

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Факультет начальных классов
Кафедра педагогики и психологии начального образования

Яцко Елена Геннадьевна

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Тема: Развитие стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу в процессе группового психологического консультирования

Направление: 44.04.02. «Психолого-педагогическое образование»

Магистерская программа: «Мастерство психологического консультирования»

Допущена к защите
Заведующая кафедрой
к.пс.н., доцент Мосина Н.А.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Руководитель магистерской программы
к.пс.н., доцент Сафонова М.В.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Научный руководитель
к.пс.н., доцент Сафонова М.В.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Студент
Яцко Е.Г.
(фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Красноярск 2024

Содержание

Реферат	3
Введение.....	10
Глава 1. Теоретические основы проблемы стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу	16
1.1. Подходы к проблеме стрессоустойчивости в науке	16
1.2. Профессиональный стресс и особенности стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу	29
1.3. Возможности группового консультирования, как средства развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу	40
Выводы по Главе 1	48
Глава 2. Экспериментальная работа по развитию стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу в процессе группового психологического консультирования.....	50
2.1. Методическая организация исследования и анализ результатов констатирующего эксперимента.....	50
2.2. Организация и проведение формирующего эксперимента	69
2.3. Результаты экспериментальной работы и их обсуждение.....	79
Выводы по Главе 2	91
Заключение	93
Список используемых источников.....	95
Приложение А	103
Приложение Б.....	109
Приложение В.....	145
Приложение Г	149

Реферат

Диссертация на соискание степени магистра по направлению подготовки 44.04.02 Психолого-педагогическое образование, направленность «Мастерство психологического консультирования» и теме «Развитие стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу в процессе группового психологического консультирования».

Объем – 151 страница, включая 21 рисунков, 32 таблиц, 4 приложений.

Количество использованных источников – 68.

Цель научного исследования: теоретически обосновать и экспериментально апробировать программу группового психологического консультирования как средства развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Объект исследования: процесс развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Предмет исследования: возможности группового психологического консультирования как средства развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Гипотеза исследования: процесс развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу будет результативным, если:

- 1) будут проведены встречи в форме группового консультирования, с соблюдением последовательности и в заранее установленное время;
- 2) будут использованы техники психологического консультирования, способствующие развитию самоанализа, самопознания, эмоциональной саморегуляции, навыков коммуникации, целеполагания, повышения ресурсности и мотивации;
- 3) в процессе группового консультирования будут использованы упражнения и техники из разных подходов (когнитивно-поведенческий, телесно-ориентированный, психодрама и другие), позволяющие наиболее

эффективно влиять на развитие стрессоустойчивости.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют:

- Исследования в сфере стрессоустойчивости – А.Г. Маклаков, Б.А. Вяткин, Б.Х. Варданян, Б.М. Теплов, М.И. Дьяченко, Н.Д. Левитов, П.Б. Зильберман, С.Л. Макаренко, В.Д. Небылицин, В.Л. Марищук, Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман и др.;

- Исследования особенностей профессионального стресса менеджеров по маркетингу – В.А. Бодров, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Самоукина, Д. Фонтан и др.;

- Исследования в области группового консультирования – Б. Шертцер, Дж. Кори, К. Рудестам, Р. Джордж, Т. Кристиани и др.;

Методы исследования:

1. Теоретические – анализ психологической, психолого-педагогической и тематической литературы по теме исследования; обобщение практического опыта по работе психологов с проблемой эмоционального выгорания.

2. Эмпирические – наблюдение, опрос, тестирование, эксперимент (групповое консультирование).

3. Статистические – качественный и количественный анализ результатов исследования.

Экспериментальная база исследования: в исследовании принимали участие респонденты, занимающие должность менеджера по маркетингу в организациях и маркетинговых агентствах города Красноярск. Выборку исследования составляли мужчины и женщины возрастом от 25–45 лет. Общее количество респондентов – 30 человек.

Апробация и внедрение результатов исследования. Результаты исследования докладывались на: I международной научно-практической конференции «Психологическое пространство человека в условиях трансформации мира» по теме: «Программа групповых психологических консультаций по развитию стрессоустойчивости у менеджеров по

маркетингу» (23.11.2024); в научном журнале «Тенденции развития науки и образования», №116, 2024 г. по теме: «Особенности стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу». Внедрение результатов исследования осуществлялось в ходе организации и проведения десяти групповых консультационных встреч.

Научная новизна исследования заключается в дополнении существующего представления о феномене стрессоустойчивости данными об особенностях стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты дополняют имеющиеся теоретические представления о развитии стрессоустойчивости в профессии менеджер по маркетингу.

Практическая значимость данной работы заключается в создании и апробации программы развития стрессоустойчивости для менеджеров по маркетингу. Результаты данного исследования могут использоваться специалистами по персоналу, бизнес-тренерами, руководителями в обучении, развитии и мотивации маркетологов.

Структура диссертации: работа включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

Во Введении обсуждается актуальность работы, цели и задачи исследования, научная новизна, научная и практическая значимость диссертации, формулируются положения, выносимые на защиту, а также приводится список работ, в которых опубликованы результаты данного исследования. Кратко представлено содержание диссертации.

В Главе 1 описаны теоретические подходы к стрессоустойчивости. Рассмотрены понятия «стресс» и «стрессоустойчивость» в психологии, структура стрессоустойчивости, факторы, которые влияют на стрессоустойчивость, особенности стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу, специфика группового консультирования по развитию стрессоустойчивости. Выводы.

В Главе 2 представлено экспериментальное исследование по применению метода группового консультирования как средства развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу. Методическая организация исследования и обсуждение результатов констатирующего эксперимента. Организация и проведение формирующего эксперимента. Результаты формирующего эксперимента и их обсуждение. Выводы.

В Заключении сформулированы основные результаты диссертации.

В Приложениях собраны таблицы, содержащие данные по результатам исследования, а также результаты математической обработки данных и конспекты консультаций.

Таким образом, в ходе теоретической и опытно-экспериментальной работы положения гипотезы получили подтверждение, задачи исследования решены, цель достигнута.

Abstract

A dissertation for a master's degree in the field of training 44.04.02 Psychological and pedagogical education, focus «Mastery of psychological counseling» and the topic «Development of stress resistance in marketing managers in the process of group psychological counseling's».

The volume is 151 pages, including 21 figures, 32 tables, 4 appendices.

The number of sources used – 68.

The purpose of the research: to theoretically substantiate and experimentally test the program of group psychological counseling as a means of developing stress resistance in marketing managers.

Object of research: the process of developing stress resistance in marketing managers.

Subject of research: the possibilities of group psychological counseling as a means of developing stress resistance in marketing managers.

The hypothesis of the research the process of developing stress resistance in marketing managers will be effective if:

1) meetings are held in the form of group counseling, in accordance with the sequence and at a predetermined time;

2) psychological counseling techniques will be used to promote the development of self-analysis, self-knowledge, emotional self-regulation, communication skills, goal setting, increased resourcefulness and motivation;

3) exercises and techniques from different approaches (cognitive-behavioral, body-oriented, psychodrama and others) will be used in the process of group counseling, allowing for the most effective influence on the development of stress resistance.

Theoretical and methodological foundations of the study:

- Research in the field of stress resistance – A.G. Maklakov, B.A. Vyatkin, B.K. Vardanyan, B.M. Teplov, M.I. Dyachenko, N.D. Levitov, P.B. Zilberman, S.L. Makarenko, V.D. Nebylitsin, V.L. Marishchuk, L. Murphy, R. Lazarus, S. Folkman and others;

- Research of the features of professional stress of marketing managers – V.A.Bodrov, N.E.Vodopyanova, N.V.Samoukina, D.Fontan, and others;

- Research in the field of group counseling – B.Shertzer, J.Corey, K. Rudestam, R.George, T.Christiani and others.

Research methods:

1. Theoretical – analysis of psychological, psychological, pedagogical and thematic literature on the research topic; generalization of practical experience in the work of psychologists with the problem of emotional burnout.

2. Empirical – observation, survey, testing, experiment (group counseling).

3. Statistical – qualitative and quantitative analysis of research results.

Experimental base of the research: Respondents holding the position of marketing manager in organizations and marketing agencies of the city of Krasnoyarsk participated. The study sample consisted of men and women aged 25–

45 years. The total number of respondents was 30 people.

Testing and implementation of research results. The results of the study were reported at: the 1st international scientific and practical conference «Human Psychological Space in the Context of World Transformation» on the topic: «Group Psychological Consultation Program for Developing Stress Resistance in Marketing Managers» (11.23.2024); in the scientific journal «Trends in the Development of Science and Education», No. 116, 2024 on the topic: «Features of Stress Resistance in Marketing Managers». The research results were implemented during the organization and holding of ten group consultation meetings.

Theoretical significance of the study is that the results obtained complement the existing theoretical concepts of stress resistance development in the profession of a marketing manager.

Practical significance of this work is the creation and testing of a stress resistance development program for marketing managers. The results of this study can be used by HR specialists, business trainers, managers, in training, developing and motivating marketers.

Dissertation structure:

The description of the presented research includes an introduction, two chapters, a conclusion, a list of literature sources and applications.

The Introduction discusses the relevance of the work, the goals and objectives of the research, scientific novelty, scientific and practical significance of the thesis, formulates the provisions for defense, and also provides a list of works in which the results of this research are published. The content of the thesis is briefly presented.

Chapter 1 describes theoretical approaches to stress resistance. The concepts of «stress» and «stress resistance» in psychology, the structure of stress resistance, factors that affect stress resistance, features of stress resistance of marketing managers, the specifics of group counseling for developing stress resistance are considered. Conclusions.

Chapter 2 presents an experimental study on the use of the group counseling method as a means of developing stress resistance in marketing managers. Methodological organization of the study and discussion of the results of the ascertaining experiment. Organization and conduct of the formative experiment. Results of the formative experiment and their discussion. Conclusions.

In the conclusion, the main results of the dissertation are formulated.

The appendices contain tables containing data on the results of the study, as well as the results of mathematical data processing and summaries of consultations.

Thus, in the course of theoretical and experimental work, the hypothesis was confirmed, the research tasks were solved, the goal was achieved.

Введение

Актуальность исследования. В наше время стресс – это необходимая часть существования любой личности, живущей в обществе. Стресс – это реакция организма на нечто новое. Такая реакция появляется в тот момент, когда в окружающей или во внутренней среде организма возникают изменения такие, с которыми организм ещё не сталкивался.

Стресс важен для развития, он заставляет организм мобилизоваться, за счет чего появляется энергия, чтобы справиться с разными проблемами. Такой вид стресса имеет положительный эффект. Но если это состояние затягивается, в таком случае это оказывает отрицательное влияние на психическое и физическое здоровье человека.

Для того чтобы уметь справляться со стрессом, важно развивать стрессоустойчивость.

«Стрессоустойчивость – это способность человека справляться с различными стрессовыми ситуациями, сохраняя при этом свою эмоциональную и физическую устойчивость» [12].

Под термином «стрессоустойчивость» понимаются такие явления, как эмоциональная устойчивость, психологическая стойкость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность и многие другие [12].

Высокий уровень стрессоустойчивости помогает людям лучше контролировать свои эмоции, оставаться продуктивными в условиях давления, отличаться гибкостью мышления и способностью искать решения в сложных ситуациях. Стрессоустойчивость важна как в личной, так и в профессиональной сфере.

Как описывалось выше, со стрессом приходится сталкиваться в любой сфере жизни, особенно в профессиональной деятельности.

Одной из профессий, для которой стрессоустойчивость является неотъемлемой составляющей для полноценного осуществления рабочих

обязанностей, – это менеджер по маркетингу.

В условиях жесткой рыночной конкуренции маркетологи имеют большое значение для организаций, так как они отвечают за продвижение услуг и товаров, а также за имидж. В связи с этим особый смысл для компаний приобретает задача сохранения компетентных специалистов, работающих в сфере маркетинга.

Менеджерам по маркетингу приходится соответствовать особенностям данной сферы, которая включает в себя быстрое реагирование на изменения, анализ огромного объема информации и обеспечение эффективных решений в условиях ограниченного времени. Данная профессия предполагает креативность и инновационный подход, а также большое количество коммуникации с разными людьми, от коллег до клиентов и контрагентов. Все это ведет к напряжению и разного рода нагрузкам: эмоциональным, интеллектуальным, психологическим и физическим.

Поскольку маркетологи представляют собой категорию профессий, связанных с общением с людьми, они часто оказываются в конфликтных ситуациях, которые могут вызывать психическое напряжение и стресс, оказывая влияние не только на работу, но и на личность в целом. Это может привести к быстрому выгоранию, увольнению из организации или смене сферы деятельности, что, в свою очередь, сопряжено с дополнительным напряжением и понижением качества жизни.

Факторы, связанные с работой, отрицательно влияют на здоровье и работоспособность маркетологов. При этом часто возникает парадоксальная ситуация, когда менеджеры по маркетингу, понимая важность здоровья, уделяют ему недостаточно внимания.

От успешного разрешения этой проблемы зависит сохранение высокопрофессиональных специалистов, способных эффективно вести трудовую деятельность, сохраняя свое психофизическое благополучие.

Проблема заключается еще в том, что, с одной стороны, при найме на

работу один из основных критериев – это стрессоустойчивость, а с другой стороны, развитию стрессоустойчивости в профессиональной деятельности уделяется недостаточное внимание.

Для работы со стрессоустойчивостью используются программы стресс-менеджмента, в которых применяются теоретические концепции и соответствующие методы, но они часто реализуются в качестве двух-трехдневных тренингов с набором тех или иных техник релаксации, йоги, дыхательных практик. А также есть тренинги отдельных навыков, таких как коммуникация, целеполагание, мотивация и другие, которые проводятся в организациях, что тоже может способствовать развитию стрессоустойчивости, но не напрямую, а часто, а также в основном такие мероприятия проводятся для отдела продаж.

Таким образом, можно сказать, что комплексно работа по развитию стрессоустойчивости в организациях для маркетологов не проводится, что является большой проблемой.

Цель работы: теоретически обосновать и экспериментально апробировать программу группового психологического консультирования как средства развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Объект исследования: процесс развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Предмет исследования: возможности группового психологического консультирования как средства развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Гипотеза исследования: процесс развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу будет результативным, если:

- 1) будут проведены встречи в форме группового консультирования, с соблюдением последовательности и в заранее установленное время;
- 2) будут использованы техники психологического консультирования, способствующие развитию самоанализа, самопознания, эмоциональной

саморегуляции, навыков коммуникации, целеполагания, повышения ресурсности и мотивации;

3) в процессе группового консультирования будут использованы упражнения и техники из разных подходов (когнитивно-поведенческий, телесно-ориентированный, психодрама и другие), позволяющие наиболее эффективно влиять на развитие стрессоустойчивости.

Выдвинутая цель предполагает решение следующих **задач**:

1. Изучить теоретические аспекты, отражающие сущность и содержание феномена «стрессоустойчивость» в научной литературе.

2. Проанализировать особенности профессионального стресса и стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу, раскрыть проблему стрессоустойчивости у маркетологов по результатам имеющихся научных трудов и публикаций.

3. Составить диагностический комплекс для изучения стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу.

4. Провести эмпирическое исследование сформированности компонентов стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу, представить обобщенную характеристику изучаемого феномена.

5. Разработать и апробировать программу психологического группового консультирования менеджеров по маркетингу с целью развития у них стрессоустойчивости.

6. Проследить динамику изменений после проведения консультаций.

7. Проверить гипотезу исследования с помощью методов математической статистики.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют:

- исследования в сфере стрессоустойчивости – А.Г. Маклаков, Б.А. Вяткин, Б.Х. Варданян, Б.М. Теплов, М.И. Дьяченко, Н.Д. Левитов, П.Б. Зильберман, С.Л. Макаренко, В.Д. Небылицин, В.Л. Марищук, Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман и др.;

- исследования особенностей профессионального стресса менеджеров по маркетингу – В.А. Бодров, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Самоукина, Д. Фонтан и др.;

- исследования в области группового консультирования – Б. Шертцер, Дж. Кори, К. Рудестам, Р. Джордж, Т. Кристиани и др.;

Методы исследования:

1. Теоретические – анализ психологической, психолого-педагогической и тематической литературы по теме исследования; обобщение практического опыта по работе психологов с проблемой эмоционального выгорания;

2. Эмпирические – наблюдение, опрос, тестирование, эксперимент (групповое консультирование);

3. Статистические – качественный и количественный анализ результатов исследования.

Экспериментальная база исследования: принимали участие респонденты, занимающие должность менеджера по маркетингу в организациях и маркетинговых агентствах города Красноярск. Выборку исследования составляли мужчины и женщины возрастом от 25–45 лет. Общее количество респондентов – 30 человек.

Апробация и внедрение результатов исследования. Результаты исследования докладывались на: I международной научно-практической конференции «Психологическое пространство человека в условиях трансформации мира» по теме: «Программа групповых психологических консультаций по развитию стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу» (23.11.2024); в научном журнале «Тенденции развития науки и образования», №116, 2024 г. по теме: «Особенности стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу». Внедрение результатов исследования осуществлялось в ходе организации и проведения десяти групповых консультационных встреч.

Научная новизна исследования заключается в дополнении

существующего представления о феномене стрессоустойчивости данными об особенностях стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Теоретическая значимость исследования состоит в том, что полученные результаты дополняют имеющиеся теоретические представления о развитии стрессоустойчивости в профессии менеджер по маркетингу.

Практическая значимость данной работы заключается в создании и апробации программы развития стрессоустойчивости для менеджеров по маркетингу. Результаты данного исследования могут использоваться специалистами по персоналу, бизнес-тренерами, руководителями в обучении, развитии и мотивации маркетологов.

Структура диссертации: работа включает в себя введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

Глава 1. Теоретические основы проблемы стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу

1.1. Подходы к проблеме стрессоустойчивости в науке

Эмоциональная сфера личности – это уникальная область психических процессов и состояний, которая воздействует на поведение и деятельность. Эмоции и чувства могут быть достаточно сильными и не переносимыми, что приводит к возникновению стрессового состояния у человека.

В настоящее время проблема стресса и уровня его переносимости, то есть стрессоустойчивости, все более актуальна, поскольку люди все чаще сталкиваются с его негативными последствиями. Современный мир требует умения приспособиться к быстрым изменениям, вызванным деятельностью человека, а также справиться со своими внутренними требованиями.

Стрессоустойчивость – это способность человека справляться с различными стрессовыми ситуациями, сохраняя при этом свою эмоциональную и физическую устойчивость [12].

Эта качественная черта является важной для успешной адаптации к изменяющимся условиям жизни, работы или столкновения с трудностями. Люди со стрессоустойчивостью лучше могут контролировать свои эмоции, остаются продуктивными в условиях давления, обладают гибкостью мышления и способностью искать решения в сложных ситуациях. Это качество также снижает вероятность развития психологических проблем, таких как депрессия, тревожность или выгорание. Стрессоустойчивость помогает человеку сохранять здоровье, улучшает качество его жизни и способствует лучшим отношениям как в личной, так и в профессиональной сфере.

Несмотря на то, что без стресса в нашем мире обойтись невозможно, он все же может оказывать неблагоприятные последствия на организм. Сейчас стресс в большей степени психологический, нежели чем раньше –

физический: скорость жизни, постоянные изменения и информационный шум вызывают напряжение, от которого трудно избавиться. Поэтому понятия «стресс» и «устойчивость к стрессу» стали широко используемыми.

Для того чтобы разбираться со стрессоустойчивостью, необходимо поговорить о природе самого стресса, вследствие чего и каким образом он возникает.

Слово «стресс» используется в разных направлениях профессиональной деятельности, таких как инженерия, медицина, психология и т. д.

Если заглянуть в любой словарь-переводчик, то с английский этот термин переводится как англ. stress – нажим, давление, напряжение, усиление.

В статье «Теоретический анализ проблемы стресса и взаимосвязь со стрессоустойчивостью» говорится о том, что стресс – это состояние напряжения и давления, возникающее в ответ на различные факторы, которые воспринимаются как вызывающие угрозу или вызов для организма [12].

Первоначально термин «стресс» появился в исследовании «Бороться или бежать» – автор Уолтер Кэннон. В ней он описывал поведение организма при стрессовых ситуациях.

Еще один выдающийся ученый, который имел непосредственное отношение к понятию стресса, а также разработал теорию его влияния на организм, был Ганс Селье – канадский научный исследователь. Его работа в области стресса и адаптации стала ключевой для понимания влияния стресса на здоровье и общее благополучие человека.

Селье описывал стресс как «...неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование...» [46].

Следует отметить, что факторы, вызывающие состояние стресса, принято называть «стрессорами», а совокупность изменений, происходящих в организме под действием стрессов, – общим адаптационным синдромом [9].

Также Г. Селье были выделены три стадии стресса: тревога, сопротивление (резистентности) и истощение, изображенные на рисунке 1. Его работа оказала значительное влияние на развитие понимания стресса и способов эффективного управления им [14].

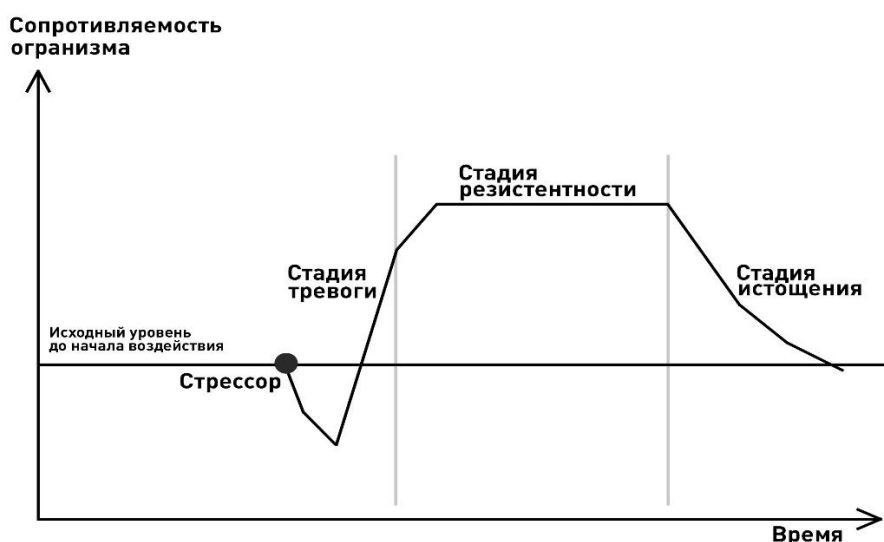


Рисунок 1. Стадии стресса по Г. Селье

Первая стадия, названная «реакцией тревоги», здесь защитные механизмы всего организма активизируются, чтобы оказать сопротивление возникшему стрессору. Мобилизация эндокринной и нервной систем способствуют возрастанию уровня адреналина и кортизола, являются гормонами стресса.

Вторая стадия, известная как «фаза сопротивляемости» (резистентности), характеризуется продолжительным стрессом, когда организм пытается наладить равновесие и приспособиться к постоянным нагрузкам.

Завершающая, третья стадия, называется «фазой истощения», следует, когда резервы организма исчерпаны из-за длительного воздействия стрессоров, что приводит к развитию различных патологических состояний и истощению резервов адаптации.

Эти три стадии образуют повторяющийся процесс, который описывает реакцию организма на стрессоры и связанные с ними адаптационные

процессы.

По мнению Г. Селье, стресс в большей степени несет для организма положительный эффект и воздействует с точки зрения адаптации и тренировки сопротивляемости и защитных механизмов психики.

Таким образом, стресс различают двух видов:

1. Эустресс – нормальный стресс, служащий целям сохранения и поддержания жизни («stress» (англ.) – давление, нажим, напряжение).

2. Дистресс – патологический стресс, проявляющийся в болезненных симптомах («distress» (англ.) – горе, несчастье, недомогание, истощение, нужда) [38].

Стоит рассмотреть стресс не только со стороны физиологических проявлений, но когнитивных, эмоциональных и поведенческих реакций на стресс. В исследованиях упоминается также «психологический стресс» или «эмоциональный стресс», которые являются неотъемлемой частью целостного и многомерного процесса адаптации человека и трактуется как психоэмоциональные переживания в разных ситуациях.

Р. Лазарус – выдающийся американский психолог, в своих трудах впервые показал психологическую природу стресса и назвал его «эмоциональным стрессом», который является психическим проявлением общего адаптационного синдрома.

Р. Лазарус и Р. Лаунер рассматривают концепцию стресса через психологическую призму, подчеркивая динамическое взаимодействие между требованиями и ресурсами. Они выдвигают предположение, что стресс – это не просто ответ на внешнее давление, а сложный процесс, включающий когнитивную оценку и механизмы преодоления. Он возникает, когда люди считают, что предъявляемые к ним требования превышают их ресурсы для эффективного преодоления. Другими словами, если стрессор считается угрозой, это запускает реакцию на стресс и вызывает тревогу и страх, далее оцениваются ресурсы и включает оценку доступных систем поддержки,

личных навыков и предыдущего опыта [7].

Субъект осуществляет действие по совладанию со стрессом – копинг, основываясь на оценке значимости ситуации и ресурсов для её преодоления [11]. Р. Лазарус даёт следующее определение копинговому действию: «Копинг – когнитивные и поведенческие усилия по управлению специфическими внешними или внутренними требованиями, которые оцениваются как напрягающие или превышающие ресурсы личности» [28].

А.А. Чазова и соавторы выделяют три копинг-поведения при решении проблем:

Таблица 1. – Типы копинг-поведения [11]

Типы копинг-поведения	Описание
Адаптивное (функциональное)	Соответствует адаптивным базовым копинг-стратегиям, направленным на решение проблем и поиск поддержки.
Пассивное (дисфункциональное)	Связанное с преобладанием пассивных копинг-стратегий, что обусловлено недостатком активных копинг-стратегий и поведенческих копинг-ресурсов.
Неустойчивое (ситуационно обусловленное)	Проявляется в диссоциации между отдельными достаточно развитыми личностно-средовыми копинг-ресурсами, базисными копинг-стратегиями и неспособностью самостоятельно, без активной помощи, управлять своим поведением.

Стресс может вызываться стрессовыми ситуациями, к которым относятся все сильные физические и нервно-психические нагрузки, в том числе чрезвычайно тяжелая работа, охлаждение и перегрев, недостаток кислорода во вдыхаемом воздухе, гипогликемия, заболевания, операции, раны, шумовое воздействие, внезапный испуг, беспокойство, боль и гнев [22].

Л.А. Китаев-Смык в своих исследованиях, касающихся стресса, уделял внимание различным аспектам этого феномена, включая его физиологические, психологические и социокультурные компоненты. Он рассматривал стресс как многогранное явление, возникающее в ответ на различные внешние и внутренние факторы, способные нарушать гомеостаз

организма. В частности, он акцентировал внимание на том, что стресс может быть, как острым, так и хроническим. Острый стресс, как правило, вызван конкретными событиями и составляет временный ответ организма, тогда как хронический стресс может возникать в результате длительного воздействия неблагоприятных условий и оказывать значительное влияние на здоровье человека [3].

Также он изучал методы преодоления стресса, включая практики релаксации, психотерапевтические подходы и воспитание эмоциональной устойчивости. В его работах подчеркивалась важность социального окружения, поддержки и адекватных способов реагирования на стрессовые ситуации [44].

Таким образом, можно подметить, что эффективность борьбы со стрессом напрямую зависит от индивидуальных особенностей человека, а также от конкретной ситуации, с которой он столкнулся. То, что помогает в одном случае, может быть бесполезным или даже вредным в другом. Например, избегание проблем может быть эффективной стратегией при кратковременных стрессах, но может привести к усугублению проблем, если используется в хронических стрессовых ситуациях. В таких случаях эффективнее будет активное решение проблем, поиск конструктивных решений и адаптация к новым обстоятельствам.

