

УДК 159.9:331.101.3

И.И. Черемискина¹

Н.А. Негриняк²

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток. Россия

Профессиональный стресс и копинг-стратегии у сотрудников торговой компании

В статье представлены результаты исследования уровня профессионального стресса и копинг-стратегий у сотрудников торговых компаний разных категорий, в частности управленческого звена и торговых агентов. Интерес к проблеме обусловлен специфическими стрессогенными условиями труда торгового персонала, что может неблагоприятно влиять на их профессиональное здоровье, приводить к снижению эффективности деятельности, а, следовательно, и низким показателям экономической эффективности деятельности компании в целом. В работе использован психодиагностический метод, включающий адаптированные российскими учеными методики. Результаты показали, что уровень организационного стресса у представителей управленческого персонала значительно выше, чем у торгового, что можно связать с высокой личной ответственностью за результаты профессиональной деятельности целой группы работников. При этом они используют преимущественно неэффективные стратегии совладающего поведения, что позволяет говорить о них как о группе риска, требующей активного психологического сопровождения в виде обучающей тренинговой работы. Торговые работники в меньшей степени испытывают организационный стресс, используют преимущественно эффективные копинги, но, оценивая стресс-факторы, не видят связи между личными достижениями и размером заработной платы, что также может являться предметом прицельной работы с персоналом. Таким образом, результаты имеют преимущественно практическое значение для руководства данной компании, но могут быть рассмотрены и как традиционные проблемные зоны для торговых компаний в целом.

Ключевые слова и словосочетания: профессиональный стресс, копинг-стратегии, сотрудники торговой компании, торговые агенты.

¹ Черемискина Ирина Игоревна – канд. психол. наук, доцент кафедры философии и юридической психологии; e-mail: irina-cheremiski@mail.ru

² Негриняк Наталья Александровна – акалавр, кафедра философии и юридической психологии; e-mail: shoom.morya@gmail.com

I.I. Cheremiskina

N.A. Negrinyak

Vladivostok State University of Economics and Service
Russia. Vladivostok

Professional stress and coping- strategies at the staff of trading company

Results of the research of level of professional stress and coping-strategy at the staff of trading companies of different categories, in particular administrative link and sales agents are presented in article. Interest to the problem is caused by specific stressful working conditions of sales staff that can influence adversely on their professional health, lead to decrease in efficiency of activity, and therefore, low ratings of economic efficiency of activity of the company in general. In work is used the psychodiagnostic method including the techniques adapted by the Russian scientists. Results showed that the level of organizational stress at representatives of administrative personnel is much higher, than at trade personnel, that is possible to connect with high personal responsibility for results of professional activity of the whole group of workers. At the same time they use mainly inefficient strategies of coping behavior that allows to say of them, as or the group of risk, requiring active psychological tracking in the form of educational training work. Trade workers to a lesser extent have an organizational stress, use mainly effective coping, but evaluating stress factors do not see communication between personal achievements and the amount of the salary that can also be a target of work with personnel. Thus, results have mainly practical value for the management of this company, but can be also considered as traditional for the trading companies in general.

Keywords: professional stress, coping-strategies, staff of the trading company, sales agents.

Актуальность данной темы обусловлена тем, что при новом курсе экономики для любого субъекта, вне зависимости от того какой продукт он производит, является ли он товаром или услугой, стало необходимым нести полную ответственность за его реализацию собственными силами. Таким образом, возникла потребность в совершенно новых профессиях и специалистах, располагающих такими компетенциями, которые позволяют обеспечить функционирование компаний на разных уровнях: менеджеры среднего и высшего звена, составляющие управленческое звено организаций; менеджеры по продажам или торговый персонал; маркетинг-менеджеры и бренд-менеджеры, отвечающие за стратегии продвижения и реализации товаров и услуг на рынке и т.д. Квинтэссенцией данных профессий являются формирование, управление и удовлетворение спроса на товары и услуги у потребителя.

