

Мукачівський державний університет
Гуманітарний факультет
Кафедра психології

Дипломна робота

ОС «Бакалавр»

на тему: **Психологічні характеристики стресостійкості працівників у сфері торгівлі**

Виконав: студент 5 курсу,
групи ПП-51(з), напряму підготовки
6.030103 Практична психологія

Роман С.В.

Керівник: Алмаші С.І.

Рецензент: Фенчак Л.М.

Мукачево-2019 року

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ	
1.1 Стресостійкість як вид психологічної стійкості особистості.....	6
1.2 Психологічні характеристики професійної діяльності працівників сфери торгівлі.....	17
1.3 Психологічні чинники стресостійкості працівників у сфері торгівлі.....	23
РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ХАРАКТЕРИСТИК СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ У СФЕРІ ТОРГІВЛІ	
2.1 Організація і процедура дослідження	30
2.2 Аналіз результатів дослідження та їх інтерпретація.....	35
ВИСНОВКИ.....	46
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	51
ДОДАТКИ.....	54

ВСТУП

Актуальність дослідження. Зміна соціально-економічних умов в Україні, розширення спектру торгівельних послуг та збільшення попиту на дані послуги з боку представників різних соціальних груп призводить до виникнення і загострення конфліктів у сфері торгівлі, і як наслідок, порушення стресостійкості. Тому індивідуальні характеристики, професійні та ділові якості продавців, які безпосередньо займаються обслуговуванням покупців, є визначальними у виникненні і нейтралізації конфліктних ситуацій та встановленні довгострокових відносин між продавцем та покупцем.

Робота в сфері торгівлі характеризується високою стресогенністю. Серед працівників спостерігаються випадки перевтоми, зниження працездатності внаслідок втоми та перевантажень. Стійке і відносно високе фінансове забезпечення працівників у сфері торгівлі не компенсує негативного впливу хронічного стресу на їх життя і роботу. Переважна більшість з них скаржиться на нездужання стресогенного характеру: головний біль, різке підвищення або пониження кров'яного тиску, хворобливі відчуття у області серця. Нерідкі випадки прояву невмотивованої дратівливості: люди стають агресивними у стосунках один до одного, зриваються на крик або похмуро мовчать.

Нервова напруга, втома і роздратування після роботи переносяться в сім'ї. Окрім наявності хронічного руйнуючого стресу продавців є ще особливі причини, що зумовлюють необхідність організації спеціалізованої соціально-психологічної підтримки працівників у сфері торгівлі.

Існує достатньо велика кількість концепцій, моделей стресу, як у вітчизняних, так і у зарубіжних дослідників. Серед них – когнітивна теорія психологічного стресу Р. Лазаруса, основу якої складає позиція розгляду стресу з суб'єктивних точок зору крізь призму когнітивних процесів; концепції професійного стресу (А.Н. Занковський, Т.Сох, В.Скорпфлюг та інші); соціально-психологічні теорії стресу (концепції: Д. Механик, Д. Дарендор, Б.П. Даренвенд та інші) та багато інших. Антистрессорна поведінка

традиційно розглядається як професійно важлива риса в напружених умовах праці (А.М. Алексєєва, В.Л. Злишков, Є.М.Дубовська, Р.Л. Кричевський, О.Л. Журавльов, В.Г. Зазикін, О.І. Китов).

