

Беляева Алина Александровна

канд. психол. наук, студентка

КГПИ «Кемеровский государственный университет»

г. Новокузнецк, Кемеровская область

ВЗАИМОСВЯЗЬ ТРЕВОЖНОСТИ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ У ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

Аннотация: статья посвящена проблеме взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости у продавцов-консультантов. Проведено эмпирическое исследование, посвященное взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости у продавцов-консультантов, а также корреляционный анализ полученных результатов, выявивший подтверждение достоверной взаимосвязи между изучаемыми явлениями. Авторами отмечено, что работа может быть использована для обеспечения работникам психологического здоровья, помочь повысить качество работы, эффективность выполнения профессиональных обязанностей, а также взаимосвязь между тревожностью и стрессоустойчивостью у продавцов-консультантов позволяет организациям разрабатывать эффективные стратегии для улучшения производительности, обслуживания клиентов, благополучия сотрудников и общей эффективности бизнеса.

Ключевые слова: тревожность, тревожность у продавцов-консультантов, стрессоустойчивость, стрессоустойчивость у продавцов-консультантов, взаимосвязь.

На сегодняшний же день все больше исследователей приводят собственные формулировки, определяющие суть феномена «тревожности», так, Л.И. Божович, в своем исследовании рассматривает тревожность как «интенсивную болезнь или предвидение болезни, которая когда-то была у человека. При этом такая «болезнь» должна быть осознаваемой» [2]. Иными словами, психолог определяет тревожность как расстройство здоровья, нарушение правильной жизнедеятельности организма.

Понятие «тревожность» является психическим состоянием, причиной возникновения которого являются стрессовые ситуации, трудности, признаком которых являются специфические переживания (волнение, опасение, нарушение спокойствия) [1].

В психологии понятия «стресс» и «стрессоустойчивость» тесно связаны. В широком смысле слова стресс рассматривается учеными как состояние повышенного напряжения в экстремальной ситуации, а стрессоустойчивость – как совокупность личностных качеств, позволяющих переносить действие стрессора [1].

В словаре по профориентации и психологической поддержке стрессоустойчивость характеризуется как «совокупность личностных качеств, позволяющих работнику переносить значительные интеллектуальные, волевые и эмоциональные нагрузки (перегрузки), обусловленные особенностями профессиональной деятельности, без особых вредных последствий для деятельности, окружающих и своего здоровья» [3].

Анализ эмпирических исследований взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости установил, что существует связь между этими двумя психологическими явлениями. Положительное влияние способствует развитию низким уровнем тревожности, справиться с тревожными мыслями и чувствами в то же время, несут отрицательный характер несет за собой повышенный уровень тревожности, который может превратиться в самостоятельную проблему.

В исследовании приняли участие 20 сотрудников, ООО «Таймберри». Испытуемые принадлежат к возрастному периоду от 21 до 32 лет, стаж работы от 1 года до 3 лет, из них все представительницы женского пола.

Результаты оценки тревожности по методике «Опросник выраженной тревожности», Дж. Тейлор представлены на рисунке 1.

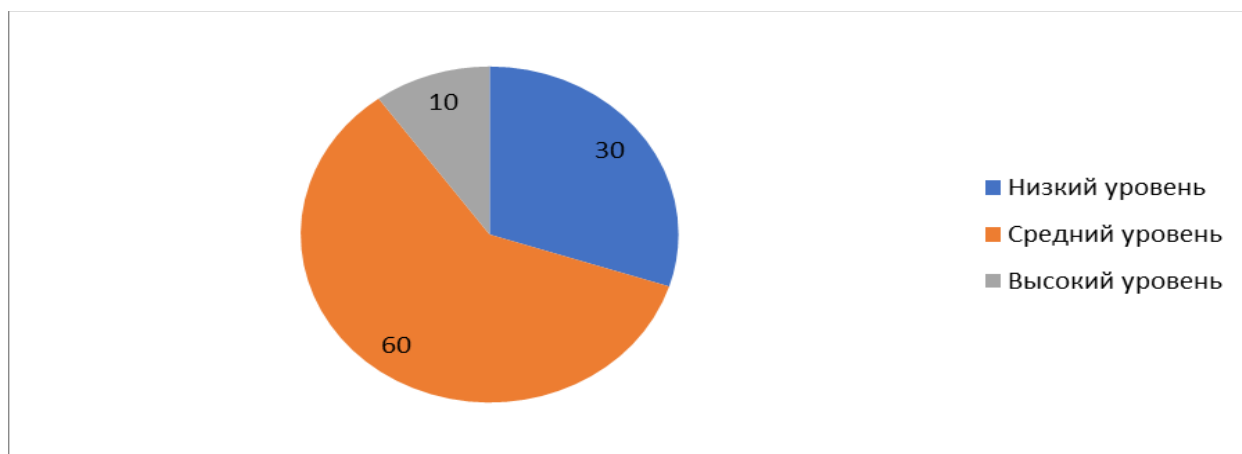


Рис.1. Результаты диагностики тревожности группы
(методика Дж. Тейлор, в %)

Эмпирические данные, представленные на рисунке 1, свидетельствуют о том, что 30% от выборки обладают низким уровнем тревожности, что говорит о их спокойствии и уверенности в себе, легкости в общении, а также умении сосредотачиваться на выполнении своих задач.