Анализируя научную литературу, можно выделить ряд универсальных психосоциальных факторов, которые способствуют адаптации к стрессу независимо от его характера. Эти факторы можно разделить на две группы:

Таблица 2. – Психосоциальные факторы, способствующие адаптации к стрессу [43]

Группа	Фактор
Индивидуально-типологические особенности	Копинг-компетентность – способность успешно справляться со стрессовыми ситуациями, используя различные стратегии. Эта способность развивается с опытом и обучением.

Окончание Таблицы 2

	<p>Оптимизм – склонность видеть светлые стороны ситуации, верить в благоприятный исход. Оптимистический взгляд на мир позволяет легче справляться с трудностями.</p>
	<p>Самоуважение – чувство собственной ценности, уверенность в своих силах. Высокое самоуважение помогает справляться с неудачами, сохранять мотивацию и устойчивость</p>
	<p>Внутренний (интернальный) локус контроля – вера в то, что человек сам контролирует свою жизнь и отвечает за происходящее. Этот фактор способствует активному поведению, ответственности и стремлению к самореализации.</p>
	<p>Жизнестойкость – комплекс психологических качеств, таких как чувство собственного контроля над жизнью, компетентность в решении проблем, способность справляться с трудностями и вера в положительный исход. Жизнестойкость помогает людям лучше справляться со стрессом и адаптироваться к новым реалиям.</p>
Социальные факторы	<p>Социальная сеть – наличие близких людей, друзей, семьи, которые оказывают поддержку и заботу. Чем шире и крепче сеть, тем легче человек справляется с трудностями</p>
	<p>Социальная поддержка – помощь, забота, участие, которые человек получает от окружающих. Это может быть, как практическая помощь (например, помощь по дому), так и эмоциональная поддержка (сочувствие, утешение). Адекватная социальная поддержка позволяет человеку чувствовать себя защищенным и менее подверженным стрессу.</p>

Важно понимать, что эти факторы не работают изолированно, а взаимодействуют друг с другом и влияют на успешность адаптации. Например, высокое самоуважение помогает человеку активнее искать решения проблем, что увеличивает шанс на получение необходимой социальной поддержки.

Рассмотрев термин и значение стресса в концепциях разных авторов, рассмотрим, наконец, такой феномен, как «стрессоустойчивость».

В последние годы психологи все больше уделяют внимания изучению поведения людей в экстремальных условиях. Их интерес сосредоточен на понимании механизмов стрессоустойчивости, на выявлении факторов,

которые позволяют людям успешно преодолевать критические ситуации. В результате этих исследований формируются новые стратегии повышения стрессоустойчивости, которые помогают людям эффективно справляться с вызовами современного мира.

Исследователи связывают «стрессоустойчивость» с разнообразными факторами: со способностью быть эмоционально стабильным или психически устойчивым (К.К. Платонов, Н.Д. Левитов, П.Б. Зильберман), с поисковой активностью (В.В. Аршавский, В.С. Ротенберг), с надситуативной активностью (В.А. Петровский), с сопротивляемостью (А. Antonovsky, C.S. Carver), с творческим поведением, не привязанным к биологическим факторам (В.И. Кабрин, Ф.Е. Василюк, А. Маслоу, К. Роджерс, и другие), с жизнестойкостью (С. Мидди, S. Kobasa) и др. [41].

Таблица 3. – Подходы к определению понятия «стрессоустойчивость» [41]

Авторы	Определение понятий «стрессоустойчивость»
Б.Х. Варданян	Определяет «стрессоустойчивость» как свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и тем самым содействующее успешному выполнению деятельности.
Б.А. Вяткин, Б.М. Теплов, В.Д. Небылицин, С.Л. Макаренко	Они считают, что «стрессоустойчивость» связана с характеристиками темперамента, поскольку они оказывают влияние на силу эмоциональных переживаний.
А.Г. Маклаков, В.Л. Марищук, П.Б. Зильберман, Н.Д. Левитов	Полагают, что «стрессоустойчивость» является отражением волевых характеристик личности и определяют ее как способность управления возникающими эмоциями при выполнении той или иной деятельности.
Д. Амирхан, Л. Мерфи, Н. Сирота, Р. Лазарус, С. Фолкман	Относят к стрессоустойчивости различные когнитивно-обусловленные механизмы совладания со стрессом (копинг-механизмы) и механизмы психологической защиты.
М.И. Дьяченко	Полагает, что среди факторов, от которых зависит эффективность деятельности работников в напряженных условиях, особое значение имеет готовность к ним. «Стрессоустойчивость» способствует быстрому и правильному использованию знаний, опыта, личных качеств, сохранению самоконтроля и перестройке деятельности при появлении непредвиденных обстоятельств.

Под термином «стрессоустойчивость» понимаются такие явления, как эмоциональная устойчивость, психологическая стойкость к стрессу, стресс-резистентность, фрустрационная толерантность и многие другие [34].

В ходе исследования проблемы стрессоустойчивости необходимо рассмотреть такой феномен, как «эмоциональная устойчивость».

Под эмоциональной устойчивостью понимается склонность к продолжительному переживанию одного и того же эмоционального состояния, а также склонность к переживанию эмоций определенного знака. В более широком смысле это понятие включает в себя процессы, характеризующие степень сохранности психических функций в состоянии эмоционального возбуждения, а также степень успешности выполняемой при этом деятельности [37].

В своем исследовании Я. Рейковский разделил объективные поведенческие изменения, которые возникают при воздействии интенсивных эмоциональных раздражителей:

- изменения в структуре деятельности;
- повышение или фрагментарное снижение уровня выполнения задач, полная дезорганизация деятельности;
- изменение в направлении деятельности;
- появление действий, нацеленных на устранение стресс-фактора или на защиту от него;
- изменения в эмоциональной экспрессии эмоциональных переживаний;
- вербализация, аффективные вспышки, имеющие целью разрядку эмоционального возбуждения.

Таблица 4. – Подходы к определению понятия «эмоциональная устойчивость» [16]

Авторы	Определение понятий «эмоциональная устойчивость»
О.А. Сиротин	Считал, что «эмоциональная устойчивость» связана со способностью успешно решать сложные задачи в напряженной эмоциогенной обстановке.
А.И. Трохачев, В.М. Смирнов	Определяли ее как константность психических и двигательных функций в условиях эмоциогенных воздействий.
Я. Рейковский	Представлял эмоциональную устойчивость в способности сохранять направленность своих действий и контроль над эмоциями.
Г.С. Сухобская, Ю.Н. Кулюткин	Связывали эмоциональную устойчивость с терпеливостью, настойчивостью, самообладанием и способностью управлять своими эмоциями.
Н.А. Аминов	Связывал высокую эмоциональную устойчивость с лучшим контролем собственных эмоциональных реакций.
Д. Гоулман	Определял ее как способность контролировать и регулировать свои эмоции и реакции на окружающую среду.
Д. Кэнфилд	Связывал эмоциональную устойчивость с наличием определенных навыков и умений, таких как умение принимать ответственность за свою жизнь, умение устанавливать границы и умение адаптироваться к изменениям.
А. Адлер	«Эмоциональная устойчивость» рассматривается как способность приспосабливаться к жизненным ситуациям, сохранять оптимизм и энергию в сложных условиях.

Выделяют также понятие «психологическая устойчивость к стрессу» – это интегральный показатель, в котором отражаются результаты обучения и воспитания личности, а также опыт взаимодействия с окружающей средой [48]. Можно выделить три аспекта психологической устойчивости:

- стойкость, стабильность;
- уравновешенность, соразмерность;
- сопротивляемость, резистентность.

Сниженная стойкость и уравновешенность приводят к возникновению состояний риска, стресса, фрустрации. Существует комплексное понятие «сопротивляемость к стрессу» – способность к сопротивлению тому, что ограничивает свободу поведения, выбора как в отдельных решениях, так и в выборе образа жизни в целом [23].

Исследователь Б.Б. Величковский вводит термин «индивидуальная устойчивость к стрессу», которая определяется как системное свойство,

обуславливающее успешную адаптацию человека к воздействию различных психосоциальных нагрузок и факторов среды обитания без негативных кратковременных и долговременных последствий для психического и физического здоровья, предполагая, что оценка индивидуальной устойчивости к стрессу требует учета влияния как устойчивых личностных черт, так и ситуативных компонентов, отражаемых в состояниях [53].

Л.М. Митина, учитывая свойственную профессиональной деятельности напряженность, рассматривает стрессоустойчивость (фрустрационную толерантность) как профессионально значимое качество личности, как способность индивида противостоять сильным отрицательным эмоциональным воздействиям, вызывающим повышенную психическую напряженность [47].

«Фрустрационная толерантность» – способность человека переносить неудовлетворенность, разочарование и стресс, возникающие в результате неудачи или преград на пути к достижению целей. Этот концепт охватывает, как люди реагируют на ситуации, когда их ожидания не совпадают с реальностью, и насколько эффективно они могут справляться с подобными эмоциями и ситуациями.

Люди с высокой фрустрационной толерантностью способны оставаться спокойными и сохранять мотивацию даже в условиях трудностей или препятствий. Они, как правило, выдерживают стрессовые ситуации и демонстрируют большую гибкость в своих подходах к решению проблем.

Напротив, люди с низкой фрустрационной толерантностью могут быстро впасть в раздражение, испытывать сильные эмоции и даже проявлять агрессию или избегание, если сталкиваются с препятствиями.

Следовательно, есть два вида толерантности по Н.Д. Левитову: внешняя и внутренняя. Они различаются тем, что внешняя толерантность проявляется в способности воспринимать и принимать различные мнения, идеи и убеждения, которые отличны от своих собственных, также

характеризуется эффективностью взаимодействия в группах, и она способствует снижению уровня социальных конфликтов. А внутренняя способствует принятию и пониманию своих собственных недостатков, страхов, сомнений и эмоциональных реакций. Позволяет легче переносить возникающие стрессы и неопределенности, а также принимать решение и действовать [47].

Существуют авторы, которые связывают термин «стрессоустойчивость» с «жизнестойкостью».

Теория и исследования жизнестойкости возникли в конце 1970-х гг. в работах С. Кобейса и С. Мадди. Жизнестойкость понимается как система убеждений о себе и мире, отношениях с ним, которая препятствует возникновению внутреннего напряжения в стрессовых ситуациях, также способствует совладанию со стрессом. Он назвал этот набор убеждений и стратегий «жизнестойкостью», которую определил, как «мужество, необходимое для обращения стресса во благо» [36].

«Стрессоустойчивость» имеет свою структуру, которая также описывается в исследованиях такими авторами, как: А.А. Реан, А.А. Баранов, М.Ф. Секач, Н.И. Бережная, Ю.Н. Гурьянов и другие. На основе нее выделяются компоненты: психофизиологический элемент позволяет противостоять физиологическим факторам в стрессовых ситуациях. В такие моменты гомеостаз поддерживается умением регулировать процессы, протекающие в организме, такие как дыхание, давление, сердечный ритм и др.

- Интеллектуальный аспект состоит из навыков оценки и решения проблем, критического мышления, анализа и планирования в экстремальных условиях.

- Мотивационный компонент характеризуется высокой результативностью и достижением поставленных целей, уверенностью в своих силах и ориентацией на успех даже в трудных обстоятельствах.

- Эмоциональный фактор сводится к умению управлять и контролировать свои эмоции. Сохранять стойкость и спокойствие. Понимать эмоции других и налаживать с ними комфортное взаимодействие.

- Волевой компонент важен при принятии решений и следовании им, не отвлекаясь и не колеблясь. Сюда входят самоконтроль и ответственность.

- Профессиональная составляющая, куда входит компетенции, знания, адаптивность к изменениям на работе, формирует важный критерий для эффективного рабочего процесса [21].

К факторам (ресурсам), влияющим на стрессоустойчивость, можно отнести (по Л.А. Китаеву-Смыку): врожденные особенности организма и ранний детский опыт; личностные особенности; направленность человека, его установки и ценности; факторы социальной среды (социальные условия и условия труда, ближнее социальное окружение); когнитивные факторы (уровень сенситивности, умение анализировать свое состояние и факторы внешней среды, прошлый опыт и прогноз будущего) [22].

Можно выделить четыре типа людей, в соответствии с теорией стрессоустойчивости:

Таблица 5. – Группы людей по уровню стрессоустойчивости [54]

Название группы	Описание
Стрессонеустойчивые	Людам данной группы не достает гибкости, они не готовы выбирать другую стратегию поведения, чтобы адаптироваться к изменениям.
Стрессотренируемые	Более легко поддаются переменам, если они не резкие. Выбирают стратегию постепенной адаптации. Если воздействие стрессовых факторов постоянно повторяется, такие люди привыкают к дискомфорту и постепенно реагируют на него все спокойнее.
Стрессотормозные	Противоположности представителей предыдущей группы. Готовы к резким переменам, если это будет однократно и быстро, например, смена работы. Если стресс хронический, а стрессоры идут друг за другом, они не выдерживают и теряют эмоциональный контроль.
Нестрессоустойчивые	Часто испытывая значительные негативные последствия от стресса для своего психического и физического здоровья, не могут адаптироваться и противостоять ему.

Интерпретация и оценка ситуации:

- требования ситуации, величина нагрузки, степень угрозы (благополучию, здоровью, авторитету и др.);
- возможности организма и личности;
- соотношение требований ситуации и возможностей человека.

Кроме некоторых физиологических стрессоров, все другие не действуют на человека напрямую, непосредственно воздействует образ стрессора, интерпретация стрессора, ситуации.

2. Оценка (анализ) стрессовых изменений в своём организме. Часто «мишенью» стрессорного воздействия является какая-либо отдельная система организма или сфера личности. Начальные стрессовые сдвиги могут быть вызваны расстройством или травмой одного органа, повышенной нагрузкой на одну сферу личности (например, информационная перегрузка), потерей или изменением одной личностно-значимой связи, значимого социального качества.

3. Затем разворачиваются множественные реакции, наступают разнообразные последствия [11].

Стрессоустойчивость в современном научном контексте воспринимается как сложный пазл, состоящий из множества взаимосвязанных элементов. Исследователи видят в ней не просто способность не поддаваться стрессу, а интегративное свойство личности, сформированное из комбинации разнообразных компонентов, работающих едино.

1.2. Профессиональный стресс и особенности стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу

Профессия менеджер по маркетингу является достаточно стрессогенной. Из-за того, что стрессовые ситуации случаются очень часто,

менеджеры по маркетингу с низкой и средней стрессоустойчивостью подвержены снижению работоспособности, слабому контролю своей эмоциональной сферы и дисфункциональному поведению, что негативно сказывается на профессиональной деятельности.

Для того, чтобы перейти к профессиональному стрессу менеджеров по маркетингу, важно разобраться с самим понятием «профессиональный стресс» и его характеристикой.

Н.В. Самоукина определяет «профессиональный стресс» как напряженное состояние работника, возникающее у него при воздействии эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, связанное с выполняемой профессиональной деятельностью [42].

Также она выделяет его основные виды:

1. Информационный стресс возникает в результате превышения объема информации, которую человек должен обработать, особенно в короткий промежуток времени, или из-за недостатка необходимой информации для принятия важных решений.

2. Эмоциональный стресс происходит от сильных эмоциональных реакций на ситуацию или событие реальное, или предполагаемое, которое несет отрицательное восприятие. Этот вид стресса включает в себя широкий спектр эмоций, таких как тревога, гнев, страх, чувство вины, обиды и т.д.

3. Коммуникативный стресс возникает в процессе общения между людьми, как по вертикали (начальник-подчиненный), так и по горизонтали (например, конфликты с коллегами, сложное сотрудничество с партнерами и контрагентами). Он может быть вызван конфликтами, непониманием, незнанием деловой этики и т.д. [25].

Еще один деятель, занимающийся вопросами профессионального стресса – О.В. Макаренко разделил факторы, способствующие профессиональному стрессу: организационные и организационно-личностные [32].

Организационные факторы связаны со структурой и функционированием самой организации. Эти факторы могут оказывать значительное влияние на уровень стресса работников и включают в себя:

- чрезмерные требования к количеству работы и срочности выполнения задач часто вызывают у сотрудников ощущение перегрузки или, с другой стороны, слишком маленькую загруженность;

- неправильная или сложная иерархия в структуре организации может привести к путанице и недопониманию, соответственно, вызвать стресс у работника;

- отсутствие ясности в вопросах карьерного роста и возможности профессионального развития;

- противоречивые требования;

- неинтересная работа (те, кто занят более интересной работой, проявляют меньше беспокойства и менее подвержены физическим недомоганиям);

- негативная атмосфера в коллективе, распри между коллегами, отсутствие поддержки и взаимопомощи;

- некомфортные физические условия рабочего места (нет воды, холод, шум и т.д.);

- недостаток четких инструкций или постоянные изменения в задачах;

- нехватка необходимых инструментов и ресурсов для выполнения работы и др.

Организационно-личностные факторы связаны с индивидуальными особенностями работников и их отношением к работе и окружающим:

- психологические особенности сотрудника, такие как тенденция к перфекционизму, низкая самооценка или неспособность к компромиссам;

- способы сотрудника взаимодействия с коллегами и начальством – стиль общения;

- уровень мотивации;

- самоконтроль, эмоциональная саморегуляция и другие [17].

Проблемами профессионального стресса менеджеров занимался Г.С. Никифоров. Он разработал концепцию психологического обеспечения профессиональной деятельности.

В рамках данной концепции Г.С. Никифоров придерживается системного подхода к пониманию стресса на рабочем месте, учитывающего как индивидуальные, так и организационные факторы. Он подчеркивает, что профессиональный стресс является многофакторным явлением, возникающим в результате взаимодействия различных компонентов, таких как обязанности работника, условия труда, а также личные характеристики сотрудника [35].

Проанализировав научную литературу, можно встретить термины «организационный стресс» и «рабочий (производственный) стресс». То или иное определение используется исходя из факторов, которые вызывают стресс.

По Н.Е. Водопьяновой «организационный стресс – это психическое напряжение, связанное с преодолением несовершенства организационных условий труда, с высокими нагрузками при выполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте в конкретной организационной структуре (в организации или в ее подразделении, фирме, компании, корпорации), а также с поиском новых неординарных решений при форс-мажорных обстоятельствах» [10].

В зарубежной литературе М. Дж. Смит и П. Карайон предлагают комплексное видение на механизмы, которые возникают в рамках рабочего процесса.

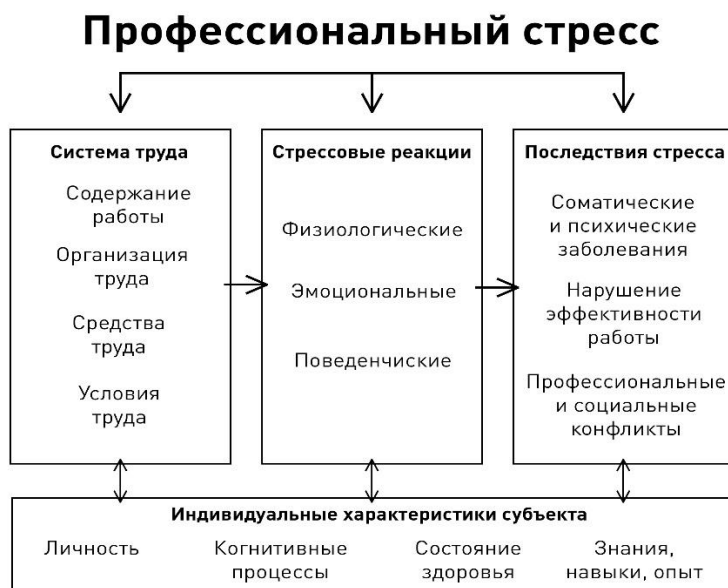


Рисунок 2. Модель профессионального стресса М. Дж. Смита и П. Карайона

На рисунке 2 модель профессионального стресса акцентирует внимание на различных стрессорах, оказывающих влияние на работников в их профессиональной деятельности, к ним относятся:

1. Содержание работы – охватывает все аспекты задач и обязанностей, которые ставятся перед работником (сложность и объем работы, разнообразие задач, отсутствие возможности принимать решения или проявлять креативность, ясность обязанностей).

2. Организация труда – структурные и управленческие аспекты (степень контроля над работой, рабочие отношения, нерегулярный или слишком напряженный график и недостаток времени на отдых).

3. Средства и технологии труда – недостаточная оснащенность, неудобные инструменты, плохая эргономика, отсутствие необходимых технологий.

4. Условия труда – включают физическую и психологическую среду, в которой работает сотрудник.

Всё это вызывает физиологические, эмоциональные и поведенческие стрессовые реакции, что ведет к разным последствиям, отраженным на рисунке 2, и как следствие к снижению эффективности работы. Весь этот

блок переключается с личностными (самооценка, тревожность и т.д.) и когнитивными (уровень концентрации, мышление и т.д.) характеристиками человека, которые непосредственно участвуют в формировании реакции на стрессоры.

Если реакции на стресс краткосрочные, вредоносные последствия исключаются, а если они приобретают более затяжной, хронический характер, в таком случае они несут прямой вред организму в виде различного рода заболеваний и расстройств [51].

Все рассмотренные подходы к профессиональному стрессу, разработанные отечественными и зарубежными учеными, сходятся в одном, что это комплексная проблема, которая требует учета факторов системы труда и индивидуально-личностных характеристик менеджера.

В.А. Бодров пишет, что важнейшими психологическими факторами, влияющими на развитие профессионального стресса у менеджеров, являются механизмы регуляции стресса, в частности стрессоустойчивость, стратегии и стили преодолевающего поведения личности [8].

Исследование Роберта Йеркса и Джона Додсона стало основополагающим в понимании связи между уровнем возбуждения и производительностью. В 1908 году был сформулирован закон Йеркса-Додсона, который описывает, как различный уровень возбуждения (или стресса) влияет на эффективность выполнения задач.

Согласно этому закону, существует индифферентный или достаточно высокий уровень возбуждения может привести к снижению производительности.



Рисунок 3. Зависимость производительности труда от выраженности эмоций

На рисунке 3 можно увидеть, что чрезмерные эмоции (сильный гнев, тревога, гнев и т.д.) перенапрягают нервную систему и мешают концентрации и принятию решений. При отсутствии эмоций (скука, безразличие, апатия и т.д.) снижается энергия, мотивация и инициативность, что плохо сказывается на работоспособности. Максимальная эффективность и производительность труда находится на среднем уровне эмоций.

Таким образом, внимание исследователей к профессиональному стрессу у менеджеров смещается от организационных и индивидуальных факторов к эмоционально-личностным аспектам, особенно к стрессоустойчивости и стилям совладания, которые влияют на успешное преодоление стресса в профессиональной деятельности [1].

Прежде чем мы перейдем к рассмотрению особенностей стрессоустойчивости менеджера по маркетингу, необходимо познакомиться со спецификой условий труда и организационной среды данной профессии.

В статье «Требования к компетенциям и особенности обучения маркетологов в российском вузе» перечислены основные из них:

- систематический сбор, обработка, анализ и использование, а также предоставление информации другим работникам в рамках маркетинговой

информационной системы;

- маркетинговое исследование клиентов (включая их потребности и ожидания, а также мнения о маркетинговых посылах);

- создание и систематическое развитие базы клиентов; создание стратегических маркетинговых планов;

- разработка и реализация маркетинговых программ с использованием новых методов и инструментов (включая социальные сети);

- создание прогнозов продаж товаров и услуг;

- подготовка и утверждение маркетингового бюджета, а также его последующий контроль;

- контроль и оценка проведенных маркетинговых мероприятий (анализ продаж, доли рынка, тестирование эффективности маркетинговых мероприятий, оценка внутренней согласованности элементов маркетинг-микса);

- в ситуации совмещения коммерческой и маркетинговой функции: подготовка коммерческих предложений, установление коммерческих контактов и активное привлечение клиентов [50].

Из вышперечисленного можно сделать вывод, что менеджер по маркетингу обеспечивает взаимодействие организации и ее целевой аудитории – потребителей услуг и продуктов компании, а также поддерживает конкурентоспособность на рынке. Всё это влияет на увеличение прибыли и репутацию организации, что является очень важным элементом. Это ведет к достаточной мере ответственности, разнозадачности и стрессогенности данной профессии.

На менеджера по маркетингу возложено множество задач:

1. Направление, в рамках которого специалист занимается рекламной и брендинговой деятельностью.

2. Международный маркетинг подразумевает наличие специальных знаний и навыков, чтобы проводить активность на международных рынках.

3. Маркетологи занимаются непосредственно продвижением товара на рынке.

4. В организации предполагается внутренний маркетинг, направленный на оптимизацию корпоративных процессов.

5. Маркетологу важно изучать социальную психологию и социологию для работы с потребителями [39].

Повышенный стресс менеджеру по маркетингу добавляет тот факт, что организации при всем многообразии и объеме задач нанимают на работу одного человека на эту должность, который несет полноценную ответственность за все активности и результат. Кроме того, маркетологи не напрямую влияют на эффективность реализуемых мероприятий. Зачастую данные специалисты могут запустить одну из акций, направленную на повышение продаж, информировать персонал, который непосредственно работает с клиентами, но они могут не выполнить данные им инструкции, и акция не даст заложенный результат.

Специфика профессиональной деятельности маркетолога задает определенные требования к психологическим и личностным качествам. В ходе анализа было рассмотрено 100 вакансий менеджера по маркетингу, которые предлагают организации на сайтах HeadHunter и Зарплата.ру. Ключевые компетенции, которыми должен обладать маркетолог: коммуникабельность, стрессоустойчивость, аналитический склад ума, креативность, управление временем, быстро ориентироваться в изменяющихся условиях.

Стрессоустойчивость – это совокупность личностных качеств, позволяющая маркетологу успешно справляться с большими интеллектуальными, эмоциональными и физическими перегрузками, которые могут возникнуть в процессе его профессиональной деятельности, не ухудшая при этом качество выполняемой работы и не создавая угрозу для других людей и для самого себя. Если чрезмерно подавлять уровень

чувствительности к внешним стрессовым нагрузкам, то это может привести не только к черствости и безразличию в отношении работы, но и к эмоциональной апатии, что также может быть вредно для дела. Существуют ситуации, когда от маркетолога требуется быстрое принятие решений в условиях дефицита времени и отсутствия информации. В таких ситуациях он может быть задействован на совещании, где происходит обсуждение проблем, а также принимаются коллективные решения. В сложившихся условиях немногие способны сохранять самообладание и способность к логическому мышлению [60].

Д. Фонтана выделил несколько факторов, способствующих развитию стресса в профессии менеджера:

Таблица 6. – Группы людей по уровню стрессоустойчивости [55]

Факторы	Описание
Взаимодействие, которое включает в себя большое количество коммуникативных и эмоционально сложных ситуаций общения	«трудные клиенты» – это один из главных стрессоров менеджера, в связи с тем, что на работе сотрудники должны реагировать в рамках стандартов компании, а клиенты могут предъявлять претензии в любой форме. Такие конфликты приносят негативные эмоции и снижают работоспособность.
Недостаточная профессиональная подготовка	Рынок развивается и для того чтобы оставаться квалифицированными, специалистам нужны дополнительные знания, которые не всегда доступны или понятны. Часто менеджеры чувствуют себя слабо компетентными в разных областях своей деятельности, что ведет к эмоциональному выгоранию.
Профессиональная ответственность	Принятие решений, может привести к разным последствиям, что является сильным стрессовым фактором менеджеров.
Изоляция от поддержки коллег	Этот стресс-фактор характеризуется недополучением профессиональной обратной связи, эмоциональной поддержки от коллег, а также обсуждения профессиональных проблем.
Недостаточное моральное и материальное стимулирование	Неудовлетворенность зарплатой и вознаграждением.

Все эти факторы присутствуют в профессиональной деятельности менеджера по маркетингу, вызывают большой уровень стресса и, как

следствие, многие из них уходят не только из конкретной организации, но и меняют профессию.