Некомпенсований вплив інтенсивних стрес-факторів призводить до різноманітних психічних порушень - депресій, неврозів і синдрому посттравматичного стресу. Власне, теоретико-методологічну основу дослідження становлять: а) праці, присвячені вивченню психологічно емоційному вигоранню фахівців (Акіндінова І.А., Бойко В.В., Васьківська С., Водоп'янова Н.Є., Маслач К., Орел В. Є., Скугаревська М.М., Трунов Д.В.); б) праці присвячені регуляції емоційного стресу (Розов В.І., Бодров В.А., Аболін Л.М., Вальдман А.В., Грінберг Д., Косицкий Г.І., Смирнов В.М., Лазарус Р., М'ясищев В.Н.); в) суб'єктивний підхід до управління стресом (Грінберг Д., Шаталова Т., Ксенофонтова Є.Г.); г) праці присвячені особливостям формування емоційної стійкості (Аболін Л.М., Варданян Б.Х., Левітов Н.Д.) та ін. Разом з тим, психологічна специфіка взаємодії продавця з покупцем поки ще не повністю вивчена. Негативним наслідком цього є низька ефективність їх взаємодії, недостатній рівень професіоналізму продавця, незадоволеність покупців якістю обслуговування і, як результат, зниження економічних показників у сфері торгівлі. Очевидна актуальність проблеми й зумовила вибір теми дослідження: «Психологічні характеристики стресостійкості працівників у сфері торгівлі».

Об'єкт дослідження – стресостійкість працівників у сфері торгівлі.

Предметом дослідження є психологічні характеристики стресостійкості працівників у сфері торгівлі.

Мета дипломної роботи полягає у теоретичному аналізі та емпіричному дослідженні психологічних характеристик стресостійкості працівників у сфері торгівлі.

Для досягнення поставленої мети визначені такі **завдання**:

1. Проаналізувати стресостійкість як вид психологічної стійкості особистості.

2. Розкрити психологічні характеристики та чинники професійної діяльності працівників у сфері торгівлі.

3. Емпірично дослідити психологічні характеристики стресостійкості працівників у сфері торгівлі.

В ході дослідження нами були використані наступні **методи**:

- Теоретичний аналіз і систематизація науково-теоретичних та методичних джерел.

- Емпіричні методи – стандартизовані методики:

1. «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер).

2. Опитувальник «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко).

3. Тест «Самооцінка психічних станів» (Айзенка).

4. Методика К.Томаса діагностики схильності особистості до конфліктної поведінки, адаптація Н.В.Гришиної.

5. «Діагностика загального рівня комунікабельності за В.Ф.Ряховським».

- Методи обробки та інтерпретації даних.

База дослідження. Дослідження проводилося в м. Мукачево. В емпіричному дослідженні взяли участь працівники продуктових магазинів в кількості 40 осіб.

Практичне значення результатів дослідження. Матеріали дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу продуктових магазинів, індивідуального консультування працівників. Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки психологічних тренінгів розвитку стресостійкості працівників у сфері торгівлі.

ВИСНОВКИ

На основі теретичного аналізу проблеми стресостійкості працівників у сфері торгівлі, можемо констатувати наступне.

Стрес – це частина нашого повсякденного життя, і хоча його викликають різноманітні чинники (стресори), біологічна реакція запускається однаково. Стресу можна протидіяти, його можна послабити або взагалі усунути з людського життя за допомогою зміни ставлення до реальності, управляючи своїми думками. Стрес – це неспецифічна відповідь організму на будь-яку вимогу.

Наслідком існування проблеми стресу стала необхідність вивчення стресостійкості як здатності людини протистояти впливу стрес-факторів і розвитку патологічних станів. Однак це завдання надзвичайно складне, оскільки існує неоднозначність у розумінні того, що собою являє стрес як стан. Це, в свою чергу, стало причиною розбіжностей і у визначенні поняття "стресостійкість".

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим. Стресостійкість забезпечує високу ефективність діяльності і зберігає здоров'я людини.

Характер і інтенсивність стресової ситуації в основному визначаються ступенем розбіжності між вимогами, які пред'являє конкретна ситуація, діяльність, і тими потенціалами, якими володіє суб'єкт. Стресостійкість буде забезпечувати високу ефективність діяльності й збереже здоров'я людини, якщо вона буде керуватися креативним мисленням у вирішенні своїх проблем. Формування стресостійкості є процесом засвоєння людиною різних способів адаптації до стресових ситуацій.

