задач или когда информация является неопределенной или ненадежной» [40 с. 95].

А. Е.В. Корниенко и Н.А. Андреевич указывают, что «в случаях информационных перегрузок, когда работник не справляется с возникшей перед ним задачей и не успевает принять важное решение в условиях жесткого ограничения во времени, возникает информационный стресс. Напряженность может усилиться, если принятие решения сопровождается высокой степенью ответственности, а также в случаях неопределенности, при недостатке

необходимой информации, слишком частом или неожиданном изменении информационных параметров профессиональной деятельности» [25 с. 90].

«Эмоциональный стресс проявляется, когда работник ощущает угрозу своей безопасности на рабочем месте, сталкивается с проблемами в отношениях с коллегами или испытывает чувство вины, а также несоответствие между своими компетенциями и возложенной на него ответственностью [40].

«Коммуникативный стресс связан с трудностями в установлении эффективных коммуникационных связей внутри коллектива, что может приводить к конфликтам и создавать неблагоприятный психологический климат. Причинами этого могут быть недостаточные навыки делового общения, высокая личная тревожность и жесткая иерархия в организации» [40 с. 99].

С.Ю. Манухина, Н.Н. Глушач, Н.М. Манухина указывают также, что коммуникативный стресс «проявляется в повышенной конфликтности, возникновении признаков нездорового психологического микроклимата, неспособностью контролировать себя в стрессовых ситуациях. Причиной его сможет быть низкий уровень навыков делового общения, высоченный уровень личностной тревожности, сильная закрытость границ коллектива, безоговорочно простроенная иерархия отношений и так далее»[29 с. 352].

Д. Фонтан выделяет два вида стрессоров в профессиональной сфере: общие и специфические. «Общие стрессоры охватывают всеобъемлющий спектр аспектов, начиная от отсутствия научного подхода к организации общей работы и заканчивая статусными вопросами, такими как низкий казенный статус и ограниченные перспективы карьерного роста. Кроме того, сюда относятся и такие факторы, как заорганизованность, неопределённость и непредсказуемость развития событий, что сможет привести к эмоциональному выгоранию»[57 с. 27].

Общие стрессоры включают в себе «несколько аспектов, начиная от отсутствия научного подхода к организации общей деятельности до статусных

проблем, таких как низкий служебный состояние и недостаточные перспективы карьерного роста. Кроме того, сюда относятся и эти факторы, как заорганизованность, неопределенность и непредсказуемость развития событий, что возможно привести к эмоциональному выгоранию» [58 с. 27].

Эмоциональное выгорание, или «burnout», представляет собой «механизмы психологической защиты, который формируется в ответ на психотравмирующие воздействия» [7, с. 156]. Перлман и Хартман предложили модель, основанную на трех измерениях выгорания: физиологическом, аффективно-когнитивном и поведенческом [63].

Стресс является ответом на внутренние или внешние угрозы, а стрессором называют «любое событие, переживание или стимул окружающей среды, который вызывает стресс у человека» [34 с. 324]. Тем не менее, можно утверждать, что некоторые внешние условия имеют гораздо большую вероятность действовать как стрессоры, чем другие. Все стрессоры являются окружающими в том смысле, что они являются частью окружающей среды. Некоторые аспекты окружающей среды являются физическими, социологическими и психологическими. С этой точки зрения факторы стресса, присутствующие в рабочих ситуациях, можно классифицировать на три больших группы: стрессоры физической среды, освещение, шум, температура, загрязненные среды, стрессоры, связанные с содержанием задачи: умственная нагрузка, контроль над задачей и стрессоры, связанные с организацией: конфликт и неопределенность ролей, рабочий день, межличностные отношения, продвижение и развитие карьеры.

Анализируя литературу по этой теме, можно выделить различные подходы к концептуализации стрессовых ситуаций или источников стресса. Эти эпизоды возникают из ситуации в окружающей среде или личности, которая влияет на индивида, устанавливая определенные требования или запросы, которые человек не контролирует или не может удовлетворить. Сам неконтролируемый аспект является угрозой для него самого. Несколько авторов утверждают, что эти стрессоры возникают у человека, когда

существует разрыв между требованиями окружающей среды или собственными требованиями и ресурсами, которыми человек располагает для их решения.

Таким образом, утверждается, что стрессовые переживания возникают, когда требования на работе высоки, а одновременно возможности контроля низки, обычно из-за недостатка ресурсов. Характеристика источника или провоцирующей стресс ситуации может быть определена как несоответствие между потребностями, желаниями или ожиданиями и реальной ситуацией.

Стрессоры можно классифицировать, опираясь на их природу или присутствие в окружающей среде, как физические, социологические и психологические. Таким образом, выделяются три большие категории или группы стрессоров: стрессоры физической среды, стрессоры, связанные с содержанием задачи, стрессоры, связанные с организацией на рабочем месте, стрессоры физической среды.

Рассматриваются вопросы или аспекты, связанные с физической средой труда, в которой работают люди и которые могут вызывать ситуации профессионального стресса: шум, вибрации, освещение (избыток или недостаток), температура, влажность, токсичность, доступность и расположение физического пространства и так далее.

Характеристики выполняемой работы могут быть потенциальными провокаторами профессионального стресса. Это включает в себя «содержание задачи, возможность контроля, которую имеет работник над своей деятельностью (автономия, инициатива и ответственность), умственная нагрузка, использование навыков, облегчающих адекватное выполнение работы, обратную связь, которую он получает, идентификацию задачи и ее сложность» [46].

Эволюция форм работы привела к более интенсивной умственной деятельности, обработке информации, решению проблем, управлению знаниями. Некоторые люди предпочитают выполнять простую и рутинную работу, в то время как другие чувствуют себя более комфортно в более

сложных и насыщенных работах. Если задача соответствует ожиданиям и способностям работника, это становится мотивирующим и влияющим на психологическое благополучие.

Несоответствие между восприятием индивидов требований, возложенных на них, и их компетенцией для их решения также является источником профессионального стресса. За последнее десятилетие наблюдается увеличение форм работы в команде. Это требует других компетенций и иногда размывает границы определения должностей. Кроме того, один и тот же человек может выполнять свои обязанности в разных командах с различными характеристиками и миссиями. Таким образом, команды и, следовательно, работники должны обладать необходимыми навыками для применения в каждой ситуации.

С другой стороны, внедрение новых технологий в рабочую среду, таких как роботы в промышленности, удаленная работа, интернет, мобильная телефония и так далее, также существенно изменило содержание задач и выявило новые источники стресса при их правильной реализации и управлении ИКТ и тогда появилась следующая группа стрессоров, связанных с организацией на рабочем месте – требования самой работы.

Здесь анализируется сама трудовая деятельность, включая смены, перегрузку задачами, воздействие рисков, управление неопределенностью и неоднозначностью. В последние годы, с постоянными изменениями и необходимостью адаптации к новым рынкам и потребностям экономики, управление неопределенностью становится все более обыденным. Это вызывает ряд изменений в занятости, таких как повышенная текучесть кадров, разнообразие трудовых контрактов и гибкость графиков, что стимулирует индивидов к развитию более широкого спектра и разнообразных компетенций (трудовая гибкость).

Конфликт и неопределенность ролей возникает при совпадении ожиданий работника и реальности, которую требует от него организация, когда точки отсчета и информация не являются полными, ясными или

правильно интерпретированными, приводит к состоянию неопределенности. Работник не знает, чего от него ожидается в организации, не определены его обязанности, полномочия, отношения и коммуникация с коллегами, подчиненными, руководством, клиентами и так далее.

Межличностные и групповые отношения. Отношения с руководством, коллегами, подчиненными, клиентами, пользователями и так далее могут быть как положительными, так и источниками стресса, если напряженные. Например, отсутствие сплоченности в группе, давление и рабочая атмосфера, изоляция на рабочем месте могут привести к высоким уровням напряжения среди членов рабочей группы. С другой стороны, хорошие межличностные отношения, общение и социальная поддержка могут смягчить негативные эффекты стресса и способствовать здоровью и психологическому благополучию.

Развитие и продвижение по карьерной лестнице. Несоответствие между амбициями работников в карьере и реальным уровнем их достижений может стать источником беспокойства, тревоги и стресса. Неопределенность в работе, переходы ролей, различные этапы развития в компании и продвижения могут затруднить приобретение необходимых навыков и улучшение трудовой мобильности и профессиональных ожиданий.

Атмосфера в организации. Чрезмерная централизация, иерархизация или бюрократизация, а также недостаток социальной поддержки могут быть источниками стресса для работников. Кроме того, корпоративная культура или организационная этика могут вызывать стресс, если ценности не разделяются обеими сторонами.

Таким образом мы видим, что профессиональный стресс менеджеров может проявляться в различных формах и иметь свои особенности, такие как:

- высокая ответственность, которую менеджеры часто несут за результаты работы команды или отдела, что может вызывать значительное напряжение и приводить к стрессам;

- неопределенность и изменения в стратегии, составе команды или рыночной ситуации могут создавать чувство неопределенности и стресса;
- многозадачность: менеджеры часто одновременно решают несколько задач, что может приводить к перегрузке и снижению эффективности;
- конфликты в команде между сотрудниками или отделами становятся источником стресса;
- ожидания со стороны руководства по достижению результатов, установлению планов выполнения работ может усиливать стресс;
- необходимость принимать быстрые решения в условиях ограниченного времени;
- проблемы с делегированием, страх потерять контроль или недоверие к подчиненным увеличивает нагрузку на менеджера.

Эти особенности могут варьироваться в зависимости от конкретной сферы деятельности, организационной культуры и индивидуальных характеристик менеджеров. Взаимосвязь стресса и эффективности профессиональной деятельности является одной из ключевых проблем современного рабочего окружения. Стресс, вызванный различными факторами, такими как высокая нагрузка, конфликты, неопределенность ролей и другие аспекты, может значительно снизить эффективность работы сотрудника. Стресс влияет на работу как индивидуальных сотрудников, так и на работу коллектива в целом. Высокий уровень стресса может снижать производительность, повышать частоту ошибок и ослаблять качество работы. Кроме того, стресс может привести к ухудшению взаимоотношений в коллективе, что дополнительно затрудняет выполнение рабочих задач [47].

При наличии стресса профессиональная деятельность может стать менее эффективной из-за ряда факторов. В частности, стресс может отвлекать внимание, снижать концентрацию и уменьшать способность к принятию решений. Кроме того, длительное воздействие стресса может привести к выгоранию и истощению ресурсов, что негативно сказывается на производительности и результативности работы.

Для повышения эффективности профессиональной деятельности необходимо разрабатывать и применять стратегии управления стрессом. Это может включать в себя «практики релаксации, упражнения по дыхательной гимнастике, установление рабочих режимов и приоритетов, а также развитие навыков адаптации к стрессовым ситуациям. Кроме того, поддержка со стороны руководства и коллег также играет важную роль в снижении уровня стресса и повышении эффективности работы» [41].

Профессиональный стресс имеет наибольшее распространение среди кадров, которым приходится непрерывно взаимодействовать с людьми, в их число входят менеджеры по продажам. Работодатели, предъявляют к менеджерам по продажам ряд требований таких как, «целеустремленность, инициативность, навыки переговоров, грамотная речь, умение самостоятельно принимать решение, энергичность, работоспособность, коммуникабельность, способность к обучению, опыт работы в продажах, внимательность, ответственность, стрессоустойчивость, презентабельный внешний вид, отсутствие вредных привычек постоянный контроль над которыми может вызвать профессиональный стресс» [43, с. 155], [57]. Стоит отметить, «если профессиональный стресс непрерывно продолжается во времени, он вызывает профессиональное выгорание, побочными эффектами которого будут «утрата энергии и желания для выполнения трудовой деятельности, нервное истощение, падение работоспособности и продуктивности. Без должного внимания со стороны руководства и принятия предупреждающих мер профессиональное выгорание может охватить весь персонал» [22, с. 289].

Проблема профессионального стресса является достаточно распространенной темой изучения в области психологии. В.А. Пикта, С.В. Марихин в своих исследованиях выявили влияние атихифобии на профессиональную деятельность менеджеров по продажам. «Под атихифобией понимается заранее запрограммированный неблагоприятный исход событий, в этом случае следует понимать невыполнение плана продаж, который ведет к профессиональному стрессу и может стать причиной

завершения карьеры специалиста в качестве менеджера по продажам» [33]. Результаты эмпирического исследования позволили сделать вывод о «взаимосвязи показателей экономической успешности компании и увеличением эффективности труда сотрудников, наряду с этим удалось констатировать, что все менеджеры по продажам, работающих в трех различных строительных компаниях, в той или иной степени страдает от атихифобии, следовательно, каждый сотрудник организаций с различной интенсивностью и испытывает профессиональный стресс из-за страха потерпеть неудачу в реализации плана продаж по причине негативного опыта в прошлом» [33, с. 189, 190].

М.Ю. Широкая, М.В. Горбатов в своих экспериментальных исследованиях с 2019 по 2020 годы, участниками которого стали 154 менеджера по продажам торговых компаний, среднее значение возраста респондентов составило 34 года, среди которых было 36,4% мужчин и 63,6% женщин. Исследование показало, что все участники опроса «подвержены действию хронического стресса, показателями которого явились неудачный опыт работы в прошлом, утрата смысла жизни, текущие негативные жизненные установки, а также постоянная нехватка рабочего времени» [43, с. 156]. При этом учеными было установлено, что «внедрение инструментов тайм менеджмента в рабочий процесс может стать как действенным средством для устранения хронического стресса, так и привести к еще более тяжелым состояниям профессионального стресса» [53, с. 80, 84].

1.3 Профилактика профессионального стресса

Слово «профилактика» с древнегреческого переводится как «предупредительный», «предохранительный» и подразумевает предварительные меры для недопущения чего-либо.

Всемирная организация здравоохранения отличает «первичную, вторичную и третичную профилактику стрессовых состояний человека»[35, с. 23].