Исходя из описания профессиональной деятельности менеджеров по маркетингу и стрессогенных факторов данной сферы, для развития стрессоустойчивости как одной из главных компетенций, без которой невозможно существование в данной профессии, будем опираться на предложенные М.Ф. Секач, А.А. Реаном и А.А. Барановым структуры стрессоустойчивости и представленные в них компоненты.

М.Ф. Секач включала в данный феномен:

- эмоциональный компонент, накопленный в процессе преодоления сложных ситуаций и проявляющийся в уверенности, в чувстве воодушевления и удовлетворения от выполнения задачи;
- интеллектуальный компонент, отражающий умственную работоспособность, тип мышления;
- волевой компонент, выражается в самообладании, самоконтроле, сознательной саморегуляции действий, приведении их в соответствие с требованиями ситуации [45].

А.А. Баранов и А.А. Реан выделили трудовую мотивацию, социально-психологическую толерантность, высокий уровень внутреннего локуса контроля и самооценку.

Профилактика стресса, развитие стрессоустойчивости и укрепление профессионального здоровья маркетологов является ключевым фактором успешной работы и сохранения высокой производительности. Важно понимать, что стресс – это неотъемлемая часть профессиональной деятельности, но его уровень можно контролировать и предотвращать негативные последствия.

Когда требования профессиональной среды не соответствуют индивидуальным особенностям человека, возникает серьезный дисбаланс, который негативно сказывается на его психическом и физическом здоровье,

приводя к снижению стрессоустойчивости.

Постоянное напряжение, вызванное несоответствием между требованиями работы и личными возможностями, может привести к развитию различных психосоматических заболеваний, выгоранию, депрессии, тревожных и других психологических расстройств. Постоянный контакт с определенными типами задач и стрессовыми ситуациями может привести к профессиональным деформациям. Снижение стрессоустойчивости негативно сказывается на эффективности трудовой деятельности. Человек становится более рассеянным, менее концентрированным, у него снижается производительность и качество работы. Он может чаще делать ошибки и не успевать выполнять задания в срок. В целом снижение стрессоустойчивости работников негативно сказывается на эффективности работы всей организации.

1.3. Возможности группового консультирования, как средства развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу

Групповое консультирование – это эффективный формат психологической помощи, где клиенты, столкнувшиеся с общими жизненными трудностями, объединяются в группу под руководством психолога. В отличие от индивидуальной терапии, здесь фокус смещается на взаимодействие между участниками группы. Такой формат позволяет обмениваться опытом, узнавать новые стратегии преодоления стресса и обретать поддержку от других людей.

Групповое психологическое консультирование чаще всего организуется для клиентов со сходными психологическими проблемами или если все они являются членами одной системы межличностных отношений [18].

По определению Р. Джордж и Т. Кристиани, групповое консультирование – «использование группового взаимодействия, чтобы облегчить самопонимание и индивидуальные изменения поведения» [15].

В своей работе «Теория и практика группового консультирования», на которую мы будем в основном опираться, Джеральд Кори пишет, что «консультативные группы в значительной степени отличаются от других видов групп, в рамках которых происходит групповая практика и групповой процесс» [26].

Для того чтобы разобраться с понятием консультативной группы, рассмотрим их в сравнении с терапевтическими группами, группами поддержки и обучающими группами, которые отличаются по целям и задачам, формату и структуре, роли участников и подходам к ведению.

Различия по целям и задачам:

- В консультативных группах происходит развитие навыков и компетенций участников, улучшение их эмоционального и психологического состояния. В таких группах акцентируются внимание на конкретных темах, таких как стрессоустойчивость, самооценка или межличностные отношения. Они могут сосредоточиться на решении определенных проблем и обучении новым стратегиям поведения.

- Терапевтические группы направлены на исследование переживаний и мыслей клиента, как можно изменить его поведение с использованием разных интервенций для разрыва связи между травмирующим прошлым и настоящим.

- Группы поддержки сосредоточены на взаимопомощи и обмене опытом между участниками, часто в контексте преодоления трудностей, связанных с определёнными состояниями или событиями (например, серьезные заболевания, утраты). Группы поддержки создают пространство для раскрытия чувств и получения моральной поддержки от других.

- Обучающие группы ориентированы на получение знаний и информации по конкретной теме. Они могут включать тренинги, семинары и мастер-классы, но не всегда предполагают активное взаимодействие между участниками в контексте личных проблем.

Различия по формату и структуре:

- Консультативные группы часто имеют фиксированный график встреч и могут включать различные методы работы: обсуждения, практические занятия, ролевые игры и т.д. Консультант (ведущий) играет активную роль в организации процесса и направляет участников.

- Терапевтические группы могут иметь более гибкую структуру, в которой участники свободно делятся своими переживаниями. Со стороны ведущего характерна меньшая степень вмешательства. Эмоциональное взаимодействие между участниками может быть более спонтанным и глубоким.

- Группы поддержки обычно организуются менее формально и могут встретиться по мере необходимости, без предварительного расписания, чтобы обеспечить гибкость для участников. Здесь ведущая роль чаще всего распределяется между участниками.

- Обучающие группы имеют четкую структуру и фиксированное количество встреч, сосредоточенных на передаче информации. Они не всегда ориентированы на эмоциональную поддержку, больше на приобретение знаний и навыков.

Распределение ролей участников в группе:

- В консультативных группах участники инициативны как в обучении, так и в процессе обмена опытом. Они могут выполнять роли как слушателей, так и активных участников, предлагая свои идеи и стратегии.

- В терапевтических группах роли участников могут быть более вариативными, часть участников может проявлять активную позицию и делиться своими историями, в то время как другие могут предпочесть более пассивное участие.

- В группах поддержки роли более равноправные, так как все участники делятся своим опытом и поддерживают друг друга.

- В обучающих группах участники занимают роли учеников, получая

информацию и выполняя задания, которые им предлагают.

Различия подходов к ведению группы:

- В консультативных группах ведущий использует различные подходы и техники для стимулирования обсуждений и работы над темами, включая активные методы.

- В терапевтических группах подход к ведению бывает менее структурированным, позволяя процессу идти естественно, что может привести к неожиданным открытиям.

- В группах поддержки ведущая роль редко принадлежит одному человеку, чаще всего ведущими выступают все участники, что создает более равноправную атмосферу.

- В обучающих группах ведущий обычно играет роль инструктора, предоставляет участникам информацию и задания для работы.

В целом, можно сделать вывод по Дж. Кори, что консультативные группы нацелены на рост и развитие участников группы и освобождении от всего того, что препятствует этим процессам. Это отличает консультативные группы от групп терапевтических, которые сконцентрированы вокруг восстановления, лечения и реконструкции личности [26].

Модель формирования группы, анализируя Дж. Кори, включает в себя несколько стадий, каждая из которых играет важную роль в процессе динамики группы:

1. Формирование группы – это первоначальная стадия, где участники собираются вместе, но еще не имеют четкого понимания своих ролей, целей и понимания, что будет происходить. Здесь важно познакомиться, создать доверительную атмосферу, а также определить проблему, которую хотят решить каждый из членов группы.

2. Ориентационная фаза характеризуется адаптацией к ощущениям групповой динамики, участники делятся ожиданиями, происходит формирование правил для взаимодействия, первые контакты участников друг

с другом могут проходить с определенной настороженностью.

3. Переходная стадия, на которой отчетливо ощущается сопротивление участников. Она связана с конфронтацией и конфликтом, так как члены группы начинают проявлять свои эмоции и потребности, что может привести к напряженности. Может начаться борьба за лидерство и за то, чтобы быть услышанным. Участники исследуют, могут ли они доверять друг другу.

4. Рабочая стадия – начинается более глубокое вовлечение участников в групповой процесс. Идет активное взаимодействие и лучшее понимание друг друга. Участники начинают видеть результаты своей работы, что способствует укреплению уверенности и мотивации.

5. Стадия объединения и закрепления полученного опыта. Здесь члены группы фокусируются на применении полученного опыта в повседневной жизни и подведение итогов.

6. Стадия постгрупповых мероприятий и оценки результатов работы группы – сбор обратной связи, планирование дальнейших шагов.

Анализируя групповой процесс исходя из стадий, можно сделать вывод, что группа – это своеобразный прототип реальности, где участники экспериментируют и используют разные модели поведения, получая поддержку и понимание.

Ведущий в группе играет достаточно важную роль, поэтому Дж. Кори выдвинул ряд ключевых характеристик консультанта для достижения эффективности консультативного процесса:

- Консультант должен обладать эмпатией и уметь поставить себя на место клиента, понимая его чувства и переживания. Она позволяет создать атмосферу доверия и безопасности.

- Умение применять активное слушание – это важная характеристика, позволяющая консультанту не только услышать слова клиента, но и понять их значение. Это включает в себя внимательное восприятие вербальных и невербальных сигналов клиента.

- Консультант должен проявлять уважение к клиенту как к личности, избегая предвзятости и суждений.

- Консультант должен быть готов адаптироваться к изменяющимся, которые могут происходить в процессе терапии. Эта гибкость помогает поддерживать прогресс и развитие клиента.

- Глубокие знания в области психологии, разных терапевтических подходов и методах консультирования являются обязательными. Компетентность позволяет эффективно работать с различными проблемами клиентов.

- Консультант должен обеспечивать высокий уровень конфиденциальности, что укрепляет доверие клиента и создает безопасную среду для обсуждения личных вопросов.

- Важно, чтобы консультант устанавливал и поддерживал профессиональные границы в отношениях с клиентом. Это включает в себя четкое понимание ролей и этических норм.

- Эффективные консультанты продолжают учиться и развиваться, следят за своими эмоциями и реакциями, а также активно работают над собственным профессиональным и личностным ростом.

- Консультант должен обладать навыками критического мышления, чтобы оценивать информацию, анализировать ситуации и принимать обоснованные решения в процессе консультирования.

В контексте группового консультационного процесса, направленного на развитие стрессоустойчивости, для эффективности результата, работу можно проводить в рамках следующих интервенций:

1. Предоставление членам группы знаний о стрессе, формировании физических и психологических реакций на него и его влияние на здоровье.

2. Использование когнитивной реструктуризации, которая побуждает участников бросать вызов иррациональным убеждениям и заменять их более позитивными, реалистичными. Групповые упражнения, направленные на

вовлечение группы в деятельность, по переосмыслению негативных мыслей, коллективному укреплению позитивных моделей мышления.

3. Обучение практикам осознанности и релаксации имеет доказанный эффект для управления стрессом. Упражнения на осознанность, дыхательные техники и нервно-мышечная релаксация способны переключаться в состояние спокойствия.

4. Развитие целеполагания, коммуникации, мотивации, эмоциональной саморегуляции снижают негативные реакции на стрессовые события в профессиональной деятельности.

5. Создание поддерживающей групповой среды, а также поддержка и обмен опытом могут повысить устойчивость.

6. Поведенческие эксперименты для закрепления практического опыта, проведение ролевых игр для отработки реакций на стрессовые ситуации, позволяя участникам исследовать различные подходы и результаты в безопасном пространстве.

7. Домашние задания для закрепления изменения, отслеживания результатов, апробации новых реакций.

В данной работе для развития стрессоустойчивости в групповом консультировании будут использоваться такие направления как:

1. Когнитивно-поведенческий подход, фокусирующийся на взаимодействии мыслей, чувств и поведения. Идея КПТ заключается в том, что наши мысли влияют на наши эмоции и поведение. Изменив негативные или искаженные модели мышления, люди могут улучшить свое эмоциональное благополучие и поведенческие реакции [31].

2. Телесно-ориентированный подход, представляет собой метод, который подчеркивает связь между разумом и телом. Считается, что эмоциональные переживания часто хранятся в теле и что физические ощущения могут дать ценную информацию о нашем психологическом состоянии. Телесно-ориентированная терапия эффективна для решения

широкого спектра проблем, включая травмы, беспокойство, депрессию, стресс и тд. Часто используется в сочетании с другими терапевтическими методами для более комплексного подхода к исцелению [5].

3. Психодрама – это терапевтический метод, который сочетает в себе элементы драмы, психологии и импровизации, чтобы помочь людям исследовать и понять свои мысли, чувства и поведение. Психодрама основана на идее, что личные истории могут быть разыграны, чтобы раскрыть более глубокие эмоции и прозрения. Она работает на основе предположения, что люди могут лучше понять свой опыт, воспроизводя его в безопасной и поддерживающей среде [40].

4. Визуализация, часто называемая ментальными или управляемыми образами, – это терапевтическая техника, используемая в психологии для улучшения психического благополучия, повышения производительности и облегчения эмоционального состояния. Этот подход использует способность мозга создавать яркие ментальные образы, которые могут существенно влиять на мысли, чувства и поведение [35].

5. Mindfulness – концепция, уходящая корнями в древние духовные традиции, в частности, в буддизм, которая подчеркивает развитие непредвзятого осознания настоящего момента. Она включает в себя обращение внимания на мысли, эмоции и физические ощущения по мере их возникновения, что позволяет людям более полно ощущать жизнь и осмысленно взаимодействовать со своим окружением [29].

Проанализировав данные подходы и направления, можно сделать вывод, что сочетание этих приемов для развития стрессоустойчивости будет эффективно. Данные методы затрагивают все области работы со стрессом и формирования адаптивных реакций на него, а также они хорошо подходят для применения в групповом консультировании.

Выводы по Главе 1

Анализ теоретической литературы, зарубежных и отечественных исследователей в теме стрессоустойчивости, показывает, что:

1. Стрессоустойчивость, как многосоставное свойство, которое рассматривается разными авторами с физиологической, психологической, эмоциональной и других сторон. Такие ученые, как Б.А. Вяткин, Б.М. Теплов, Б.Х. Маклаков, Б.Х. Варданян, В.Д. Небылицин, В.Л. Марищук, М.И. Дьяченко, Н.Д. Левитов, П.Б. Зильберман, С.Л. Макаренко, Л. Мерфи, Р. Лазарус, С. Фолкман и др.; рассматривали данный феномен с разных сторон. В рамках данной работы, мы выбрали определение Б.Х. Варданян: «Стрессоустойчивость – это свойство личности, обеспечивающее гармоническое отношение между всеми компонентами психической деятельности в эмоциогенной ситуации и тем самым содействующее успешному выполнению деятельности».

2. Понятие «стрессоустойчивость» раскрывается через определение «стресс» – который является реакцией организма на воспринимаемые изменения в окружающем мире, которые нарушают гомеостаз, и его стадий: тревоги, резистентности и истощения.

3. Были рассмотрены типы поведенческих реакций на стресс: адаптивные, пассивные и неустойчивые. А также выделен ряд универсальных психосоциальных факторов, которые способствуют адаптации к стрессу: индивидуально-типологические особенности и социальные.

4. Стрессоустойчивость также можно рассмотреть через такие понятия, как «эмоциональная устойчивость», «жизнестойкость», «стресс-резистентность», «психологическая устойчивость к стрессу», «фрустрационная толерантность».

5. Разделили и проанализировали людей по уровню стрессоустойчивости, сюда вошли: стрессонеустойчивые, стрессоустойчивые, стрессотормозные и стрессотренируемые типы.

6. Рассмотрели структуру стрессоустойчивости таких авторов, как: А.А. Баранов, А.А. Реан, М.Ф. Секач, Н.И. Бережная, Ю.Н. Гурьянов и выделили основные компоненты стрессоустойчивости для менеджеров по маркетингу: мотивационный, волевой, эмоциональный и когнитивный.

7. Проанализировав определение «профессиональный стресс» и его модели, разработанные отечественными и зарубежными учеными, пришли к выводу, что для его преодоления важно учитывать разные факторы: системы труда и индивидуально-личностных характеристик менеджера.

8. Рассмотрели требования к профессии менеджер по маркетингу и основные стрессовые профессиональные факторы, которые на него влияют и пришли к выводу, что «стрессоустойчивость» – это одна из ключевых компетенций, без которой маркетологи и не смогут выполнять профессиональные обязанности, а, следовательно, развиваться в этой профессии.

9. Одна из важных составляющих стрессоустойчивости – это социальная поддержка, которой зачастую лишены менеджеры по маркетингу, из-за того, что часто работают в организации в одном лице. Групповое консультирование является отличным инструментом для обмена опытом, а также волнующими мыслями и эмоциями в безопасной, поддерживающей среде коллег, с сочетанием арсенала подходов и техник, наиболее эффективных для развития стрессоустойчивости.

Глава 2. Экспериментальная работа по развитию стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу в процессе группового психологического консультирования

2.1. Методическая организация исследования и анализ результатов констатирующего эксперимента

Цель экспериментального исследования: разработать и апробировать программу группового психологического консультирования развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу.

Для достижения поставленной цели в рамках экспериментальной работы последовательно решался ряд исследовательских задач:

1. Определить критерии и уровни развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу.
2. Провести эмпирическое исследование сформированности компонентов стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу, представить обобщенную характеристику изучаемого феномена.
3. Разработать и апробировать программу психологического группового консультирования менеджеров по маркетингу с целью развития у них стрессоустойчивости.
4. Проследить динамику изменений после проведения консультаций.
5. Проверить гипотезу исследования с помощью методов математической статистики.

В исследовании особенностей стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу принимали участие респонденты, занимающие должность маркетолога в таких организациях и маркетинговых агентствах города Красноярска. Выборку исследования составляли мужчины и женщины возрастом от 25–45 лет. Общее количество респондентов – 30 человек.

Анализ теоретических положений позволил выявить критерии и уровни проявления стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу.

Таблица 7. – Критерии и уровни содержания структурных компонентов стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу

Критерии	Уровни			Методики
	Высокий	Средний	Низкий	
Мотивационный критерий	Существует высокая степень удовлетворенности профессиональной деятельностью.	Частичная удовлетворенность профессиональной деятельностью.	Отсутствует удовлетворенность деятельностью.	Методика мотивации профессиональной деятельности (методика К. Замфир в модификации А. Реана).
Волевой критерий	Высокий сознательный контроль управления собой, своим поведением и психическим состоянием. Способны контролировать свои поступки, обладают выраженной социально-позитивной направленностью. Свойственно уважение социальным нормам. Способность завершить начатые дела до конца.	Возможно нарастание внутренней напряженности, связанной со стремлением контролировать каждый нюанс собственного поведения и тревогой по поводу малейшей спонтанности. Утрата гибкости поведения.	Свойственна импульсивность и неустойчивость намерений. Нет способности к самоконтролю. Повышенная неуверенность, импульсивность, которые могут приводить к непоследовательности и даже разбросанности поведения. Сниженный фон активности и работоспособности.	Опросник ВСК-1 (Волевой самоконтроль личности) А.Г. Зверкова и Е.В. Эйдмана Методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой)
Эмоциональный критерий	Характерна стабильность эмоционального состояния, самообладание, выдержка. Сохранение работоспособности в состоянии сильного эмоционального напряжения, высокие адаптивные возможности к стрессовым ситуациям.	Характерна частичная стабильность эмоционального состояния, проявляют высокий контроль над эмоциями, но в стрессовой ситуации контроль снижается.	Сложно контролировать свои эмоциональные проявления, они могут быть несдержанными, конфликтными. Проявляют сильное напряжение в экстремальных ситуациях, что ведет к снижению работоспособности.	Анкета оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) «Прогноз-2» (В.Ю. Рыбников) Шкала психологического стресса PSM-25 (адаптирована Н.Е. Водопьяновой).

Окончание Таблицы 7

Когнитивный критерий	Полагается на свои силы. Склонность к принятию ответственности на себя.	Не всегда может полагаться на свои силы, иногда может переложить ответственность на других или на внешние факторы.	Недостаток самостоятельности в решении различного рода задач. Считает, что всё зависит от внешних обстоятельств. Затруднение в объяснении причин и способов достижения результатов деятельности. Не склонны к возложению на себя ответственности.	Методика «локус контроля» Д. Роттера, модифицированный Е.Г. Ксенофонтовой.
----------------------	---	--	---	--

В ходе исследования были применены следующие диагностические методики:

1. Методика «Мотивации профессиональной деятельности (методика К. Замфир в модификации А. Реана)» применялась для диагностики мотивации профессиональной деятельности. Она представляет собой инструмент для количественной и качественной оценки радиоактивационный, влияющих на профессиональную активность индивидов.

В основе методики лежит концептуальный подход, который рассматривает мотивацию как комплексный феномен, включающий в себя как внутренние, так и внешние факторы. Исходя из полученных данных, устанавливается мотивационный комплекс личности, который представляет собой взаимосвязь трех типов мотивации: внутренняя мотивация (ВМ), внешняя положительная мотивация (ВПМ), которая считается эффективной и желательной, и внешняя отрицательная мотивация (ВОМ).

Процедура проведения заключается в том, что испытуемым предлагается оценить различные утверждения, связанные с их профессиональной деятельностью, по пятибалльной шкале и оценить их значимость, что позволяет получить как количественные, так и качественные данные о мотивационных тенденциях.

2. Опросник «Волевого самоконтроля (ВСК)» разработан А.Г. Зверьковым и Е.В. Эйдманом, представляет собой инструмент, предназначенный для оценки и анализа уровня волевого самоконтроля у индивида. ВСК фокусируется на способности человека управлять своими действиями, эмоциями и желаниями с целью достижения поставленных целей. Степень развития навыков саморегуляции проверяется по трем шкалам: общий уровень самоконтроля, уровень настойчивости и самообладания.

Процедура исследования состоит в том, что испытуемые дают ответы

на 30 утверждений и решают, верны они или неверны по их субъективной оценке.

3.Тест «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер; адаптированный вариант Т.А. Крюковой) применялся для оценки стратегий, которые люди используют для того, чтобы справиться со стрессом, а также их эффективности в различных стрессовых контекстах.

Тест опирается на модель копинг-поведения, согласно которой стратегия, используемая человеком для управления стрессом, может варьироваться в зависимости от ситуации и индивидуальных особенностей. Копинг определяет, как человек воспринимает стрессовые события и как реагирует на них.

Структура теста включает в себя набор утверждений, отражающих различные копинг-стратегии, такие как: проблемно-ориентированное поведение – это активные действия, направленные на разрешение проблемы. Эмоционально-ориентированное поведение включает в себя стратегии, сосредоточенные на регулировании эмоций и внутренних переживаний. Избегающее поведение означает уклонение от решения проблемы или ее игнорирование.

Процедура исследования: участникам предлагается оценить, насколько часто они используют те или иные копинг-стратегии, используя шкалу, например, от 1 (никогда) до 5 (очень часто). Это позволяет получить количественные данные о предрасположенности к тем или иным методам совладения со стрессом.

4.Анкета для оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) под названием «Прогноз-2» (В.Ю. Рыбников) была использована для измерения уровня устойчивости индивидов к стрессовым и нервно-психическим нагрузкам. Она позволяет учитывать многогранность психической устойчивости и высоко интегрирована с концепциями стресса,

копинга и адаптивного поведения. Теоретической основой служат модели, описывающие взаимодействие личности с негативными факторами окружающей среды.

Анкета включает в себя ряд утверждений, которые охватывают основные аспекты нервно-психической устойчивости. По результатам определяется, на каком уровне НПУ находится человек: высоком, хорошем, удовлетворительном или низком.

Процедура исследования: респондентам предлагается ответить на 86 вопросов и оценить степень согласия с различными утверждениями, касающимися их эмоционального состояния, подходов к проблемам и реакций на стрессовые события.

5. Шкала PSM-25 Лемура-Тесье-Филлиона (Lemyr-Tessier-Fillion) применялась для оценки уровней стресса. Она была создана с целью выявления методов, которые индивиды используют для управления стрессом, а также для оценки их эффективности. Методика основана на многомерной модели стресса, которая учитывает, как когнитивные, так и эмоциональные аспекты.

Процедура исследования: исследуемым предлагается ответить на 25 утверждений, оценив свое состояние за последнюю неделю с помощью 8-балльной шкалы.

6. Методика «Локус контроля», разработанная Дж. Роттером и модифицированная Е.Г. Ксенофонтовой, выбрана для анализа индивидуальных различий в восприятии контроля над жизненными событиями. Локус контроля может быть, как внутренним, так и внешним: люди с внутренним локусом считают, что их действия непосредственно влияют на результаты, в то время как те, кто имеет внешний локус, рассматривают события как случайные и зависящие от внешних факторов.

Процедура исследования: опросник содержит 40 утверждений. От опрошиваемого требуется согласиться с каждым из высказываний или

отвергнуть его, ответив «да» или «нет».

Обработка результатов: результат подсчитывается с помощью ключа по шкалам:

Ио – интернальность общая.

Ж – интернальность в суждениях о жизни вообще.

Я – интернальность при описании личного опыта.

Ид – интернальность в сфере достижений.

Ин – интернальность в сфере неудач.

Предрасположенность к самообвинению.

Интернальность в профессиональной деятельности:

Пс – профессионально-социальный аспект интернальности.

Пп – профессионально-процессуальный аспект интернальности.

Интернальность в межличностном общении:

Мк – компетентность в сфере межличностных отношений.

Мо – ответственность в сфере межличностных отношений.

Ис – интернальность в сфере семейных отношений.

Из – интернальность в сфере здоровья.

Оа – отрицание активности.

Дт – готовность к деятельности, связанной с преодолением трудностей.

Дс – готовность к самостоятельному планированию, осуществлению деятельности и ответственности за нее.

Перейдем к рассмотрению результатов, полученных в процессе обследования участников исследования с использованием предложенного диагностического инструментария.

Результаты констатирующего эксперимента и его обсуждение
Результаты по методике «Мотивации профессиональной деятельности»
(методика К. Замфир в модификации А.А. Реана)

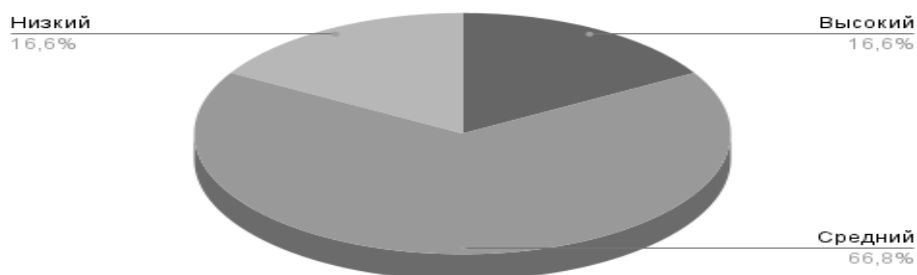


Рисунок 4. Уровни мотивационного комплекса на этапе констатирующего эксперимента, распределение в %

Было установлено, что 16,6% респондентов имеют положительный мотивационный комплекс (ПМК). Представители данной группы стремятся к самореализации и удовлетворены своей профессиональной деятельностью. Понимают свои внутренние потребности и ценности, в связи с этим имеют четкие цели и активно их достигают. Инициативны, участвуют в разных проектах, постоянно улучшают свои профессиональные навыки и компетенции. Работа воспринимается как важная часть жизни. Высокая адаптивность к изменениям, воспринимают их как часть роста. Ориентированы на успех, в коллективе демонстрируют лидерские качества.

Равное количество испытуемых с положительным комплексом имеют отрицательный мотивационный комплекс (ОМК) – 16,6% испытуемых. У менеджеров, которые принадлежат к этой группе, наблюдается отсутствие интереса к работе, она воспринимается как обязанность, они не видят в работе возможность для роста и развития. Для них более важно избежать наказания и осуждения, чем стремиться получить вознаграждение. Имеют сложности с выполнением рабочих задач. Могут испытывать негативные

эмоции по отношению к своим обязанностям, а также у них проявляется нереалистичный уровень притязаний. Сложно адаптируются к изменениям на работе, малоинициативны. Планирование выражено слабо. Испытывают тревогу перед начальством, остро реагируют даже на конструктивную критику в их адрес.