Аналізуючи психологічні особливості професійної діяльності працівників торгівлі, слід зазначити на специфіці взаємодії типу «продавець – покупець», яка полягає у тому, що продавець змушений вступати у взаємодію

незалежно від свого психологічного стану й дотримуватись певних правил поведінки, а покупець є вільним у своєму виборі.

Причини конфліктів у процесі продажу умовно можна розділити на дві групи: об'єктивні та суб'єктивно-особистісні. До об'єктивних причин відносяться такі, як незручне розташування прилавків і кас, тіснота і задуха у магазині, погане освітлення у торговому залі, низька якість товарів, відсутність пакувального матеріалу, відсутність здачі у кассира, завантаженість продавців через наплив відвідувачів, неможливість уважно та детально ознайомитися з продукцією.

До суб'єктивно-особистісних причин слід віднести деякі особливості поведінки покупця і продавця: агресивність, дратівливість, втома, погане самопочуття, зневажливе ставлення до співрозмовника, грубість і безтактність зі спілкуванням, неуважність один до одного. Усунення цих причин залежить від вольових зусиль кожного, від загальної культури та здатності до самоконтролю.

До осіб, які здійснюють продажі, сьогодні висуваються високі вимоги, а саме: знання психології покупця, комунікабельність, стресостійкість, увага. Це лише неповний перелік якостей, якими повинен володіти продавець. Виходячи з вимог, можна припустити, які труднощі можуть виникнути перед продавцем у процесі продажу: висока матеріальна відповідальність, робота в складних і напружених умовах, досить високі фізичні навантаження, іноді – робота зі шкідливими для здоров'я речовинами.

Торгівля як найбільш розповсюджена сфера діяльністю потребує кваліфікованих продавців. Сучасний продавець – це і товарознавець, і психолог, і маркетолог. Професія продавця відноситься до однієї з найбільш затребуваних, адже з кожним роком кількість товарів зростає, і збільшується кількість торгівельних підприємств. Навіть розвиток інтернету і онлайн-торгівлі не може скасувати потреби в працівниках даної спеціальності, хоча сама професія значно модернізувалася.

Детермінантами стресостійкості є всі структурні компоненти особистості: спрямованість, набутий досвід, психічні процеси, нейродинаміка, темперамент, характер, здібності. Визначальними внутрішніми чинниками формування і розвитку стресостійкості особистості є: Я-концепція особистості, інтернальний локус контролю, когнітивний розвиток, розвиненість комунікативної сфери. Зокрема, високий рівень стресостійкості передбачає врівноваженість, впевненість у собі, низький рівень тривожності, вольовий самоконтроль, певні характеристики мотиваційної сфери, високий рівень інтернального локусу контролю, готовність до діяльності.

На основі проведеного емпіричного дослідження психологічних характеристик стресостійкості працівників у сфері торгівлі, можемо констатувати наступне. Зокрема, за отриманими результатами методики «Діагностика стану стресу» (К.Шрайнер), можемо зробити висновок про виражені середні показники стресостійкості у досліджуваних працівників, однак з досить високими показниками низького рівня стресостійкості. Тобто значна кількість досліджуваних характеризується здатністю втрачати самоконтроль в стресовій ситуації і не вмінням володіти собою.

На основі отриманих результатів дослідження схильності до стресу продавців за методикою «Інвентаризація симптомів стресу» (Т. Іванченко), можемо констатувати, що серед обох груп досліджуваних спостерігаються виражена схильність до стресу. Однак у групи досліджуваних, які мають значний стаж роботи дані показники вищі, що можемо проінтерпретувати певною емоційною виснаженістю, яка може стати причиною виникнення стресу та конфліктності у ході професійної діяльності.