Цель первичной профилактики – предотвращение возникновения проблемы или заболевания. Меры направляются на устранение факторов риска и повышения уровня защиты. Это могут быть образ жизни, привычки, окружающая среда и другие факторы, способствующие развитию стресса. Примеры включают в себя проведение образовательных программ, поощрение здорового образа жизни, тренинги по управлению стрессом и так далее.

Основная же задача вторичной профилактики заключается в своевременном обнаружении и предотвращении превращения стресса в хроническую форму. Это включает в себя работу по преодолению уже существующего стрессового состояния, а также меры, направленные на предотвращение развития стрессовых расстройств.

Одним из наиболее распространённых методов справления со стрессовыми состояниями считается копинг-профилактика, основанная на теории копинга Р. Лазаруса (Richard S. Lazarus). Этот подход подразумевает разработку множества профилактических программ [26], [37].

Ф. Кохен и Р. Лазарус основываясь на своих исследованиях, выделили пять ключевых задач копинга, выполнение которых играет решающую роль «в успешном преодолении трудных ситуаций: «минимизация негативных воздействий обстоятельств и повышение возможностей восстановления (выздоровления), терпение, приспособление или регулирование, преобразование жизненных ситуаций, поддержание позитивного, положительного «образа Я», уверенности в своих силах, поддержание эмоционального равновесия, поддержание, сохранение достаточно тесных взаимосвязей с другими людьми» [26, с. 34]

Цель третичной же профилактики заключается в снижении последствий заболеваний и стресса, а также в реабилитации и восстановлении людей,

переживших сильный стресс. Она предполагает длительную и серьёзную психотерапию для тех, кто находится в состоянии хронического стресса.

Комплексная программа совершенствования системы управления стрессом в организации по Л.Р. Мерфи (Lois Barclay Murphy) указывает, что «деятельность по управлению стрессами руководителю организации следует вести в следующих направлениях: развитие стрессоустойчивости работников; осуществление управления стрессогенностью ситуации; управление психологическим состоянием работников; восстановление работников при чрезмерном стрессировании» [62, с. 15].

Н.В. Водопьянова выделяет три основных подхода к управлению профессиональным стрессом: психологический, организационный и медицинский. «В контексте организационного исследования профилактика стресса сосредоточена на уменьшении стрессоров, возникающих в рабочей среде» [14]. Тем не менее, Н.В. Водопьянова подчеркивает, что «определенные организационные меры могут вызвать стресс, особенно если работники проявляют сопротивление к внедрению новшеств» [14 с. 315]

Н.Н. Смирнова отмечает, что «профилактика более эффективна в форме воздействия на условия и причины, вызывающие профессиональный стресс, на ранних этапах проявления проблемы» [35, с.92]

Л.Р. Мерфи указал на необходимость использования трёх уровней профилактики [62]. Первичная профилактика состоит «в совершенствовании условий труда с целью снижения количества и уровня стрессов в коллективе, включающая в себя изменение характеристик рабочих задач (усиление осуществления контроля), основных характеристик работы предприятия (отбор и обучение), ролевых характеристик (усиление возможностей сотрудников). В свою очередь, изменение этих характеристик проводится при учете особенностей предприятия, сферы функционирования и вида его деятельности. Вторичная профилактика имеет направленность на послабление влияния симптомов стресса у работников, которых обучают справляться со стрессом посредством методов саморегуляции, позитивного мышления,

релаксации. Эта профилактика будет иметь эффективность лишь при условии среднего либо низкого уровня стресса у работников, в противном случае ее требуется совмещать с методами первой профилактики»[62 с. 18].

Некоторые исследователи рассматривают стрессоустойчивость как «аспект саморегуляции»[5], [7], [15], [17], [20], [58]. В частности, М.Ф. Секач определяет стрессоустойчивость как психологическую саморегуляцию, подчеркивая, что она зависит от «способности управлять своей мотивацией и уровня развития волевых качеств личности» [42, с. 75]. В связи с этим Н.В. Водопьянова указывает на обучение методам эмоциональной саморегуляции, которые помогают не только справляться со стрессом, но и повышают продуктивность труда.

А.Б. Леонова и А.С. Кузнецова выделяют такие методы, как «активная нервно-мышечная релаксация, аутогенная тренировка, самогипноз и идеомоторная тренировка» [28, с. 56]. Они считают, что нервно-мышечная релаксация и аутогенная тренировка являются наиболее разработанными и широко применяемыми техниками. «Эти методы способствуют расслаблению, что, в свою очередь, обеспечивает полноценный отдых и восстановление сил. Обучение методам эмоциональной регуляции может проводиться как индивидуально, так и в группах, а также через самостоятельное изучение» [58]

Кроме того, важным элементом профилактики профессионального стресса является «информирование сотрудников о природе стресса и обучение их правильной оценке и интерпретации стрессовых ситуаций, как связанных с работой, так и с другими аспектами жизни»[31]. Такой подход способствует расширению арсенала конструктивных стратегий преодоления стресса [7], [31], [52].

Не менее важной частью психопрофилактики профессионального стресса является «диагностическая работа, направленная на выявление уровня стрессового состояния и стрессоустойчивости у каждого сотрудника. Это позволит разработать персонализированные рекомендации по повышению устойчивости к стрессу с учетом индивидуальных особенностей работников и

специфики их деятельности» [31], [54]. Кроме того, диагностика поможет определить «группу риска — сотрудников, которые в первую очередь нуждаются в психологической поддержке»[23, с. 20].

Психологическая профилактика может проводиться как на индивидуальном, так и на групповом уровнях[51]. «На индивидуальном уровне основная цель профилактических мероприятий заключается в создании таких психологических условий, которые предотвратят неадекватные реакции у людей с выраженными личностными особенностями, такими как акцентуации характера. Важную роль в этом процессе играет диагностическая работа, направленная на выявление этих индивидуальных черт. Эффективное решение данной задачи способствует улучшению социальной адаптации как в профессиональной среде, так и в различных жизненных ситуациях, включая трудности в межличностных отношениях»[28, с. 20].

В контексте актуализации проблемы профессионального стресса в 90-х годах XX века на Западе возникло отдельное научно-практическое направление — «стресс-менеджмент». Зарубежные исследователи Д. Брайт (Jim Bright) и Ф. Джонс (Fred Jones) описывают стресс-менеджмент как «разнообразные вмешательства, направленные на борьбу со стрессом, включая разработку профилактических мероприятий»[8, с. 215]. В рамках программ стресс-менеджмента выделяются два основных направления: профилактика стресса и его коррекция. Эти направления «взаимодополняют друг друга, но каждое из них имеет свои особенности. Профилактика сосредоточена на устранении потенциальных причин стресса как во внешней среде, так и внутри личности. Обучение навыкам саморегуляции становится важным аспектом, поскольку они помогают повысить работоспособность и восстановить затраченные ресурсы» [8, с. 299].

В области психологии стресса методы коррекции подразумевают «минимизацию или полное устранение факторов, вызывающих психическое перенапряжение»[8, с. 300]. В рамках «стресс-менеджмента профессиональной деятельности можно выделить два уровня: управление

стрессами на уровне организации и на уровне отдельной личности. Ключевую роль в этом процессе играет контроль уровня стресса, который осуществляется психологической службой организации» [8, с. 111].

Одним из эффективных способов профилактики профессионального стресса является информационная работа как с работниками организации в целом, так и с менеджерами по продажам, в частности. Использование простейших буклетов, статей и видео на корпоративных сайтах организации, бесед с психологом позволяет своевременно дать информацию о признаках профессионального стресса, факторах риска[48].

Тренинги занимают не менее важное место в профилактике профессионального стресса. Тренинговые программы, как правило, разрабатываются исходя из результатов диагностики работников и под конкретные задачи. Основной целью такого рода тренингов является научить работников не избегать стрессовых ситуаций, но находить наиболее оптимальные выходы из них, а также на тренингах работники обучаются методам психологической саморегуляции[36].

«Одним из нестандартных методов профилактики профессионального стресса могут стать читательские клубы узкой направленности. Читательские клубы представляют собой уникальные сообщества, где книги становятся не просто объектами анализа, а катализаторами глубоких человеческих взаимодействий. Фокусируясь на личных переживаниях участников, эти клубы создают атмосферу доверия и поддержки, что имеет значительный терапевтический эффект. Участие в таком клубе может обогатить личный опыт, улучшить навыки общения и помочь справиться с эмоциональными трудностями. В конечном счете читательские клубы становятся местом не только для чтения книг, но и для чтения жизни друг друга»[44, с.87].

В своей статье «Природа и происхождение профессионального стресса у предпринимателей» автор исследования Н.И. Влаха приходит к выводу, что «одним из эффективных методов психотерапевтической и психокоррекционной работы для укрепления психического здоровья является

Тренинг антистрессового менеджмента, направленный на контроль эмоций, поддержание оптимистического отношения к жизни и работе, повышение стрессоустойчивости и прогрессирующая мышечная релаксация» [12 с. 48].

Согласно результатам исследования (Приложение Б), проведенного хедхантинговой компанией Superjob в сотрудничестве с «Экопси консалтинг», атмосфера в компании играет более значимую роль в удержании сотрудников, чем уровень заработной платы. Опрос охватил 150 менеджеров среднего звена из московских организаций[56].

Для «снижения стресса среди работников в португальских городах, таких как Лиссабон, Порту, Коимбра и Маринья-Гранде, «становятся все более популярными «Клубы смеха». На этих мероприятиях проходит смехотерапия, которая способствует быстрому снятию стресса и улучшению настроения. Кроме того, активные игры также помогают справляться с напряжением. В некоторых офисах приобретают спортивный инвентарь для дартса и настольного тенниса. Например, в агентстве Optius каждый день в полдень тренер проводит короткие аэробные занятия для сотрудников. На заводах Toyota рабочий день начинается с разминки и разогревающих упражнений» [10 с. 187].

Компании, такие как Nike и Deloitte Consulting, внедряют необычные способы отдыха в рабочее время — power nap, или короткий дневной сон. В их распорядке предусмотрено 20 минут на отдых сразу после обеда, что позволяет сотрудникам подзарядиться энергией.

Европейский и японский опыт по преодолению стрессов на работе показывает эффективность психогигиенической и профилактической работы, направленной на создание комнат психологической разгрузки. Если «краткие стрессовые реакции переходят в хронические, они приводят к значительным негативным последствиям и для здоровья, и для работы» [65]

Наличие в службе персонала психологов является одним из основных способов работы с профессиональным стрессом работников, т.к. помимо групповой работы в виде информационных лекций и тренингов, позволяет

организовывать индивидуальные консультации для работников, испытывающих проблемы.

Выводы по главе 1

В рамках первой главы был проведен теоретический анализ научных материалов, касающихся профессионального стресса и особенностей профилактики профессионального стресса менеджеров торговой организации. Концепция профессионального стресса была рассмотрена с точки зрения его определения и факторов, способствующих его возникновению. Определено, что профессиональный стресс является комплексным психологическим состоянием, обусловленным различными факторами трудовой деятельности.

Исследованы причины и источники профессионального стресса, а также механизмы формирования и поддержания жизнестойкости в условиях стресса. Представлены превентивные меры как возможные подходы к преодолению стресса в рабочей среде.

«В результате анализа литературы по теме научного исследования был определен научный пробел, заключающийся в отсутствии единого подхода к управлению профессиональным стрессом менеджеров по продажам. Опираясь на предыдущий опыт научных исследований было выявлено, что ключевыми составляющими профессионального стресса менеджеров по продажам являются собственное отношение к выполнению работы– программирование на неудачу; высокая конкуренция внутри коллектива между менеджерами одного звена, и, как следствие конфликты на рабочем месте; давление и завышенные требования со стороны руководства»[43, с. 156].

Глава 2 Эмпирическое исследование профессионального стресса менеджеров торговой организации

2.1 Методы и организация проведения исследования профессионального стресса

Исследование уровня профессионального стресса менеджеров по продажам и актуальности внедрения комплексных профилактических мероприятий проводилось по заказу администрации в торговой организации ООО «Товары Настоящего Качества Трейдинг», которая заинтересована в снижении уровня стресса у менеджеров. В связи с тем, что администрация сознает негативное влияние, которое оказывает стресс на персонал и в результате анализа данных департамента отдела кадров о снижении мотивации, увеличении текучести кадров и ухудшению общего климата в коллективе, было решено заказать и осуществить ряд профилактических мер для снижения уровня стресса среди менеджеров.

Опытно-экспериментальная база исследования: менеджеры Санкт-Петербургского отделения ООО «Товары Настоящего Качества Трейдинг».

Для организации важно знать уровни стресса на рабочем месте и, следовательно, уровни стресса своих работников. Эффективный менеджер, а также собственник организации понимает, что высокий уровень стресса приводит к различным заболеваниям, вызывающими отсутствие на работе и материальным потерям, так как стресс связан, например, и с производительностью, и креативностью, и со способностью к концентрации, и с эффективностью.

Экспериментальная, так же как и теоретическая часть исследования проводилась по заказу руководства компании, чтобы обосновать необходимость проведения профилактических работ с менеджерами для удержания их как работников, для повышения эффективности их как работников и улучшения имиджа и репутации организации как в деловой

среде, так и на рынке труда, а также разработка рекомендаций по совершенствованию профилактической работы по предотвращению профессионального стресса менеджеров.

В исследовании приняли участие 30 человек, в возрасте от 30 до 43 лет, мужчины, занимающие должности менеджеров, работающих в Санкт-Петербурге.

Объективность выборки обеспечивается возрастной категорией, полом менеджеров, принимавших участие в исследовании и единым регионом проживания и работы, что немаловажно, так как менеджеры, работающие в филиалах в других регионах, находящихся в районах Крайнего Севера и приравненных к ним, могут иметь дополнительные неучтённые факторы, которые могут влиять на результаты исследований. Также, исследования, проводимые на работниках одного региона, снимают зависимость от фактора «близость-дальность» по отношению к руководству.

