

УДК 37.013.32

## ПРОГРАММА ОБУЧЕНИЯ НАВЫКАМ ПРЕОДОЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

<sup>1</sup>Корниенко Е.В., <sup>2</sup>Бюндюгова Т.В.

<sup>1</sup>ЧОУ ВО «Таганрогский институт управления и экономики», Таганрог,  
e-mail: lena\_taganrog@mail.ru;

<sup>2</sup>Международный центр консалтинга и образования «Велес», Таганрог, e-mail: tach\_29@mail.ru

В работе описаны возможности использования обучения менеджеров по продажам преодолению стрессового воздействия в работе. В последнее время получает распространение обучение стрессоустойчивости специалистов сферы продаж – не просто в форме распространения информации, а включая развитие у них необходимых навыков в практической форме, вырабатывать позитивное отношение к работе, определять и устранять стрессогенные факторы. Сравнительный анализ диагностики компонентов стресса и негативных эмоций в рамках реализации программы позволяет сделать вывод о том, что практические способы обучения противодействию стрессов являются эффективными, позволяют повысить интерес к работе, контролировать негативные эмоции в процессе работы. Результаты исследования подтвердили предположение о том, что программа обучения навыкам преодоления профессионального стресса менеджеров по продажам является эффективной.

**Ключевые слова:** профессиональный стресс, менеджер по продажам, программа обучения по преодолению стресса

## THE LEARNING PROGRAMME OVERCOME STRESS AT WORK SALES MANAGERS

<sup>1</sup>Kornienko E.V., <sup>2</sup>Byundyugova T.V.

<sup>1</sup>Taganrog Institute of Management and Economics, Taganrog, e-mail: lena\_taganrog@mail.ru;

<sup>2</sup>International center of consulting and education «Veles», Taganrog, e-mail: tach\_29@mail.ru

The paper describes the possibility of using training sales managers to overcome the stress factors in work. The last time gets spread stress training specialists in the sphere of sales – not just in the form of information dissemination, including the development of necessary skills in practical form, to develop a positive attitude to work, to define and eliminate stressors. Comparative analysis of diagnostic components of stress and negative emotions in the framework of the program allows to make a conclusion that practical ways of training to counter the stresses are effective, enhance interest in the work, to control negative emotions in the process. The results of the study confirmed the assumption that the learning programme overcome stress at work sales managers is effective.

**Keywords:** occupational stress, a sales manager, a training program for overcoming stress

В деятельности организаций огромная роль в развитии эффективности ее деятельности принадлежит людям. Наряду с тем, что персонал реализует свои способности, знания, опыт, они ещё проявляют свои чувства и, как правило, по-разному. Практика показывает, что во всех организациях у сотрудников бывают конфликты, сложности во взаимоотношениях, которые ведут к стрессам. Все сотрудники понимают, что такое стресс, хотя частота столкновений с этим явлением не у всех одинаковая и отношение к нему разное. Стрессы всегда проявляются в связи с чувствами, которые испытывают люди в процессе работы в организации и за её пределами. Долгое время стрессы рассматривались как исключительное негативное явление. Неслучайно поэтому устранение условий, при которых возможно возникновение стрессов, считалось одной из важных целей управления. Чаще всего стресс возникает в сложной или новой ситуации, в случае выраженного риска,

цейтнота, возможного или происходящего конфликта – т.е. в тех ситуациях, которые практически постоянно сопровождают жизнь современного активного сотрудника. К тому же в последнее время все больше и больше людей стремятся к сознательному самопознанию и саморазвитию, а эта деятельность является стрессовой по самой природе [3].

Изучением профессиональных стрессов занимались В.А. Абабков, Ю.А. Александровский, Л.И. Анцыферова, Л.И. Вассерман, О.И. Жданов, А.Б. Леонова, В.Д. Менделевич, Л.Г. Попова, Н.В. Тарабрина, А.Н. Татарко, Е.А. Трифонова и др. Ими были выделено отрицательное влияние стрессов на физиологическую и психическую составляющие жизнедеятельности человека, развитие личностных качеств, успешность профессиональной деятельности.