Большинство (66,8%) менеджеров по маркетингу имеют другие сочетания профессиональной мотивации, которые можно отнести к среднему уровню. Такие специалисты достаточно работоспособны, могут выполнять свои обязанности хорошо, но не стремятся взять на себя дополнительную активность. Интерес к работе умеренный. Частично инициативны, могут участвовать в дополнительных проектах, но, если это не будет сильно трудозатратно. Иногда чувствуют удовлетворение от работы, но вместе с тем испытывают ощущение рутины и однообразия. Могут приспособиться к изменениям и нововведениям, но они воспринимаются с настороженностью и вызывают трудности в адаптации. Есть желание в развитии и росте, но цели, которые они для себя определяют, достаточно нечеткие и нерешительные.

Результаты исследования по опроснику «Волевой самоконтроль» (ВСК), разработанный А.Г. Зверковым и Е.В. Эйдманом

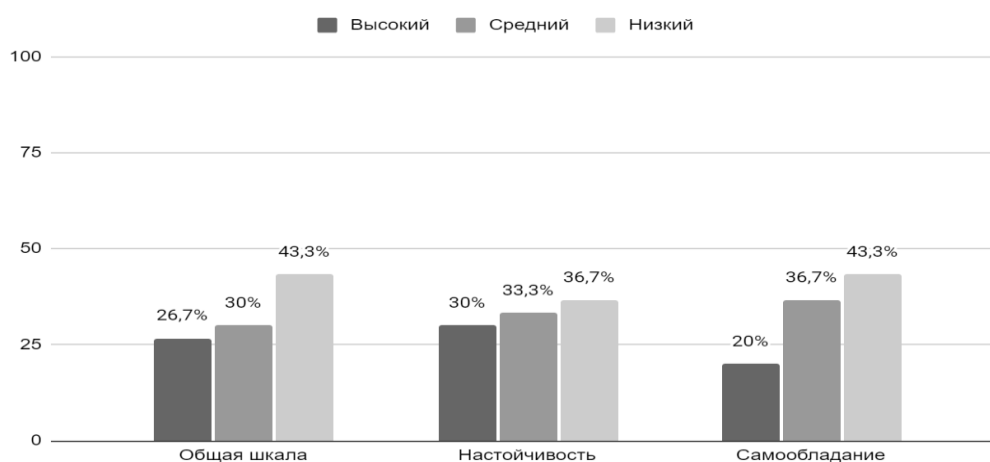


Рисунок 5. Уровни развития волевого самоконтроля на этапе констатирующего эксперимента, распределение в %

Анализ общего показателя степени развития волевого самоконтроля позволяет охарактеризовать 26,7% испытуемых как лиц, способных управлять своими эмоциями и импульсами. У них развит навык целеполагания, и они могут выполнять задания, не отвлекаясь, даже если испытывают трудности или появляются соблазны делать что-то более интересное. Способны следовать долгосрочным планам, за счет этого имеют высокие достижения. Представители этой группы имеют высокий уровень рефлексии, они осознают свои слабые и сильные стороны и работают над ними. Отличаются реалистичностью взглядов. Высокая адаптивность к новым условиям, способны менять свои стратегии поведения в зависимости от обстоятельств для достижения наилучшего результата. Умеют хорошо распределять свои силы.

Средний уровень развития волевого самоконтроля имеют 30% испытуемых. Для таких людей характерны колебания в самоорганизации. Также, как и на высоком уровне, на среднем испытуемые способны выполнять поставленные задачи, но иногда подвержены отвлечениям или спонтанным решениям. Это связано с тем, что мотивация к достижению намеченных целей не всегда стабильна. Способны управлять эмоциями, но в сложных ситуациях с этим могут испытывать трудности, что может привести к нежелательным последствиям. Не всегда могут выбрать более адаптивную стратегию поведения в зависимости от внешних обстоятельств. Способны размышлять над своими поступками, но не всегда делают выводы, которые могут привести к их улучшению.

Большинство работников – 43,3% – имеют низкий уровень дисциплины и высокий уровень импульсивности и избегания трудностей на пути достижения целей. Легко поддаются негативным эмоциям, не умеют с ними справиться. Сложно дается анализ своих ошибок и работа над их исправлением. Низкая адаптивность к изменяющимся обстоятельствам, могут до последнего следовать своим привычкам и стереотипам и

отказываться принимать новые идеи.

По показателю «настойчивость», который демонстрирует активизацию и поддержание энергии для достижения поставленной цели, 30% испытуемых характеризуются (высокий уровень настойчивости) как лица с высокой работоспособностью, целеустремленные, деятельные, 33,3% испытуемых имеют средний уровень настойчивости, что показывает таких людей как активных, но способных на отвлечения при достижении поставленной задачи, и большинство испытуемых (36,7%) имеют низкий уровень. Они могут легко отвлечься от намеченной цели. Их пугают трудности, и они предпочитают абстрагироваться и переключиться на более легкие и интересные, пусть и бессмысленные занятия.

По показателю «самообладание», отвечающему за управление эмоциями и контроль реакций, у 20% испытуемых наблюдается высокий уровень самообладания, у 36,7% испытуемых – средний уровень самообладания, у 43,3% испытуемых – низкий уровень самообладания.

Результаты диагностики по субшкале «самообладание» свидетельствуют, что большинство испытуемых (43,3%) имеют низкий уровень самообладания, что характеризует их как лиц, которые плохо умеют справляться со своими эмоциями, неуверенных в себе, не отличающихся стойкостью к неопределенности. Сложно адаптируются к новому.

Результаты исследования по методике «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Поданной методике испытуемые в первую очередь используют «проблемно-ориентированный копинг», вторым по выраженности выбором копинг-стратегии наиболее часто становился «эмоционально-ориентированный». Меньше всего респондентов прибегают к копингу

«избегание».

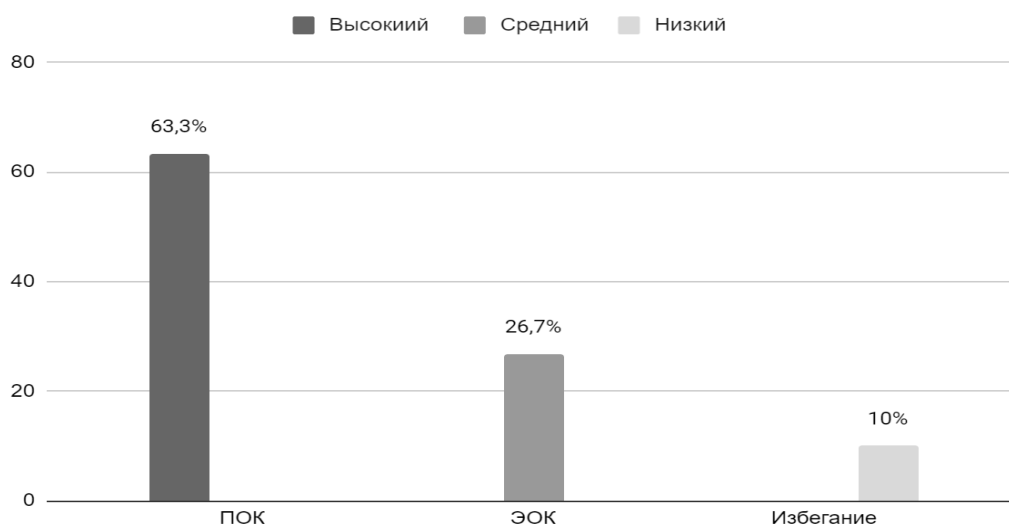


Рисунок 6. Выбор копинг-поведения в стрессовых ситуациях на этапе констатирующего эксперимента, распределение в %

Большинство (63,3%) испытуемых ориентированы на решение проблемы – этот подход направлен на активное стремление справиться с трудностями, по пути применяя разные подходящие стратегии, исходя из обстоятельств. Такой человек выбирает сразу начать действовать в пользу решения проблемы, стресс его мотивирует. Также может быть отрицательное воздействие такой копинг-стратегии, которое заключается в том, что человек концентрируется на проблеме и не может успокоиться, пока не найдет решение. Это может привести к невозможности отвлечься и расслабиться, что ведет к состоянию постоянного напряжения.

Эмоциональный копинг выбирают 26,7% респондентов. Испытуемые, находящиеся в данной группе, демонстрируют нестабильность к подходу решения проблем. В зависимости от ситуации их реакции могут меняться от нацеленности на поиск решения до неуверенности в себе и сомнения, что они могут справиться с трудностями. Могут ругать себя за допущенные ошибки. Способны замирать и бездействовать.

Меньше всего (10%) менеджеры используют избегание, такая стратегия характеризуется игнорированием проблемы, предпочтением переключиться на что-то менее значимое. Такие люди имеют сложности в нахождении альтернативных решений и в адаптации. В профессиональной деятельности данное поведение может навредить рабочему процессу.

Результаты исследования по анкете оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) под названием «Прогноз-2» (автор В.Ю. Рыбников)

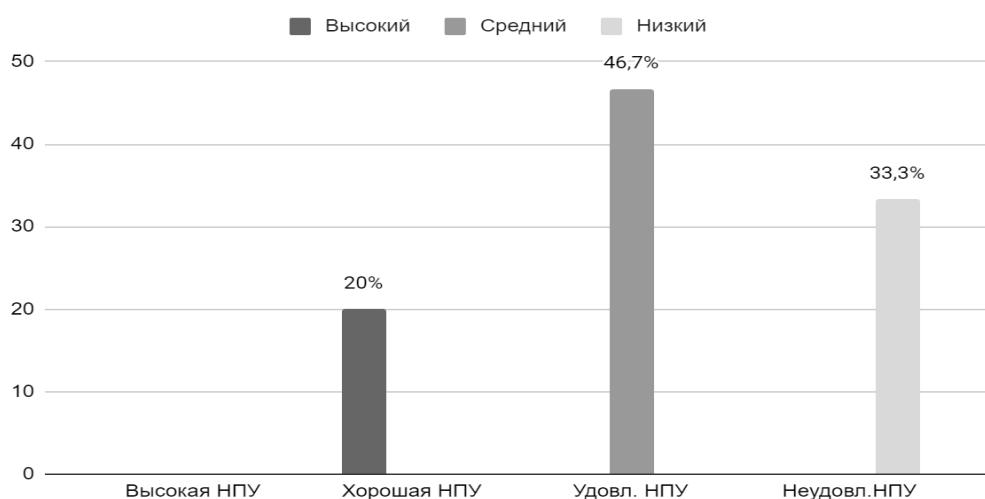


Рисунок 7. Уровни нервно-психической устойчивости менеджеров по маркетингу, распределение в %

Исследование показало, что высокий уровень нервно-психической устойчивости наблюдается у 20% респондентов. Для них характерно умение управлять своими эмоциями и реакциями, сохранять спокойствие в трудных ситуациях. Такие люди обладают высокой самооценкой, позитивным взглядом на будущее, работоспособностью и уверенностью в своих силах. Нередко у них развита социальная поддержка.

Средний уровень нервно-психической устойчивости выявлен у большинства испытуемых (46,7%). Характеризуется умеренной адаптацией в трудных ситуациях. Иногда индивиды, которые находятся на этом уровне,

способны справляться со стрессовыми факторами, но нередко испытывают проблемы в контроле своих эмоций. В различных ситуациях отмечается колебание проявляемых реакций: от позитивного взгляда до пессимистичного, от уверенности в своих силах до сомнения в своих возможностях.

Низкий уровень нервно-психической устойчивости отмечен у 33,3% менеджеров. Такие работники в сложных ситуациях легко могут поддаваться панике или тревоге. Плохой контроль своих эмоциональных проявлений и поведенческих реакций. Склонны к катастрофическому мышлению в сложных ситуациях, что ведет к панике и отсутствию стойкости. Испытывают трудности в межличностных взаимодействиях, что ведет к недостатку поддержки. Импульсивны, раздражительны, не собраны.

Результаты исследования по шкале психологического стресса PSM-25 (адаптирована Н. Е. Водопьяновой)

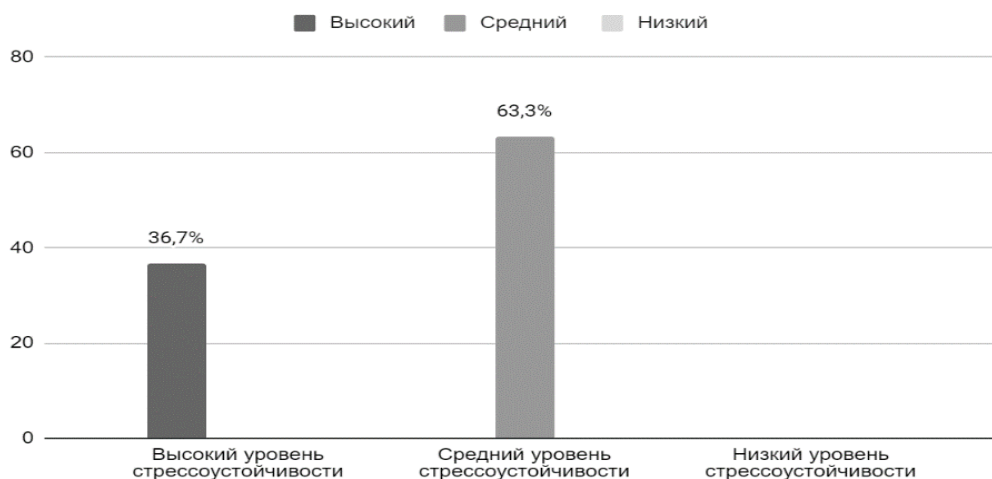


Рисунок 8. Уровни стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу, распределение в %

По результатам методики «Шкала психологического стресса PSM-25» у испытуемых были выявлены низкий и средний уровни стресса, которые

соответствуют среднему и высокому уровню стрессоустойчивости личности.

Низкий уровень стрессоустойчивости, который свидетельствует о том, что испытуемые в состоянии стресса испытывают чувство тревоги, раздражительности и напряженности, что приводит к таким физическим проявлениям, как головные боли, бессонница, повышенное сердцебиение и т.д. У них снижена работоспособность и концентрация, а также они используют неэффективные стратегии в стрессовых ситуациях, что приводит к усугублению их состояния.

Большинство (63,3%) испытуемых показали средний уровень стрессоустойчивости. Психическая напряженность у данных испытуемых расположена в диапазоне 100–154 баллов. Средний уровень указывает на то, что работники периодически могут удачно справляться со стрессом, но не всегда эффективно. Иногда испытывают физиологические проявления, такие как усталость или головная боль, но они не критичны. Стрессовые факторы могут временно влиять на их работоспособность.

Высокий уровень стрессоустойчивости наблюдается у 36,7% респондентов. Показатель психической напряженности у данных испытуемых, в основном, находится в диапазоне 0–100 баллов. Этот уровень стрессоустойчивости свидетельствует об уверенности человека в своих силах и оптимистическое отношение к изменениям. Успешно справляются с любыми видами нагрузок: физическими и умственными. Демонстрируют высокую работоспособность.

Результаты исследования по методике «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой)

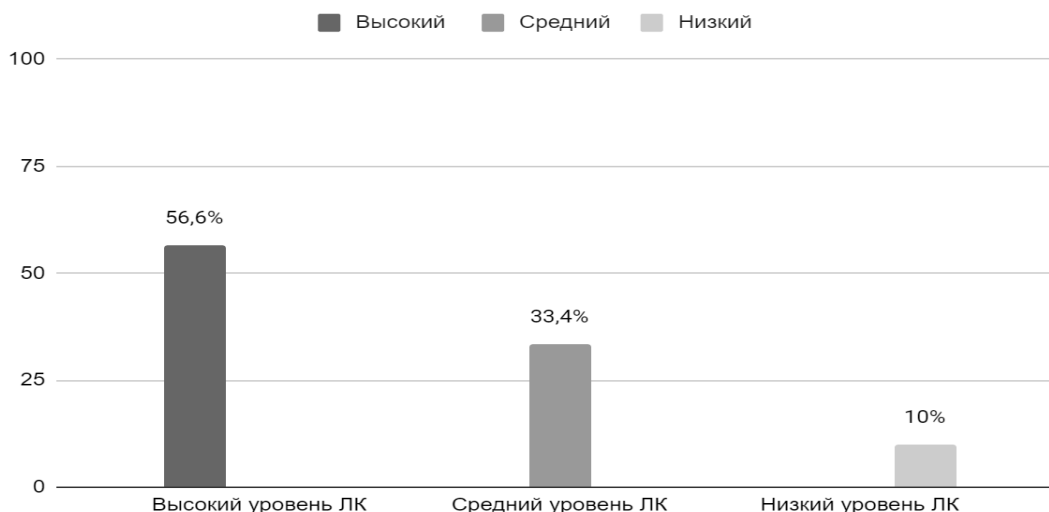


Рисунок 9. Уровни локуса контроля менеджеров по маркетингу, распределение в %

Исходя из рисунка, можно сделать вывод, что 56,6% маркетологов имеют внутренний локус контроля, что свидетельствует о том, что такие люди уверены в своей способности влиять на события, чтобы добиваться успеха. Они склонны принимать на себя ответственность за свои действия, а также активны и инициативны. Для самосовершенствования способны делать выводы, исходя из неудач, и применяют их. Саморефлексия на высоком уровне. Из-за того, что они уверены, что смогут справиться с трудностями и меняя обстоятельства, способны хорошо адаптироваться в стрессовых ситуациях.

Третья часть респондентов (33,4%) находятся на среднем уровне, что характеризует их как людей, которые частично уверены в себе и способности влиять на происходящее. Иногда они справляются сами, а иногда нуждаются во внешней поддержке и мотивации. Не всегда способны взять на себя

ответственность. Испытывают затруднения в саморегуляции состояний.

Низкий уровень отмечен у 10% менеджеров. Испытуемые уверены, что их успехи зависят от внешних обстоятельств, и они почти не могут ни на что повлиять. Малоинициативны, часто ждут, что всё само собой изменится, и не применяют активных действий. Не берут на себя ответственность. Не склонны делать выводы из прошлого опыта, что делает их уязвимыми к повторению ошибок.

Чтобы посмотреть, каким образом работники справляются со своей профессиональной деятельностью, рассмотрим подробнее шкалы: интернальность в профессиональной деятельности (Ипд), профессионально-социальный аспект (Ипс) интернальности и профессионально-процессуальный аспект (Ипп) интернальности.

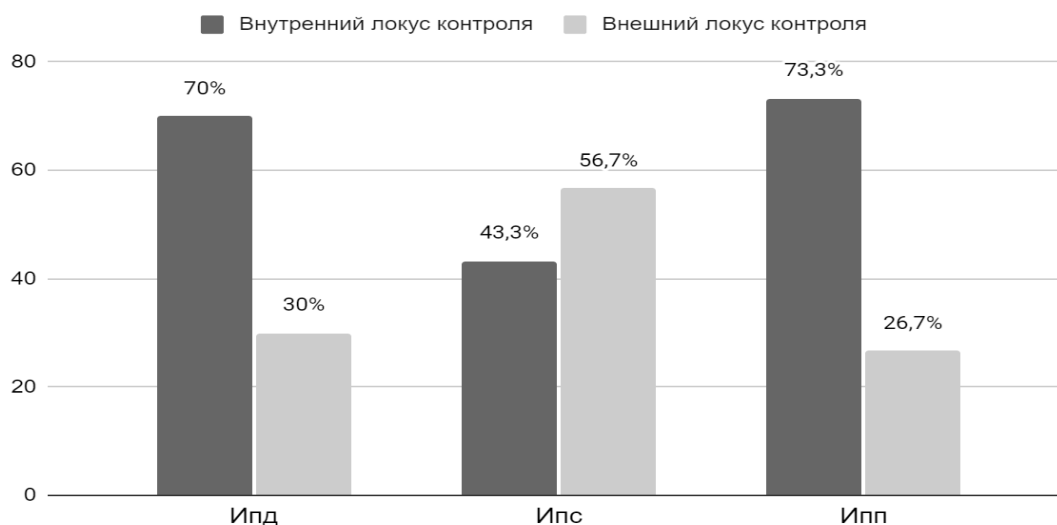


Рисунок 10. Локус контроля по шкалам: интернальность в профессиональной деятельности, профессионально-социальный аспект интернальности и профессионально-процессуальный аспект интернальности менеджеров по маркетингу, распределение в %

По шкале «интернальность в профессиональной деятельности» большинство испытуемых (70%) имеют внутренний локус контроля. Такие

люди считают, что их результаты напрямую зависят от качества проделанных действий. К работе подходят достаточно ответственно. Почти треть (30%) маркетологов относятся к внешнему локусу контроля, что означает, что они не всегда могут объяснить причины достижения своих результатов. Не особо любят проявлять ответственность.

По субшкале «профессионально-социальный аспект» интернальности большее количество менеджеров по маркетингу имеют внешний локус контроля – 56,7%. Это значит, что в сфере социальных отношений они не принимают на себя ответственность и инициативу для установления доверия и комфортного климата. А 43,3% работников, наоборот, в сфере социальных взаимодействий справляются успешно, умеют наладить контакт как в отношениях с руководителем, так и с коллегами.

Результаты по субшкале «профессионально-процессуальный аспект» интернальности говорят о наличии или отсутствии развитых компетенций, которые помогают обеспечивать рабочий процесс. Большинство маркетологов (73,3%) не имеют таких трудностей. Почти четверть (26,7%) испытуемых набрали низкие баллы, это позволяет предположить, что они сталкиваются с большими сложностями при выполнении производственных задач в связи с тем, что имеют слабые профессиональные навыки.

Таким образом, на основании полученных результатов установлено, что группа испытуемых обладает преимущественно средним уровнем стрессоустойчивости и нервно-психического напряжения, низким уровнем развития волевого самоконтроля, высоким уровнем проявления стрессовладающего поведения, направленного на решение проблем (проблемно-ориентированного копинга), и преимущественно внутренним локусом контроля. Внешний локус контроля отмечается по шкале профессионально-социальный аспект интернальности.

Результаты исследования общего уровня стрессоустойчивости по совокупности шести методик



Рисунок 11. Распределение менеджеров по маркетингу по уровням стрессоустойчивости на основании проведенных исследований, распределение в %

Респонденты, которые участвовали в исследовании, имеют разный уровень стрессоустойчивости. Высокий уровень стрессоустойчивости характерен для менеджеров (30,5%), которые удовлетворены своей профессиональной деятельностью, уверены в себе, эмоционально устойчивы, ответственны, умеют распределять собственные силы, контролировать свои поступки, инициативны, работоспособны. Могут переносить большие физические и умственные нагрузки, успешно решать задачи в экстремальных условиях, сохраняя свое психологическое и физиологическое здоровье. У них наблюдаются высокие адаптивные возможности. Они адекватно оценивают свои профессиональные навыки.

Большинство испытуемых (41,7%) имеют средний уровень стрессоустойчивости. Они частично удовлетворены работой, способны противостоять проблемам и неприятностям, хоть и через определенное время. Такие работники недостаточно успешно справляются со стрессом, их

ресурсы стрессоустойчивости не являются достаточно эффективными. Умеют справляться со своими эмоциями, но в экстремальных ситуациях возможны нарушения психической деятельности, которые сопровождаются неадекватными поведением, самооценкой и восприятием окружающей действительности. Не всегда грамотно могут распределять собственные силы, в меру ответственны.

Чуть больше четвертой части (27,8%) менеджеров по маркетингу имеют низкий уровень стрессоустойчивости. Они обладают характерными чертами вспыльчивости, раздражительности, конфликтности, эмоциональной неустойчивости. У таких работников отсутствует мотивация к их деятельности. Индивиды данного типа склонны воспринимать большинство стрессовых ситуаций как угрожающие их безопасности и комфортному состоянию. Данные реакции проявляются в виде генерализованного беспокойства, психического и физического напряжения, а также повышенной нервозности. Снижен уровень концентрации внимания, а также нарушены анализ и рефлексия. У них наблюдается низкий уровень активности и работоспособности. Они неадекватно оценивают свои профессиональные навыки.

Можно сделать вывод, что проблема совладания со стрессовыми ситуациями в профессиональной деятельности маркетологов достаточно показательная, и 69,5% опрошенных имеют разной степени выраженности проблемы с самоконтролем, мотивацией, эмоциональной саморегуляцией, восстановлением и распределением психических и физических ресурсов. В связи с этим следующий шаг нацелен на разработку программы развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу.

2.2. Организация и проведение формирующего эксперимента

По результатам констатирующего эксперимента обнаружена группа

менеджеров по маркетингу, которая составила 8 человек: 7 из них со средним и 1 с низким уровнем стрессоустойчивости, испытывающих потребность в ее развитии. Для того чтобы у участников была мотивация работать в группе и ответственное отношение к процессу консультирования, все, кто проявил интерес, были приглашены на групповое консультирование.

Таблица 8. – Состав участников экспериментальной группы

№	Имя	Итоговый уровень проявления стрессоустойчивости
1	Анастасия	средний
2	Ольга	средний
3	Нагалья	средний
4	Анна	средний
5	Михаил	средний
6	Елена	средний
7	Ольга	низкий
8	Константин	средний

Для того чтобы участники смогли получить поддержку, поделиться своим опытом и послушать опыт коллег, таких же менеджеров по маркетингу, разделить с ними свои эмоции, мысли, установки по поводу их профессиональной деятельности, было выбрано групповое консультирование как способ наиболее эффективной формы процесса для развития стрессоустойчивости. В группу входят маркетологи в одном возрастном диапазоне, что благоприятно влияет на быстрое сближение, взаимопонимание и доверие между участниками.

Техники и упражнения, используемые в процессе группового консультирования, позволяют участникам получить навыки самоанализа, осознанности, управлять своими чувствами и понимать эмоции других, повысить мотивацию, использовать разные модели поведения, исходя из ситуации и т.д.

На основании полученных данных была разработана программа групповых встреч менеджеров по маркетингу для развития у них стрессоустойчивости. В программу были включены разные блоки:

консультативный, дискуссионный, блоки с техниками и упражнениями, которые направлены на осознание и развитие определенных навыков.

Цель программы: развитие стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу с помощью участия в групповом консультировании.

Задачи программы:

1. Предоставить психологическую помощь менеджерам по маркетингу в развитии стрессоустойчивости.
2. Создать доверительную и благоприятную атмосферу для работы в групповом формате.
3. Обеспечить комфортные условия для работы со своими ресурсами и снятием психологического и телесного напряжения.
4. Обучить менеджеров по маркетингу навыкам самоанализа и самосознания.
5. Стабилизировать эмоциональное состояние менеджеров по маркетингу через упражнения, техники и приемы.
6. Обучить навыкам самоконтроля и работы со своими эмоциями.
7. Обучить менеджеров по маркетингу техникам планирования и работы с мотивацией.
8. Обучить менеджеров по маркетингу психологическим техникам активного слушания, коммуникации и сотрудничества.
9. Укрепить у менеджеров по маркетингу уверенность в своих силах.
10. Создать условия для работы с поведенческими стратегиями.

Для того чтобы участники смогли получить поддержку, поделиться своим опытом и послушать опыт коллег, таких же менеджеров по маркетингу, разделить с ними свои эмоции, мысли, установки по поводу их профессиональной деятельности, было выбрано групповое консультирование как способ наиболее эффективной формы процесса для развития стрессоустойчивости. В группу входят маркетологи в одном возрастном диапазоне, что благоприятно влияет на быстрое сближение,

взаимопонимание и доверие между участниками.

Методы и техники, выбранные для группового психологического консультирования, сочетали в себе разные подходы (когнитивно-поведенческий, телесно-ориентированный, психодрама, эмоционально-образная терапия и т.д.), что позволило поработать с мыслями, установками, образным мышлением, мотивацией, эмоциональной сферой и поведенческими реакциями. Получив новые знания, реструктуризируя дисфункциональные установки и убеждения, научившись понимать и управлять своими эмоциями и восстанавливать ресурсы, мы помогли сформировать новые функциональные поведенческие стратегии, которые могут помочь адаптироваться к стрессовым ситуациям.

Разработанный нами план психологических консультаций в групповом формате для развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу представлен в таблице 3.