В целях реализации поставленных задач мы выбрали и апробировали необходимые на наш взгляд методы и методики: теоретический (это анализ доступной литературы), экспериментальные виды способов (тестирование), эмпирический метод (эксперимент), методы математической статистики (описательная статистика), U-критерий Манна-Уитни, T-критерий Стьюдента, методы корреляционного анализа по Пирсону).

Для проведения тестирования использованы следующие, выбранные нами, метододы исследования: «Оценка профессионального стресса» по Вайсману, «Оценка нервно-психического напряжения по Т.А. Немчину, экспресс-диагностика стрессогенных факторов И. Лаврова, В. Уразевой, дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС) (А.Б. Леонова, С.Б. Величковская).

Использованные методы, методики и подходы к обработке и аналитике таких данных, а также полученные ответы, данные и материалы, полностью соответствуют требованиям для окончания диссертационного исследования.

Исследование проходило соответственно следующим этапам:

Первый этап исследования включал в себя подготовку, сбор и аналитику библиографии и изучение литературы, открытых источников, связанных с темой исследования. Это производилось с учетом объекта, предмета изучения, абсолютно все источники были досконально перепроверены и изучены, что позволило взять их в качестве методологической базы для данного исследования и написания теоретической главы.

На втором этапе осуществлялся выбор подходящих методов и методологий, а также проводился констатирующий стадий эксперимента. В процессе этой стадии проанализированы результаты, касающиеся рабочего стресса и его особенностей у работников торгового направления. Полученные данные стали основой составления и подбора методик для комплексной программы профилактики.

На третьем этапе происходила реализация и апробация программы, а также проведения повторной диагностики для оценки результатов.

Четвертый этап был посвящен анализу результатов, полученных в процессе проведения исследования.

2.2 Выявление показателей профессионального стресса у менеджеров торговой организации

Для оценки стрессовых симптомов использовались две исследовательские методики. Первая из них – «Оценка профессионального стресса», автор К. Вайсман (1978) в переводе Л. Гительман, М. Потапова.

Результаты изучения стрессовых ощущений менеджеров по продажам указаны на рисунке 2.



Рисунок 2 – Результаты изучения уровня профессионального стресса у менеджеров, %

Данные, полученный при первичном диагностическом исследовании указывают на большую долю менеджеров (86,7%), (Приложение А) которые испытывают высокий уровень стресса и психический дискомфорт. Все они испытывают постоянное беспокойство о выполнении планов и достижении целей, опасение потерять клиентов или не справиться с задачами. В физическом плане часто ощущаются напряжение в мышцах, головные боли и проблемы с пищеварением.

Доля среднего уровня стресса составляет всего 13,3% и мала по сравнению с общим количеством испытуемых. При этом соотношение высокого и среднего уровня стресса одинаково как в исследуемой, так и в контрольной группе (рисунок 3). На начало исследования менеджеров в состоянии адаптированности к рабочим нагрузкам не выявлено.

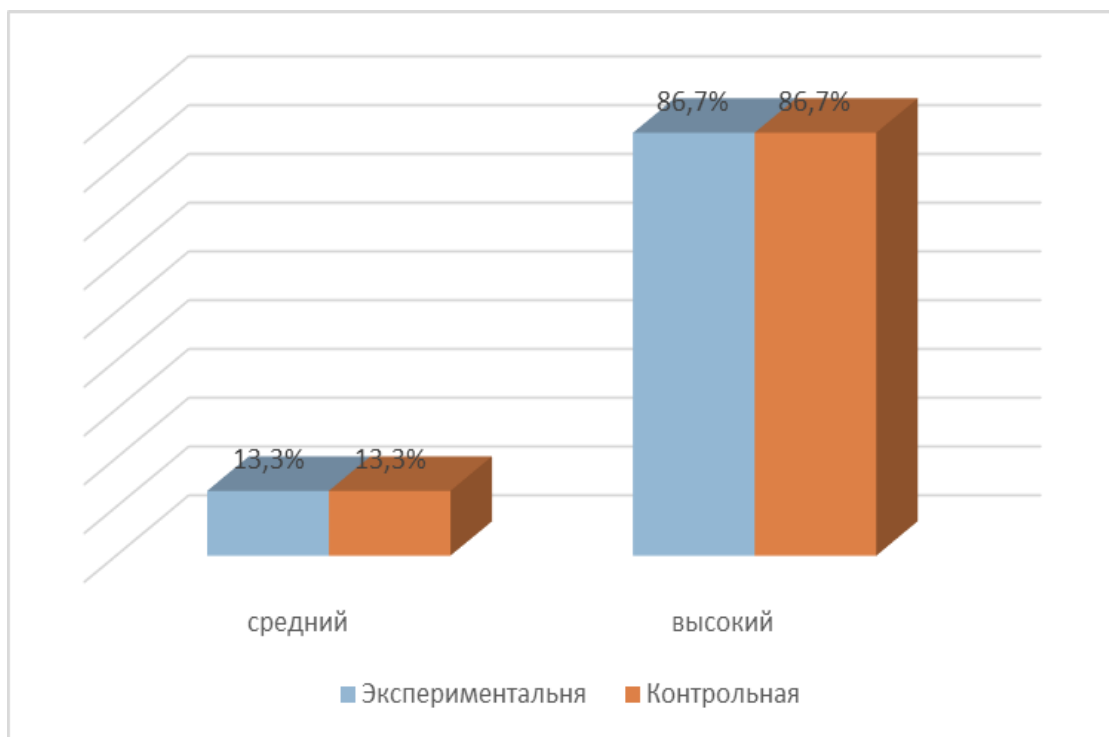


Рисунок 3 – Соотношение уровня стресса у экспериментальной и контрольной группы до начала эксперимента

Рисунок 4 наглядно показывает результаты второй исследовательской методики «Опросник нервно-психического напряжения» автора Т.А. Немчина, который также указывает на отсутствие работников без сдвигов в сторону дезорганизации психической деятельности.

Таким образом, мы видим, что 96,6% менеджеров находятся в высокой степени нервно-психического напряжения на уровне снижения продуктивности деятельности и в состоянии дезорганизации психической деятельности.

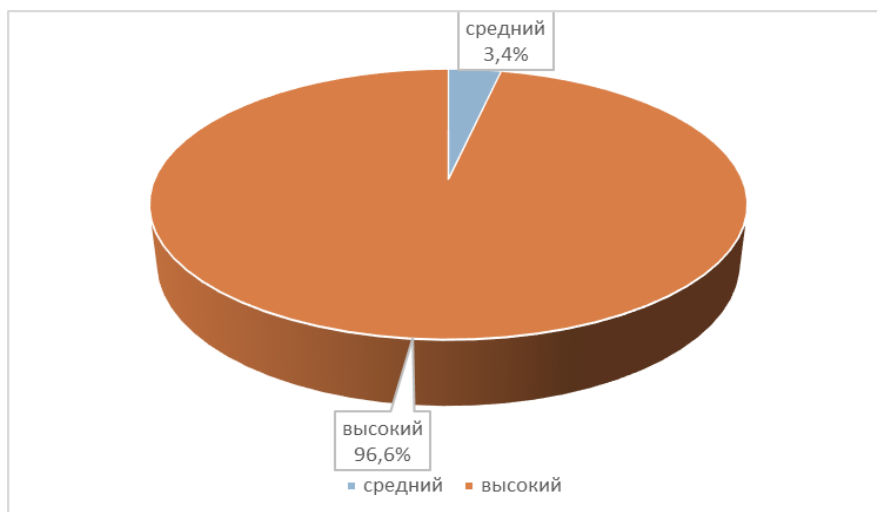


Рисунок 4 - Результаты изучения уровня нервно-психического напряжения у менеджеров, %

У таких менеджеров наблюдается физический дискомфорт, вызванный большим количеством негативных физических ощущений, которые серьёзно мешают работе. В основном это мышечное напряжение, подергивание отдельных мышц, «суетливость, неприятные ощущения со стороны сердечной, дыхательной и пищеварительной систем»[13, с. 215]. Длительное нахождение за рулем и в пробках порождает как физические болевые ощущения (затекшая спина, онемение ног, сдавливание сосудов), так и психологическое напряжение, связанное с длительным удержанием внимания на нескольких видах деятельности. В результате, менеджеры испытывают снижение настроения, подавленность, ухудшение памяти, внимания, внезапную резкую усталость и как следствие – снижение работоспособности.

Оставшаяся часть, в размере 3,4% находится в средней степени нервно-психического напряжения и ощущает подъем, готовность к работе и активизацию когнитивной деятельности на фоне эмоционального подъема. У таких менеджеров отмечается выраженная помехоустойчивость, состояние собранности, мобилизованность на фоне чувства психического комфорта и подъема психической деятельности. Признаки напряжения развиваются в

основном в сложных ситуациях. И это состояние заканчивается после завершения стрессогенной ситуации.

Для выявления направлений разработки профилактических программ мы провели исследования для выявления состояний сниженной работоспособности и экспресс-диагностику стрессогенных факторов.

На рисунке 5 мы видим результаты дифференциальной диагностики состояний сниженной работоспособности, авторами которой являются А.Б. Леонова и С.Б. Величковская.

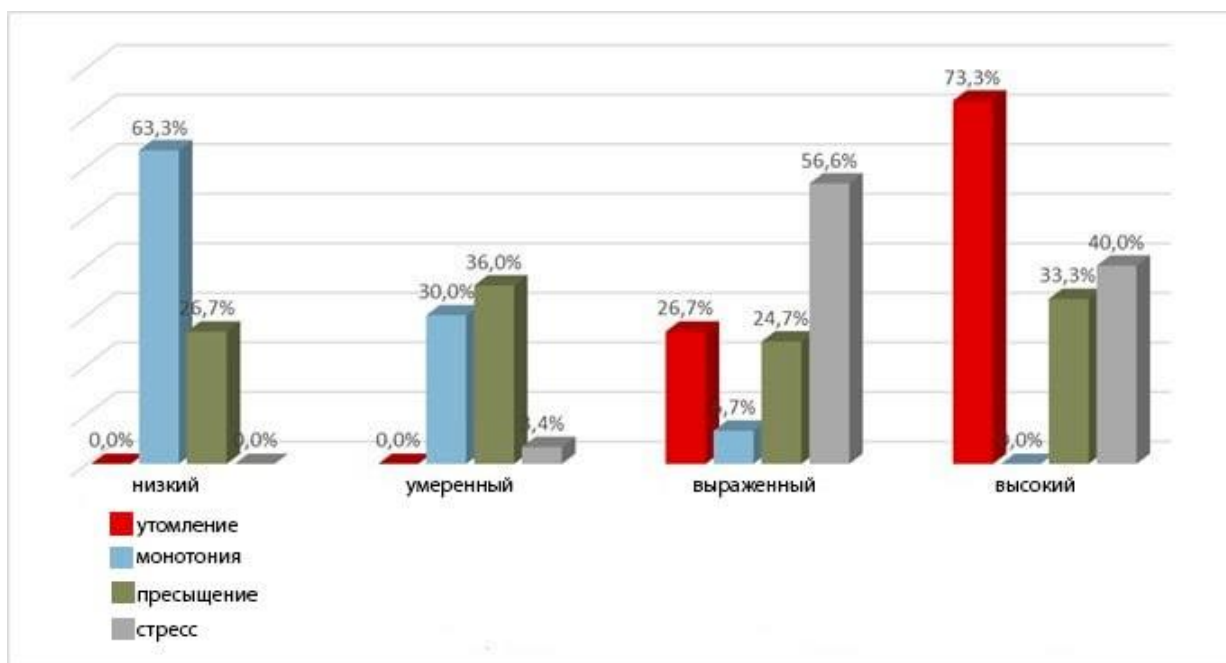


Рисунок 5 - Результаты дифференциальной диагностики состояний сниженной работоспособности у менеджеров, %

Как следует из приведенных данных, менеджеры находятся в состоянии утомления (26,7% в выраженной степени и 73,3% в высокой степени) и в состоянии стресса (выраженный уровень наблюдается у 56,6%, высокий – у 40% и умеренный уровень у 3,4% менеджеров). Состояние утомление проявляется в физических симптомах (затекание и напряжение мышц, проблемы с дыхательным и пищеварительным трактом), а также в большем психологическом напряжении, чем обычно, чтобы суметь выполнить поставленные руководством планы и цели. Высокий уровень стресса

развивается в ответ на преодоление затруднений на пути выполнения плана и получения вознаграждения. Наименее выражен уровень монотонии и пресыщения. Выраженный уровень монотонии наблюдается всего у 6,7% менеджеров, у 63,3% уровень монотонии низкий, у 30% – умеренный. Уровни пресыщения распределились следующим образом: у 26,7% менеджеров наблюдается низкий уровень, у 36% – умеренный, на выраженном уровне находится 24,7% и 33,3% – на высоком уровне пресыщения.

Разнообразие способов выполнения планов и целей исключает частое повторение стереотипных действий, а разнообразие деятельности в течение рабочего дня снижает проявления психического напряжения.

Результаты экспресс-диагностики стрессогенных факторов И.Ладанова и В.Уразаева, представленные на рисунке 6, выявили доминирующие стресс-факторы, на которые в первую очередь должна быть направлена работа для снижения степени риска развития психологического стресса у менеджеров.