Вместе с тем управленческий персонал, маркетологи и бренд-менеджеры – важная, но чаще всего недостижимая для конечного потребителя структура. В то же время, торговый персонал в результате своего непосредственного ежедневного живого взаимодействия с потребителем играет особое значение в обеспече-

нии благополучия организации. Именно торговый персонал благодаря своим личностным качествам, а также знаниям, умениям и навыкам является ключевым звеном для продуктивного решения тактических задач компаний. И сегодня торговый персонал расценивается как многозначительный и ценный ресурс, от которого в некоторой степени зависит рентабельность всего предприятия.

Тем не менее, вопреки высокой востребованности специалистов данной профессии, вакансии «менеджер по продажам» или «торговый агент» в большинстве компаний являются проблемными, что выражается в значительном по сравнению с остальными штатными единицами уровне «текучести» кадров. Такая ситуация обусловлена, в первую очередь, тем, что до сих пор не существует утвержденных требований к профессии торгового агента. Ввиду постоянной нехватки торгового персонала часто на работу принимаются люди, не имеющие специального образования и обладающие малым стажем трудовой деятельности, что затрудняет коммуникацию с управляющим персоналом, который обычно обладает достаточным уровнем компетенций. Во-вторых, в деятельности торгового персонала как неразрывная составляющая ежедневной рабочей занятости постоянно присутствует организационный стресс. Результат работы обычно оценивается по двум взаимозависящим опциям: финансовой (поступление денег в компанию) и удовлетворении клиента (своевременная доставка товара). Вместе с тем для этой профессии важными также являются показатели эффективности, которые, в свою очередь, обеспечиваются набором личностных качеств: гибкостью, коммуникабельностью, мотивацией к достижению, высокой стрессоустойчивостью, набором «здоровых» копинг-стратегий.

В целом успешность торгового персонала – это результат ежедневной, кропотливой работы по выстраиванию взаимоотношений с клиентами, решению финансовых вопросов, интенсивного взаимодействия с сослуживцами и управляющим звеном компании. В данной статье представлены результаты исследования, проведенного в одной из торговых компаний г. Владивостока. Несмотря на явную практическую ценность полученных результатов для данной компании, у нас есть основание считать, что результаты могут быть полезны и для руководства других торговых организаций. Целью исследования явилась оценка уровня профессионального стресса и доминирующего совладающего поведения у сотрудников отдела продаж и управленческого персонала торговой компании. Соответственно предметом исследования выступили уровень профессионального стресса и копинг-стратегии сотрудников торговой компании.

С 90-х годов XX века стресс на работе стал одной из актуальных психологических проблем, связанных с физическим и психическим здоровьем специалистов, их профессиональным благополучием. Теоретические и практические разработки, прежде всего, касаются поиска способов снижения негативных последствий профессионального стресса, детерминант, знание которых позволило бы предполагать, прогнозировать и управлять вероятностью возникновения негативного профессионального стресса, его проявлений.

В современном производстве часто возникают ситуации, когда работник, встречаясь с какой-то сложностью, не может полноценно реализовать накоплен-

ную энергию, вызванную адаптационными процессами, физиологическими механизмами стресса, и тогда эта энергия может разрушать самого человека в условиях карьерной конкуренции, общения с руководством и т. д.

Профессиональный стресс – сложная область исследования стрессовых состояний. Он, как и психологический стресс, соотносится с негативными и позитивными эмоциями и чувствами, создается факторами, которые носят характер угрозы или препятствий.

Г.С. Никифоров говорит, что существуют профессии, в которых стресс является сопровождающим. Профессиональный стресс связывают с переживанием психической напряженности в рамках высокого уровня ответственности в моменте принятия профессиональных решений. Трудовая деятельность в контексте профессионального стресса – это серьезное испытание психического и физического здоровья трудоустроенного, проверка уровня его надежности как профессионала [2].

А.Б. Леонова утверждает, что профессиональный стресс появляется исключительно в условиях, когда требования рабочей среды и индивидуальные ресурсы не соответствуют друг другу. Подобный диссонанс может стать причиной создания потенциальной угрозы для здоровья и успешности трудовой деятельности [3].

Как видим, профессиональный стресс рассматривается в основном в плане негативного влияния на профессиональную деятельность. Существующие подходы к изучению профессионального стресса тесно связывают этот феномен с психологией профессионального здоровья человека, и тогда профессиональный стресс рассматривается как один из важных факторов влияния на психологическое обеспечение профессиональной деятельности.