Работа в сфере продаж традиционно относится к видам профессиональной деятельности с высоким уровнем эмоциональ-

но-стрессовых нагрузок [1]. Специфика работы в данной области определяет приоритет отбора сотрудников с адекватными мотивами, высоким уровнем стрессоустойчивости и социально-психологической подготовленности к работе в сложных ситуациях. В связи с особенностями работы в сфере продаж эти качества обязательно должны сочетаться с высоким уровнем нервно-психологической устойчивости, психической и физической работоспособности и целым рядом личностных свойств, обеспечивающих успешность и эффективность работы [2].

Обычно влияние стресса менеджерами по продажам рассматривается, как негативное, поскольку он приводит к изменениям доминантных эмоциональных состояний человека, его настроения. Как правило, любая негативная ситуация (в равной мере, как и позитивная) провоцирует повышение эмоций, которые могут иметь негативно (или позитивно) выраженный фон [4]. Но в ряде случаев непродолжительное действие стрессовой ситуации может оказывать положительное влияние (например, мобилизовать резервы менеджера для выполнения плана продаж), но если стрессогенное влияние будет продолжительным, то менеджер достигнет стадии истощения, а стресс рискует перейти в форму депрессии [6].

В профессиональной деятельности менеджеров по продажам стрессовые ситуации возникают из-за динамичности развития событий, необходимости быстрого принятия различных решений, дисбалансом между личностными особенностями, характером и ритмом выполняемой работы [5]. Факторами, которые способствуют возникновению стресса профессионального характера, могут быть: отсутствие полной информации или ее неточность, чрезмерное разнообразие или монотонность выполняемых действий, оценка своей работы как превышающей возможности менеджера по объему или уровню сложности, противоречивые, неопределенные, меняющиеся требования, а также критические обстоятельства или риски, возникающие при принятии решений во время работы с клиентами [8].

Важными факторами, которые улучшают психическую адаптацию к стрессовым факторам менеджеров по продажам, являются сплоченность команды, способность строить конструктивные межличностные отношения с коллегами и клиентами, возможность открытой коммуникации с руководством [7].

Профессиональный стресс менеджера по продажам – это напряженное состояние, которое возникает у него при воздействии

отрицательных и экстремальных факторов эмоционального характера, которые связаны с выполняемой профессиональной деятельностью. У менеджеров по продажам различают информационный, эмоциональный и коммуникативный виды профессионального стресса [2]:

– информационный стресс возникает, когда менеджер не справляется с возникшей ситуацией и не успевает принимать решение в условиях ограниченного времени из-за неопределенности, при недостатке необходимой информации, неожиданном или слишком частом изменении информационных параметров работы;

– эмоциональный стресс возникает при реальной или возможной опасности, переживании вины, унижения, обиды, гнева, в случаях противоречий, конфликтов или при разрыве деловых отношений с коллегами, клиентами, руководством;

– коммуникативный стресс проявляется при повышенной раздражительности, неумении защищаться от агрессии в рамках общения, неспособности принять отказ там, где это требуется, незнании специфических приемов защиты от манипуляций, несовпадении коммуникации с клиентом по темпу.

Профессиональный стресс при взаимодействиях с клиентами, пресс негативного отношения к прямым продажам и «холодным звонкам», социально-экономические проблемы, характерные для большинства населения, постепенно приводят к истощению у менеджеров психофизических ресурсов, наступлению профессиональной деформации, формированию психосоматических заболеваний и нервно-психических расстройств, – все это обусловило выбор и подтвердило актуальность выбранной тематики исследования.