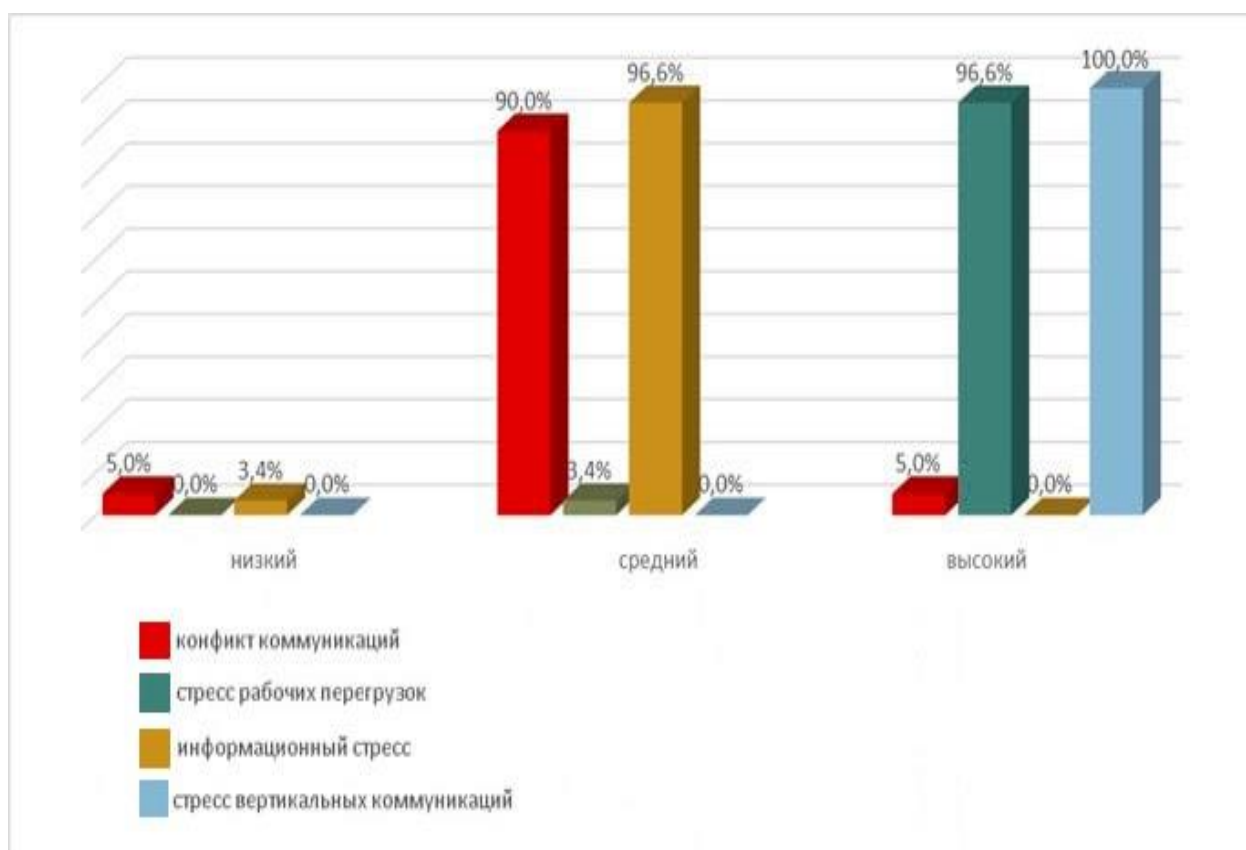


Рисунок 6 – Результаты диагностики стрессогенных факторов по И. Ладанову, В. Уразаевой

Как мы видим, наибольшая уровень показывает фактор напряженности в отношениях с вышестоящим руководством и в области стрессов рабочих перегрузок. На высоком уровне находятся стресс вертикальных коммуникаций (100% менеджеров) и стресс рабочих перегрузок (96,6% с высоким уровнем) . Наилучшим образом обстоят дела в результатах информационного стресса (96,6% на среднем уровне и 3,4% на низком уровне), что связано с заинтересованностью руководства в профессиональном обучении менеджеров, которые являются основным поставщиком прибыли в торговой организации. Конфликтность коммуникаций также, как и показатели информационного стресса находятся в пределах допустимого (показатели ниже 12 баллов), но и не на самом лучшем уровне (находятся в промежутке от 6 до 11 баллов), а значит, также требуют к себе внимательного отношения и работы в этом направлении.

Таким образом, полученные итоги проведенного исследования указывают, что торговые представители и менеджеры переживают рабочий стресс и по большей части им не хватает необходимых ресурсов для конструктивного преодоления ощутимых эмоциональных, волевых и интеллектуальных, а также и физических нагрузок, которые возникают в процессе осуществления своей рабочей деятельности. И как результат, у менеджеров проявляются негативные реакции и результаты в работе и в здоровье. Полученные в ходе диагностики данные по психоэмоциональному состоянию выявили высокий уровень нервно-психического напряжения, рост утомляемости и стрессовых процессов, а в дополнение – и снижение уровня работоспособности, что подчеркивает высокую вероятность ухудшения здоровья.

Необходимо подчеркнуть, что полученные данные указывают высокую необходимость подбора и проработки и введения в корпоративную жизнь организации комплексных мероприятий по профилактике профессионального и рабочего стресса у менеджеров.

Для обоснования значимости внедрения профилактических мероприятий и анализа ее эффективности у торговых менеджеров, группу разделили на две равные части по 15 человек:

Группа 1 – экспериментальная группа, состоящая из менеджеров различных направлений, с которыми проводились мероприятия по предотвращению и уменьшению профессионального стресса.

Группа 2 – контрольная группа, в которую вошли менеджеры, не принимавшие участия в мероприятиях.

На рисунке 7 приведены данные для наглядного сравнения результатов констатирующего этапа между исследуемой и контрольной группой.

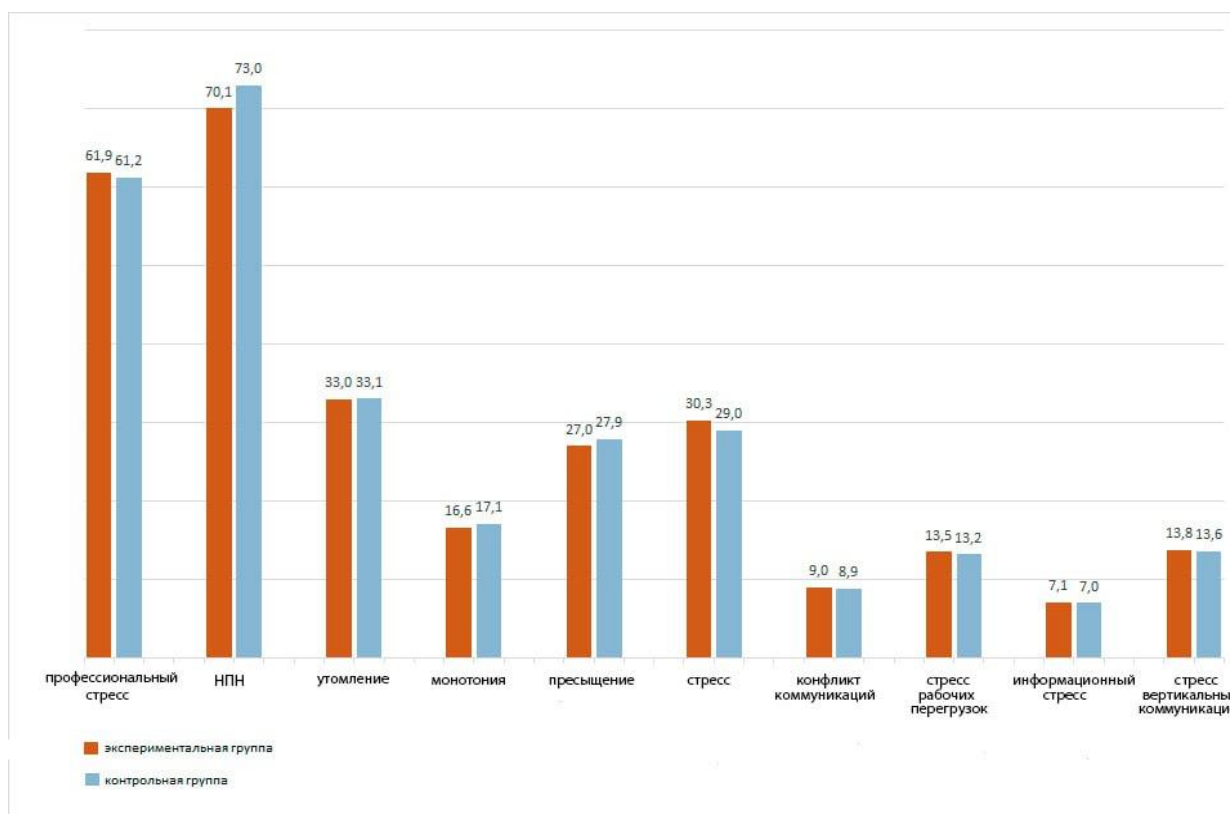


Рисунок 7 – Сравнительные данные результатов экспериментальной и контрольной групп на констатирующем этапе эксперимента

Все менеджеры, которые принимали участия в проводимых тренингах, клубах и других проводившихся мероприятиях, проживают в одинаковых климатических условиях, в тех же условиях и требованиях, то есть, объективных для всех, условиях и требованиях к своей работе, достижению установленных

планов, прозрачной и неизменной на период проведения исследований системой премирования и депремирования и на констатирующей стадии не содержали критичных отличий в процессе эксперимента.

В соответствии с требованиями к диагностическим процедурам и проведению исследований, к экспериментальной и контрольной группе в процессе исследования, обе выборки не проявили значительных расхождений в уровне профессионального стресса и психоэмоциональных состояний. Показания по разницы между группами на этой стадии определены с использованием непараметрического U-критерия Манна Уитни. Выбор конкретно этого критерия объясняется его способностью выявлять значимые различия между небольшими выборками и отсутствием необходимости проверки на обычность распределения. Результаты указаны в сводной таблице 1

Таблица 1 – Сравнительный анализ показателей уровня профессионального стресса, показателей психоэмоционального состояния, стрессогенных факторов и состояния сниженной работоспособности в экспериментальной и контрольной группах (ср. зн.)

Показатели	Показатель среднего значения		U-критерий Манна-Уитни (n1=15, n2=15)
	Экспериментальная группа	Контрольная группа	
Профессиональный стресс	61,9	61,2	111,5 (p>0,05)
Нервно-психическое напряжение	70,1	73	89 (p>0,05)
Конфликт коммуникаций	9,0	8,9	103 (p>0,05)
Стресс рабочих перегрузок	13,5	13,2	96,5 (p>0,05)
Информационный стресс	7,1	7,0	108 (p>0,05)
Стресс вертикальных коммуникаций	13,8	13,6	103 (p>0,05)
Утомление	33,0	33,1	109 (p>0,05)
Монотония	16,6	17,1	85,5 (p>0,05)

Продолжение таблицы 1

Показатели	Показатель среднего значения		U-критерий Манна-Уитни (n1=15, n2=15)
	Экспериментальная группа	Контрольная группа	
Пресыщение	27,0	27,9	103 ($p>0,05$)
Стресс	30,3	29,0	92,5 ($p>0,05$)

Согласно таблице, различия между показателями испытуемых статистически незначимы ($p>0,05$).

2.3 Разработка и апробация комплексной программы профилактики профессионального стресса у менеджеров

Результаты проведенного исследования продемонстрировали, что психологическая поддержка в области профилактики и коррекции профессионального стресса должна сосредотачиваться на изменении восприятия стрессовых ситуаций, укреплении стрессоустойчивости, коррекцию режима рабочего дня и обучении навыкам саморегуляции психоэмоционального состояния, а также на организационные мероприятия, направленные на работу по устранению или снижению действия организационных стресс-факторов организации со стороны её руководства.

При создании программы психологической помощи мы опирались на принципы когнитивно-поведенческого и регулятивного подходов к эмоциональному стрессу в рабочей среде. Это позволило сделать вывод о необходимости предоставления психологической поддержки как на индивидуальном, так и на групповом уровнях для сотрудников.

«Групповой уровень играет ключевую роль в создании положительной атмосферы в коллективе и снижении конфликтных ситуаций. Групповое обучение методам справления с стрессом, выполнение упражнений, направленных на работу с эмоциями и реагированием повышает уровень

саморегуляции эмоционального состояния, что ведет к снижению нервно-психического напряжения и уменьшению стресса. Это, в свою очередь, помогает предотвратить негативные последствия организационного стресса, такие как профессиональные деформации и синдром выгорания» [11].

Для достижения этих целей в рамках тренинга «необходимо применять упражнения, которые развивают навыки эффективной межличностной коммуникации. Освоение этих навыков помогает минимизировать вероятность возникновения стрессовых ситуаций при взаимодействии с коллегами, руководством и клиентами, что, в свою очередь, способствует улучшению психологического климата внутри группы» [44, с. 74].

Также необходимо проработать изменения восприятия понятия «стресс», которое возможно через углубление знаний о механизмах стресса, его последствиях и способах управления им, а также о методах преодоления стрессовых факторов, возникающих в организационной среде «Совместное участие в узконаправленных читательских клубах способствует изменению восприятия стрессовых ситуаций, погружает сотрудников в форму «социального взаимодействия и представляют собой пространство, где люди могут обмениваться мнениями и взглядами на прочитанное» [44, с. 87] .

Основываясь на результатах анализа особенностей профессионального стресса и специфики психологической помощи менеджерам в его преодолении, в качестве формы психологической помощи была разработана комплексная программа работы над уровнем профессионального и организационного стресса, уровнем снижения работоспособности, нервно-психическим напряжением и стрессогенными факторами рабочей среды.

Комплексная работа по профилактике профессионально стресса включает в себя пять блоков:

– диагностический – необходим для определения уровня стресса, психо-эмоционального напряжения, уровня снижения работоспособности и уровня стрессогенных факторов. Он необходим для разработки целенаправленной работы по профилактики профессионального стресса;

– работа с нервно-психическим напряжением и стрессоустойчивостью и коррекция психоэмоционального состояния направлена на обучение противостоянию и справлению со стрессом на эмоциональном уровне, а также на овладение конструктивным поведением в стрессовых ситуациях. Данный блок является составной частью всех мероприятий, проводящихся в процессе эксперимента;

– работа, направленная на информационное просвещение понятия профессиональный стресс и расширение знаний о механизмах работы стресса;

– работа со сниженной работоспособностью включает в себя как индивидуальную работу, направленную на коррекцию индивидуальных рабочих проблем, так и групповую, имеющую целью показать, что проблемы такого рода решаемы. Групповая работа в этом случае проводится в виде тренингов и встреч читательского клуба;

– работа на минимизацию стресс-факторов как со стороны руководства компании, так и со стороны менеджеров необходимо для создания благоприятных и комфортных условий труда при высоких требованиях к выполнению должностных обязанностей менеджерами. Подразумевает разработку и внедрение организационных изменений со стороны руководства и работу над принятием изменений у менеджеров.