Таблица 9. – Тематический план групповых психологических консультаций для развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу

№	Тема консультации
Работа с установками	
1–4.	Работа с автоматическими мыслями, промежуточными и глубинными убеждениями: «СМЭР», «Падающая стрела»
Развитие навыков	
5.	Восстановление ресурса: упражнение «Пружинка», техника визуализации-релаксации «Возвращение»
6.	Понимание и управление эмоциями и поведением: упражнение «Я сегодня вот такой», «Эмоции и тело», «Оценка чувств», «Повседневные хлопоты»
7.	Коммуникация и сотрудничество: упражнение «Активное слушание», «Случилась такая история», «Влияние подтверждения»
Завершение	
9.	Реструктуризация: «Когнитивная схема», Упражнение «Технология изменения негативного представления о себе или долженствовании», «Поведенческий эксперимент»
10.	Устойчивость: ролевая игра «Говори громче», Упражнение «Выгоды противоположных установок», составление коппинг-карточек

Конспекты групповых консультаций представлены в приложении Б в соответствии с актуальным планом встреч.

Определим краткое содержание консультативных встреч, проведенных в рамках данной работы.

На первой встрече важным этапом стало знакомство участников для создания доверительной атмосферы, в которой они смогли бы раскрыться и свободно взаимодействовать друг с другом. Для того чтобы сделать процесс консультирования безопасным и комфортным, было посвящено немало времени обсуждению правил группы. Они были направлены на общение между участниками, на свободу в любой момент отказаться от обсуждения, на рамки встреч и т. д.

Целью второго этапа данной сессии стало формирование запроса на работу в группе в рамках темы. Каждый участник сформулировал свою проблему, потребность и результат, к которому он бы хотел прийти. Среди запросов встречались такие, как: изменить отношение к коллегам, с которыми есть конфликт, научиться конструктивно выражать свое мнение, научиться взаимодействовать со своими эмоциями и эмоциями других, снизить страх ошибок, распределить рабочую нагрузку так, чтобы она не вызывала истощения.

В обратной связи участники отметили интерес и мотивацию посещать данную группу и работать над развитием стрессоустойчивости и над их индивидуальным запросом.

Вторая встреча была направлена на освоение участниками теоретических представлений о формировании реакции на стресс, а также освоение практических навыков самонаблюдения.

На консультации мы обсудили теоретические аспекты, такие как: что такое стресс, каким образом возникает стрессовая реакция, а также научились распознавать свои мысли, эмоции, ощущения в теле и поведение с помощью заполнения таблицы «СМЭР». Также участникам было дано

задание на основе этой таблицы обсудить, по каким правилам или принципам мог бы жить человек, в голове у которого такие мысли. Таким образом, каждый не только заметил, как формируются реакции на стрессовые ситуации, но и через специальный вопрос расширил картину восприятия другим участникам. Для тренировки навыка было дано домашнее задание: выбрать еще две ситуации, которые соответствуют теме групповых консультаций, и заполнить таблицу.

В завершение встречи все выразили желание продолжать посещать консультации и подумать над интересными выводами, которые сделали на сессии.

На третьей групповой консультации мы работали над развитием самосознания через поиск промежуточных убеждений, которые влияют на выбор копинг-стратегии в стрессовой ситуации. Начало встречи мы посвятили обсуждению эмоционального состояния участников, тому, что произошло у них за время между консультациями, и проверке домашнего задания. Оно ни у кого не вызвало трудностей, и все участники подготовились к сессии.

Промежуточные убеждения искали с помощью трех вопросов. Наиболее трудным и непонятным стал вопрос: «Что эта мысль для меня значит?» Выходом из ситуации стало формирование отношения к этой мысли. Например, это для меня «плохо». Когда участники сформировали отношение, задавался следующий вопрос: «Плохо, потому что что»? В итоге у всех получилось найти и записать свои промежуточные убеждения.

Для развития образного мышления на обсуждении все участники должны были зачитать свои убеждения, прослушать убеждения других участников и рассказать, какой образ или метафора возникает у них в голове, когда они слышат такие мысли. Многие отметили в обратной связи, что некоторые образы и метафоры заставляют задуматься, так как они достаточно точно описывают состояние. В целом все подтвердили, что

интерес к встречам сохраняется. Заданием на дом стало составление аналогичного списка убеждений к двум другим ситуациям, которые они прописывали к прошлой встрече, зачитать их вслух и придумать для них образ.

Четвертая встреча началась с упражнения «Я сегодня вот такой», с помощью которого участники получили навык понимания своего эмоционального состояния и поучились выражать его невербально или вербально. Далее мы перешли к проверке домашнего задания и к поиску глубинных убеждений с помощью техники «Стрела вниз». Вначале это упражнение вызвало небольшие сложности с выполнением, потому что участникам нужно было найти противоречие в убеждениях на слух. У каких-то участников были достаточно явные противоречия в мыслях, а у кого-то сложно уловимые. Также с одной участницей мы выяснили, что она не может концентрироваться, потому что ей нужно визуально посмотреть на мысли. В итоге всем удалось влиться в работу, перестроиться и успешно заметить, и обсудить все противоречия. Еще хочется отметить, что у некоторых участников это упражнение вызвало смех, так как они были шокированы тем, насколько явные противоречия присутствуют в их мыслях.

В итоге все успешно справились, но дали неоднозначную обратную связь. Некоторым очень понравилась встреча, и они вынесли для себя много пользы, но были и участники, которые не согласились с противоречиями, которые предлагала группа. Домашним заданием для этой консультации стало применение к двум оставшимся ситуациям техники «Стрела вниз» и нахождение противоречия самостоятельно.

Пятая встреча стала переключением с анализа и когнитивной работы на техники релаксации-визуализации. Вначале мы поговорили про то, как с помощью телесных ощущений можно переключать эмоциональное состояние. Для этого была проведена демонстрация с активным участием клиентов. После мы сделали упражнение «Пружинка» для того, чтобы

показать, как можно расслабиться при эмоциональном напряжении.

Затем проводилась техника визуализации-релаксации «Возвращение». С помощью нее человек может восстановить свои психические ресурсы и не возвращаться постоянно к тем воспоминаниям, где он испытывал дискомфорт. Все отметили, что им удалось представить место и забрать оттуда свою энергию. Сложности возникли у одного участника, так как слово «энергия», которое постоянно звучало в технике, воспринималось им как что-то эзотерическое. В процессе мы прояснили, что можно изменить его на «ресурс».

Обратная связь была положительная, домашним заданием стало потренировать упражнения «Пружинка» и «Восстановление» самостоятельно.

Шестая встреча была посвящена пониманию и управлению своими эмоциями. Ее мы начали с упражнения «Я сегодня вот такой», которое позволило участникам понять свое эмоциональное состояние и выразить его вербально и невербально. Затем мы обсудили, откуда берутся эмоции, зачем они нам, какие есть способы совладания с эмоциями и т. д. Увидели взаимосвязь тела и эмоций и научились их измерять, для того чтобы они не перешли в стадию, когда управление ими невозможно.

Для того чтобы понимать, как реагировать на эмоции в стрессовых состояниях, было проведено упражнение «Повседневные хлопоты». Каждый участник предложил по 2 стратегии, как можно реагировать на разные эмоции, мы сформировали список реакций для каждого, чтобы в моменте эмоционального напряжения они могли его достать и выбрать подходящий вариант, как справиться с разными эмоциями.

Консультация вызвала у всех участников позитивный отклик, и все отметили, что понимать и уметь справляться со своими эмоциями – это один из самых важных и полезных навыков на работе.

На седьмой сессии мы подняли тему мотивации и волевых качеств.

Она началась с коммуникативной беседы, где мы обсудили, какие есть волевые качества, какие качества полезны для каждого из участников и каким образом они смогли их развить. Затем мы перешли к упражнению, в котором участники должны были выписать все цели, которые они ставят перед собой в их профессиональной деятельности, а затем выбрать наиболее важную на данный момент и расписать ее по методу «SMART». Многие участники отметили, что знакомы с этим методом, но применяют его редко, потому что из-за большой загруженности им некогда сесть и расписать. Отсюда сложности с приоритетом задач и распределением сил.

Следующий этап встречи был направлен на развитие и подкрепление мотивации. Для этого мы использовали технику «Мотивационное интервью». Она вызвала большой интерес у участников. В обсуждении мы выяснили, иногда приходится отказываться от приятных, но не таких важных занятий в моменте, чтобы на длительной дистанции получить гораздо больше выгод.

На восьмой встрече мы развивали навыки коммуникации и сотрудничества. С помощью упражнения «Активное слушание» участники научились концентрироваться на собеседнике и старались понять его точку зрения. Далее было проведено упражнение «Случилась такая история». Выполняя его, участники очень оживились и отметили, что им было крайне интересно. В процессе все наглядно увидели и прочувствовали, как одну и ту же ситуацию люди воспринимают совершенно по-разному, и, если встать в позицию собеседника, можно увидеть, что его аргументы тоже верные.

Завершили встречу мы упражнением «Влияние подтверждения». Оно было нацелено на умение одобрять, уважать партнера и готовность к сотрудничеству. В результате все участники отметили динамику группы и поддержку участников.

Девятая встреча была нацелена на составление карты мышления каждого участника в профессиональной сфере. А также каждый нашел, каким образом сформировались дисфункциональные установки, которые

вливают на мысли, эмоции и поведение при стрессовых ситуациях.

С помощью упражнения «Технология изменения негативного представления о себе» участники смогли найти противоположные установки, которые помогают. А в завершение, для того чтобы закрепить их, участникам было предложено придумать, каким образом они могли бы закрепить помогающие установки поведенческим путем, то есть придумать конкретные действия. В итоге каждый поделился, чтобы он смог сделать, а группа предложила свои варианты для каждого участника. Домашним заданием стало провести поведенческий эксперимент и выполнить одно из предложенных действий для каждого.

Как и на прошлой встрече, участники отметили динамику и комфорт нахождения в группе. Мотивацией посещения встреч на данном этапе развития группы явился не только интерес к теме, но и теплая, доверительная атмосфера и связь с участниками.

Целью десятой, завершающей консультации стало развитие уверенности в себе и своих силах. На данной встрече была проведена ролевая игра «Говори громче», где каждый из участников должен был сначала прописать аргументы против своего негативного убеждения, а затем с помощью других участников отстаивать их, повышая голос. Это помогло эмоционально связать каждый аргумент с уверенностью, что на самом деле это так, и повысить веру в него. Далее мы сформировали копинг-карточки, которые помогут участникам думать, чувствовать и действовать, исходя из нового убеждения. Для тренировки нейропластичности мозга участники написали их разными руками.

На встрече зафиксировано немного грустное настроение участников, так как им не хотелось завершать консультации, но вместе с тем все отметили, что им стало более спокойно, меньше ощущается напряжение и реакции в стрессовых ситуациях стали менее интенсивные.

Исходя из вышеизложенного, следует подчеркнуть, что формат

групповых консультаций оказался весьма эффективным для развития стрессоустойчивости. Встречи позволили участникам рассмотреть проблему с разных ракурсов, выполняя психологические упражнения и когнитивные, телесные и поведенческие техники, а также техники визуализации-релаксации. Благодаря поддержке друг друга участники смогли раскрыть свои внутренние ресурсы и научиться лучше слышать себя.

2.3. Результаты экспериментальной работы и их обсуждение

Данный параграф посвящен итоговым результатам исследования, которые были получены в ходе формирующего эксперимента. Для того чтобы оценить уровень получившихся изменений и сделать вывод об эффективности предложенной программы, была проведена диагностика по тем же методикам.

Результаты по методике «Мотивация профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А.А. Реана)

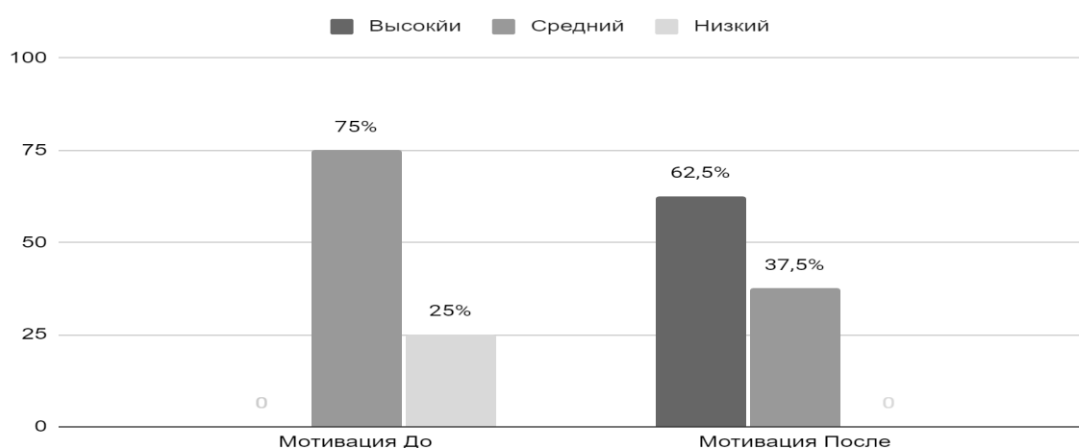


Рисунок 12. Динамика распределения менеджеров по маркетингу по уровням выраженности мотивации к работе до и после формирующего эксперимента, распределение в %

Исходя из данных, отображенных на рисунке 9, видно, что показатели существенно изменились в пользу повышения мотивации. Это говорит о том, что маркетологи стали более удовлетворены своей работой. Анализируя изменения, мы видим, что высокий уровень мотивации теперь отмечается у 62,5% менеджеров за счет уменьшения респондентов со средним уровнем с 75% до 37,5% и с низким уровнем – с 25% до 0. Предложенная серия консультаций оказалась эффективной для группы испытуемых с высоким и средним уровнем профессиональной мотивации.

Такие изменения указывают на то, что у участников поднялся уровень внутренней и внешней положительной мотивации, а уровень внешней отрицательной мотивации снизился. Они отметили, что им стал интересен процесс работы, они понимают свои цели, а к наказаниям относятся с меньшей тревогой.

Результаты исследования по опроснику «Волевой самоконтроль» (ВСК), разработанный А.Г. Зверковым и Е.В. Эйдманом

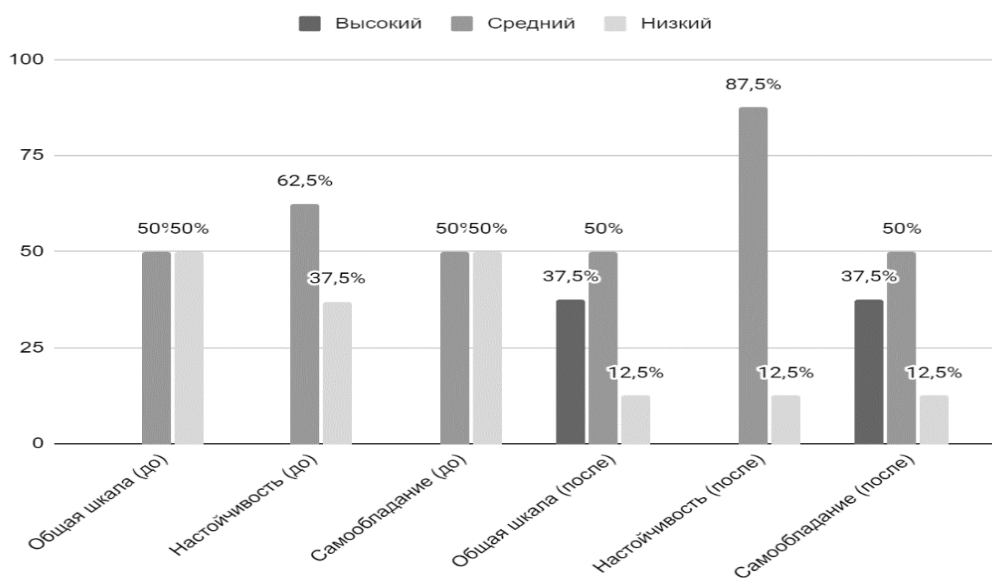


Рисунок 13. Динамика распределения менеджеров по маркетингу по уровням развития волевого самоконтроля до и после формирующего эксперимента на основании анализа трех компонентов, распределение в %

Рассматривая общую шкалу волевого самоконтроля, можно увидеть, что появились респонденты с высоким уровнем – 37,5%, маркетологов с низким уровнем самоконтроля стало меньше с 50% до 12,5%. За счет того, что испытуемые со среднего уровня перешли на высокий, а с низкого на средний, показатели среднего уровня остались неизменными – 50%.

Среди изменений, которые наблюдались у участников, можно отметить решительность, стойкость, уверенность в своих силах, появилось понимание в распределении собственных усилий, целеустремленность.

По субшкале «настойчивость» зафиксированы изменения в повышении числа респондентов, находящихся на среднем уровне, с 62,5% до 87,5%, за счет снижения менеджеров, которые прибывали на низком уровне, с 37,5% до 12,5%. Во время консультаций для каждого из участников были определены личные цели и способы работы с ними, благодаря этому повысилась работоспособность и направленность на результат. Высокий уровень не зафиксирован.

Явная динамика отслеживается по субшкале «самообладание». Здесь 37,5% испытуемых оказались на высоком уровне, средний уровень остается без изменений, а на низком уровне остались 12,5% (1 человек) вместо 50%.

Данные изменения показывают, что испытуемые стали более устойчивы в своих эмоциональных проявлениях. По обратной связи от участников отмечается, что они лучше осознают, каким образом формируются их реакции на разные ситуации, их эмоции менее интенсивные в стрессовых ситуациях, и они могут управлять ими и своим поведением. А также респонденты наблюдают у себя более позитивное видение будущего, что способствует готовности к восприятию разных исходов в ситуациях неопределенности и принятию нового.

Результаты исследования по методике «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

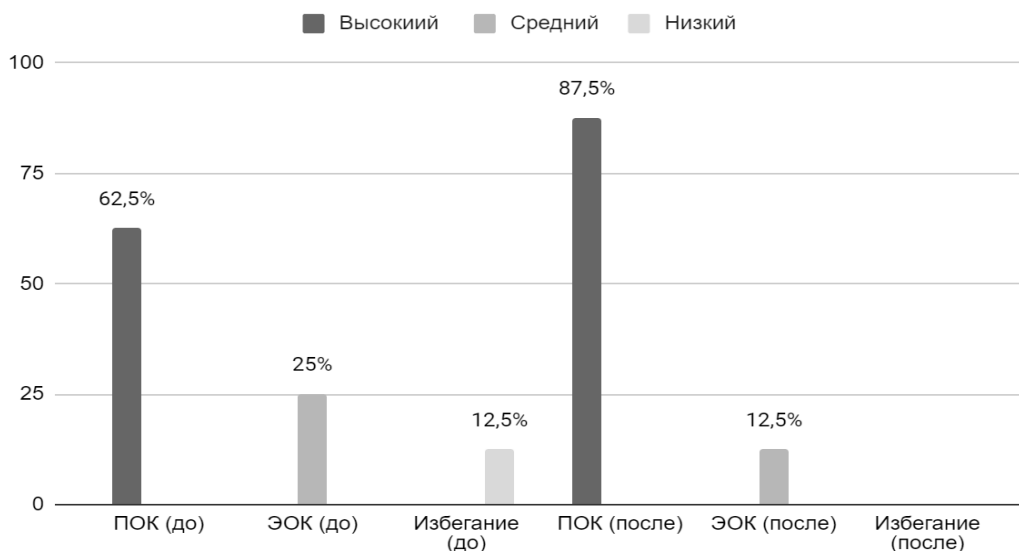


Рисунок 14. Динамика выбора копинг-поведения в стрессовых ситуациях до и после формирующего эксперимента у менеджера по маркетингу, распределение в %

Из рисунка 11 можно увидеть, что есть незначительные изменения по показателю «проблемно-ориентированный копинг», у менеджеров он повысился с 62,5% до 87,5% за счет шкалы «эмоционально-ориентированный копинг». Так, 2 человека (25%), находившихся на среднем уровне, переместились на высокий уровень. По шкале «избегание» на данном этапе респондентов не отмечается, показатели снизились с 12,5% до 0.

Наблюдения за участниками показывают, что у тех, у кого отмечался «проблемно-ориентированный копинг», хоть они и выбрали сконцентрироваться и решить проблему, но также были достаточно напряжены и демонстрировали тревожные состояния, что плохо сказывалось на их психологическом состоянии. После участия в группе многие отметили, что также выбирают решать проблемы сразу, но в меньшей степени

ощущают напряжение и давление за счет техник работы с телом и релаксации.

Результаты исследования по анкете оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) под названием «Прогноз-2» (автор В.Ю. Рыбников)

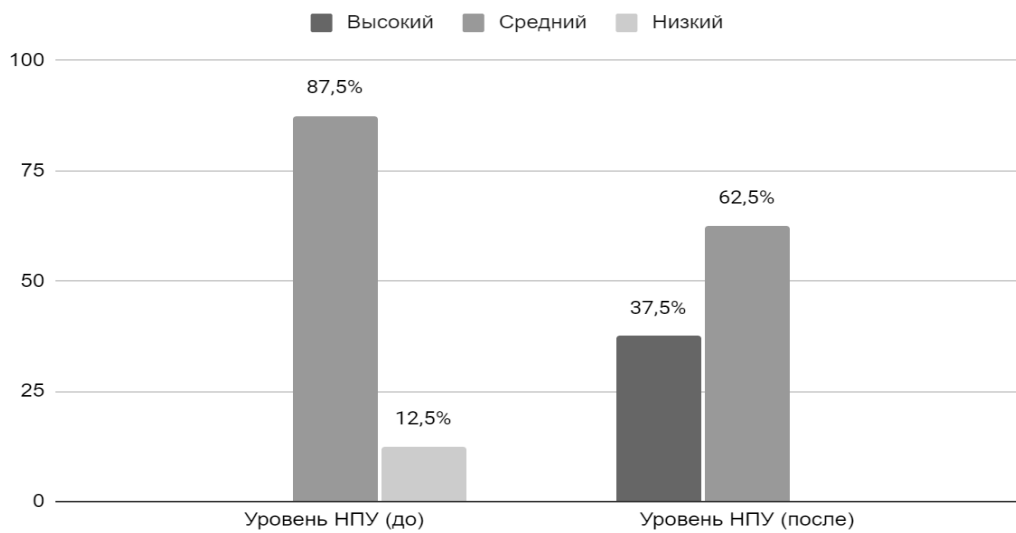


Рисунок 15. Динамика уровней нервно-психической устойчивости менеджеров по маркетингу до и после формирующего эксперимента, распределение в %

Анализ данных, полученных на формирующем этапе по итогам проведения анкеты, показал положительную динамику в сторону повышения числа испытуемых с хорошей НПУ с 0 до 37,5%, в свою очередь показатель маркетологов, находившихся на среднем уровне – удовлетворительная нервно-психическая устойчивость, снизился с 87,5% до 62,5%. Респонденты с низким уровнем – неудовлетворительная нервно-психическая устойчивость также уменьшились с 12,5% до 0.

Можно отметить, что повышение показателей по шкалам хорошая и удовлетворительная нервно-психическая устойчивость свидетельствует о том, что в ситуациях стресса у участников могут возникать проблемы с

контролем своих эмоций, однако у них есть приемлемые стратегии для улучшения состояния. А также появилась способность смотреть на разные ситуации с оптимистической точки зрения, находить положительные моменты и опираться на них. По отзывам участников можно судить, что у них есть доступ к различным формам поддержки, дружеским связям и профессиональной помощи в сложных обстоятельствах, и они ориентированы на запрос помощи. Респонденты отмечают, что не сразу адаптируются к изменениям, но всё же им удастся находить новые решения и подходы к проблемам, что позволяет благоприятной адаптации к стрессовым факторам.

Результаты исследования по шкале психологического стресса PSM-25 (адаптирована Н.Е. Водопьяновой)

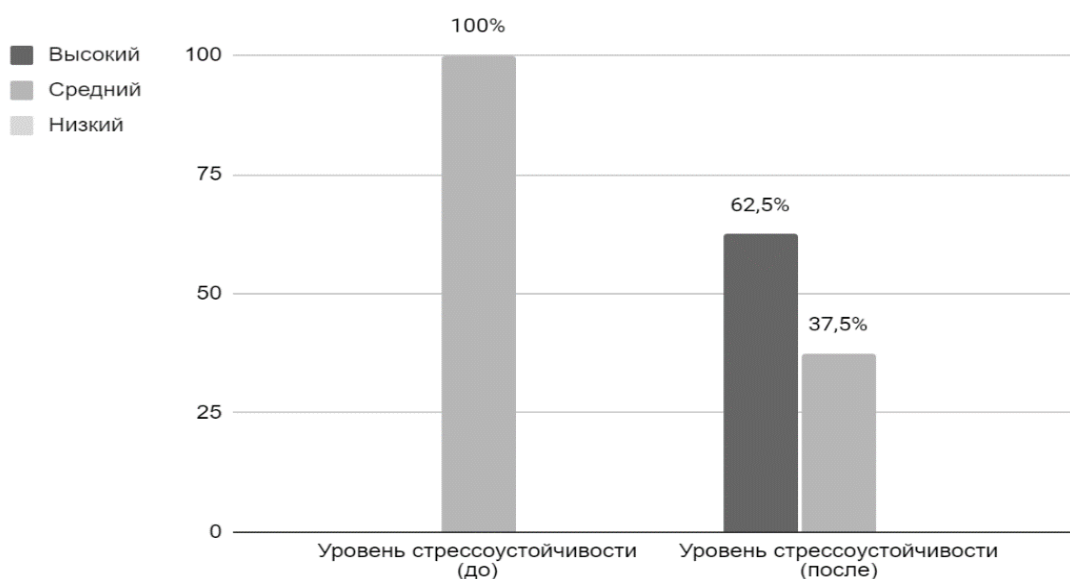


Рисунок 16. Динамика уровней стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу до и после формирующего эксперимента, распределение в%

На рисунке 13 видно, что менеджеры, находившиеся на высоком уровне стрессоустойчивости, увеличились после констатирующего эксперимента с 0% до 62,5%. Такой рост обусловлен понижением

респондентов на среднем уровне с 100% до 37,5%. Испытуемых с низким уровнем, так же, как и по результатам формирующего эксперимента, не выявлено.

Стоит отметить, что на среднем уровне стрессоустойчивости баллы по шкале уровня стресса также уменьшились у всех участников.

Анализируя обратную связь участников, можно сказать, что они стали испытывать меньше напряжения и чувствовать больше энергии, за счет этого поднялась работоспособность и появились ресурсы справляться со стрессовыми ситуациями. Показатели повысились, потому что испытуемые стали лучше понимать свои мысли, чувства и потребности в ходе групповых консультаций, а также освоили техники, с помощью которых можно поддерживать это состояние.