Преодолению любого стресса, в том числе профессионального, способствуют оптимальные копинг-стратегии. С. Фолкман и Р. Лазарус описывают копинг как активное взаимодействие индивида с какой-либо ситуацией, когда важные поведенческие, когнитивные и эмоциональные усилия направляются на выявление и нейтрализацию внутренних и внешних противоречий. Они говорят о копинг-поведении в самом широком смысле и предлагают различные взаимодействия человека с задачами внутреннего или внешнего характера – возможности смягчить или завладеть, смириться или уйти от требований, которые транслирует контекст трудной ситуации [1]. Сегодня широко применяются термины «преобразующий копинг» (transformational coping), «активный копинг» (active coping), «регрессивный копинг» (regressive coping), «копинг, направленный на избегание» (avoidance coping).

Большую популярность в рамках данного подхода к интерпретации копинга приобрело определение, которое сформулировала Т.Л. Крюкова: копинг-поведение – это целенаправленное поведение, которое позволяет индивиду совладать со стрессом (или трудной ситуацией в жизни), используя адекватные особенности, присущие его личности, посредством осознанных стратегий, либо адаптирующих к требованиям этой ситуации, либо помогающих как-то преобразовать её [4]. На выбор стилей и стратегий копинг-поведения влияют: адаптационный потенциал личности, профессиональные, гендерные и возрастные факторы.

Почему мы предполагаем, что уровень профессионального стресса велик у торговых представителей и именно для них надо разрабатывать специальные программы формирования активного копинг-поведения? Попытаемся ответить на этот вопрос. Современный торговый агент – это и товаровед, и психолог, и маркетолог. Профессия относится к одной из востребованных, ведь с каждым годом количество товаров растет, как увеличивается и количество торговых предприятий. Даже развитие интернета и онлайн-торговли не может отменить потребности в работниках данной специальности, хотя сама профессия значительно модернизировалась.

Цель деятельности торгового агента заключается в совершении сделки купли-продажи с клиентом от лица фирмы, представителем которой он является. Помимо данной основной цели можно выделить и ряд других промежуточных целей деятельности. Они включают в себя анализ рынка товаров, изучение потребностей клиентов, поиск новых клиентов, формирование благоприятного имиджа фирмы, проведение переговоров, осуществление консультирования и контроля за выполнением сделок купли-продажи. Можно видеть, что цели деятельности торгового агента включают в себя гностические (анализ рынка, потребностей), преобразующие (воздействие на клиента во время переговоров, формирование благоприятного впечатления) и изыскательские (поиск новых вариантов, методов решения своих профессиональных задач) компоненты.

Специфика профессиональной деятельности торгового агента состоит в том, что он в процессе труда не столько манипулирует с предметами, сколько создает взаимоотношения с людьми. Продуктом его труда является не материальная вещь, а определенная ситуация – совершение сделки.

С точки зрения концепции профессионального стресса к стресс-факторам деятельности торгового агента можно отнести следующие:

- высокие интеллектуальные нагрузки (анализ рынка товаров, пополнение информационной и клиентской базы, подготовка к деловым переговорам);
- автономия и ответственность деятельности;
- большое количество контактов с целевыми, потенциальными и реальными клиентами;
- многообразие клиентов и их различие по индивидуально-психологическим особенностям;
- большое количество передвижений по городу и краю;
- высокие требования к коммуникативной компетентности и социальным навыкам влияния на других (умение расположить к себе клиента и убедить его совершить покупку) и др.

Таким образом, мы предполагаем, что у торговых агентов, в связи с условиями их профессиональной деятельности регистрируется высокий уровень профессионального стресса, развитию которого способствуют преобладающие неэффективные копинг-стратегии. Для сравнения нами была взята группа управленческого персонала данной торговой компании, у которой мы предполагаем более низкий по сравнению с торговыми агентами уровень профессионального стресса.

В исследовании приняли участие две группы, состоящие из управленческого и торгового персонала.

Группа «торговый персонал» представляет собой сотрудников торговой компании, трудоустроенных в качестве торгового агента. География исследования – города Владивосток, Уссурийск и Находка. Выборка «торговый персонал» составила 25 человек (18 мужчин и 7 женщин) в возрасте от 21 до 47 лет (средний возраст 30,5 лет).