Все блоки в равной степени важны для достижения комплексного результата по профилактике профессионального стресса менеджеров.

В таком системном подходе к выявлению, предотвращению и управлению стрессом на рабочем месте и заключается комплексность профилактической программы.

Разработанная программа охватывает все сферы многофакторности стресса, который вызван организационными, социальными, личностными и физическими факторами и включает в себя работу с индивидуальными, командными и организационными уровнями, а применение множества методов и стратегий повышает вероятность успешного снижения и улучшения благополучия работников.

Данная комплексная программа содержит часть, связанную с работой самой организации (такие как корректировка графика работы, кадровые перестановки, изменение организационных моментов, отчетности и прочее), которая не включается в данное исследование, но без неё комплексность и полнота работы со стрессом становится неполной.

На основании выделенных блоков нами составлен план работы по профилактике и снижению уровня профессионального стресса у менеджеров.

На основании показателей экспресс-диагностик стрессогенных факторов И. Ладанова и В. Уразаева разработаны организационные мероприятия по налаживанию коммуникаций с вышестоящим руководством и начаты организационные преобразования в цепочке доведения необходимой для выполнения должностных обязанностей информации. Также в программу профилактики включены блоки, направленные на развитие организационной культуры и коммуникаций.

На основании результатов дифференциальной диагностики состояний сниженной работоспособности составлены планы индивидуальной работы с менеджерами на время проведения эксперимента и после в случае такой необходимости. А также в тренинги и встречи читательского клуба включены блоки, направленные на проработку индивидуальных проблем работников.

На основании показателей опросника «Оценка профессионального стресса» разработаны информационные, обучающие и практические составляющие тренингов, а также проведен цикл читательских клубов на тему профессионального стресса.

Основной компонент комплексной программы - тренинг «Пути преодоления стресса» рассчитан на два дня занятий по четыре часа.

Цель: Обучение навыкам преодоления стресса.

Задачи:

- Информировать участников о влиянии стресса на тело психику человека.

– Научить участников группы прослеживать признаки стресса и его последствий у себя и других людей.

– Обучить участников практическим методам самопомощи и саморегуляции, которые могут быть использованы в ситуациях, если давление стресса максимальное или длительное.

Форма организации: тренинг.

Формы работы: теоретический материал в форме лекций, ролевые игры и упражнения с последующим анализом и рефлексией, работа в парах, индивидуальная тренировка.

Раздаточный материал: бумага, ручки, цветные карандаши и фломастеры, Техническое оснащение: магнитофон и аудиозаписи, демонстрационный экран и видеозаписи, слайды.

Участники: работники организации (менеджеры разных направлений); группа 15 человек.

Продолжительность мероприятия: 8 часов (два дня по четыре часа).

Каждый тренинг начинается с вводной части, где ведущий знакомит участников с темой тренинга, сообщает о режиме работы и правилах тренинга. В первом тренинге выявляются ожидания участников, которые записываются на листах ватмана и вывешиваются на все время работы.

Каждый тренинг включает в себя:

- информационный блок , дающий углубленные знания о стрессе, его проявлениях и роли в нашей жизни (мини-лекция); .
- обучение работе с физическим, телесным отреагированием стресса: релаксационным техникам, дыхательным упражнениям, физической активности, танцетерапия, смехотерапия;
- работу на уменьшение проявлений стресса на бессознательном уровне: техники воображения, рисуночные техники;
- рациональные методики, обучающие справляться со стрессом (копинг-стратегии, декатастрофизация, прием «Зато»).

Второй, не менее важный элемент комплексной программы – цикл читательских клубов на тему «Профессиональный стресс». Как уже говорилось выше, «читательский клуб служит платформой для обсуждения актуальных проблем через специально подобранные книги, цитаты. Обсуждение этих тем в рамках читательского клуба позволяет глубже понять проблему и увидеть её с разных точек зрения. Участники вместе анализируют различные аспекты проблемы, предлагая свои решения и подходы. А это, в свою очередь, развивает критическое мышление и активную гражданскую позицию и приводит к более глубокому пониманию обсуждаемых вопросов» [44, с. 87].

В читательских клубах используются цитаты из разных литературных источников, как профессиональных, так и художественных. А отсутствие необходимости читать книгу целиком упрощает участникам подготовку к участию в тренингах и снимает нервное напряжение, которое может сопровождать менеджеров в случае неготовности или невыполнения заданий.

Также большое эмоциональное отреагирование вызывают восточные притчи. «Восточные истории направлены на расширение жизненного опыта человека, повышение его уверенности в себе. Пожалуй, главная направленность восточных притч - принятие человеком ответственности за собственную жизнь» [44, с. 85].

2.4 Анализ полученных результатов

Эффективность проведенной профилактической работы определялась через сравнительный анализ показателей значений в экспериментальной группе до и после проведения профилактических мероприятий, а также между экспериментальной и контрольной группами после их проведения.

В сводной таблице В.1 Приложения В приведены данные по сравнительному анализу в экспериментальной и контрольной группах после

проведения мероприятий, в экспериментальной группе до и после проведения исследований и в контрольной группе до и после проведения эксперимента.

На рисунке 8 мы видим наглядное изображение изменения показаний в процентном эквиваленте в экспериментальной группе до и после осуществления профилактических мероприятий.

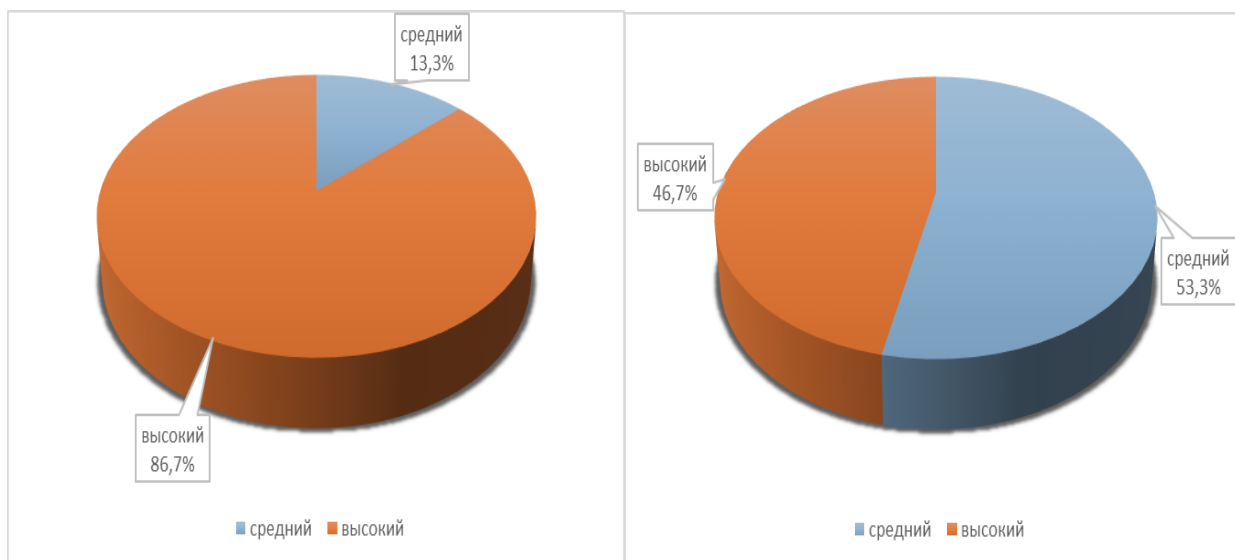


Рисунок 8 – Показатели уровня профессионального стресса у менеджеров по Вайсману в экспериментальной группе до и после проведения эксперимента, %

Результаты диагностики, проведенной после профилактических процедур указывают на снижение уровня профессионального стресса с высокого (средний 61,93) до среднего (средний 54,33), где средний уровень стресса встречается уже у 53,3% менеджеров, а высокий – у 46,7%.

На основании полученных данных ($t=10,5$) можно сделать вывод о высокой эффективности применяемого метода работы, направленного на уменьшение уровня профессионального стресса. Статистически значимое снижение уровня стресса ($p < 0,01$) указывает на то, что комплексные мероприятия действительно оказали положительное влияние на психологическое состояние менеджеров.

В психологическом состоянии менеджеров отмечается уменьшение уровня беспокойства и нервозности, а это в свою очередь способствует более спокойной атмосфере на работе и улучшает взаимодействие с клиентами. На физическом уровне уменьшение уровня профессионального стресса может привести к снижению проявлений психосоматических заболеваний таких как головные боли или проблемы с пищеварением.

На рисунке 9 представлено наглядное изображение средних показателей уровня профессионального стресса в экспериментальной и контрольной группах до и после проведения комплексных профилактических мероприятий.



Рисунок 8 – Сравнительный анализ показателей профессионального стресса по Вайсману в экспериментальной и контрольной группах (средние)

В контрольной группе, где профилактические мероприятия не проводились, наблюдается рост уровня стресса. Показатель t-критерий ($t = 22$) имеет значимость $0,01 < p < 0,05$. Это говорит о том, что разница в уровне профессионального стресса не является статистически значимой, хотя значение достаточно высокое. Это указывает на то, что без профилактических мероприятий уровень профессионального стресса не только сохраняется, но и

растёт. Однако, поскольку значимость p находится в диапазоне от 0,01 до 0,05, это указывает на то, что результаты не являются достаточно убедительными для того, чтобы считать их статистически значимыми. Это может свидетельствовать о том, что изменения в уровне стресса в контрольной группе могут оказаться случайными или связанными с другими факторами. Например, изменения в личной жизни.

Сравнительный анализ показателей уровня профессионального стресса в экспериментальной и контрольной группах после проведения профилактических программ показывает, что среднее значение в экспериментальной группе (после вмешательства) значительно отличается от среднего значения в контрольной группе (без вмешательства). Результаты анализа с использованием U-критерия Манна-Уитни показывают, что значение $U = 22,5$ указывает на наличие значительных различий в уровнях профессионального стресса между двумя группами после проведения мероприятий. Значение $p < 0,01$ означает, что результаты являются статистически значимыми и подтверждают гипотезу о том, что проведенные мероприятия оказали положительное влияние на снижение уровня профессионального стресса в экспериментальной группе. Это подчеркивает важность внедрения программ по управлению стрессом в рабочую среду.

Опросник «Оценка профессионального стресса» продемонстрировал статистически значимое снижение уровня психологического стресса в экспериментальной группе по сравнению с контрольной, что свидетельствует об эффективности проведённых мероприятий.

На рисунке 10 и в сводной таблице В.1 Приложение В представлены данные для анализа по шкале Нервно-психического напряжения Немчина.

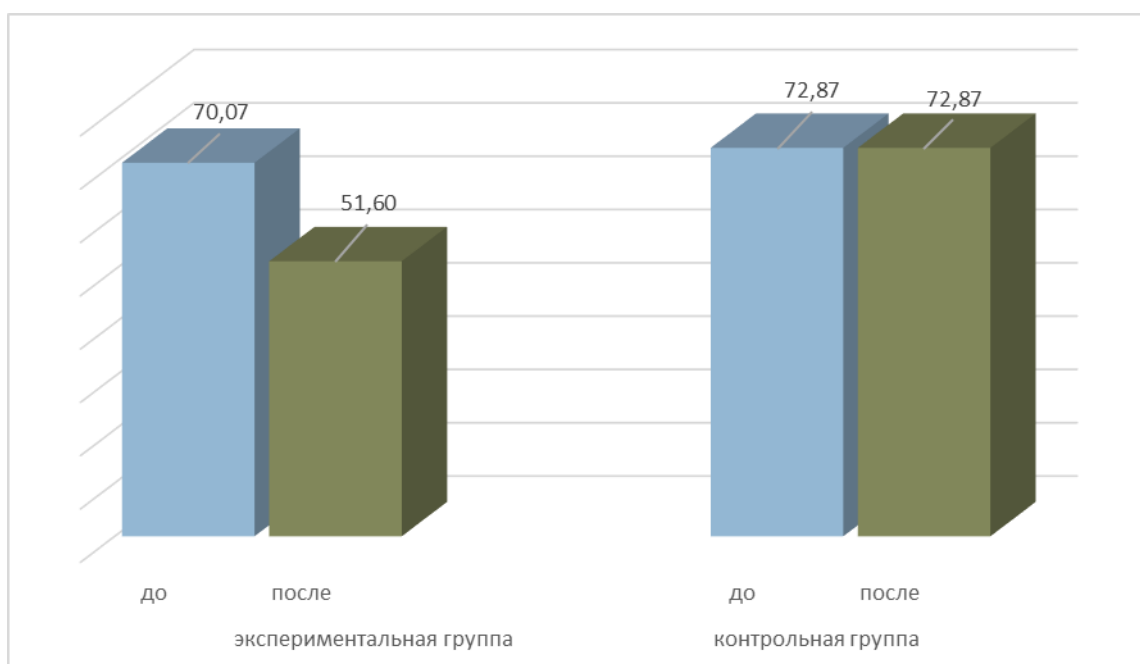


Рисунок 10 – Сравнительный анализ уровня нервно-психического напряжения по Немчину (средний показатель)

Результаты повторно проведенного тестирования показывают, что после проведенных мероприятий в экспериментальной группе средний уровень нервно-психического напряжения снизился с 70,07 до 51,6), в то время как в контрольной группе он остался без изменений (72,87 и 72,87).

Результаты анализа данных экспериментальной группы до и после проведенных комплексных мероприятий ($t = 1$) указывают на значительное снижение уровня нервно-психического напряжения в экспериментальной группе после проведения мероприятий. Значимость $p < 0,01$ подтверждает, что изменения не случайны и имеют статистическую значимость.