### Материалы и методы исследования

В настоящее время в обучении менеджеров по продажам актуальными становятся программы по преодолению и профилактике стрессов. В рамках проведения исследования была разработана программа по работе со стрессами для менеджеров по продажам коммерческой организации. Программа своей целью ставит выработку навыков мобилизации в сложных профессиональных ситуациях. Для достижения цели должны быть решены следующие задачи:

– скорректировать наиболее яркие негативные проявления стресса;

– познакомить менеджеров с техниками, позволяющими снижать состояние волнения и страха, которые влияют на развитие стресса.

Программа рассчитана на 3 занятия по 8 часов.

Примерный план программы:

1. Первое занятие направлено на осознание ситуаций, в которых проявляется стресс, оно начинается с приветствия, объявления цели занятия. Далее – мини-лекция о стрессе, его причинах и особенностях

влияния на работу. Потом упражнения для разминки, упражнения на релаксацию. После этого основная часть, которая включает упражнение «Мой стресс», где необходимо описать основные причины стрессов и переживаний на работе в форме сочинения, затем обсудить в парах и с тренером. Его основная цель – осознать стрессогенные факторы. После этого происходит разработка индивидуальных рекомендаций для менеджеров. Выдается домашнее задание – реализовать рекомендации на практике, вести дневник самонаблюдений. В конце занятия – дыхательные упражнения и подведение итогов.

2. Второе занятие направлено на детальную проработку ситуаций, моментов, которые вызывают стресс. Занятие начинается с приветствия, разминки, дыхательных упражнений. После этого происходит обсуждение итогов домашнего задания, трудностей, которые возникли при выполнении. В основной части выполняются упражнения с использованием визуализации, которые направлены на выявление проблемных зон в работе, создание дополнительных внутренних ресурсов. Затем результаты обсуждаются. После этого выполняется упражнение, где менеджеры представляют стрессовую ситуацию с целью выявить положительные моменты стресса. После этого выдается домашнее задание: в стрессовых ситуациях научиться переключаться, используя мысленную визуализацию, вести дневник самонаблюдений. В конце занятия – дыхательные упражнения и подведение итогов.

3. Третье занятие направлено на осознание физических аспектов стресса. Занятие начинается с приветствия, дыхательной техники, расслабляющих воздействий. Затем проводится небольшая лекция «Психофизиология и телесное сопровождение эмоций», происходит обсуждение результатов домашнего задания второго занятия. Затем серия упражнений на осознание и принятие своих эмоций в стрессовых ситуациях, получение поддержки группы, а также на акцентирование внимания на телесном аспекте эмоций. Затем упражнение на символическое прощание со стрессом, растождествление с ним. В конце занятия – дыхательные упражнения и подведение итогов.

С целью оценки эффективности реализуемой программы было проведено тестирование менеджеров до и после программы по следующим методикам: методика диагностики состояния стресса К. Шрайнера; методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; методика оценки психической активации, интереса, эмоционального тонуса, напряжения и комфортности; методика диагностики самооценки психических состояний (тревожность, фрустрация, агрессивность, ригидность).

### Результаты исследования и их обсуждение

В исследовании приняли участие 36 человек. Методика определения уровня реагирования на стресс (методика К. Шрайнера) позволила отобрать участников программы, а именно менеджеров по продажам, которые наиболее часто испытывают состояние стресса: с высоким уровнем – 22 человека, со средним уровнем – 14 человек. Менеджеры с низким уровнем участия в исследовании не принимали. После определения участников была реализована программа

в течение 3 недель (1 раз в неделю). Ниже представлены полученные результаты реализации программы в сравнении с данными до участия в программе.

Результаты выраженности у менеджеров симптомов синдрома эмоционального выгорания представлены в табл. 1.

**Таблица 1**  
Результаты опроса испытуемых по шкале «Напряжение»

Элементы шкалы	До программы	После программы
переживание психотравм. обстоятельств	8	5
неудовлетворенность собой	15	9
«загнанность в клетку»	14	8
тревога и депрессия	11	6

В результате применения программы произошли сдвиги и изменения по всем параметрам, которые включает шкала «Напряжение». Испытуемые стали легче переносить психотравмирующие обстоятельства, у них снизилась неудовлетворенность собой, уменьшилось ощущение «загнанности в клетку», снизились показатели тревоги и депрессии. То есть можно говорить, что использование упражнений и техник программы коррекции стрессовых состояний позволили снизить эмоциональное напряжение.