Результаты по методике «Опросник личностной и ситуативной тревожности», Ч. Д. Спилбергера, Ю. Л. Ханина представлены на рисунке 2.

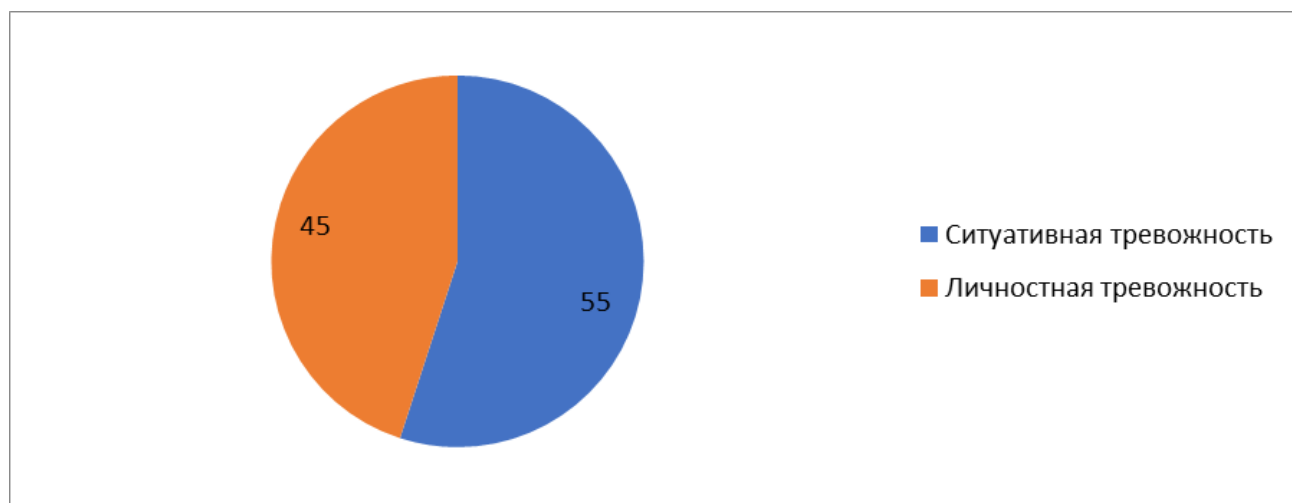


Рис. 2. Результаты диагностики показателей тревожности
(методика Ч. Д. Спилбергера, Ю. Л. Ханина, в %)

Представленные на рисунке 2 эмпирические данные свидетельствуют о том, что у 55% от выборки выражается ситуативная тревожность, которая характеризуется напряженностью, беспокойством, а также неустойчивостью во времени,

т.к. проявляется обычно в стрессовых ситуациях. Личностная тревожность выражена у 45% от выборки, она чертой личности, которая позволяет воспринимать множество ситуаций, как стрессовые и угрожающие.

Для диагностики стрессоустойчивости испытуемым была предложена методика «Тест самооценки стрессоустойчивости», С. Коухена, Г. Виллиансона, результаты которой представлены на рисунке 3.

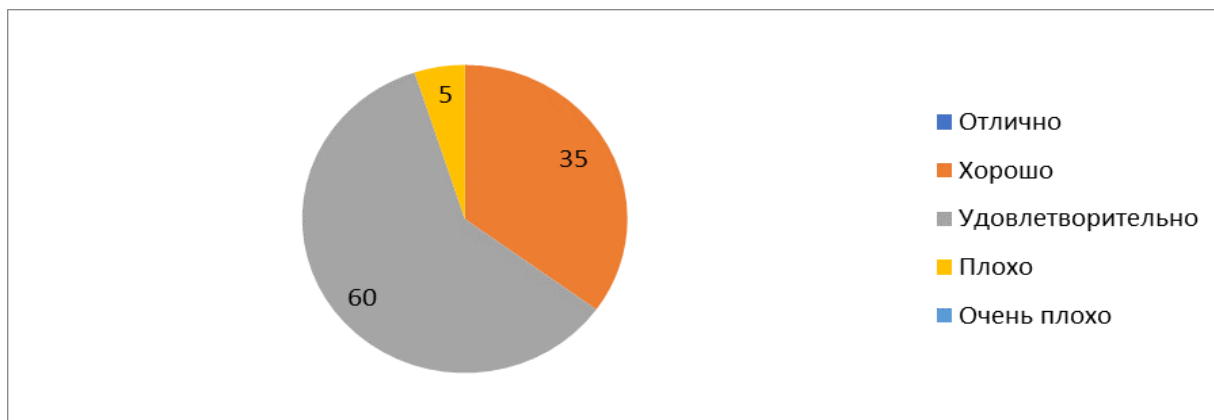


Рис. 3. Результаты диагностики стрессоустойчивости
(методика С. Коухена, Г. Виллиансона, в %)

По полученным эмпирическим данным на рисунке 3, мы можем сказать о том, что 60% обладают удовлетворительной стрессоустойчивостью, которая характеризуется тем, что человек способен противостоять трудностям, но все же может потерять свое равновесие.