Результаты анализа данных в контрольной группе, в которой не проводилось таких мероприятий ($t = 45,5$) и $p > 0,05$ свидетельствует о том, что в контрольной группе не наблюдается статистически значимого изменения уровня нервно-психического напряжения.

Результаты сравнительного анализа данных в экспериментальной и контрольной группах после проведенных комплексных мероприятий $U=22,5$, $p<0,01$ подтверждают наличие значительных различий между

экспериментальной и контрольной группами после проведения мероприятий, указывая на то, что уровень нервно-психического напряжения в экспериментальной группе значительно ниже.

На основе полученных данных можно сделать вывод о том, что проведенные мероприятия в экспериментальной группе оказали положительное влияние на снижение уровня нервно-психического напряжения. В отличие от контрольной группы, в которой не было замечено значительных изменений, в экспериментальной группе результаты показали статистически значимое улучшение состояния участников.

Снижение уровня нервно-психического напряжения как правило приводит к улучшению общего физического состояния и проявляется в улучшении сна и повышении энергии на протяжении всего рабочего дня, способности справляться с высокими интеллектуальными нагрузками, а следовательно и к повышению общей удовлетворенностью работой.

Методика дифференциальной оценки состояний сниженной работоспособности (ДОРС) предназначена для комплексной оценки уровня работоспособности и состояния здоровья работников, а также для выявления факторов, способствующих снижению их эффективности. Также методика помогает выявить как специфические потребности отдельных сотрудников, что позволяет адаптировать профилактические мероприятия под особенности индивидуальной работы и особенности группы, так и выявить общие паттерны снижения работоспособности, которые указывают на системные проблемы организации или специфические стрессовые факторы, присущие именно этой группе сотрудников.

Динамика изменений показателей дифференциальной оценки состояний снижений работоспособности представлены на рисунке 11 и в Приложении В.

Исследование результатов показывает, что существует разница в уровне утомления в экспериментальной группе до и после проведения профилактических мероприятий.

Критерий $t=4,5$ при значимости $p<0,01$ указывает на значительное снижение уровня утомления после проведения комплексных профилактических мероприятий в экспериментальной группе. Результаты анализа данных по контрольной группе показывают значимое повышение уровня утомления ($t=8$ при $p<0,01$).

Отсутствие профилактической работы по снижению уровня утомления приводит к появлению и обострению факторов, способствующих увеличению стресса или усталости. Это еще раз подчеркивает важность регулярного контроля уровня утомления и применения мер для его снижения. Данные исследования по сравнению экспериментальной и контрольной групп после проведения комплексных мер ($U=9$ при $p<0,01$) указывают, что уровень утомления в экспериментальной группе существенно ниже, чем в контрольной.

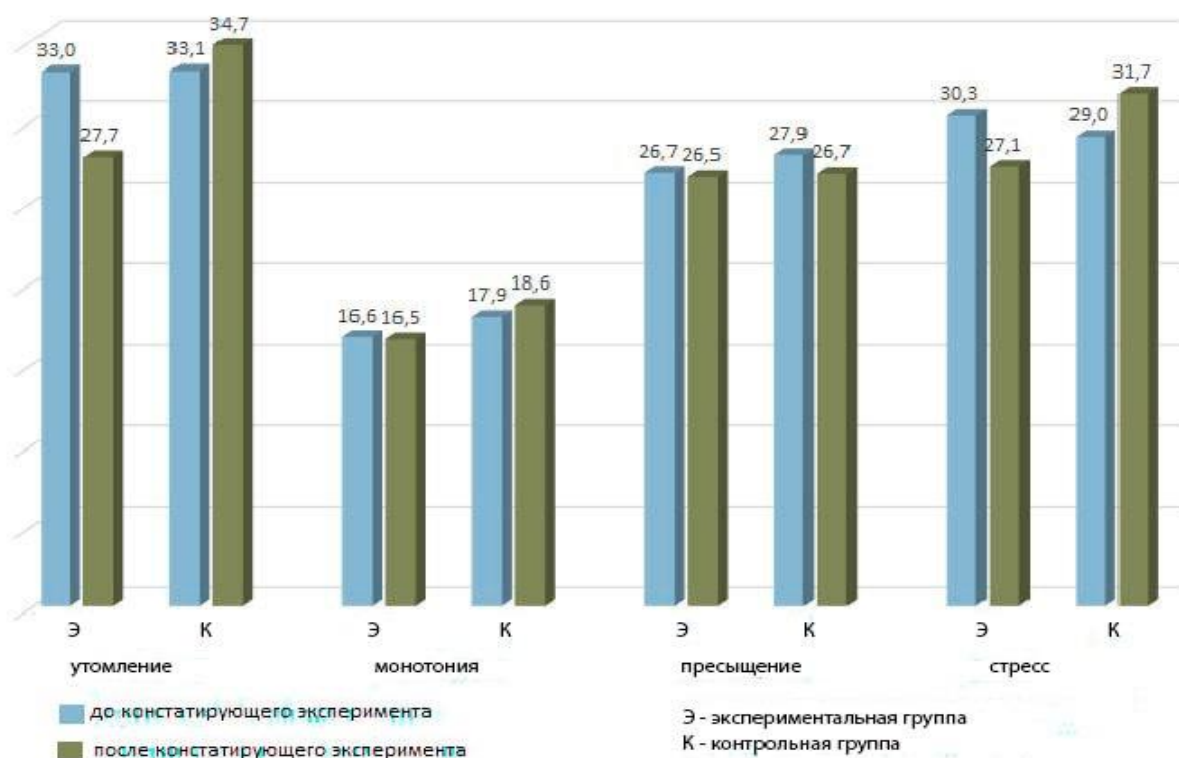


Рисунок 11 – Динамика изменений показателей дифференциальной оценки состояний сниженной работоспособности (ДОРС) до и после констатирующего эксперимента, средние

Комплексные профилактические мероприятия в экспериментальной группе продемонстрировали свою эффективность в снижении уровня утомления, в то время как контрольная группа показала обратную тенденцию. Эти результаты подчеркивают необходимость внедрения активных интервенций для управления уровнем утомления и поддержания высокого уровня работоспособности сотрудников.

На основе показателей средних, мы видим, что данные уровня монотонии в экспериментальной и контрольной группах до и после проведения комплексных мероприятий указывают на несущественное уменьшение после проведения комплекса мероприятий ($t=48$ при $p>0,05$), но в контрольной группе, где не проводился эксперимент уровень монотонии повысился ($t=40$ при $p>0,05$). Несмотря на то, что уровень монотонии в экспериментальной группе повысился несущественно, а в контрольной группе наблюдается повышение уровня монотонии, небольшое понижение в экспериментальной группе указывает на положительное влияние проведенных мероприятий.

Это может свидетельствовать о том, что даже минимальные изменения в подходах или методах работы способны оказать эффект на уровень монотонии, что важно учитывать при дальнейшем планировании и реализации подобных мероприятий. Важно продолжать мониторинг и оценку этих изменений для определения их долгосрочной эффективности.

Из этого мы можем предположить, что если профилактические меры не привели к улучшению ситуации, то хотя бы не позволили уровню монотонии вырасти.

Обратимся к данным исследования уровня пресыщения. На основе проведенного анализа результатов исследования уровня пресыщения между экспериментальной и контрольной группами после констатирующего эксперимента можно утверждать, что выбранный метод работы не дает статистически значимых различий между этими группами. Незначимость ($p>0,05$) как при внутригрупповом так и при межгрупповом исследовании

изменений указывают на то, что мероприятия не продемонстрировали значительного эффекта на уровень пресыщения. Здесь необходимо учитывать тот факт, что уровень пресыщения также как и уровень монотонии – это устойчивый показатель, который требует более длительного времени для внедрения в деятельность сотрудников.

Рассмотрим данные исследования по работе с уровнем стресса. Результаты показывают, что мероприятия, проведенные в экспериментальной группе, были эффективными и привели к значительному снижению уровня стресса (средний снизился с 30,3 до 27,1), $t = 23,5$, значимость $0,01 < p < 0,05$ указывает на высокую степень вероятности, что изменения не случайны. Напротив, в контрольной группе наблюдается повышение уровня стресса (с 29 до 31,7), Уровень значимости $t = 18$ при $p < 0,01$ подтверждает, что отсутствие вмешательства приводит к ухудшению психологического состояния.

Существенная разница в уровне стресса между группами после мероприятий ($U = 36$, $p < 0,01$) подчеркивает успех интервенции в экспериментальной группе и ее необходимость для снижения стресса.

Понижение уровня стресса в экспериментальной группе и его повышение в контрольной, а также высокая значимость показателей ($p < 0,01$) подтверждают гипотезу о том, что проведение комплексных мероприятий оказали положительное влияние на участников и на необходимость внедрения программ поддержки и управления стрессом. Это еще раз подчеркивает важность активного подхода к психоэмоциональному состоянию менеджеров.

Рассмотрим результаты экспресс-диагностики стрессогенных факторов И. Ладанова и В. Уразаева после проведения профилактических мероприятий, приведенных на рисунке 12 и в Приложении В.

В случае исследования уровня конфликта коммуникаций организационные мероприятия направленные на снижение уровня конфликта коммуникаций мы видим, что он показал свою эффективность. Статистически значительное ($p < 0,01$) снижение уровня конфликта с 9,1 до 7,1 в экспериментальной группе после проведения мероприятий подтверждает, что

примененные методы действительно способствовали улучшению коммуникаций. В тоже время, контрольная группа испытала его незначительное увеличение (с 8,9 до 9,0). Однако сравнительный анализ уровня конфликта коммуникаций между экспериментальной и контрольной группами после проведения комплексных мер при $U=33$, $p<0,01$ подчеркивает успех интервенции в экспериментальной группе и необходимость внедрения изменений.

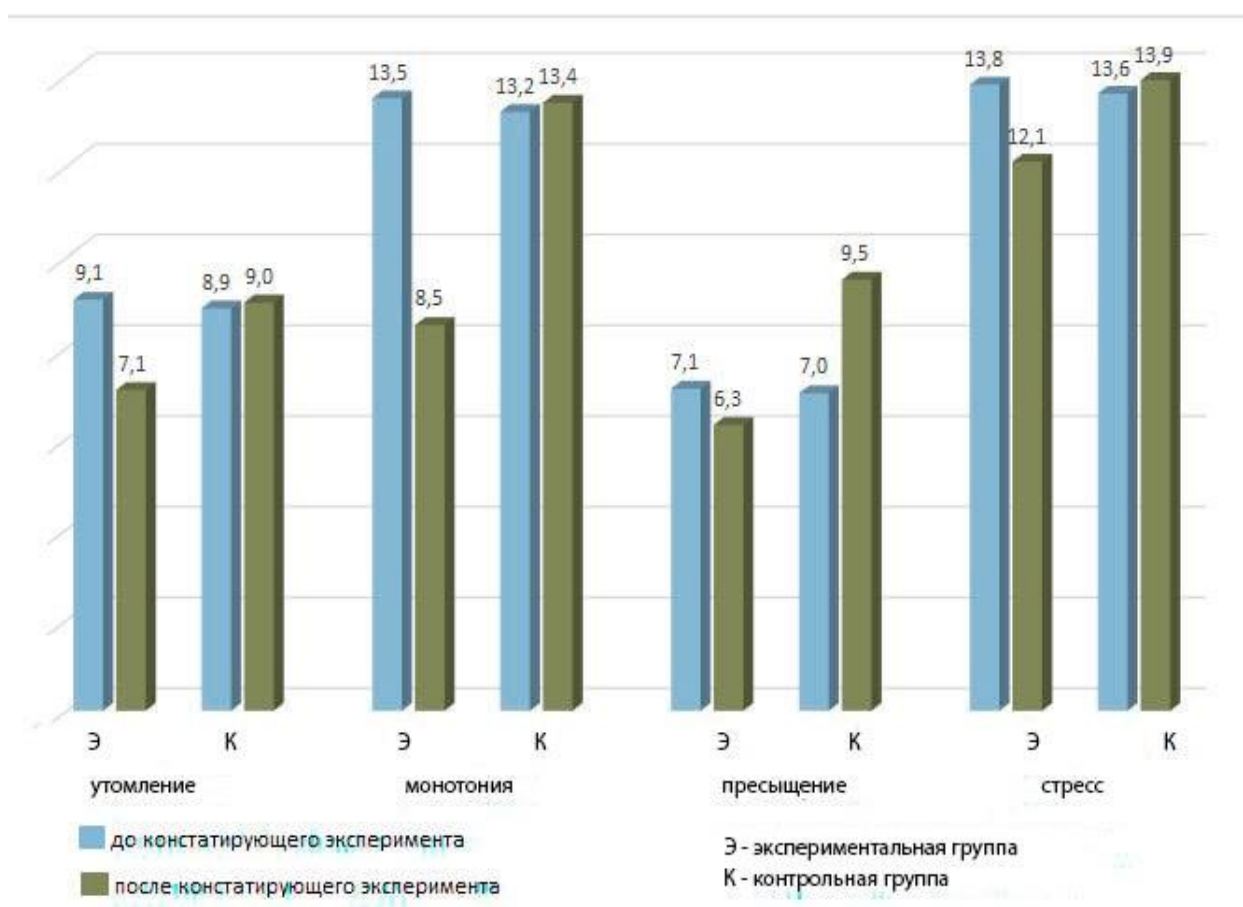


Рисунок 12 – Динамика изменений стрессогенных факторов в экспериментальной и контрольной группах до и после констатирующего эксперимента, средние

Результаты исследования уровня стресса рабочих перегрузок показывают следующую картину:

Анализ данных экспериментальной группы показывает, что проведенные мероприятия были эффективными и привели к значительному снижению уровня стресса рабочих перегрузок (снижение с 13,5 до 8,5). Значимость $p < 0,01$ указывает на высокую степень уверенности в том, что изменения не случайны и связаны с проведенными мероприятиями.