Вторая группа – это представители управленческого состава торговой компании: супервайзеры и начальники отделов.

Выборка управленческого персонала также составила 25 человек (12 мужчин и 13 женщин) в возрасте от 28 до 52 лет (средний возраст 36,1 лет).

Методическое обеспечение исследования составили: Шкала организационного стресса Мак-Лина в адаптации Н.Е. Водопьяновой; Шкала оценки стрессогенности ПТС (трудных (в профессиональном плане) ситуаций) на рабочем месте в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой; Опросник SACS С. Хобфол «Стратегия преодоления стрессовых ситуаций» (SACS – «Strategic Approach to coping Scale») в русскоязычной версии Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой. Обработка полученных в ходе исследования данных производилась с использованием программного пакета «SPSS», был произведен расчет U-критерия Манна-Уитни.

Результаты, полученные в двух группах работников торговой компании по шкале организационного стресса Мак-Лина (в адаптации Н.Е. Водопьяновой), представлены в таблице.

Выраженность организационного стресса в группах торгового и управленческого персонала торговой компании

Уровень выраженности организационного стресса	Торговый персонал, чел.	Управленческий персонал, чел.
Высокая восприимчивость	10	17
Средняя стресс-толерантность	14	6
Высокая толерантность	1	2

Статистическая обработка эмпирических данных с помощью U-критерия Манна-Уитни в программе SPSS 20 позволила выявить значимые различия по шкале организационного стресса между группами управленческого и торгового персонала. Установлено, что между этими группами респондентов существуют достоверные различия по данной шкале. Имеющийся результат соотносится с результатами качественного анализа и подтверждает, что уровень организационного стресса в группе управленческого персонала значимо превышает уровень организационного стресса в группе торгового персонала.

Итоговые результаты работы со шкалой стрессогенности ПТС (трудных жизненных ситуаций на рабочем месте) позволили обнаружить, что среди всего числа ситуаций стресса, о которых упомянули исследуемые группы торгового

персонала, в значительной степени выражены ситуации «потери» (48%). Ситуации «угрозы» составляют 30%, ситуации «вызова» – 22%.

На основании полученных результатов по шкале стрессогенности ПТС нами были сделаны выводы о том, что большую стрессовую нагрузку группа торгового персонала испытывает в отношении ситуации «потери», а именно: в ситуациях, касающихся задержки заработной платы и высокого уровня дебиторской задолженности по активной клиентской базе. Стресс-факторами для этой группы персонала также являются смена руководства и проведение дополнительных мероприятий в торговых точках, не связанных напрямую с должностными обязанностями торгового агента.

Перечисленные группы событий, отмеченные респондентами, вызывают у них эмоциональную напряженность и, как следствие, снижение продуктивности, а также провоцируют снижение эмоционального контроля.

В целом основную напряженность для группы торгового персонала вызывает фактор «задержка заработной платы». Вторая, значимая «потеря» – это «высокий процент дебиторской задолженности». Для торговых компаний данные показатели часто являются нормой и, если остальные факторы не оцениваются работниками, как ситуации «потерь и угроз», рассматриваются исключительно в динамике, не требуют оперативного вмешательства со стороны руководства.

В рамках исследования торгового персонала все же следует обратить внимание на то, что угроза задержки заработной платы составляет 80% из всех ситуаций, а фактор высокой дебиторской задолженности – 42%. Вместе с тем это два циклических показателя, в равной мере зависящие и от успешной деятельности торгового персонала, и от деятельности всей компании. Но, исходя из результатов исследования, можно говорить о том, что фактор задержки заработной платы является личным значимым событием и в наибольшей степени превышает фактор уровня дебиторской задолженности, который, скорее всего, по мнению работников, считается корпоративной ответственностью. Мы рекомендуем провести ряд оперативных мероприятий, касающихся повышения индивидуальной ответственности торгового персонала за результат, с тем, чтобы взаимосвязь своевременного получения заработной платы и снижения уровня дебиторской задолженности стала очевидной.

Итоговые результаты работы со шкалой стрессогенности ПТС позволили обнаружить, что среди всего числа ситуаций стресса, о которых упомянули исследуемые группы управленческого персонала, в значительной степени выражены ситуации «потери» (46,4%). Ситуации «угрозы» здесь составляют 39%, ситуации «вызова» – 21,7%.