Результаты исследования по методике «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофонтовой)

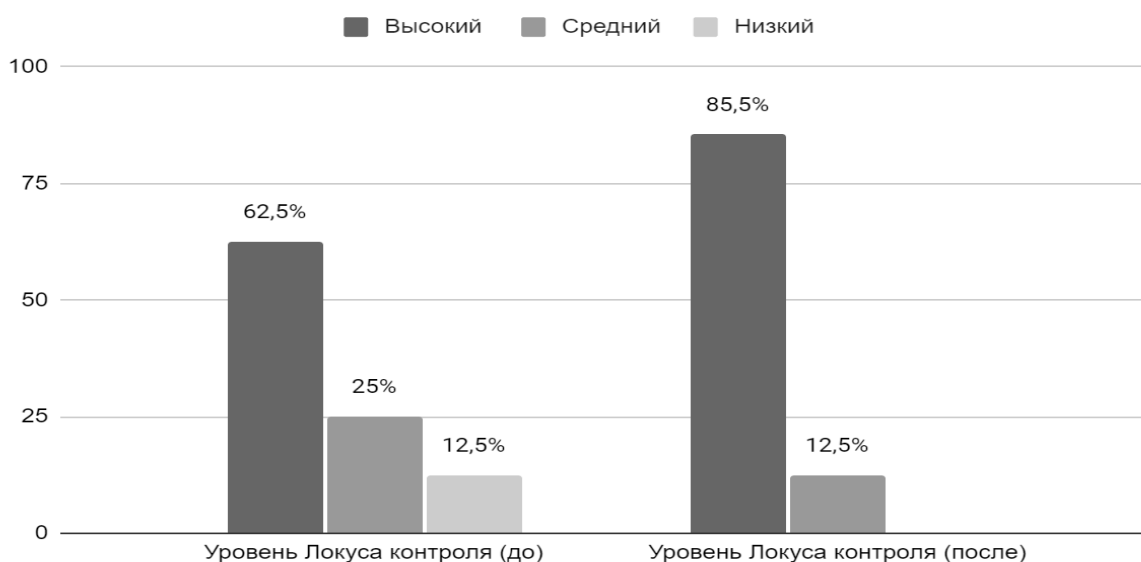


Рисунок 17. Динамика уровней локуса контроля менеджеров по маркетингу до и после формирующего эксперимента, распределение в %

Испытуемые с внутренним локусом контроля, находящиеся на высоком уровне, выросли с 62,5% до 85,5% за счет снижения экстернального локуса контроля, которому присвоен низкий уровень с 12,5% до 0 и средний с 25% до 12,5%.

Это означает, что испытуемые стали в большей степени опираться на собственные силы, верить в свои способности и в меньшей степени ощущать себя «жертвой обстоятельств». Также, по отзывам участников, они более спокойно относятся к изменениям, анализируют все факторы, на которые могут повлиять, и корректируют свои стратегии поведения под сложившуюся ситуацию.

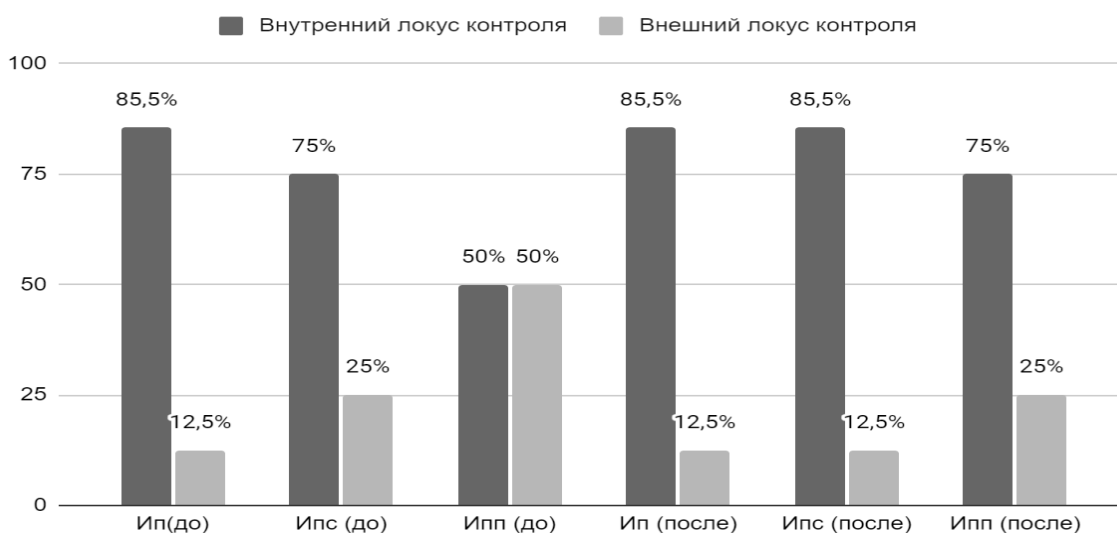


Рисунок 18. Динамика локуса контроля по шкале и субшкалам: интернальность в профессиональной деятельности, профессионально-социальный аспект интернальности и профессионально-процессуальный аспект интернальности менеджеров по маркетингу до и после формирующего эксперимента, распределение в %

На рисунке 15 мы видим динамику изменения локуса контроля в сторону интернальности по шкалам, которые напрямую связаны с профессиональной деятельностью.

Итак, по шкале «интернальность в профессиональной деятельности» показатели до и после формирующего эксперимента не изменились. Испытуемые с внутренним локусом контроля составили 85,5%, а с внешним – 12,5% (1 человек). Респонденты все также демонстрируют достаточно высокий уровень интернальности, который характеризует их как склонных в работе принимать ответственность за свои действия на себя. Участник с внешним локусом контроля, по наблюдениям, также демонстрирует положительную динамику в направлении понимания причин в достижении желаемых результатов.

По субшкале «профессионально-социальный аспект» можно наблюдать рост числа маркетологов с внутренним локусом контроля с 75% до 85,5% за счет снижения с внешним с 25% до 12,5%. Это говорит о том, что исследуемые стали в большей степени брать инициативу в социальных отношениях. Это обусловлено тем, что в программе консультаций была выделена отдельная встреча, посвященная коммуникации и сотрудничеству. На ней участники активно работали над своим восприятием разных ситуаций, которые могут возникнуть во взаимоотношениях на работе, включая конфликты, и учились реагировать на них, исходя из реальных фактов.

По субшкале «профессионально-процессуальный аспект» также можно увидеть увеличение менеджеров с внутренним локусом контроля с 50% до 75%. И снижение с экстернальностью с 50% до 25%. Этот аспект связан с профессиональными навыками и компетентностью. Большинство испытуемых не сталкиваются с такими трудностями и уверены в себе как в профессионале. По опросу 25% (2 человека), которые показали интернальность в данном показателе, отметили, что на данный момент они все еще сталкиваются с трудностями на работе из-за нехватки профессиональных навыков, но знают, каких повысить.

Результаты динамики развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу после формирующего эксперимента по совокупности шести методик

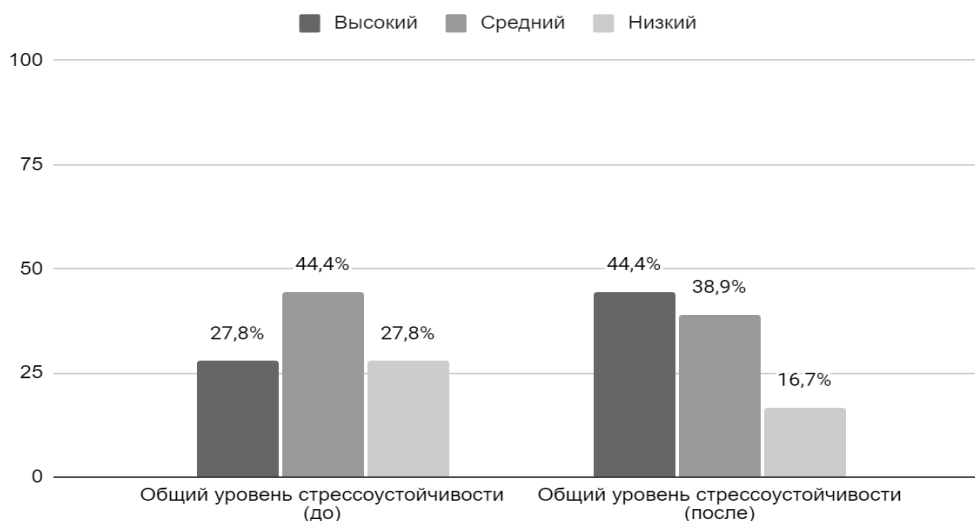


Рисунок 19. Динамика распределения менеджеров по маркетингу по итоговым уровням стрессоустойчивости в экспериментальной группе до и после проведения формирующего эксперимента, распределение в%

По итогам проведения эксперимента можно наблюдать положительную динамику в сторону развития стрессоустойчивости. Количество испытуемых, находящихся на высоком уровне, увеличилось с 27,8% до 44,4%, в свою очередь число менеджеров по маркетингу на других уровнях снизилось: с 44,4% до 39,9% на среднем и с 27,8% до 16,7% на низком уровне.

По наблюдениям общее состояние участников улучшилось, почти у всех поднялась мотивация, работоспособность, появилась уверенность и инициативность.

Анализируя качественные изменения, можно сказать, что все маркетологи, которые согласились участвовать в исследовании, были достаточно мотивированы и готовы приложить все усилия в развитии у себя стрессоустойчивости. Сначала они делали домашние задания и активно

участвовали во всех упражнениях и обсуждениях.

На пятой встрече начало немного проявляться сопротивление. Вначале некоторые участники не сделали домашние задания, а также скептически относились к предложенным упражнениям. На шестой встрече сопротивление проявилось уже ярко, многие из участников испытывали раздражение, демонстрировали закрытость, а также проявлялся саботаж в выполнении домашних заданий. Обсудив сложившуюся ситуацию, у нас получилось проговорить все сложности и мотивировать участников на работу. Последующие встречи не вызвали никаких проблем и характеризовались более глубоким вовлечением.

На последних встречах прослеживалось сплочение участников, они охотно делились своими победами и поддерживали друг друга.

Упражнения, которые отметили все участники и которые особенно повлияли на изменение восприятия стрессовых ситуаций, – это «Падающая стрела», техника визуализации-релаксации «Возвращение» и ролевая игра «Говори громче».

Многие специалисты отмечали, что уже во время прохождения группы проблемы на работе, которые казались неразрешимыми, стали исчезать сами собой. Во время встреч мы обсуждали, каким образом участники могли повлиять на разрешение таких ситуаций, и выяснилось, что, перерабатывая информацию после консультаций, они начали демонстрировать разные модели поведения, отличные от привычных, что привело к другому исходу.

В целом маркетологи, которые участвовали во встречах, поделились, что сейчас, когда случается какая-то ситуация, которая вызывает стресс, она уже не вызывает таких интенсивных эмоций. Рабочие моменты не воспринимаются как катастрофические, непереносимые, а переводятся в задачи, которые можно решить. Уменьшилась импульсивность, раздражение и тревожность. У всех возросла мотивация, появилась инициативность и желание развиваться в профессии.

Для того чтобы проверить различия, нами была проведена статистическая обработка полученных результатов с применением Т-критерия Вилкоксона. В данном случае эмпирическое значение Т попадает в зону значимости: (0,01). Подробнее с результатами можно ознакомиться в приложении Г.

Следовательно, исходя из этого, можно сделать вывод, что реализованная программа может быть эффективной для развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу, что подтверждает выдвинутую нами гипотезу.

Выводы по Главе 2

Основываясь на результатах работы, из этого мы делаем дальнейшие выводы:

1. В процессе констатирующего эксперимента было выявлено, что 30,5% менеджеров по маркетингу имеют высокий уровень стрессоустойчивости, они удовлетворены своей профессиональной деятельностью, уверены в себе, эмоционально устойчивы, ответственны, умеют распределять собственные силы, контролировать свои поступки, инициативны, работоспособны. 41,7% относятся к среднему уровню – частично удовлетворены работой и имеют недостаточно навыков и ресурсов, чтобы противостоять стрессам. С низким уровнем обнаружено 27,8% респондентов, которые не удовлетворены своей деятельностью, плохо управляют эмоциями и воспринимают стрессовые ситуации как угрожающие их комфорту, в них они теряют самообладание и стойкость.

2. По результатам первого этапа исследования была выявлена группа из 8 участников: 7 из них со средним и 1 с низким уровнем стрессоустойчивости, мотивированных для развития стрессоустойчивости. Для этого была разработана программа с формой взаимодействия – групповое консультирование. В программу входили 10 встреч, направленных, включающих в себя подходы когнитивно-поведенческой, телесно-ориентированной терапии, психодрамы, техники визуализации-релаксации, осознанности, эмоциональной регуляции, ролевые игры и упражнения на развитие навыков коммуникации, целеполагания и мотивации. Все консультации проходили в безопасной, комфортной обстановке, в которой участники смогли поделиться опытом, обсудить свои мысли и эмоции и получить поддержку коллег.

3. По результатам формирующего эксперимента количество испытуемых, находящихся на высоком уровне, увеличилось с 27,8% до

44,4%, в свою очередь число менеджеров по маркетингу на других уровнях снизилось: с 44,4% до 39,9% на среднем и с 27,8% до 16,7% на низком уровне. По наблюдениям участники стали более работоспособны, у них поднялась мотивация и повысился самоконтроль. Они стали лучше справляться со своими эмоциями и легче налаживать межличностные связи. Появилась инициативность и ориентация на рост и развитие в данной сфере.

4. Между показателями уровня стрессоустойчивости в экспериментальной группе до и после формирующего эксперимента, на 95% вероятности, интенсивность сдвигов в типичном направлении превышает интенсивность сдвигов в нетипичном направлении.

5. Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что программа консультаций, которая была реализована на группе, имеет положительный результат в целях развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу, тем самым подтверждая гипотезу исследования.

Заключение

Стрессоустойчивость – ключевой компонент для профессии менеджера по маркетингу, который позволяет ему расти и развиваться в этой области. Без него же такие специалисты уходят из данного направления в другую профессиональную область. Таким образом получается, что, получив разные компетенции, у маркетологов не получается реализоваться и добиться успеха. А организации не получают высококвалифицированных специалистов, которые смогут качественно работать долгие годы.

В ходе исследования мы проанализировали теоретические работы разных авторов в направлении феномена «стрессоустойчивость». Были изучены подходы и факторы, влияющие на стрессоустойчивость, ключевые компоненты и структуру. А также нами были рассмотрены классификации групп людей по уровню стрессоустойчивости, поведения в стрессовых ситуациях, а также факторов, влияющих на адаптацию к стрессу менеджеров по маркетингу. Были разобраны методы и техники для развития стрессоустойчивости маркетологов.

Данная информация дала основу для создания диагностического комплекса методик, с помощью которых мы измерили уровни стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу.

В исследовании принимали участие 30 респондентов, работающие в области маркетинга. По каждому уровню стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу на констатирующем этапе были получены следующие данные: 30,5% работников имеют высокий уровень стрессоустойчивости, что позволяет им легко адаптироваться в стрессовых ситуациях и выбирать наиболее подходящие модели поведения. Со средним уровнем оказалось 41,7% испытуемых, которые частично могут противостоять стрессам и поддерживать работоспособность на хорошем уровне, но все же временами теряют стойкость, подвержены панике. Респонденты с низким уровнем

составляют 27,8%, у данной группы достаточно низкий ресурс для хорошего функционирования при стрессе. Они часто теряют самообладание даже при небольшом физическом и психологическом напряжении.

Опираясь на полученные данные, мы разработали и апробировали программу групповых психологических консультаций для развития стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу, которая содержала в себе специальные информационные блоки, а также техники и упражнения, направленные на развитие целевых навыков. Разработанная программа была подтверждена с помощью статистического метода – Т-критерия Вилкоксона.

В результате мы доказали, что для развития стрессоустойчивости у менеджеров по маркетингу будет эффективным групповое консультирование, с сочетанием в себе техники и упражнения из разных подходов.

Программа будет полезна для применения специалистами по персоналу, бизнес-тренерами, руководителями в обучении, развитии и мотивации маркетологов.

Список используемых источников

1. Аверина С.А. Мотивация как фактор управления личностью и группой / С.А. Аверина, З.А. Папкина // Экономика и социум. — 2019. — № 5(60). — С. 1628—1632.
2. Алимова Е.Р. Регуляция стрессовых состояний в процессе осуществления профессиональной деятельности / Е.Р. Алимова, Е.А. Филимонова // Актуальные проблемы общества, экономики и права в контексте глобальных вызовов: Сборник материалов II международной научно-практической конференции, Москва, 20 июля 2021 года. — Махачкала: ООО «Институт развития образования и консалтинга», —2021. — С. 45—49.
3. Андреева Е.А. Тип мышления как детерминанта стрессоустойчивости личности/ Е.А. Андреева // Мир науки. Педагогика и психология. 2019.— №6. — С. 1—6.
4. Банщикова Т.Н. Стратегии преодоления стрессовых ситуаций: психометрические характеристики русской версии методики / Т.Н. Банщикова, М.Л. Соколовский, В.И. Моросанова // Сибирский психологический журнал. —2020. — № 76. — С. 55—77.
5. Баскаков В.Ю. Хрестоматия по телесно-ориентированной психотерапии и психотехнике / В.Ю. Баскаков — М.: Ин-т общегуманитар. исслед., 2018. — 159 с.
6. Безуглова, А.А. Особенности социально-психологической адаптации у лиц с разными стратегиями совладающего поведения / А.А. Безуглова, О.С. Васильева, Л.Р. Правдина// Российский психологический журнал. —2017. —№ 4. — С. 180—204.
7. Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека /Ф.Б.Березин. — М.:Изд-во «Наука», 1988. —270 с.
8. Бодров В.А. Информационный стресс / В.А. Бодров. — М.: Пер

Сэ, 2000. — 352 с.

9. Вассерман Л.И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова; науч. ред. — профессор Л. И. Вассерман. — Санкт-Петербург: Речь, 2010. — 191 с.

10. Водопьянова, Н.Е. Психодиагностика стресса : [стресс-менеджмент] / Н.Е. Водопьянова. — Санкт-Петербург: Питер, 2009. — 336 с.

11. Газиева М.В. Современные подходы к проблеме исследования стресса и стрессоустойчивости / М.В. Газиева // Мир науки, культуры, образования. — 2018. — № 3(70). — С. 348—349.

12. Голева И.В. Теоретический анализ проблемы стресса и взаимосвязь со стрессоустойчивостью/ И.В. Голева, Л.В. Тузова // Вестник науки. — 2024. — № 3 (72). — С. 408—415.

13. Гринберг М. Стрессоустойчивый мозг/ М. Гринберг. — СПб.: Весь, 2019. — 320 с.

14. Дворникова О.Ф. Вероятностная модель оценки стрессовых состояний/ О.Ф. Дворникова, С.В. Дворников, А.И. Худяков// Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. — 2021. — С. 88—103.

15. Джордж Р. Консультирование: теория и практика / Р. Джордж Т. Кристиани. — М.: Эксмо, 2002 — 448 с.

16. Емельянова М.Ф. Основные подходы к пониманию эмоциональной устойчивости/ М.Ф. Емельянова, Т.А. Филь // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — №2. — С. 1—9.

17. Жакатаева А.А. Стрессоустойчивость как один из факторов эффективной деятельности сотрудников: литературный обзор исследований/ А.А. Жакатаева Н.С. Ахтаева// Вестник КазНПУ им. Абая, серия «Психология». — 2022. — № 1. — С. 118—131.

18. Журавлева Ж. А. Групповое консультирование как условие оптимизации социально-психологического климата в студенческой группе /

Ж.А. Журавлева, Е.С. Иванова // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии. — 2016. — № 10(67). — С. 53—59.

19. Закерничная Н.В. Теоретическое осмысление понятия жизнестойкости в отечественных и зарубежных исследованиях / Н.В. Закерничная // Ученые записки ЗабГУ. — 2016. — №5. — С. 61—65.

20. Зарипова Т.В. Повышение стрессоустойчивости личности средствами телесно-ориентированного тренинга / Т.В. Зарипова, И.М. Макина // Мир науки. Педагогика и психология. — 2016. — №6. — С. 1—14.

21. Катунин А.П. Стрессоустойчивость как психологический феномен / А.П. Катунин // Молодой ученый. — 2012. — № 9. — С. 243—246.

22. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса / Л.А. Китаев-Смык. — М.: Академический Проект, 2009. — 943 с.

23. Климонтова О.А. Психологическая устойчивость к стрессам / О.А. Климонтова // Вестник Науки и Творчества. — 2019. — № 1(37). — С. 18—21.

24. Ковпак Д.В. Как избавиться от тревоги и страха. Практическое руководство психотерапевта / Д.В. Ковпак. — СПб.: Наука и Техника, 2007. — 235 с.

25. Кожевникова О.А. Профессиональный стресс: причины возникновения, возможности профилактики и коррекции / О.А. Кожевникова // МНКО. — 2009. — № 7—1. — С. 273—276.

26. Кори Д. Теория и практика группового консультирования / Д. Кори пер. с англ. Е. Рачковой. — М.: Эксмо, 2003. — 637 с.

27. Лавовинных Л.А. Медитация - как эффективный метод борьбы с переживаниями и стрессовыми состояниями / Л.А. Лавовинных, Е.М. Солодовник // E-SCIO. — 2019. — №7 (34). — С. 360—371.

28. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования.

/ Р. Лазарус // Эмоциональный стресс / ред. Л. Леви. — М., 1970. — С. 178—209.

29. Лангер Э. Mindfulness: главная книга о том, как осознанность помогает улучшить все сферы жизни / Э. Лангер. — М.: МИФ, 2024. — 224 с.

30. Леонова А.Б. Комплексные психологические технологии управления стрессом и оценка индивидуальной стресс-резистентности: опыт интеграции различных исследовательских парадигм/ А.Б. Леонова // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. — 2016. — № 3 — С. 63—72.

31. Лихи Р. Техники когнитивной психотерапии / Р. Лихи. — СПб.: Питер, 2022. — 656 с.

32. Макаренко О.В. Психология профессионального развития личности. Профессиональный стресс/ О.В. Макаренко. — Новосибирск: изд-во НГТУ, 2007. — 70 с.

33. Манухина С.Ю. Профессиональный стресс в организационной среде / С.Ю. Манухина, Н.Н. Глушач, Н.М. Манухина // Ученые записки Орловского государственного университета. Серия: Гуманитарные и социальные науки. — 2014. — № 4(60). — С. 350—354.

34. Михеева А.В. Стрессоустойчивость: к проблеме определения / А.В. Михеева // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Вопросы образования: языки и специальность. — 2010. — № 2. — С. 82—87.

35. Никифорова Г.С. Психология менеджмента: психологический практикум / Г.С. Никифорова. — 2-е издание — Москва.: Проспект, 2021. — с.504.

36. Новикова Н.А. Стресс и жизнестойкость / Н.А. Новикова // Психологические проблемы смысла жизни и акме: Электронный сборник материалов XXVI Международного симпозиума, Москва, 13–14 апреля 2021 года. — Москва: Психологический институт Российской академии образования, — 2021. — С. 95—102.

37. Питкевич М.Ю. Способы оценки и повышения уровня стрессоустойчивости / М.Ю. Питкевич // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Экология и безопасность жизнедеятельности. — 2013. — № S5. — С. 47—52.
38. Полякова О.Н. Стресс: причины, последствия, преодоление / О.Н. Полякова / ред. А.С. Батуева. — СПб.: Речь, 2008. — 144 с.
39. Попов П.П. Социально-психологические особенности маркетологов с разным уровнем профессиональной эффективности (на примере МАУ ГО Балашиха «ИА «Большая Балашиха») / П.П. Попов, К.А. Литвинов // Педагогика: история, перспективы. — 2023. — Т.6. — № 3. — С. 104—131.
40. Ромек В.Г. Бихевиоральная психодрама. Использование техник психодрамы в поведенческой терапии / В.Г. Ромек // Журнал практического психолога. — 2002. — № 2-3. — С. 171—176.
41. Самвелян Ф.Г. Анализ подходов к определению сущности понятия «стрессоустойчивость» в психологии / Ф.Г. Самвелян // Вестник Амурского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. — 2019. — № 84. — С. 72—74.
42. Самоукина Н.В. Психология профессиональной деятельности / Н.В. Самоукина. — СПб.: Питер, 2008. — 224 с.
43. Сандомирский М. Е. Защита от стресса / Н.В. Самоукина. — 2-е изд.— СПб.: Питер, 2008. — 255 с.
44. Сапольский Р. Психология стресса / Р. Сапольский. — СПб., 2018. — 920 с.
45. Секач М.Ф. Психическая устойчивость человека/ М.Ф. Секач. — М.: АПКИППРО, 2013. — 356 с.
46. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. — М., 2012. — 66 с.
47. Семенов Д.С. Фрустрационная толерантность личности профессионала в условиях современного мегаполиса / Д.С. Семенов //

Психологическая теория и практика - управлению: сборник научных трудов / под ред. Б.Ю. Берзина, Э.Э. Сыманюк. — Екатеринбург: Уральский ин-т управления - филиал РАНХиГС, 2015. — С. 92—96.

48. Соловьев М.Н. Психологическая устойчивость личности как фактор эффективного преодоления профессиональных стрессов / М. Н. Соловьев // Вестник Московского государственного областного университета. — 2019. — №3. — С. 41—55.

49. Султанова И.В. Анализ наиболее распространенных техник по визуализации информации в педагогике и психологии / И.В. Султанова, И.Ю. Василенко // Проблемы современного педагогического образования. — 2018. — № 61—1. — С. 431—436.

50. Татаринев К.А. Требования к компетенциям и особенности обучения маркетологов в российском вузе / К.А. Татаринев// АНИ: педагогика и психология. — 2019. — № 1 (26). — С. 258—260.

51. Тихонов А.В. Стресс как фактор профессиональной деятельности / А.В. Тихонов// Известия Саратовского университета. Серия: Психология и педагогика. — 2010. — Т. 10, № 3. — С. 53—58.

52. Ткаченко Т.В. Стресс: влияние на здоровье и пути преодоления / Т.В. Ткаченко// Здоровье и образование в XXI веке. — 2019. — Т. 21, — № 2. — С. 91—94.

53. Усатов И.А. Стрессоустойчивость личности как фактор преодоления стресса / И.А. Усатов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». — 2016. — № Т2. — С. 21—25.

54. Фархутдинова Л.В. Психофизиологические и нейропсихологические параметры, определяющие понятие «стрессоустойчивость»/ Л.В. Фархутдинова // Вестник Башкирского государственного педагогического университета им. М. Акмуллы. — 2022. — №1—4 (62). — С. 136—144

55. Целикова В.Ю. Стресс факторы в профессиональной

управленческой деятельности менеджера / В.Ю. Целикова// Инновационная наука. —2015. — №11—3. — С. 286—288.

56. Церковский А.Л. Современные взгляды на проблему стрессоустойчивости / А.Л. Церковский // Вестник Витебского государственного медицинского университета. — 2011. — Т. 10, —№ 1. — С. 6—19.

57. Чекалев В.А. Научные исследования выбора профессиональной деятельности и влияние стресса на его результаты / В.А. Чекалев, Л.А. Ларина // Проблемы психологической службы в образовании. — 2008. — С. 115—119.

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

59. Чернова А.Д. Изучение понятия «стрессоустойчивость» / А.Д. Чернова // Молодой ученый. —2020. — № 34(324). — С. 125—127.

60. Шатохина О.В. Психологическое здоровье маркетологов / О.В. Шатохина // Психологическое здоровье: ожидания и ресурсы: сборник материалов I Всероссийской (национальной) научно-практической конференции, Армавир, 10 октября 2023 года / Армавирский государственный педагогический университет. Киров: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании, — 2023. — С. 134—37.

61. Шингаев С.М. Психологическая оценка программ обучения, направленных на сохранение и укрепление профессионального здоровья менеджеров / С.М. Шингаев // Психология человека в образовании. —2021. — Т. 3, — № 3. — С. 329-338.

62. Щербатых Ю.В. Психология стресса/ Ю.В. Щербатых. — М.: Эксмо, 2008. —295 с.

63. Щербатых Ю.В. Управление стрессом для делового человека. Технологии управления стрессом, проверенные в корпоративных войнах, судебных баталиях и жестких переговорах/ Ю.В. Щербатых, Д.А. Галанцев — М.: Добрая книга, 2019. — 512 с.

64. Щербатыч Ю.В. Психология стресса и методы коррекции/ Ю.В. Щербатых. — 3-е изд. — СПб., 2024. — 432 с.

65. Юнусова С.Г. Стресс. Биологический и психологический аспекты / С.Г. Юнусова, А.Н. Розенталь, Т.В. Балтина // Ученые записки Казанского государственного университета. Серия: Гуманитарные науки. — 2008. — Т. 150, — № 3. — С. 139—150.