В контрольной группе наблюдается незначительное повышение уровня стресса ($p > 0,05$), что может свидетельствовать о том, что отсутствие активного вмешательства не только не улучшает ситуацию, но и может привести к ухудшению состояния сотрудников.

Сравнение показателей в экспериментальной и контрольной группе после констатирующего эксперимента показывает высокую эффективность метода, что подтверждается значением U-критерия ($U=8,5$) и его статистической значимостью ($p < 0,01$), а также значениями средних показателей. Разница в уровне стресса рабочих перегрузок между группами (8,5 у экспериментальной и 13,4 у контрольной) подчеркивает успех интервенции в экспериментальной группе и необходимость внедрения подобных мероприятий.

Исследование уровня информационного стресса показывают, что проведенные мероприятия в экспериментальной группе эффективно снизили уровень информационного стресса, тогда как контрольная группа испытала его увеличение. Это подчеркивает важность активного вмешательства для улучшения психологического состояния сотрудников. «Уменьшение уровня информационного стресса у менеджеров по продажам положительно влияет как на их психологическое состояние (уменьшение тревожности и повышение уверенности), так и на физическое состояние (улучшение сна и снижение усталости)»[13]. Это подтверждается данными, которые показывают, что информационный стресс в экспериментальной группе снизился с 7,1 до 6,3, а в контрольной группе повысился с 7 до 9,5 при значимости $p < 0,01$, что указывает на статистическую значимость полученных результатов. Сравнительный анализ экспериментальной и контрольной групп после

констатирующего эксперимента при значениях $U=34$, $p<0,01$ подчеркивает эффективность комплексных мероприятий, направленных на профилактику профессионального стресса менеджеров.

На основе полученных данных сравнения показателей уровня стресса вертикальных коммуникаций в экспериментальной и контрольной группах после констатирующего эксперимента можно сделать следующие выводы:

Снижение уровня стресса вертикальных коммуникаций с 13,8 до 12,1 и высокая значимость ($p<0,01$) свидетельствуют о том, что проведенные комплексные мероприятия оказали значительное положительное влияние на участников. Увеличение уровня стресса с 13,6 до 13,9 при значимости $0,01 < p < 0,05$ указывает на то, что изменения не являются строго статистически значимыми, но все же могут быть интерпретированы как тенденция к ухудшению. Значимость в диапазоне от 0,01 до 0,05 указывает на то, что результаты имеют некоторую степень статистической значимости, но они не столь высоки, как в экспериментальной группе. Это означает что изменения в контрольной группе могут быть вызваны случайными факторами или внешними обстоятельствами. Тем не менее, это также подчеркивает важность дальнейшего мониторинга состояния участников и необходимости вмешательства для снижения риска ухудшения положения. Как и тот факт, что разница в уровне стресса вертикальных коммуникаций между группами ($U = 28$, $p < 0,01$) подчеркивает эффективность интервенции в экспериментальной группе и необходимость внедрения программ поддержки

Таким образом, проведенные комплексные мероприятия оказали воздействие на уровень профессионального стресса у менеджеров организации, формированию навыков работы с саморегуляцией эмоционального состояния. А это, в свою очередь, позитивно отразилось на значительном снижении уровня нервно-психического напряжения и отношению к работе.

Выводы по главе 2

По результатам проведённых исследований можно констатировать, что подверженность профессиональному стрессу выявлена у 100% менеджеров, а у 86,7% уровень профессионального стресса находится на высоком уровне, 96,6% менеджеров испытывают интенсивное нервно-психическое напряжение, а значительное количество работников данной категории находятся в состоянии утомления (73.3%), при этом показатели пресыщения находятся на допустимом, но выраженном уровне, а показатель монотонии и вовсе находится на низком уровне у 63,3%.

Выявлены факторы напряженных отношений с руководством у всех менеджеров, а стресс рабочих перегрузок достиг высоких показателей у 96,6% менеджеров, а показатели информационного стресса и конфликта коммуникаций, также, как и монотонии находятся на низких уровнях, что связано со спецификой работы менеджеров.

После проведения профилактических мероприятий профессионального стресса у работников данной категории из экспериментальной группы снизился уровень профессионального стресса, нервно-психической напряженности, стресс рабочих перегрузок, утомление, а также понизился стресс вертикальных коммуникаций и информационный стресс.

Отсутствие мер по профилактике рабочих стрессов на различных уровнях деятельности организации приводит к повышению уровня стресса и нервно-психического напряжения, к мвыраженному утомлению информационному и организационному стрессам.

Итак, гипотеза о том, что внедрение комплексной программы профилактики профессионального стресса, включающей социально-психологические тренинги, тренинги по управлению временем, читательские клубы, психологическую поддержку и развитие навыков эмоциональной устойчивости, значительно снижает и стабилизирует уровень стресса у менеджеров торговой организации, полностью подтверждена.

Заключение

Результаты проведенного эксперимента, направленного на изучение динамики изменений показателей уровня профессионального стресса, на разработку и внедрение комплексных мероприятий по профилактике профессионального стресса работников торговой организации, работающих в сфере продаж.

В процессе проведенного исследования были успешно решены как теоретические, так и практические задачи. В частности, были изучены различные подходы к определению профессионального стресса и ключевые методы его исследования в контексте управленческой деятельности. Также был осуществлен анализ специфики и содержания психологической помощи, необходимой сотрудникам для преодоления профессионального стресса.

Разработаны последовательные и логичные этапы экспериментального исследования и подобран диагностический инструментарий. В результате эмпирического анализа были выявлены характерные особенности профессионального стресса у работников данного направления. Кроме того, была создана и протестирована программа по профилактике профессионального стресса, включающий комплексные меры профилактики и ведение читательских клубов. Нельзя игнорировать тот факт, что «читательские клубы стали важным социальным феноменом в современном обществе, где чтение литературы рассматривается не только как способ получения знаний, но и как форма социального взаимодействия и представляют собой пространство, где люди могут обмениваться мнениями и взглядами на прочитанное»[44, с. 86] Также проведен анализ полученных данных, сделаны выводы, которые помогут масштабировать работу на всю компанию.

Теоретическая область исследования подтвердила, что профессиональный стресс среди менеджеров является актуальной проблемой, обусловленной спецификой управленческой деятельности и высоким

уровнем стрессогенности. Эмпирические данные подтвердили это предположение: большинство менеджеров, работающих в филиале торговой организации в городе Санкт-Петербург испытывают профессиональный стресс и не обладают достаточной стрессоустойчивостью для эффективного справления со стрессовыми ситуациями.

Результаты оценки психоэмоционального состояния показали, что большинство работников данной категории испытывают выраженное нервно-психическое напряжение, повышенный уровень стрессогенных факторов, таких как информационный стресс и стресс от напряженных отношений с руководством. Это указывает на высокую необходимость предоставления психологической помощи менеджерам для профилактики профессионального стресса, направленной на повышение устойчивости к стрессовым факторам, развитие навыков саморегуляции и коррекцию негативных психоэмоциональных состояний.

Апробация подобранной комплексной профилактической программы подтвердила ее эффективность: после ее реализации у менеджеров значительно снизился уровень профессионального стресса. Проведенные мероприятия по профилактике способствовали «повышению стрессоустойчивости и улучшению способности к саморегуляции психоэмоциональных состояний, привело к более осознанному подходу рабочих задач, вскрыло организационные ошибки руководства и привело к организационным изменениям в организации в целом»[44].

Таким образом, разработанная программа профилактики профессионального стресса у менеджеров, «ориентированная на изменение когнитивной оценки стрессовых ситуаций, повышение стрессоустойчивости, развитие навыков саморегуляции эмоциональных состояний в комплексе с принятием организационных изменений со стороны компании, зарекомендовала себя как эффективный инструмент в борьбе с профессиональными стрессами»[44]. Гипотеза исследования была полностью

подтверждена, а достоверность выводов обеспечена данными статистического анализа.

На основании проведенного эксперимента и анализа полученных данных можно сделать вывод, что профессиональный стресс у менеджеров по продажам может иметь серьезные последствия как для их личного здоровья, так и для общей эффективности работы компании. Увеличение уровня стресса может привести к снижению продуктивности, ухудшению качества обслуживания клиентов и повышению текучести кадров. Поэтому крайне важно внедрять комплексные меры по профилактике и предупреждению профессионального стресса, которые направлены на:

- Обучение и развитие: проведение регулярных тренингов и семинаров по управлению стрессом и эффективным коммуникациям поможет сотрудникам развивать навыки, необходимые для преодоления трудностей и конфликтов на рабочем месте. Это не только снизит уровень стресса, но и повысит уверенность работников в своих силах.

- Создание поддерживающей среды и управление рабочей нагрузкой: Формирование открытой и поддерживающей корпоративной культуры, где сотрудники могут делиться своими переживаниями и получать помощь от коллег и руководства, играет ключевую роль в снижении уровня стресса. Оптимизация распределения задач и рабочего времени, обеспечение доведения информации до сотрудников и изменение стиля общения руководителей также значительно снижают уровень стресса. Необходимо добиться того, чтобы менеджеры торговой организации имели четкие приоритеты и адекватную поддержку в выполнении своих обязанностей.

- Мониторинг состояния сотрудников: Регулярные опросы и оценка уровня стресса среди сотрудников помогут выявить проблемные зоны и своевременно реагировать на ухудшение состояния работников. Это позволит адаптировать меры поддержки и предотвращать возможные негативные последствия.

– Индивидуальная регулярная работа с каждым менеджером даст возможность провести индивидуальную корректировку психологического состояния работника, особенно в период острого профессионального стресса.

В свете полученных данных становится очевидным, что комплексные меры по профилактике и предупреждению профессионального стресса являются неотъемлемой частью успешного управления человеческими ресурсами в компании. Инвестиции в здоровье и благополучие сотрудников не только способствуют созданию более продуктивной рабочей среды, но и повышают общую удовлетворенность работой.

Таким образом, проведение комплексных профилактических мероприятий для менеджеров торговых организаций является неотъемлемой частью стратегического управления человеческими ресурсами. Это не только способствует снижению уровня стресса и улучшению качества жизни сотрудников, но и в конечном итоге приводит к повышению конкурентоспособности и устойчивости самой организации на рынке. В связи с этим, дальнейшие исследования в данной области могут сосредоточиться на разработке и внедрении эффективных программ профилактики стресса, адаптированных к специфике различных торговых компаний и их потребностям., а предприятиям необходимо активно внедрять программы поддержки и развивать культуру заботы о психическом здоровье сотрудников для достижения устойчивого успеха в долгосрочной перспективе.

Список используемой литературы

1. Абабков В.А. Адаптация к стрессу. Основы теории, диагностики, терапии/В.А. Абабков. М. Пере. – СПб, 2004.
2. Александровский Ю. А. Предболезненные состояния и пограничные психические расстройства. М.: Литтерра, 2010. 272 с.
3. Анохин П. К. Избранные труды. Философские аспекты теории функциональной системы. М. : Сфера, 2008. 433 с.
4. Ахмерова Н.Г. Профессиональная деятельность и здоровье педагога.- М.: Арсенал образования, 2011.
5. Бажан Т., Жунисбекова Ж.А., Киякбаева У.К., Керимбекова Р.А., Керимбеков М.А. Краткий аналитический обзор психологических концепций синдрома профессионального эмоционального выгорания. Международный студенческий научный вестник (2017, № 6).
6. Барабанова М.В. Изучение психологического содержания синдрома выгорания/Вестник Московского университета. Серия 14. «Психология». – М.: Издательство МГУ, 1995.
7. Бодров В. А. Информационный стресс. М.: Самиздат, 2014. 352 с.
8. Брайт Д., Джонс Ф. Стресс. Теории, исследования, мифы. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2003. — 352 с.
9. Брод, Крейг. Техностресс: цена компьютерной революции для человека. Ридинг, Массачусетс: Аддисон Уэсли, 1984. — 242 с.
10. Буенок А. Г. Юмор как фактор профессионального здоровья менеджеров: дис... канд. психол. наук: 19.00.03. СПб., 2014. 215 с.
11. Вильямс К. Тренинг по управлению стрессом. СПб.: Речь, 2018. 272 с.
12. Влаха Н.И. Природа и происхождение профессионального стресса у предпринимателей/ Wschodnioeuropejskie Czasopismo Naukowe (East European Scientific Journal) | PSYCHOLOGIA # 4, 2015 (с. 47 -50).
13. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2016. 336 с.

14. Водопьянова Н. Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда (на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий): дис. док. психол. наук: 19.00.03. Санкт-Петербург, 2014. 460 с.
15. Выготский Л.С. Собрание сочинений. В 6-ти т. Т4. М.: Наука, 2004. 445 с.
16. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж. Гринберг, - СПб.: "Питер", 2004. – 496 стр.
17. Дикая Л. Г. Психическая саморегуляция функционального состояния человека (системно-деятельностный подход). М.: Изд-во Института психологии РАН, 2013. 318 с.
18. Долгинова О.Б. Одиночество и отчужденность в подростковом и юношеском возрасте: диссертация кандидата психологических наук: 19.00.07. — Санкт-Петербург, 1996. — 166 с.
19. Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. / В. Зигерт, Л. Ланг. М.: Экономика, 1990 335 с.
20. Картрайт С. Стресс на рабочем месте / С. Картрайт, К.Л. Купер. – Харьков: Гуманитарный центр, 2004. – 233 с.
21. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. М.: Книга по требованию, 2018. 368 с.
22. Ковалева К.Б. Синдром выгорания в социальных профессиях и способы его профилактики / К.Б. Ковалева // Вестник науки. – 2023. – Т. 5, № 6(63). – С. 288-290. (3, с 289)
23. Коваль Н.А. Психологические компетенции в системе профессионального роста менеджеров по продажам / Н.А. Коваль, Н.С. Суренская // Психолого-педагогический журнал Гаудеамус. – 2022. – Т. 21, № 3. – С. 20-31.