Произведя анализ ситуаций («потеря», «угроза», «вызов») по общему индексу стрессогенности, мы выяснили, что такие ситуации, как «угрозы» и «потери» для управленческого персонала являются более стрессовыми, чем различные ситуации «вызова».

Такую вариацию ситуаций можно объяснить тем, что ПТС в значении «потери» носят частый и длительный характер в трудовой деятельности управленческого персонала и обозначаются ими как «продолжительные» и наиболее тя-

желые. Для указанной группы длительный характер рабочих стрессов выражается в высокой рабочей нагрузке и сверхурочной деятельности. Завышенная степень оценки стрессогенности в значении «угроза», вероятно, связана с недостаточными и неэффективными взаимоотношениями среди сотрудников компании. Именно эти показатели и являются «создателями» психологически – напряженных ситуаций, мешают профессиональной деятельности и продуктивности, а также отражаются на степени самореализации в процессе труда отделов компании. Стресс-факторами для этой группы персонала также выступают тревога за выполненный результат и смена кадрового состава.

Перечисленные группы событий, отмеченные респондентами, вызывают у них эмоциональную напряженность и, как следствие, снижение продуктивности, а также провоцируют неконтролируемость эмоций как неопределенность собственных ресурсов управления ситуацией.

Для данной группы мы рекомендуем проведение тренингов, формирующих компетентность в управлении временем, способности делегирования функциональных обязанностей, а также корпоративных мероприятий, способствующих налаживанию межличностных коммуникаций.

Далее охарактеризуем доминирующие копинг-стратегии в группах «торгового» и «управленческого» персонала компании, выявленные с помощью методики SACS С. Хобфол (в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

Результаты исследования торговых представителей показали, что они используют большое количество моделей преодолевающего поведения. Таким образом, мы можем говорить о том, что торговый персонал предпочитает здоровые модели преодоления сложных (стрессовых) моментов в трудовой деятельности. Это подтверждено высокими значениями, полученными по шкалам вступления в социальный контакт, ассертивного (уверенного) поведения, поиска социальной поддержки, и в более низких значениях по шкалам асоциальных и агрессивных действий. Такие торговые представители рациональны, часто используют не прямые действия и стараются относиться позитивно к эмоционально напряженным ситуациям рабочего (делового) общения. Модели их поведения характеризуются активностью, просоциальностью и гибкостью.

Результаты большинства респондентов группы управленческого персонала показывают высокую частоту предпочтений ими «здоровых» моделей преодоления сложных (стрессогенных) ситуаций, о чем свидетельствуют средние показатели по шкалам ассертивного (уверенного) поведения и вступления в социальные контакты.

Вместе с тем в большей степени для них также оказались характерны следующие стратегии:

- асоциальная (догматические, жесткие, негуманные или циничные действия),
- пассивные (осторожные действия, избегание – уход от решения проблем),
- агрессивные (отказ от поиска других (альтернативных) решений, конфронтация, давление и прочие).

Респонденты этой группы часто могут проявлять несмелость или неуверенность в отношении социума, и в то же время их поведение при возникновении проблемных ситуаций может быть агрессивным и асоциальным в отношении окружающих. Возможно, последнее является проявлением профессионального выгорания, связанного с высокой личной ответственностью.

Сравнивая результаты двух выборок, можно с достоверностью говорить о том, что модели преодоления торгового персонала отличаются от моделей преодоления управленческого персонала. Для группы торгового персонала характерно активное проблемно-ориентированное совладание, включающее как анализ трудностей, так и активные действия, направленные на решение проблемы. Они предпочитают использовать эффективные и конструктивные копинг-стратегии совладающего поведения. Для большинства респондентов из группы торгового персонала характерен высокий уровень профессиональной адаптации, они обладают достаточно высокой тенденцией к нервно-психической стабильности, чем группа управленческого персонала.

При статистической обработке эмпирических данных с помощью U-критерия Манна-Уитни в программе SPSS 20 выявлены значимые различия по шкалам «поиск социальной поддержки», «избегание», «агрессивные действия» между группами управленческого и торгового персонала.