66. Henderson D.F. A Century of Stress: Stress Theories and Preventive Management in a Global Context / D.F. Henderson, T.L. Quick, J.C. Quick // Организационная психология. — 2015. — Vol. 5, — No. 3. — P. 10—25.

67. Hristova S. Work stress and coping strategies in organizations in Bulgaria and abroad / S. Hristova // Научни трудове на Съюза на учените Пловдив. Серия А: Обществени науки, изкуство и култура. — 2017. — Vol. 3. — P. 242—245.

68. Vasyuta G. Stress management in organisations / G. Vasyuta // Право и современные государства. — 2015. — No. 5. — P. 59—65.

Приложение А

Таблица 1. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике «Мотивации профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А.А. Реана)

Респондент №	ВМ	ВПМ	ВОМ	Общий уровень
1.	4.5	3.3	4.0	Средний
2.	4.5	4.3	4.5	Средний
3.	4.5	4.0	4.5	Средний
4.	2.0	3.3	4.5	Низкий
5.	4.0	3.7	4.0	Средний
6.	5.0	3.7	2.5	Высокий
7.	4.0	3.3	2.5	Высокий
8.	4.5	3.7	3.5	Высокий
9.	4.0	3.0	5.0	Средний
10.	5.0	3.7	5.0	Средний
11.	3.5	2.7	4.5	Средний
12.	4.0	3.3	4.0	Средний
13.	4.5	3.0	5.0	Средний
14.	4.0	4.0	4.0	Средний
15.	3.0	3.0	3.0	Средний
16.	4.0	3.7	3.0	Высокий
17.	2.5	2.3	4.5	Низкий
18.	2.5	3.3	5.0	Низкий
19.	4.0	3.3	4.0	Средний
20.	5.0	3.7	4.0	Средний
21.	3.5	4.3	3.5	Средний
22.	4.5	3.7	4.5	Средний
23.	2.5	3.3	4.5	Низкий
24.	4.0	3.5	5.0	Средний
25.	4.5	3.7	4.5	Средний
26.	3.0	4.0	2.5	Средний
27.	3.5	3.0	3.0	Средний
28.	4.0	3.7	2.0	Высокий
29.	2.5	2.7	4.5	Низкий
30.	3.0	3.7	2.5	Средний

Приложение А

Таблица 2. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по опроснику «Волевой самоконтроль» (ВСК), разработанный А.Г. Зверковым и Е.В. Эйдманом

Респондент №	Индекс волевой саморегуляции	Настойчивость	Самообладание	Общий уровень
1.	19	14	9	Высокий
2.	12	10	6	Средний
3.	15	11	8	Высокий
4.	9	6	4	Низкий
5.	16	15	6	Высокий
6.	9	6	6	Низкий
7.	19	12	11	Высокий
8.	3	1	12	Низкий
9.	8	6	4	Низкий
10.	7	5	3	Низкий
11.	9	7	5	Низкий
12.	7	7	2	Низкий
13.	13	11	6	Средний
14.	21	14	12	Высокий
15.	11	7	6	Средний
16.	7	5	3	Низкий
17.	11	9	4	Средний
18.	6	5	2	Низкий
19.	14	10	7	Средний
20.	13	10	6	Средний
21.	11	5	8	Средний
22.	7	4	4	Низкий
23.	9	7	4	Низкий
24.	18	14	9	Высокий
25.	6	2	5	Низкий
26.	16	10	10	Высокий
27.	13	9	7	Средний
28.	16	10	10	Высокий
29.	8	5	6	Низкий
30.	11	7	8	Средний

Приложение А

Таблица 3. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Респондент №	ПОК	ЭОК	Избегание	Доминирующий копинг
1.	59	34	38	ПОК
2.	57	38	41	ПОК
3.	59	33	32	ПОК
4.	50	43	32	ЭОК
5.	64	24	30	ПОК
6.	40	44	30	ЭОК
7.	70	44	41	ПОК
8.	50	36	34	ПОК
9.	57	32	41	ПОК
10.	40	39	38	ЭОК
11.	61	24	32	ПОК
12.	45	22	40	Избегание
13.	35	32	34	Избегание
14.	41	39	28	ЭОК
15.	42	25	24	ПОК
16.	49	40	33	ЭОК
17.	58	28	37	ПОК
18.	67	43	44	ПОК
19.	53	34	32	ПОК
20.	66	42	35	ПОК
21.	42	47	38	ЭОК
22.	56	33	35	ПОК
23.	69	24	40	ПОК
24.	64	38	33	ПОК
25.	40	31	47	Избегание
26.	62	40	38	ПОК
27.	50	47	31	ЭОК
28.	56	49	36	ЭОК
29.	69	44	39	ПОК
30.	63	36	34	ПОК

Приложение А

Таблица 4. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по анкете оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) под названием «Прогноз-2» (автор В.Ю. Рыбников)

Респондент №	Уровень НПУ	Общий уровень
1.	Удовлетворительная НПУ	Средний
2.	Хорошая НПУ	Высокий
3.	Удовлетворительная НПУ	Средний
4.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
5.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
6.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
7.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
8.	Удовлетворительная НПУ	Средний
9.	Удовлетворительная НПУ	Средний
10.	Удовлетворительная НПУ	Средний
11.	Удовлетворительная НПУ	Средний
12.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
13.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
14.	Удовлетворительная НПУ	Средний
15.	Хорошая НПУ	Высокий
16.	Удовлетворительная НПУ	Средний
17.	Удовлетворительная НПУ	Средний
18.	Хорошая НПУ	Высокий
19.	Удовлетворительная НПУ	Средний
20.	Удовлетворительная НПУ	Средний
21.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
22.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
23.	Удовлетворительная НПУ	Средний
24.	Удовлетворительная НПУ	Средний
25.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий
26.	Хорошая НПУ	Высокий
27.	Удовлетворительная НПУ	Средний
28.	Хорошая НПУ	Высокий
29.	Хорошая НПУ	Высокий
30.	Неудовлетворительный НПУ	Низкий

Приложение А

Таблица 5. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по шкале психологического стресса PSM-25 (адаптирована Н.Е. Водопьяновой)

Респондент №	Уровень стресса	Общий уровень
1.	131	Средний
2.	143	Средний
3.	100	Высокий
4.	65	Высокий
5.	122	Средний
6.	131	Средний
7.	144	Средний
8.	134	Средний
9.	73	Высокий
10.	72	Высокий
11.	86	Высокий
12.	112	Средний
13.	96	Высокий
14.	56	Высокий
15.	118	Средний
16.	132	Средний
17.	56	Высокий
18.	79	Высокий
19.	138	Средний
20.	110	Средний
21.	132	Средний
22.	127	Средний
23.	120	Средний
24.	69	Высокий
25.	126	Средний
26.	145	Средний
27.	126	Средний
28.	116	Средний
29.	134	Средний
30.	87	Высокий

Приложение А

Таблица 6. – Индивидуальные результаты констатирующего эксперимента по методике «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой)

Респондент №	Ои	Ип	Ипс	Ипп	Общий уровень
1.	33	14	7	7	Высокий
2.	23	9	3	6	Средний
3.	24	8	3	5	Средний
4.	23	12	5	7	Средний
5.	21	8	3	5	Средний
6.	24	9	5	4	Средний
7.	21	8	3	5	Средний
8.	21	7	2	5	Средний
9.	26	10	3	7	Высокий
10.	36	13	6	7	Высокий
11.	26	11	4	7	Высокий
12.	15	9	4	5	Низкий
13.	21	9	2	7	Средний
14.	27	13	6	7	Высокий
15.	30	14	6	8	Высокий
16.	8	4	2	2	Низкий
17.	24	11	4	7	Средний
18.	28	11	4	6	Высокий
19.	26	8	4	4	Высокий
20.	29	12	6	6	Высокий
21.	27	10	7	3	Высокий
22.	37	16	8	8	Высокий
23.	27	10	5	5	Высокий
24.	27	10	4	6	Высокий
25.	36	14	6	8	Высокий
26.	26	10	6	4	Высокий
27.	22	9	6	3	Средний
28.	15	8	4	4	Низкий
29.	31	11	6	5	Высокий
30.	26	12	3	7	Высокий

**Программа групповых консультаций менеджеров по маркетингу
«Развитие стрессоустойчивости»**

Консультация № 1

Тема: «Знакомство с группой»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйте, уважаемые участники, рада вас приветствовать на группе «Развитие стрессоустойчивости». У нас с вами будет 10 встреч, которые мы посвятим глубокой работе над стрессоустойчивостью. В начале каждой встречи я буду объявлять повестку дня.

Сегодня у нас на повестке дня:

- Знакомство, каждый из вас представьтесь и расскажите буквально в двух предложениях о себе то, что вам кажется важным, что мы должны о вас знать, а также скажите, что вы сейчас чувствуете, в каком вы состоянии.
- Затем мы обсудим правила группы и коммуникации друг с другом.
- Потом перейдем к формированию вашего индивидуального запроса в рамках нашей темы.

Знакомство участников друг с другом

Каждый участник по очереди рассказал несколько фактов о себе, например, такие как: имя, возраст, где он работает и первый он раз на группе или нет и т. д.

В основном участники делились своей тревогой по поводу нового группового процесса и социального волнения. Но параллельно все отметили эмоцию интерес. Одна из участниц поделилась эмоцией раздражения, потому что этап знакомства и обсуждения правил ей показался, как она выразилась, «водой» и уже хотелось перейти быстрее к сути.

Правила группового консультирования:

1. Правило «Прямой речи». Мы не обсуждаем людей, а общаемся с ними.
2. Правило «Точного времени». Начинаем и заканчиваем наши встречи вовремя.
3. Правило «Прямых контактов». Мы не говорим о человеке в третьем лице «он», «она», а обращаемся непосредственно к нему по имени.
4. Правило «Здесь и сейчас». Главное для нас то, что происходит «здесь и сейчас». Поэтому мы обсуждаем именно это, а не то, что было или будет.
5. Правило «Конфиденциальности». Мы дорожим искренностью и доверием, поэтому то, что мы узнаём друг о друге, обсуждаем только в пределах группы.
6. Правило «Чувств и оценок». Мы говорим о своих чувствах, но избегаем оценок и обвинений.
7. Правило «Личного мнения». Мы уважаем мысли и чувства каждого, поэтому выслушиваем любое мнение, даже если оно не совпадает с нашим, и выражаем свою точку зрения.
8. Правило «Я». Для нас важна личная позиция каждого участника группы, поэтому «все так считают» — говорим «я так думаю».
9. Правило «Ответственности». Каждый из нас — часть группы, поэтому каждый несёт свою долю ответственности за общую работу.
10. Правило «Тишины». Мы соблюдаем тишину, когда один из нас говорит.
11. Правило «Секретности». Мы не разглашаем чужие тайны.
12. Правило «Вежливости». Мы не говорим друг другу обидных слов.
13. Правило «Своего мнения». Мы выслушиваем мнение каждого, даже если с ним не согласны.
14. Правило «Активности». Мы активно участвуем в техниках и упражнениях.

15. Правило «Стоп». Каждый может отказаться участвовать в технике или отвечать на вопрос.

16. Правило «Завершенности». Оставаться до конца занятия и не покидать его при сильных переживаниях.

Формулирование и уточнение запросов на психологическую работу

Каждый участник рассказал о том, какая ситуация, связанная с рабочим процессом, доставляет ему достаточно много стресса. В основном это были ситуации конфликтов с коллегами, а также слишком много задач разного характера, которые нужно выполнить в очень короткие сроки. Стратегия поведения в конфликтах, которую в основном выбирали участники — избегание конфликта.

Запросы большинства участников звучали так: изменить свое отношение к ситуации, снизить раздражение и тревогу, научиться расслабляться.

Итоги и рефлексия

Поделитесь, пожалуйста, что для вас выберете для себя сегодня? Что было важно? Есть ли у вас какие-то вопросы?

Многие участники поделились, что они послушали других участников и поняли, что у многих пересекаются проблемы. Что рассказав о своей проблеме, актуализируя ее и послушав проблемы других, они уходят с ощущением легкости.

Консультация №2

Тема: «Поиск автоматических мыслей»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйте! Сегодня у нас на повестке дня:

- Поговорим о том, всегда ли стресс вреден, какие стадии стресса мы проходим при встрече с ним, и я расскажу, каким образом формируются

наши реакции на стрессовые события с помощью когнитивной модели.

- На следующем этапе мы поймем, каким образом каждый из вас реагирует на стресс с помощью упражнения «СМЭР», которое направлено на развитие самоанализа.

- В конце вы поделитесь своими мыслями и ощущениями от сегодняшней встречи, и я задам домашнее задание.

Консультативная беседа

Таблица 1. – Консультативная беседа по теме: «Стрессовые реакции»

Топик-гайд	Теоретическая справка
<p>1. Что такое стресс? 2. Стадии стресса? 3. Когда стресс вредит, а когда нет? 4. Что нужно делать каждый день, чтобы у организма был ресурс справляться со стрессом? 5. Каким образом формируются наши реакции на стрессовые события с помощью когнитивной модели?</p>	<p>У организма есть две главные функции — гомеостаз и развитие. Стресс нужен для развития. Стресс — это адаптация организма к изменениям внешней среды. Стресс невозможно исключить из нашей жизни, он всегда будет, но важно то, в каком состоянии наши ресурсы, например, представьте резинку, если ее держать в натянутом состоянии, она упругая, и если на нее надавить, она немного продавится от нажима, а потом вернется в ту же форму. Но если резинку ослабить, она будет вялая. Нажимая на такую резинку, она просто прогнется, как тряпочка. А если ее натянуть сильно, то есть риск, что при нажиме она порвется.</p> <p>Стадии: Когда с нами происходит стрессовое событие, мы сначала попадаем на стадию тревоги. Например, вам нужно выступить на планерке, и тут вы понимаете, что забыли свою презентацию дома. Начинаете тревожиться и думать, что же сейчас делать. Далее вы попадаете на вторую стадию — адаптация. Вам нужно адаптироваться и придумать выход из этой ситуации. Если вы решаете импровизировать, всем нравится ваше выступление, вы получаете позитивный опыт и уверенность в своих силах. Данный стресс оказал положительное влияние на ваш организм, его еще называют эустресс. Но если вашу импровизацию раскритиковали, вы получили негативный опыт, а затем пришли домой и начали обдумывать эту ситуацию, и данная руминация затянулась на недели, вы перешли на стадию истощения. Такой стресс называется</p>

Окончание Таблицы 1

	<p>дистресс, и он действует на организм разрушающе.</p> <p>Рекомендации профилактики стресса: физическая активность, режим дня, социальная поддержка, работа со своими негативными мыслями и эмоциями, дышать свежим воздухом, применять техники релаксации.</p> <p>Когнитивная модель: есть ситуация, но она нейтральна, именно мы наделяем ее смыслом с помощью наших автоматических мыслей, которые вызывают эмоции и поведенческие реакции, а также ощущения в теле. Автоматические мысли сложно уловимы и часто не осознаются, потому что возникают как бы по привычке.</p>
--	--

Упражнение «СМЭР»

Цель: развить навыки самосознания и образное мышление.

Инструкция: перед вами таблица, которую нужно будет заполнить.

В первой колонке напишите ситуацию, которая вызывает стресс на работе.

Во вторую колонку запишите все мысли, минимум 7 штук, которые вы думали в моменте, когда произошла эта ситуация.

В третью колонку запишите, что вы чувствовали, когда произошла эта ситуация и вы подумали так.

В четвертую запишите, какие ощущения были в теле в моменте, когда происходила эта ситуация.

В пятую запишите, что вы сделали или начали делать, когда эта ситуация случилась.

Таблица 2. – «СМЭР»

Ситуация	Мысли	Эмоции	Ощущения в теле	Поведение

После того как вы заполните таблицу, каждый из вас зачитает только свои мысли, а остальные участники попробуют предположить, по какому правилу или принципу живет человек, в голове у которого такие мысли. Важное уточнение: мы не интерпретируем мысли конкретного человека, а стараемся абстрагироваться от личности.

Запишите все правила, которые будут говорить участники, и выберите те, которые вам больше всех откликаются. Если есть какие-то трудности или вопросы в процессе, обязательно спрашивайте.

Обсуждение: все участники отлично справились с этим упражнением, никаких трудностей не возникло.

Примерные ответы участников были такие: «Человек, у которого в голове такие мысли, живет по принципу, что люди могут мне навредить, а мир небезопасен.

- Я никогда не должен совершать ошибок.
- Я все должен делать идеально.
- Меня должны хвалить и оценивать мою работу положительно, а если это не так, то я ничего делать не буду».

Многие участники называли несколько правил на одни и те же мысли.

Рефлексия и подведение итогов

Вы прекрасно все сегодня справились с упражнением, нашли свои автоматические мысли, которые вызывают у вас спектр неприятных эмоций, ощущений и нежелательное поведение, а также вы теперь знаете, что такое стресс, откуда он возникает, какие стадии мы проходим, встречаясь со стрессовыми событиями. Поделитесь, пожалуйста, что для вас было полезным, а что не вызвало никакого интереса?

Большинство участников отметили, что им было очень интересно и полезно. Многие из них уже знакомы с таблицей «СМЭР» и им было легко ее заполнять, но вторая часть упражнения дала большой ресурс для размышлений. Многие правила, которые были произнесены на встрече,

откликнулись для каждого.

Консультация № 3

Тема: «Поиск промежуточных убеждений»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Добрый день! Давайте поговорим про повестку дня:

- Обсудим, как промежуточные мысли влияют на нас и как они влияют на наши реакции в стрессовых ситуациях.

- На следующем этапе мы найдем промежуточные мысли каждого участника и сделаем упражнение, которое направлено на развитие образного мышления.

- В конце я попрошу у вас обратную связь и определим домашнее задание для закрепления навыка.

Консультативная беседа

Таблица 3. – Консультативная беседа по теме «Как промежуточные убеждения влияют на поведение в стрессовых ситуациях»

Топик-гайд	Теоретическая справка
1. Что такое промежуточные убеждения? 2. Как они на нас влияют? 3. Что такое глубинные убеждения?	<p>Промежуточные убеждения — это мысли, которые возникают в виде требований, запретов, допущений по отношению к себе, к людям и окружающим.</p> <p>Часто они относятся к конкретным сферам нашей жизни: работа, отношения, здоровье, отдых и т. д., поэтому их влияние всеобъемлющее. Иногда промежуточные убеждения нам помогают, но случается так, что меняются обстоятельства, и старое убеждение перестает работать, но по привычке вы продолжаете ему следовать, и оно начинает даже мешать. Они компенсируют негативное понимание о мире, людях и себе, чтобы не сталкиваться с невыносимыми чувствами. Например, если глубинное убеждение «Я глупый», то промежуточное убеждение может звучать</p>

Окончание Таблицы 3

	<p>«Я всё должен делать идеально» или, наоборот, «Я должен делать работу плохо», чтобы подтвердить убеждение и успокоиться.</p> <p>Глубинные убеждения — это фундаментальные и часто преувеличенные представления индивида о себе и окружающей действительности. Эти убеждения служат основой для его поступков и оценок. В когнитивно-поведенческой терапии есть 3 типа глубинных убеждений: беспомощность, непривлекательность и никчемность.</p>
--	--

Упражнение «Поиск промежуточных убеждений»

Цель: навыки восприятия стрессовой ситуации на уровне автоматических мыслей, развить навык самонаблюдения.

Инструкция: сейчас я попрошу вас открыть ваши ситуации, которые вы подготовили дома и расписали их по табличке «СМЭР», выберите одну, с которой хотите поработать сегодня.

Когда выберите, посмотрите на мысли, которые вы записали, и к каждой мысли задайте по одному вопросу из этого списка. Задавайте не все вопросы к одной мысли, а только один:

- Что для меня эта мысль значит?
- О чем для меня эта мысль говорит?
- Как должно быть в этом случае?

Далее я попрошу каждого зачитать по порядку только ответы на эти вопросы, а каждый из участников должен внимательно прослушать все мысли и поделиться образом, картинкой или метафорой, которые возникают у вас в голове, когда вы их слышите. Только попытайтесь абстрагироваться от образа участника, сосредоточьтесь только на мыслях и на своих образах.

Запишите все образы или метафоры, которые будут говорить участники, и выберите те, которые вам больше всех откликаются.

Обсуждение: участники отметили, что это упражнение было

интересным и необычным. Сначала возникли непонимания с тем, что было сложно четко назвать образ, было много характеристик, например, мне представилась умная девочка, которая сомневается. Здесь я задавала уточняющие вопросы: «А если мы все увидим эту девочку, как мы поймем, что она сомневается?» И у участников получалось конкретизировать.

Многим откликнулись 2–3 образа, которые предложили участники, один участник отметил, что все же ему показалось, что образы все равно относились к самой личности, а не только к мыслям, которые зачитывались, но отметил, что это не плохо.

Рефлексия и подведение итогов

Спасибо большое, что активно участвуете, у вас отлично получается, на данном этапе нам удалось определить ваши промежуточные убеждения, а также поработать с образным мышлением, т. к. в разных ситуациях часто мы можем не заметить наши конкретные мысли, а видим образы, картинки, которые могут нас напугать или вызвать стыд, вину, раздражение.

Дайте, пожалуйста, обратную связь, что сегодня для вас было полезно, что заберете с собой?

Многие участники отметили, что им было интересно придумывать образы, запятая, но вопросы, которые они задавали к автоматическим мыслям, были сложные, и ответ приходил не сразу. В обычной жизни такие вопросы никто не задает.

Некоторые образы, которые предложили участники, заставляют задуматься и по-новому посмотреть на многие ситуации.

Спасибо большое за обратную связь, по домашнему заданию, найдите, пожалуйста, промежуточные убеждения к оставшимся ситуациям, которое вы написали к сегодняшней консультации?

Консультация № 4

Тема: «Поиск глубинных убеждений»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйтесь! Рада всех приветствовать, сегодня вот что мы с вами будем делать:

- Поговорим том, всегда ли стресс вреден, какие стадии стресса мы проходим при встрече с ним, и я расскажу, каким образом формируются наши реакции на стрессовые события с помощью когнитивной модели.

- На следующем этапе мы поймем, каким образом каждый из вас реагирует на стресс с помощью упражнения «Падающая стрела», которое направлено на развитие самоанализа.

- В конце вы поделитесь своими мыслями и ощущениями от сегодняшней встречи, и я задам домашнее задание.

Консультативная беседа

А сейчас расскажите, пожалуйста, в каком сейчас вы состоянии, что вы сейчас чувствуете? Как прошла ваша неделя? Получилось ли сделать домашнее задание?

Некоторые участники сделали домашнее задание, но отметили, что сделали перед самой консультацией. Эмоции на момент встречи были разные, у кого-то спокойное и расслабленное состояние, у некоторых было напряжение и раздражение, связанное с ситуациями, которые случились перед встречей.

Многие участники отметили, что задавали вопросы с прошлой консультации в разных ситуациях, которые происходили с ними, отследили свое состояние, и у них получалось немного изменить восприятие ситуации и эмоцию.

Упражнение «Падающая стрела»

Цель: навыки восприятия стрессовой ситуации на уровне автоматических мыслей, развить навык самонаблюдения.

Инструкция: сейчас возьмите любое промежуточное убеждение, с которым вы хотите поработать. Я задам вопрос к этому убеждению, ваша задача — ответить на него и записать ответ в тетради. Следующий вопрос, который я задам, будет к ответу, который у вас получился, и так далее.

Найдите ответ, старайтесь долго не думать, даже если вам непонятен этот ответ:

- Что эта мысль для вас значит? (Если пришла ассоциация, например, «плохо», разверните: а плохо потому что что?)

- К этому ответу задайте вопрос: когда вы думаете так, что вы думаете о себе?

- К ответу, который вы только что записали, задайте вопрос: на каком основании вы это думаете или говорите?

- К этому факту задайте следующий вопрос: когда вы думаете так, что вы думаете о мире вокруг себя?

- Когда вы думаете так о мире, что вы думаете о своей жизни?

- Когда вы так думаете так о своей жизни, что вы думаете о других людях?

- Когда вы думаете так, то каким вы должны быть или как должно быть?

- И к этому последнему ответу задайте вопрос: и что это для меня значит?

- Когда вы думаете так, что вы думаете о себе?

- На каком основании вы так думаете или считаете?
(Даже если мысли повторяются — ничего страшного).

- Когда у меня в голове такая мысль, что я думаю о мире?

- Когда у меня в голове такая мысль, что я думаю о своей жизни?

- Когда у меня в голове такая мысль, что я думаю об окружающих людях?

- Когда у меня в голове такая мысль о других, как должно быть?

Теперь ответы, которые у вас получились, я прошу зачитать каждого по порядку, а задача участников будет ответить на вопрос:

Когда я слышу эти мысли, какое противоречие, на мой взгляд, кроется в этих представлениях?

Обсуждение: все участники отлично справились с этим упражнением, никаких трудностей не возникло.

Примерные ответы участников были такие:

- человек, у которого в голове такие мысли, живет по принципу, что люди могут мне навредить, а мир небезопасен;
- я никогда не должен совершать ошибок;
- я все должен делать идеально;
- меня должны хвалить и оценивать мою работу положительно, а если это не так, то я ничего делать не буду;

Многие участники называли несколько правил на одни и те же мысли.

Рефлексия и подведение итогов

Вы прекрасно все сегодня справились с упражнением, нашли свои глубинные убеждения. Поделитесь, пожалуйста, что для вас было полезным, а что не вызвало никакого интереса?

Упражнение «Падающая стрела» вызвало очень противоречивые чувства участников. С одной стороны, им было сложно отвечать на вопросы, но с другой стороны ответы их удивили.

Консультация № 5

Тема: «Восстановление ресурса»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйте уважаемые участники, рада приветствовать вас на пятой встрече! Сегодня у нас на повестке дня:

- Поймем, как снять эмоциональное и физическое напряжение с помощью техники «Пружинка».

- На втором этапе нашей встречи уменьшим эмоциональную связь с прошлым, создадим и восстановим внутренние ресурсы с помощью техники визуализации-релаксации «Возвращение».

- В конце попрошу рассказать про свои ощущения от этой техники, выводы, осознания и задам домашнее задание для закрепления.

Упражнение «Пружинка»

Цель: снятие эмоционального и физического напряжения.

Инструкция: давайте представим, что вы пружинка и кто-то решил на вас надавить. Напрягите все тело, как можно сильнее и считайте до 5, затем расслабьтесь, досчитайте до 10 и потом опять напрягитесь. Так будем повторять 3 раза.

Важно напрячь все тело и лицо, включая челюсти, каждую мышцу. Также можно по очереди напрягать ту зону, которая кажется наиболее напряженной. По окончании нужно сделать вдох — выдох.

После того, как тело запомнило по контрасту разницу между напряжением и расслаблением, уже не нужен предварительный этап напряжения мышц, Вы сразу можете говорить себе: «Расслабься» — и расслабляетесь. «Еще расслабься» (столько раз, сколько Вам нужно, пока не почувствуется полноценное расслабление). В момент, когда охватывает тревога, сказать самому себе «Расслабься» — и расслабляетесь внутри проблемной ситуации быстро и эффективно.

Вопросы для обсуждения: поделитесь своими ощущениями от этого упражнения, повлияло ли оно на ваше эмоциональное и физическое состояние?

Участники делились, что, когда делали это упражнение, сначала напрягаться было очень сложно и уже хотелось быстрее расслабиться, но, когда расслаблялись, особенно чувствовали те зоны, которые были наиболее

напряжены. После упражнения чувствовалась легкость, а эмоциональные переживания как будто выветрились из головы.

Следующим этапом мы поработаем над формированием навыков управлять своим внутренним состоянием (напряжением, стрессом). Релаксация и расслабление целительны для мозга и организма — стабилизируют нервную систему, нейроэндокринно-иммунную систему организма и позволяет овладевать навыками саморегуляции. Если вы готовы, предлагаю перейти к технике.