24. Кожевникова, О. А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции/О. А. Кожевникова // Мир науки, культуры, образования. -2010. - № 7. С.273-276.

25. Корниенко Е.В., Андреевич Н.А. «Управление конфликтами и стрессами в профессиональной деятельности» «Вестник Таганрогского института управления и экономики» 2016 № 2(24) с. 87-94

26. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования Эмоциональный стресс: физиологические и психологические реакции. М., 2006, 167 с.

27. Леонова А. Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психологический журнал. 2004. № 2.

28. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. М.: Изд- во МГУ, 2019. 123 с.

29. Манухина С.Ю., Глушач Н.Н., Манухина Н.М. Профессиональный стресс в организационной среде, Ученые записки Орловского государственного университета. № 4 (60), 2014г., с 350-354

30. Мэдди С. теории личности: сравнительный анализ / Мэдди С. СПб.: Издательство "Речь", 2002 539 с.

31. Оксинойд К. Э. Стресс-мониторинг: для чего и как проводим. Методика оценки уровня стрессогенности организационной среды // Кадровик. Кадровый менеджмент. 2019. № 5. С.51.

32. Петрова Н.Ф. Эмоциональная устойчивость в детерминации профессионального стресса в управленческой деятельности / Н.Ф. Петрова, Е.В. Сойко // Проблемы современного педагогического образования. – 2022. – № 74-4. – С. 305-308

33. Пикта В.А. Деструктивное влияние на развитие личности профессиональной деятельности, связанной с торговлей / В.А. Пикта,

С.В. Марихин // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – № 3-2(54). – С. 188-191.

34. Полный и неадаптированный 11-й том словаря английского языка Коллинза. Получено 20 сентября 2024 г. с сайта CollinsDictionary.com. Архивировано 20 июня 2012 г.

35. Профессиональный стресс и стрессоустойчивость специалистов экстремального профиля деятельности: учебное пособие / Н.Н. Смирнова, А.Г. Соловьев, М.В. Корехова, И.А. Новикова. Архангельск: Изд-во Северного государственного медицинского университета, 2017. 161 с.

36. Психологический тренинг: учебно-методическое пособие / М.А Реньш, Е.Г Лопес. екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф. – пед. ун-та, 2016. 235 с.

37. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О., Осин Е.Н. Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции: психометрические характеристики и возможности применения методики cope // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2013. Т. 10, № 1. С. 82–118

38. Салвенди Г. Профессиональный стресс // Человеческий фактор. Том 2. Эргономические основы проектирования производственной среды. М.: Мир, 2014. С.356-388.

39. Самоукина Н.В. Живой театр тренинга. Технологии, упражнения, игры, сценарии. Питер, 2014 . 354 с.

40. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: Тандем, КМОС, 1999

41. Сафронова О.Л. Технология управления профессиональным стрессом / О.Л. Сафронова // Труд и социальные отношения. – 2020. – № 2. – С. 123-127

42. Секач М. Ф. Психическая устойчивость человека: Монография. М.: АПКиППРО, 2013. 143 с.

43. Селина Ю.А. Специфика профессионального стресса менеджеров по продажам // Молодой ученый (№ 7 (506), февраль 2024

44. Селина Ю.А. Читательский клуб как способ профилактики профессионального стресса менеджеров // Современное общество и личность: проблемы взаимодействия, вызовы и перспективы развития : сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции 31 октября 2024г. Белгород: ООО Агентство перспективных научных исследований (АПНИ), 2024. С. 86-89

45. Селье Г. Стресс без дистресса / Ганс Селье – М.: «Прогресс», 1979. – 123 стр.

46. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального выгорания (на примере деятельности торгового агента): Автореф. дисс. канд. псих. наук. — СПб., 2002.

47. Токарева Ю.А. Выявление связи индивидуально-личностных особенностей менеджеров по продажам с эффективностью профессиональной деятельности / Ю.А. Токарева, А.А. Полозов, М.Е. Петухова, Н.Д. Морохов // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. – 2023. – Т. 12, № 2. – С. 70-76.[4, с. 73]

48. Тюрин А.М. Как избежать стрессов на предприятии. Учебник для вузов / А.М. Тюрин. - СПб.: Питер, 2014. – 139 с.

49. Ходаковский А. Влияние стресс-факторов управленческой деятельности на профессиональную стрессоустойчивость руководителя // [Электронный ресурс] - <http://www.moitezis.ru/blog/view/322> (17.11.2022).

50. Черепанова Е.М. Психологический стресс: Помогите себе и ребенку / Е.М. Черепанова, - М.: «Академия», 1997. – 264 стр.

51. Чупров Л.Ф. Психологическое просвещение в системе психопрофилактической работы практического психолога: Основы теории и методика // РЕМ: Psychology. Educology. Medicine. 2013. №1.2. С. 164-241.

52. Шингаев С.М. Профессиональный стресс и здоровье менеджеров / Известия Российского Государственного Педагогического университета им. А.И. Герцена. № 71 2008г с. 290-295.

53. Широкая М.Ю. Хронический стресс и временная саморегуляция у менеджеров по продажам / М.Ю. Широкая, М.В. Горбатовых // Национальный психологический журнал. – 2022. – № 4(48). – С. 80-90.

54. Щербатов Ю.В. Психология стресса и методы коррекции / Ю.В. Щербатов, - СПб.: «Питер», 2006. – 256 с.

55. Эйви Дж. Б., Лутанс Ф., Дженсен С. М.: Психологический капитал: позитивный ресурс для борьбы со стрессом и текучестью кадров. Управление человеческими ресурсами. 2009

56. Эксперты оценили причины возникновения у россиян стресса на работе // РБК [сайт]: rbc.ru – 2022. – URL: <https://clck.ru/38p7vn> (дата обращения: 15.02.2024)

57. Юрова С. И., Сухомлинова Н. Д. Стресс и его влияние на организм человека // Современная наука: актуальные вопросы теории и практики. Армянск. 2022. С.123-128.

58. Юрченко О. В. Способы психологической саморегуляции функциональных состояний профессионала в процессе подготовки и реализации публичного выступления: дис...канд. психол. наук: 19.00.03. М., 2007. 177 с.

59. Ясько Б. А. Современные теоретические и методологические подходы к исследованию организационного стресса // Вестник АГУ. Серия 3: Педагогика и психология. 2013. Выпуск 3. С. 76-81.

60. A Century of Stress: Stress Theories and Preventive Management in a Global Context / D.F. Henderson, T.L. Quick, J.C. Quick // Organizational Psychology. 2015. Vol. 5. – № 3. С. 10-25.

61. Cannon W. B. Bodily changes in pain, hunger, fear and rage: An account of recent researches into the function of emotional excitement / New York and London, D. Appleton and Co. – 1915.

62. McGrath J. E Stress and Behavior in organizations // Handbook of industrial organization psychology. 2022. № 5. URL: <https://www.researchgate.net/publication/290993436> Stress in Organizations (дата обращения: 05.11.2024).

63. B. Perlman, E. Alan Hartman. Burnout: Summary and Future Research.//Human relations. – 1982. – Vol. 35, Number 4. –pp. 283-305.

64. Rosenzweig S. The picture-assotiation method and its application in a study of reactions to frustration//.), of Personality, 1945; Psychodiagnostics . 1949

65. Smith M. J., Carayon P. Work organization, stress and cumulative trauma disorders / S. Moon, S. Sauter (Eds.). London. 1996.

66. Xiao Y., Dong M., Shi C., Zeng W., Shao Z., Xie H. Person environment fit and medical professionals' job satisfaction, turnover intention, and professional efficacy: a cross-sectional study in Shanghai // PLoS ONE. 2021. № 16. P. 14-29.

Приложение А
Сводная таблица результатов первой диагностики

Таблица А.1 – Сводная таблица результатов первой диагностики

Сотрудник	Возраст	Проф. стресс	Стрессогенные факторы				ДОРС				НПН
			конфликт коммуникаций	стресс рабочих перегрузок	информационный стресс	стресс вертикальных коммуникаций	утомление	монотония	пресыщение	стресс	
1	32	70	7	13	7	14	30	15	24	32	77
2	37	54	6	14	6	15	32	14	26	35	72
3	37	59	11	15	8	14	33	14	22	29	63
4	42	67	5	12	5	13	31	12	31	37	78
5	43	57	11	14	6	12	31	18	18	31	75
6	35	59	10	15	7	15	30	13	36	32	83
7	35	65	9	13	6	15	34	15	34	35	73
8	41	71	10	14	8	14	37	15	32	37	77
9	43	63	9	12	6	13	39	14	25	28	52
10	33	63	8	12	7	12	33	13	24	25	66
11	37	45	11	15	9	15	39	17	24	26	50
12	39	58	12	15	7	13	30	24	25	26	67
13	40	71	6	12	7	14	32	28	29	27	71
14	45	66	10	14	8	15	30	23	26	25	72

Продолжение приложения А

Продолжение таблицы А.1

Сотрудник	Возраст	Проф. стресс	Стрессогенные факторы				ДОРС				НПН
			конфликт коммуникаций	стресс рабочих перегрузок	информационный стресс	стресс вертикальных коммуникаций	устомление	монотония	пресыщение	стресс	
15	37	61	11	13	9	13	34	14	25	29	75
16	32	65	8	12	8	15	30	15	23	26	75
17	36	59	11	15	7	14	29	13	27	35	72
18	38	63	9	13	7	13	32	14	22	25	69
19	34	62	12	15	6	14	37	13	33	35	78
20	47	38	7	12	6	13	30	20	18	33	80
21	36	65	6	12	8	12	31	22	35	35	77
22	37	59	8	13	6	14	32	16	37	28	75
23	32	69	8	12	6	15	28	15	31	23	74
24	31	65	11	14	7	14	39	16	26	28	76
25	38	49	10	12	6	13	32	15	22	28	73
26	37	75	7	11	8	14	37	19	24	26	71
27	37	63	7	14	8	14	31	23	24	25	65
28	37	64	9	15	6	13	36	28	36	33	52
29	35	59	11	15	9	14	33	24	26	29	79
30	32	63	9	13	7	12	39	15	34	26	77

Приложение Б
Результаты контрольного этапа эксперимента

Таблица Б.1 - Результаты контрольного этапа эксперимента

Сотрудник	Возраст	Проф. стресс	Стрессогенные факторы				ДОРС				НПН
			конфликт коммуникаций	стресс рабочих перегрузок	информационный стресс	стресс вертикальных коммуникаций	утомление	монотония	пресыщение	стресс	
1	32	62	7	10	7	13	26	13	26	26	46
2	37	45	6	13	7	13	27	13	28	25	59
3	37	54	8	9	7	12	28	15	24	25	42
4	42	59	5	12	7	11	27	14	28	27	48
5	43	54	9	8	6	11	29	19	27	30	49
6	35	49	7	7	7	14	23	15	28	25	45
7	35	61	6	7	6	13	23	13	33	31	47
8	41	60	8	7	5	12	24	14	27	27	50
9	43	55	7	10	5	11	27	13	30	30	50
10	33	57	7	8	7	12	30	13	20	28	52
11	37	42	8	7	7	14	31	16	24	31	45
12	39	47	8	6	6	11	28	22	27	27	44
13	40	58	6	7	5	12	31	27	25	24	56
14	45	58	8	9	6	11	33	28	24	26	72
15	37	54	6	7	7	12	29	12	26	25	69

Продолжение приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

Сотрудник	Возраст	Проф. стресс	Стрессогенные факторы				ДОРС				НПН
			конфликт коммуникаций	стресс рабочих перегрузок	информационный стресс	стресс вертикальных коммуникаций	устомление	моно тония	пресыщение	стресс	
16	32	66	9	11	7	14	30	14	23	29	73
17	36	63	10	14	8	15	31	14	22	38	75
18	38	62	10	14	7	13	33	15	25	33	70
19	34	66	11	15	7	15	36	14	24	35	74
20	47	42	8	13	6	14	33	22	24	36	75
21	36	69	6	13	7	12	32	24	26	37	77
22	37	63	7	13	7	14	32	15	32	31	73
23	32	69	9	11	7	14	36	16	24	27	72
24	31	62	10	15	8	15	39	18	28	28	77
25	38	59	9	12	11	14	33	15	32	29	75
26	37	74	9	12	10	13	37	18	26	30	69
27	37	65	8	14	15	14	36	20	36	33	69
28	37	68	9	15	14	15	37	27	26	29	71
29	35	59	12	14	14	15	36	24	28	26	71
30	32	64	8	15	15	12	39	23	24	34	72

Приложение В
Результаты статистических расчетов

Показатель	Сравнение средних показателей							
	в экспериментальной группе до и после проведения исследования				в экспериментальной и контрольной группе после проведения исследования			
	t-критерий Стьюдента	значение	корреляция	значимость	t-критерий Стьюдента	значение	корреляция	значимость
Профессиональный стресс	- 9,827	0,000	0,906	0,000	- 3,449	0,004	- 0,185	0,509
Нервно-психическое напряжение	- 6,146	0,000	0,178	0,527	- 8,842	0,000	- 0,018	0,950
Конфликт коммуникаций	- 4,971	0,000	0,741	0,002	- 3,926	0,002	- 0,043	0,002
Стресс рабочих перегрузок	- 7,458	0,000	- 0,288	0,297	- 8,738	0,000	0,230	0,409
Информационный стресс	- 2,128	0,0052	0,125	0,656	- 3,491	0,004	- 0,122	0,666
Стресс вертикальных коммуникаций	- 7,174	0,000	0,647	0,009	- 3,829	0,002	- 0,513	0,050
Утомление	- 4,689	0,000	- 0,031	0,912	- 8,586	0,000	0,416	0,123
Монотония	- 0,259	0,8	0,923	0,000	- 2,158	0,049	0,692	0,004
Пресыщение	- 0,241	0,813	0,472	0,075	- 0,158	0,877	0,008	0,977
Стресс	- 2,478	0,027	- 0,018	0,949	-3,640	0,003	- 0,195	0,485