Результаты по шкале «Резистенция» представлены в табл. 2.

**Таблица 2**  
Результаты опроса испытуемых по шкале «Резистенция»

Элементы шкалы	До программы	После программы
неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	14	9
эмоционально-нравственная дезориентация	7	7
расширение сферы экономии эмоции	7	18
редукция профессиональных обязанностей	6	6

По данным, представленным в табл. 2, можно сделать вывод о том, что в группе до использования программы достаточно сильно было выражено неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. Программа позволила снизить негативные и неадекватные эмоциональные реакции на стрессовые ситуации. В ходе реализации

программы менеджеры научились видеть положительные стороны стрессовых ситуаций, а также расширили сферу экономии эмоций.

Показатели по шкале «Истощение» представлены в табл. 3.

**Таблица 3**  
Результаты опроса испытуемых по шкале «Истощение»

Элементы шкалы	До программы	После программы
эмоциональный дефицит	11	8
эмоциональная отстраненность	7	7
личностная отстраненность (деперсонализация)	17	8
психосоматические и психовегетативные нарушения	5	6

В результате прохождения этапов программы, участникам удалось снизить личностную отстраненность, эмоциональный дефицит. То есть осознание собственных стрессогенных ситуаций, сложностей в переживании травмирующих событий заставило немного по-другому посмотреть на собственную работу. Однако эмоциональная отстраненность осталась на прежнем уровне.

Далее представлены результаты методик, которые позволили оценить психическую активацию, интерес, эмоциональный тонус, напряжение и комфортность, – эмоциональные состояния, которые проявляются в стрессе. Данные описаны в табл. 4.

**Таблица 4**  
Выраженность различных психических состояний в выборке

Психическое состояние	До программы	После программы
Психическая активация	средняя	высокая
Интерес	низкий	высокий
Эмоциональный тонус	средний	средний
Напряжение	высокое	среднее
Комфортность	средняя	средняя
Тревожность	высокая	средняя
Фрустрация	высокая	низкая
Агрессивность	средняя	средняя
Ригидность	высокая	низкая

После использования техник и упражнений программы повысились уровень активации, интерес. Снизились уровень тревожности, фрустрации, ригидности, напряжения.

Комфортность и агрессивность остались на прежнем уровне.

В целом реализация программы была успешной. Это может быть связано, с одной стороны, с добровольным участием в ее реализации, а с другой – с тщательным подбором упражнений и техник, которые позволили сделать программу легкой в освоении и интересной. После того как были получены данные по всем методикам до и после реализации программы, была проведена статистическая обработка данных с помощью критерия Манна – Уитни с целью поиска достоверных различий для подтверждения эффективности программы.

В табл. 5 приведены значения по тем параметрам, где они были статистически достоверными на уровне менее 0,05.

**Таблица 5**  
Статистические различия до и после проведения программы

Элементы шкалы	Значение	Уровень значимости
Неудовлетворенность собой	562,5	P = (0,025)
Тревога и депрессия	487,0	P = (0,005)
Неадекв. избират. эмоциональное реагирование	432,5	P = (0,005)
Расширение сферы экономии эмоций	361,5	P = (0,001)
Личностная отстраненность	380,5	P = (0,005)
Психическая активация	373,5	P = (0,001)
Интерес	222,5	P = (0,002)
Напряжение	542,5	P = (0,024)
Тревожность	463,0	P = (0,015)
Фрустрация	503,5	P = (0,049)
Ригидность	381,0	P = (0,001)

Следовательно, использование программы коррекции стрессовых состояний менеджеров по продажам является эффективным. Она позволила снизить эмоциональную напряженность, тревожность.