На основі отриманих результатів тесту «Самооцінка психічних станів» Айзенк, спостерігаємо виражені показники у обох групах досліджуваних тривожності та агресивності. Показники фрустрації та ригідності є менш вираженими у досліджуваних, однак з високими показниками середнього та високого рівнів, що вказує на певне звикання до роботи у досліджуваних та не готовності піддаватися професійним змінам.

Отже, виражені показники тривожності та агресивності у досліджуваних працівників у сфері торгівлі є тривожними, оскільки будь-яка непередбачувана ситуація може стати причиною виникнення стресу у досліджуваних, особливо в зоні ризику знаходиться II група досліджуваних.

На основі отриманих результатів дослідження за методикою К.Томаса «Діагностика схильності особистості до конфліктної поведінки», адаптація Н.В.Гришиної, спостерігаємо, що у продавців I групи середнє значення за показником суперництва складає 6,95, співпраця – 5,88, компроміс – 7,08, уникнення – 6,99 та пристосування – 6,19. Тобто, найбільш вираженими є показники шкал компромісу, уникнення та суперництва. Отримані результати вказують на прагнення більшості працівників даної групи перемагати і вступати у боротьбу, турбуючись тільки про власні інтереси. Часті конкуруючі конфлікти можуть призвести до виникнення стресових ситуацій.

Аналізуючи отримані показники способів регулювання конфліктів II групи досліджуваних спостерігаємо виражені показники компромісу (сер. зн. – 6,88) та уникнення (6,70). Це можемо проінтерпретувати значним досвідом роботи досліджуваних, які не бажають конкурувати та характеризуються більш врегульованою емоційною стійкістю під час виникнення конфліктних ситуацій.

Однак, слід зазначити на низьких показниках співпраці, як способу регулювання конфлікту в обох групах досліджуваних, зокрема, у досліджуваних I групи сер. зн. 5,88, у досліджуваних II групи – 5,76. Це негативна тенденція, яка, у свою чергу, може стати причиною виникнення стресових ситуацій.

Отримані результати методики діагностики загального рівня комунікабельності дають можливість зробити висновок, що у II групи досліджуваних нормальний рівень комунікабельності $X_{сер.}=14,05$ ($\sigma = 2,74$). Тобто, вони допитливі, досить терплячі у спілкуванні з іншими, вміють без зайвої запальності відстоювати свою позицію, висловлювати свою думку по різних питаннях, охоче знайомляться з новими людьми та люблять брати

участь у різних дискусіях. Це дуже хороші якості, які допомагатимуть працівникам розвиватися у професійному плані.

Щодо досліджуваних I групи, то у них спостерігається досить високий рівень комунікабельності $X_{\text{сер.}}=13,03$ ($\sigma = 3,29$). Це означає, що вони досить товариські, іноді надміру, готові прийти на допомогу, не оцінюючи власних можливостей. Характеризуються низьким проявом терпіння і відваги при зіткненні з серйозними проблемами, що може негативно позначитися на їх професійній діяльності.

Таким чином, аналізуючи отримані результати дослідження, можемо стверджувати, що значна кількість досліджуваних характеризується здатністю втрачати самоконтроль в стресовій ситуації і не вмінням володіти собою. Серед обох груп досліджуваних спостерігаються виражена схильність до стресу, з переважанням показників у групи досліджуваних, які мають значний стаж роботи. У досліджуваних продавців досить вираженими є показники тривожності та агресивності, компромісу, уникнення та суперництва.

Отже, проведене дослідження не вичерпує всіх аспектів дослідження стресостійкості працівників у сфері торгівлі. Матеріали дослідження можуть бути покладені в основу професійно-психологічного відбору та оцінки персоналу у сфері торгівлі, індивідуального консультування працівників.

Отримані результати дослідження можуть використовуватися для розробки психологічних тренінгів розвитку стресостійкості працівників у сфері торгівлі. Подальша перспектива розробки окресленої теми щодо стресостійкості працівників у сфері торгівлі полягає в необхідності визначення та розробки специфіки психологічного впливу на емоційну сферу продавців.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>