Модели поведения в группе торгового персонала более конструктивны. Респонденты данной группы отдают предпочтения эффективным, «здоровым» копингам, а также активным и общественно полезным моделям. Такое преодоление (из числа активных копингов) вместе с успешным использованием различных социальных контактов (ресурсов) значительно повышает уровень устойчивости к любому стрессу и способствует развитию стресс-толерантности человека. В результате нашего исследования мы определили, что уровень организационного стресса находится на уровне средней стресс-толерантности. Наиболее значимыми стрессогенными ситуациями на рабочем месте для них являются ситуации «потери»: задержка заработной платы и высокий уровень дебиторской задолженности. Вместе с тем в своей деятельности торговый персонал преимущественно использует эффективные стратегии совладающего поведения: вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки и ассертивные действия.

Результаты исследования в группе управленческого персонала свидетельствуют, что у данной группы выраженность организационного стресса находится на уровне высокой восприимчивости к стрессу. Наиболее значимыми стрессогенными ситуациями на рабочем месте для управленческого персонала тоже являются ситуации «потери», но выражаются они в «сверхурочной работе» и «многозадачности». В своей деятельности управляющее звено компании преимущественно использует неэффективные стратегии совладающего поведения: агрессивные и асоциальные действия и стратегии избегания.

Таким образом, наша гипотеза о том, что уровень профессионального стресса у торгового персонала выше, чем у управленческого, и они используют неэффективные стратегии совладающего поведения не нашла своего подтверждения.

Напротив, мы доказали, что уровень профессионального стресса выше у управленческого персонала по сравнению с торговым персоналом. В рамках данного исследования достоверно доказано, что торговый персонал использует преимущественно эффективные стратегии совладающего поведения.

Значимость данной работы заключается в ее практическом применении: результаты проведенного исследования позволяют предположить, что высокая подверженность стрессу и неэффективные стратегии совладающего поведения у представителей группы управляющего персонала могут являться причиной конфликтов между ними и торговым персоналом, а также является причиной «текучести» кадров» среди торгового персонала и невозможности сформировать кадровый резерв.

1. Креденцер А.В. Онищенко Л.Н. Психологические особенности поведения в конфликте персонала коммерческих организаций сферы торговли // Актуальные проблемы психологии. Киев: Наукова мир, 2018. Т. 1, ч. 21–22. С. 152–157.
2. Лазарус Р.С. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2017. 328 с.
3. Маклаков А.Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях // Психологический журнал. 2013. Т. 22, №1. С. 16–24.
4. Ярослав Л. Психологический анализ структуры конфликтологической компетентности // Вестник НТУУ КПИ. Философия. 2014. № 1. С. 56–62.

Транслитерация

1. Kredencer A.V. Onishhenko L.N. Psixologicheskie osobennosti povedeniya v konflikte personala kommercheskix organizacij sfery` torgovli // Aktual`ny`e problemy` psixologii. Kiev: Naukova mir, 2018. T. 1, ch. 21–22. S. 152–157.
2. Lazarus R.S. Psixologiya e`mocij. SPb.: Piter, 2017. 328 s.
3. Maklakov A.G. Lichnostny`j adaptacionny`j potencial: ego mobilizaciya i prognozirovanie v e`kstremal`ny`x usloviyax // Psixologicheskij zhurnal. 2013. T. 22, №1. S. 16–24.
4. Yaroslav L. Psixologicheskij analiz struktury` konfliktologicheskoy kompetentnosti // Vestnik NTUU KPI. Filosofiya. 2014. № 1. S. 56–62.

© И.И. Черемискина, 2019

© Н.А. Негриняк, 2019

Для цитирования: Черемискина И.И., Негриняк Н.А. Профессиональный стресс и копинг-стратегии у сотрудников торговой компании // Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса. 2019. Т. 11, № 2. С. 161–170.

For citation: Cheremiskina I.I., Negrinyak N.A. Professional stress and coping- strategies at the staff of trading company, *The Territory of New Opportunities. The Herald of Vladivostok State University of Economics and Service*, 2019, Vol. 11, № 2, pp. 161–170.

DOI dx.doi.org/10.24866/VVSU/2073-3984/2019-2/161–170

Дата поступления: 10.06.2019.