Общие итоги проведения программы: у менеджеров улучшились показатели, которые были измерены с помощью методик; все упражнения и задания выполнялись участниками с желанием и энтузиазмом, ничего не вызывало противодействий и сопротивления; женщинам было проще осознать и описать свои эмоции, зато мужчины быстрее разбирались в причинах стрессовых ситуаций; как женщинам, так и мужчинам участникам было легче делать упражнения, где требовалась визуализация, необхо-

димось мысленно представить какую-то ситуацию; большинству участников, независимо от пола, было сложно найти положительные моменты стресса (упражнение «Волшебные очки»); большинство участников, овладев информацией о том, как избегать стрессов или осознавать их причины и последствия, почувствовали себя гораздо уверенней.

Использование разработанной программы коррекции стрессовых состояний менеджеров по продажам является эффективным, поскольку программа позволила снизить эмоциональную напряженность, тревожность, негативные эмоциональные состояния, а также повысить активацию и интерес к работе.

### Заключение

Специфика сферы продаж, в том числе необходимость вступать во взаимодействие с клиентами, реализовывать «холодные звонки», отвечать на претензии, часто слышать отказы, нередко содержит в себе элементы отрицательного воздействия на личность. При отсутствии у сотрудника достаточного уровня психологической и эмоциональной устойчивости часто наблюдается развитие профессионального стресса. Профессиональные стрессы меньше касаются менеджеров, которые владеют специальными способами преодоления стресса, способных конструктивно меняться в сложных ситуациях в работе.

Чтобы избежать стрессовых ситуаций, необходимо строить четкие профессиональные планы, устанавливать стандарты деятельности, сравнивать свои возможности и успехи с достижениями и успехами других менеджеров с целью коррекции профессиональных ошибок, соотнося всё это с реальными возможностями, которыми человек располагает.

В статье было рассмотрено понятие профессионального стресса, его компоненты, а также предложена программа преодоления стресса с учетом специфики работы менеджера по продажам.

Было проведено исследование, которое включало диагностику до и после апробации предложенной программы преодоления стрессовых состояний. Диагностика эмоциональных состояний, уровня профессионального выгорания показала, что использование данной программы снижает эмоциональную напряженность и тревожность, что ведет к снижению переживания стресса и повышению общей стрессоустойчивости личности. Участники, овладев информацией о том, как избегать стрессов или осознавать их причины и последствия, почувствовали себя гораздо уверенней, смогли отслеживать стрессогенные факторы в работе.

Таким образом, успех и эффективность в работе, реализация профессиональных функций, конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в настоящее время все больше зависят от способности человека позитивно смотреть на мир, с оптимизмом относиться к себе и окружающим, преодолевать негативные эмоциональные и психические состояния.

### Список литературы

1. Губачёв Ю.М., Иовлев Б.В., Карвасарский Б.Д. Эмоциональный стресс в условиях нормы и патологии человека [Текст]. – СПб.: Речь, 2012. – 224 с.
2. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса [Текст]. – М.: Наука, 2013. – 368 с.
3. Митина Л.М. Личностное и профессиональное развитие человека в новых социально-экономических условиях [Текст] // Вопросы психологии. 2012. – № 4. – С. 28–30.
4. Орел В.Е., Рукавишников А.А. Феномен «выгорания» как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность [Текст] // Психология субъекта профессиональной деятельности: Сб. научных трудов / Под ред. А.В. Брушлинского, А.В. Карпова. – М.: Институт психологии РАН, 2011. – С. 49–65.
5. Практическая психология [Текст]/Под ред. М.К. Тушковой. – СПб.: Питер, 2012. – 711 с.
6. Селье Г. Стресс без дистресса [Текст]. – М.: Прогресс, 2010. – 125 с.
7. Фонарев А.Р. Психологические особенности личностного становления профессионала [Текст]. – М.: Инфра-М, 2013. – 558 с.
8. Шульц Д., Шульц С. Психология и работа [Текст]. – СПб.: Питер, 2013. – 334 с.