Для исследования взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости у продавцов-консультантов мы использовали коэффициент корреляции Пирсона. В результате проведенного нами анализа были выявлены следующие корреляционные связи и представлены в виде корреляционной плеяды на рисунке 4.

Результаты представлены в таблице 4.

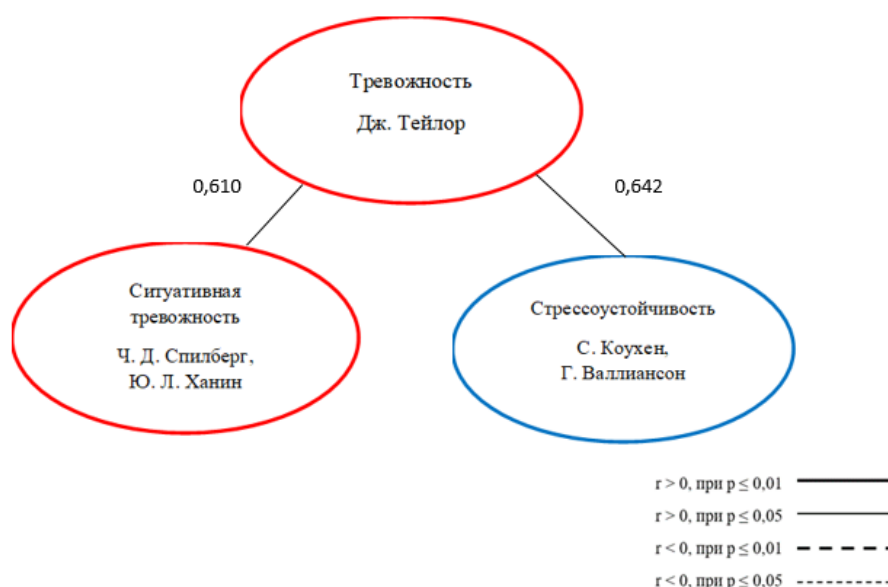


Рис. 4. Корреляционная плеяда взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости у продавцов-консультантов

Корреляционный анализ полученных данных позволил выявить статистически значимые связи между тревожностью и стрессоустойчивостью.

Выявлена положительная сильная статистически значимая связь между тревожностью и ситуативной тревожностью ($r = 0,610$, при $p \leq 0,01$).

Также была выявлена сильная статистически значимая взаимосвязь между тревожностью и стрессоустойчивостью ($r = 0,642$, при $p \leq 0,01$).

Таким образом, при помощи проведения корреляционного анализа взаимосвязи тревожности и стрессоустойчивости были выявлены сильные положительные статистически значимые связи. И, следовательно, чем выше тревожность, тем выше стрессоустойчивость.

Список литературы

1. Александрова Т.И. Тревожность как индикатор эмоционального благополучия личности ученика / Т.И. Александрова // Заметки ученого. – 2021. – №8. – С. 258–261. – ISSN 2713-0142 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/journal/issue/320858> (дата обращения: 06.12.2024). EDN UGEPTS
2. Бабаев Т.М. Общительность как базовое свойство личности в коммерческой деятельности (на примере профессии продавца): автореф. дис. ... канд. психол. наук /

Т.М. Бабаев. – М., 2005. – 25 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01003007583> (дата обращения: 06.12.2024). – EDN ZNCKMR

3. Божович Л.И. Личность и её формирование в детском возрасте / Л.И. Божович. – М.: Питер, 2008. – 398 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01003401943> (дата обращения: 06.12.2024).

4. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности / В.А. Бодров. – М.: ПЕР СЭ, 2001. – 511 с [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01002891587> (дата обращения: 06.12.2024). – EDN SGKMJJ

5. Варданын Б.Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданын. – М.: Наука, 2008. – С. 242–243 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-podhodov-k-opredeleniyu-suschnosti-ponyatiya-stressoustoychivost-v-psihologii> (дата обращения: 06.12.2024).

6. Давыдов В.В. Российская педагогическая энциклопедия/ В.В. Давыдов. – в 2 т. Т. 2. – М.: Большая Российская энциклопедия, 1999. – 672 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://search.rsl.ru/ru/record/01001674060> (дата обращения: 06.12.2024). – EDN VUVRVT