Упражнение «Возвращение»

Цель: релаксация, восстановление внутренних ресурсов.

Инструкция: сядьте поудобнее, обопритесь на спинку стула, руки положите на колени и ноги поставьте на пол таким образом, чтобы вся стопа касалась пола. Ноги и руки не должны быть скрещены. Побеспокойтесь о том, чтобы телефоны были выключены, а также все мешающие детали такие, как сумки, тетрадки уберите в сторону. Закройте глаза, настройте дыхание (1-2 минуты): ровно, спокойно, глубоко. Вы дышите ровно и глубоко и в этот момент ваше тело расслабляется. Заметьте, как расслабляются ваши руки, как расслабляются ступни икры ноги, расслабьте плечи, лицо, расслабьте челюсть, лоб.

Во время этого упражнения следуйте за моим голосом, чтобы мы с вами провели очень важную внутреннюю работу по возвращению и восстановлению душевных ресурсов. Я вам буду предлагать это сделать, а вы, используя свое воображение сделайте это так, как у вас получится.

А сейчас найдите своим мысленным взором в себе зону дискомфорта (это может быть дискомфорт в теле, напряжение мышц эмоциях, какая-то тяжесть, боль, неудобство). Не фокусируйтесь на этом долго, нам это нужно только как отправная точка. А теперь спросите себя, какое событие или цепочка событий соответствуют этому дискомфорту, и перенеситесь в памяти в то место, где оно происходило. Обратите внимание, что там всё

застывшее — это ваше прошлое — там никто не двигается, но всё осталось на тех местах, как вы вспоминаете. Если вы перебираете эти места, то своим усилием воли просто остановитесь на каком-то одном событии.

Вы также спокойно и глубоко дышите. А сейчас я попрошу вас не спеша визуализируйте, представьте в мельчайших подробностях то место, восстановите мельчайшие детали. Внимательно рассматривайте, (справа, слева, спереди и медленно поворачиваясь — сзади) чтобы вы восстановили все детали этого места.

Обратите внимание на дыхание: вы дышите ровно и спокойно, вы расслаблены. Ваше тело расслаблено и отдыхает, а мы с вами проводим очень важную внутреннюю работу в вашем теле и пространстве.

Сейчас я попрошу вас поискать где-то среди этих вещей в этом месте вашу энергию. Это может быть дымка на предметах, деревьях, камнях, на полках, или это одежда, это может быть даже свет или запах, или энергия, или огонь — что угодно!). Ищите в этом месте вашу энергию.

Размеры, форма или структура предметов не имеют значение! Главное, чтобы это были для вас значимые предметы, или вещи. Оно может быть в любом виде — образа, облачков, паутины, сухих пучков травы, мелких важных предметов или более крупные предметы, предметы одежды.

Я прошу вас внимательно рассматривать то место, которое у вас перед вашим мысленным взором и искать свою энергию. Помните, люди, встречающиеся там (в этом прошлом событии), они застывшие, но они тоже могут быть носителями Вашей энергии, например, держать что-то у рук, или быть, как опутаны паутиной, одеты во что-нибудь. Забирайте своё себе и эмоции по отношению к этому человеку значительно ослабляются.

Вы медленно идете по этому месту, обходя каждый уголок и рассматривая все детали. Вас не интересуют люди, вещи, которые там находятся — это всё застывшее, это прошлое и вам его не надо вспоминать. Ищите глазами свою энергию — это будет что-то заброшенное, забытое, но

ваше. Я прошу вас собирать все эти предметы в руки, даже если они очень крупные. Помните в вашем воображении нет пространства и времени, все можно изменить по вашему желанию. Вы можете взять крупный предмет, и он уменьшится в размерах и поместится в руку. Вы собираете все это и складываете в комок.

А теперь мысленно превратите эти предметы в сгусток вашей энергии (свет, пламя, предмет, дым, что угодно!). Я дам вам несколько секунд времени, потому что это очень важная работа. Превратите то что вы нашли в сгусток энергии. ПАУЗА.

А теперь медленно эту энергию, которая у вас в руках, прям в реальной жизни положите руками себе на солнечное сплетение. Не мысленно, а прям задействуйте руки. И сделайте 3 глубоких вдоха, вдыхая (втягивая) в себя (присваивайте себе обратно). Представляйте, как она снова заходит в ваше тело. Если это сложно, то можете просто положить и оставить ее на вашем теле. Сделайте так как вам будет комфортно. Можно любым способом (выпить, положить в карман, одеть и т.д.)

После того, как вы вернете себе свою энергию (вдохнете, выпьете), это событие потеряет для вас эмоциональную насыщенность, станет безразличным, и его можно положить на склад истории.

Мы не разрушаем связи между событиями, т.е. цепочка событий остается на месте, но она уже лишена энергии. Через несколько дней, когда энергия ассимилируется в вас, вы ощутите изменение и прилив сил.

Выход из визуализации: счёт от 5 до 1.

Вопросы для обсуждения: поделитесь обратной связью, какие у вас впечатления от этой техники, какие у вас размышления по этому поводу, удалось ли присвоить себе свою энергию, много ли предметов, в которых она сосредоточена?

Некоторые участники поделились, что представили энергию в виде магических сил, наполнились и то воспоминание, которое приносило

дискомфорт, действительно стало слабее. Одна участница дошла до места, где нужно было собирать энергию, но слово «энергия» для нее нечто эзотерическое, а она скептически относится к этому и не поняла, как именно нужно собирать и что это такое энергия. Мы проговорили момент, что энергия — это ресурс по-другому и ей стало понятнее. В целом упражнение произвело положительное впечатление и эффект релаксации.

Рефлексия и подведение итогов

Сегодня мы проделали большую внутреннюю работу по возвращению себе своих ресурсов. Теперь, когда вы будете думать, что вам не хватает энергии или, чувствуете напряжение, проделайте эту технику. А также тренируйте упражнение напряжения-расслабления.

Консультация №6

Тема: «Управление эмоциями и поведением»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Добрый день! Сегодня наша встреча посвящена эмоциям и вашему эмоциональному состоянию.

- Мы поговорим с вами про эмоции, поймем, что это такое, откуда они берутся, зачем нам надо научиться ими управлять.

- Сделаем упражнения, которые направлены на помощь в понимании и управлении эмоциями.

- В конце встречи, как обычно поделимся своими ощущениями и мыслями от проделанной работы.

Упражнение «Я сегодня вот такой»

Цель: эмоциональная зарядка, развитие умения понимать свое эмоциональное состояние и выражать его вербально и невербально.

Инструкция: я попрошу вас сейчас каждого сказать: «Здравствуйте. Я

сегодня вот такой» и показать невербально свое состояние. Остальные слушатели говорят: «Здравствуй, (называют имя водящего)». Затем каждый повторяет имя приветствующего их игрока и говорит: «Игорь сегодня вот такой» — при этом стараясь копировать его жесты, мимику как можно точнее. Игра продолжается, пока в ней не примут участие все слушатели.

Вопросы для обсуждения: Легко ли было изобразить свое состояние? Легко ли было повторить движения, мимику водящего? Приятно ли было, когда кто-то в точности повторял ваши движения, интонацию? Понравилось ли обращение по имени?

Участникам было достаточно легко изобразить свое состояние. Некоторые участники удивились, что вроде бы одно и то же состояние люди показывают по-разному. Всем очень понравилось, когда их называли по имени, но некоторым было неприятно, когда участники пытались повторить их движения, создавалось ощущение передразнивания. Но в целом у все оживились и восприняли эту игру позитивно.

Консультативная беседа

Таблица 4. – Консультативная беседа по теме: «Про эмоции»

Топик-гайд	Теоретическая справка
<ol style="list-style-type: none"> 1. Что такое эмоции, откуда они берутся? 2. Есть ли плохие и хорошие эмоции? 3. Почему нужно выражать эмоции? 4. Способы совладания с эмоциями 	<p>Эмоции —это то как организм реагирует на разные стимулы, такие как физические изменения, психологические переживания и поведенческие проявления. Они формируются в результате биологических, социальных и культурных факторов и связаны с нашим восприятием окружающего мира. Эмоции возникают как реакция на события, мысли или воспоминания и помогают адаптироваться к изменениям в среде.</p> <p>Эмоции нельзя однозначно разделить на «плохие» и «хорошие». Каждая эмоция выполняет свою функцию. Например, страх помогает избежать опасности, а гнев дает нам энергию на действия и показывает наши границы. Вместо этого важно рассматривать, как эмоции влияют</p>

Окончание Таблицы 4

	<p>на поведение и достижение наших целей для качественного проживания.</p> <p>Выражение эмоций важно для психического здоровья. Эмоции помогают нам снять внутреннее напряжение, понимать, что с нами происходит, а также взаимодействию с другими.</p> <p>Если не выражать эмоции, это может привести к стрессу, депрессии, и другим психическим расстройствам, разрушению отношений с людьми.</p> <p>Способы совладания с эмоциями: Практика осознанности, физическая активность, свежий воздух, запись эмоций, общение, техники релаксации, творчество и хобби.</p>
--	--

Поделитесь, как вам удастся взаимодействовать со своими эмоциями и эмоциями окружающих вас людей?

Участники поделились, что некоторые эмоции они боятся испытывать, некоторых эмоций, особенно тревога, грусть, страх, раздражение, они откровенно избегают, потому что считают, что они будут влиять на их состояние, и они не справятся с ними.

Упражнение: «Эмоции и тело»

Цель: показать, что через тело можно управлять эмоциями.

Инструкция: Тело влияет на эмоции, давайте сейчас это проверим. Сядьте на край стула, обвейте одной ногой другую, или положите ногу на ногу, крепко себя обнимите, сожмите зубы и скажите вслух — я свободен.

А теперь раскиньте руки в стороны, встаньте на обе ноги, можете поднять голову вверх и скажите тоже самое.

Примерные вопросы для обсуждения: расскажите из какого положения было легче сказать эту фразу?

Все участники отметили, что из первого состояния в это не сильно верилось.

Техника «Оценка чувств»

Цель: научиться определять интенсивность эмоций в моменте.

Инструкция: Каждая эмоция имеет свою интенсивность и момент, когда ей управлять легче, а когда уже невозможно. Например, знакомая всем эмоция, гнев может, выражаться как небольшое раздражение, злость или ярость. Думаю, все со мной согласятся, что управлять яростью гораздо сложнее, чем раздражением.

Для измерения наших эмоций в моменте нам поможет линейка эмоций



Рисунок 1. Измерение эмоций

Сейчас каждый выберите ту ситуацию из написанных ранее, с которой хочется поработать и посмотрите на колонку с эмоциями. Присвойте каждой эмоции интенсивность от 1–100. А затем нарисуйте схематично человечка рядом и отметьте в какой зоне тела и каким цветом выражена эта эмоция по ощущениям.

Вопросы для обсуждения: легко ли у вас получилось выполнить это упражнение? Поделитесь вашими мыслями по поводу него. Как вам кажется, чем оно может быть полезно и при каких ситуациях?

Техника «Повседневные хлопоты»

Цель: изучить альтернативные реакции на стрессоры.

Инструкция: Возьмите ту ситуацию из написанного ранее, в которой вы не можете совладать со своими эмоциями. Каждая эмоция вызывает определенную реакцию. Сейчас каждый из вас назовет эмоцию и то, как он с ней справляется в конкретной ситуации с которой хочет поработать. А другие участники будут предлагать альтернативные способы, как можно отреагировать в данной ситуации. Важно, чтобы ответы не повторялись. Можете предлагать все, что угодно, главное, чтобы этот способ был

конструктивным и помогающим.

Тот участник, который называет ситуацию просто записывает все стратегии поведения и реакции.

В конце у каждого участника должен получиться список из минимум 9 способов, как можно повести себя и отреагировать в данной ситуации.

Вопросы для обсуждения: отметьте, какие реакции вам понравились, какие будет осуществить сложно хоть и хотелось бы, а что вы не будете применять точно.

В итоге удалось придумать достаточно много стратегий поведения, не все были реалистичными, но участники заметили, что даже такие стратегии, можно как-то адаптировать.

Рефлексия и подведение итогов

Расскажите, что вам было сегодня полезно, что вы нового узнали, а что может быть вспомнили? Дома посмотрите еще раз на список, который вы написали. Подумайте, как можно адаптировать его под себя. До следующей встречи.

Консультация №7

Тема: «Коммуникация и сотрудничество»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйте! Рада вас видеть! Сегодня мы посвятим нашу встречу коммуникации и сотрудничеству, потому что это важная часть рабочего процесса. Для того, чтобы общение было конструктивным и комфортным, нам сначала надо научиться слушать нашего собеседника.

Упражнение «Активное слушание»

Цель: развить способность участников сосредоточиться на собеседнике и лучше понимать его точку зрения.

Инструкция: участники делятся на пары. Первый участник должен

рассказать второму как прошла его неделя, как он себя сейчас ощущает в течение 2-3 минут, не получая никаких комментариев или вопросов.

Второй участник затем должен пересказать основное содержание, используя фразу: «Я правильно услышал, что ты...».

После этого участники меняются ролями.

Вопросы для обсуждения: расскажите каково было ощущать себя активным слушателем и каково было передавать свои мысли?

Это упражнение очень понравилось участникам, они отметили, что, когда они были в роли рассказчика, было чувство, что второй участник искренне и заинтересованно слушает, не отвлекается на свои мысли и не хочет перевести внимание на себя, а заинтересован рассказом. Участники в роли слушателя подчеркнули, что фраза «Я правильно услышал, что ты...» с одной стороны проясняет и уточняет услышанную информацию, а с другой позволяет встать на место человека и понять его.

Упражнение «Случилась такая история»

Цель: показать, как по-разному люди воспринимают одну и ту же информацию.

Инструкция: в следующем упражнении вам нужно быть особенно внимательными. Послушайте историю и оцените мои утверждения как «верные», «неверные» или решение невозможно.

Сейчас потренируемся на такой истории. «Секретарша однажды не появилась на работе. Ее коллега сказала, что она вчера уже чувствовала себя больной. На ее столе стояла фотография молодого человека с именем «Федор». Вокруг имени было нарисовано сердце».

Вопросы: Секретарша была больна? Друга секретарши зовут Федор?

Каждый участник высказал свое мнение по этой ситуации, мы их зафиксировали. Далее были оглашены правильные ответы: «Неизвестно» является в обоих случаях верным ответом.

Послушайте теперь другую историю. «Руководитель не предложил

повысить зарплату одному из сотрудников. Сотрудник подал заявление об уходе. Коллеги сожалели, поскольку все этого сотрудника любили. И речь зашла о том, нельзя ли что-нибудь предпринять в этой ситуации».

Проверьте, насколько 10 следующих утверждений соответствуют информации, которую Вы получили. Символы означают следующее:

В = высказывание соответствует полученной информации;

Н = высказывание не соответствует полученной информации;

Нз = отсутствует информация для принятия решения о том, верно или неверно высказывание.

Таблица 5. – Утверждения и правильные ответы к упражнению «Случилась такая история»

1. Руководитель отказал сотруднику в повышении оклада.	В	Н	Нз
2. Сотрудник не получил повышение оклада.	В	Н	Нз
3. Сотрудник рассердился на это и подал заявление об уходе.	В	Н	Нз
4. Причиной увольнения было непредоставление повышенного оклада.	В	Н	Нз
5. Коллеги сожалели об уходе сотрудника.	В	Н	Нз
6. Коллеги разговаривали с сотрудником.	В	Н	Нз
7. Руководитель не принимал участия в дискуссии коллег.	В	Н	Нз
8. Руководитель уволил сотрудника.	В	Н	Нз
9. Коллеги сожалели, что сотрудник не получил повышения оклада.	В	Н	Нз
10. Сотрудник пользовался всеобщей популярностью и в коллективе обсуждали, не надо ли что-либо предпринять.	В	Н	Нз

Мы выписали все ответы участников и сравнили их с правильными ответами по упражнению. У некоторых участников было желание отстоять свою точку зрения.

Вопросы для обсуждения: какие факторы влияют на понимание?

Участники выделили такие факторы, как наличие фактов, знание и опыт человека, способы, которыми информация передаётся (например, визуально, устно или письменно), могут влиять на её восприятие, личное отношение к информации, если человек заинтересован в теме, он будет готов глубже ее

понять, эмоциональное состояние человека, культурные различия, критическое мышление, физическое состояние.

Это упражнение вызвало положительный отклик и живость. Все были очень увлечены процессом, а также участникам удалось переложить, то как они воспринимали ситуацию в этом задании на ситуации взаимодействия из своей жизни.

Упражнение «Влияние подтверждения»

Цель: развитие навыка умения одобрять партнера, демонстрировать ему свое уважение и готовность к сотрудничеству.

Инструкция: эффективно работающие команды отличаются тем, что обращают внимание на идеи и предложения, высказываемые различными членами группы. Это внимание означает, что команда признает ценность любой идеи и любого человека. В командах, в которых слишком быстро, даже не выслушав, реагируют отказом на высказываемые рядовыми участниками предложения, парализуется творческая энергия и процветают соперничество и конфликты.

Два участника разговаривают между собой. Каждый из них должен соглашаться со всем, что говорит ему собеседник, что бы тот ни сказал.

Первый участник начинает беседу. Второй одобряет это высказывание, начиная свое предложение словами: «Да, и еще». Первый тоже соглашается со вторым и добавляет что-то свое: «Да, и еще».

Таким образом, идет некое нарастание, поскольку каждое предложение подхватывается и продвигается дальше.

Каждой паре участников предлагается взять какую-нибудь общую ситуацию, например, Сотрудники обсуждают организацию мероприятия.

Вопросы для обсуждения: какие чувства вы испытываете после этого упражнения? Какими интересными наблюдениями вы готовы поделиться? Что вам легко удавалось? Что давалось труднее? Приведите пример из своего пережитого опыта, где вам помогли бы знания, полученные в ходе этого

упражнения?

Многие участники заметили у себя неоднозначные чувства, кому-то хотелось сразу возразить, некоторые хотели, чтобы собеседник поддерживал их задумку, но все отметили, что из-за того, что задание было в том, чтобы предложить что-то еще, свое, принять вектор движения и корректировать его, вместе с тем было еще чувство воодушевления, что я могу влиять на процесс и моя идея будет принята. Также в процессе мы обговорили те стратегии участников, которые они используют при сотрудничестве.

Рефлексия и подведение итогов

Благодарю всех за активную работу, сегодня у нас с вами получилась очень насыщенная встреча. Перед тем как мы с вами ее завершим, расскажите, что вы сегодня узнали нового? Что отметили для себя?

Все участники поблагодарили за встречу, подметили свои стратегии поведения, когда нужно сотрудничать, почувствовали, как важно слушать человека и задавать уточняющие вопросы, так как слова произнесены одни и те же, а восприятие разное.

Консультация №8

Тема: «Достижение цели и мотивация?»»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Здравствуйте! Всех рада приветствовать на восьмой встрече, и она будет посвящена целеполаганию и мотивации. Это важные составляющие любой профессиональной деятельности. Предлагаю сегодня построить процесс следующим образом:

- В начале поговорим о волевых качествах и мотивации. Будет информационный блок и беседа.

- Далее сделаем упражнение «Верстовые столбы моего будущего» для формирования целей, выберем одну и поработаем над вашей мотивацией с

помощью техники «Мотивационное интервью».

- В конце закрепим мотивацию и сделаем цель понятно и достижимой, а именно распишем ее по методу «SMART».

Консультативная беседа

Таблица 6. – Консультативная беседа по теме: «Про эмоции»

Топик-гайд	Теоретическая справка
<ol style="list-style-type: none"> 1. Воля и волевые качества? 2. Зачем нам целеполагание? 3. Что такое мотивация? 4. Роль мотивации 5. Факторы, влияющие на мотивацию 	<p>Волевые качества — это способность человека достигать поставленных целей в условиях реальных трудностей. Основные из них — сила и стойкость воли, целеустремленность. Воля — сознательная организация и саморегуляция деятельности, направленная на преодоление внутренних и внешних трудностей, — это, прежде всего власть над собой, над своими чувствами, действиями. Воля — это способность человека управлять своим поведением, мобилизовывать все свои силы на достижение поставленных целей.</p> <p>Целеполагание — это процесс определения конкретных, измеримых, достижимых, реалистичных и временно ограниченных целей (которые часто называют SMART-целями). Оно играет важную роль в личностном и профессиональном развитии.</p> <p>Зачем нужно целеполагание: помогает определить, куда вы хотите двигаться и какие шаги для этого нужны, ясность в намерениях и способствует фокусировке усилий; мотивация и вдохновение; планирование действий; измерение прогресса; управление временем; повышение уверенности; создание чувства удовлетворения; адаптация к изменениям, так как есть ясное представление о своих приоритетах, это позволяет более гибко реагировать на новые обстоятельства, не теряя из виду конечную цель; формирование личного и профессионального роста.</p> <p>Мотивация — это внутреннее состояние, которое побуждает человека к действию, определяет его цели и направляет усилия в</p>

Окончание Таблицы 6

	<p>нужное русло. Это процесс, который влияет на принятие решений и поведение, обеспечивая наполнение смыслом и энергией стремления к выполнению задач. Мотивация может быть, как внутренней (автономной), так и внешней (принужденной).</p> <p>Роль мотивации: определение целей; поддержка активности; улучшение производительности; устойчивость к стрессу.</p> <p>Факторы, влияющие на мотивацию: личностные факторы (уровень самооценки, установка на успех, интересы и увлечения); социальные факторы (влияние окружающих, поддержка друзей и семьи, коллективная атмосфера); рабочие условия (награды, карьерные возможности, отношения с руководством и коллегами)</p>
--	---

Расскажите, как вы обычно ставите цели и мотивируете себя?

Участники рассказали, что с мотивацией и целеполаганием у них большие проблемы. Чаще всего на них действует внешняя отрицательная мотивация — наказание. Что касается целеполагания и концентрации на цели, многие пробовали разные методы планирования, но отметили, что они им не помогают, так как они либо быстро бросают и переключаются на новые, либо не планируют совсем, так как тревожатся о том, если они выпишут все задачи, их нужно будет сделать, а пока они в голове, можно делать то, что в данный момент хочется. Но это тоже для них плохо, так как сложные и объемные задачи оставляются на потом.

Упражнение «Верстовые столбы моего будущего»

Цель: помогает сформулировать жизненные цели и планы, а также увидеть ресурсы и возможности для их достижения.

Инструкция: нарисуйте на листе бумаги дорогу, которая символизирует профессиональный путь. На дороге должны быть верстовые столбы, которые обозначают важные этапы или события в профессиональной жизни. Каждый столб должен иметь название и дату. На дороге должно быть не менее пяти

столбов: один — это текущий момент, четыре — это будущие цели или планы. Можно выбрать любой срок для своих целей: год, пять лет, десять лет и т. д.

После того, как вы нарисуете дорогу и столбы, расскажите о каждом столбе: что он означает, почему важен, какие усилия нужны для его достижения, какие препятствия могут возникнуть на пути, какие ресурсы и возможности есть для преодоления этих препятствий.

Вопросы для обсуждения: Как вы чувствуете себя после выполнения задания, и что узнали о себе и своем профессиональном будущем.

Упражнение «Мотивационное интервью»

Цель: построения мотивации и увеличения решимости изменить свое поведение.

Инструкция: Выберите какую-нибудь одну цель и напишите, что вам нужно для нее сделать, но что вы сделать не решаетесь.

Например, попросить прибавку к зарплате. Заполните таблицу, что у вас будет, как вы себя будете чувствовать и что будет происходить вокруг если:

1. Чем вам выгодно не просить прибавку к зарплате.
2. Какие потери вы понесете, если не будете просить прибавку.
3. Какие выгоды будут если все же попросите.
4. Какие потери понесете, если попросите.

Таблица 7. – Выгоды/Потери

Продолжить поведение	Выгоды (Продолжаю)	Потери (Продолжаю)
	Я не встречу с неприятными эмоциями от отказа;	Я не смогу начать копить на отпуск и проведу его опять в городе; Это может привести к выгоранию и снижению работоспособности; Меня либо уволят из-за этого или я самостоятельно уволюсь.

Окончание Таблицы 7

Изменить поведение	Выгоды (Отказываюсь)	Потери (Отказываюсь)
	Я смогу позволить себе начать копить на отпуск и покупаться в море; Смогу сменить обстановку и накопить энергию и впечатления.	Начальник меня уволит; Мне не дадут прибавку и я буду чувствовать себя бесполезным

Вопросы для обсуждения: что для вас в этом важного? Какая причина больше всех побуждает вас изменить свое поведение? Какие потери более страшные — если сделаете или если не сделаете?

Участники поделились тем, что, когда вот так четко расписываются, казалось бы, недостижимые цели или которые постоянно откладываются, становится одновременно все четко и тревожно. Тревожно потому что выгоды от того чтобы продолжать нежелательное поведение тоже весомые. Но из-за того, что мы их нашли и обсудили как с ними справляться, стало гораздо легче.

Спасибо большое каждому за обратную связь, а сейчас я хочу вас познакомить с еще одним упражнением, которое поможет вам сделать ваши цели более достижимыми.

Упражнение «SMART»

Цель: способ формулирования целей, который помогает сделать их более ясными и достижимыми.

Инструкция: возьмите ту цель, с которой работали и распишите ее по пяти критериям:

S – «конкретный»: отвечает на вопрос «что нужно сделать?».

M – «измеримый»: отвечает на вопрос «сколько нужно сделать?».

A – «достижимы»: отвечает на вопрос: «могу ли я достичь этого результата в данный период?».

R – «значимый»: отвечает на вопрос «почему я должен это делать?».

T – «ограниченный во времени»: отвечает на вопрос «когда я должен это

сделать?»).

Давайте рассмотрим пример цели организовать мероприятие с использованием метода «SMART». Попросить прибавку к зарплате на 10 000 рублей.

Сейчас пройдемся по каждому критерию метода «SMART»:

Конкретная (Specific): Четко определите, что именно вы хотите сделать: Попросить прибавку на 10 000 рублей

Измеримая (Measurable): Определите, как будете измерять успех: Я буду считать цель достигнутой, если получу ответ от начальника о согласии на прибавку или предложении другого решения (например, частичной прибавки, премии и т.д.). То есть, результатом будет либо положительное решение, либо конструктивный ответ на мой запрос.

Достижимая (Achievable): Убедитесь, что цель реалистична: Я проработал в фирме уже 2 года, с успехом закрыл 5 проектов, кроме того я побывал на 3х обученных и повысил свои профессиональные навыки, которые использую для фирмы, поэтому считаю, что цель реалистична.

Актуальная (Relevant): Свяжите цель с вашими ценностями и приоритетами: Эта цель актуальна для меня, так как я хочу начать копить на отпуск, а смена обстановки и положительные впечатления повлияют на мое эмоциональное и физическое здоровье.

Ограниченная по времени (Time-bound): Установите сроки для достижения цели: «Я планирую пойти попросить прибавку 1 октября.»

Полная формулировка цели по методу «SMART»:

1 октября я планирую попросить прибавку к зарплате, 10 000 рублей, подготовив убедительные аргументы и обоснования, и надеюсь получить либо положительный ответ, либо конструктивное предложение.

Применяя метод «SMART», вы трансформируете абстрактную идею в четкий план действий с конкретными шагами и критериями успеха.

Вопросы для обсуждения: поделитесь мыслями от этого упражнения.

Было ли тяжело расписывать цель в таком образом?

Все участники сказали, что знают тот метод планирования, но они им не пользуются, потому что он казался для энергозатратным и лишним. Но сейчас, когда они расписали цели таким образом, даже появилась энергия, желание и интерес выполнить их. Все стало четко и понятно. Ушла тревога перед целью.

Рефлексия и подведение итогов

Спасибо всем за участие в сегодняшней встрече, дайте, пожалуйста, обратную связь, а домашнее задание будет направлено на закрепление этих техник, но только выберите другую цель и также заполните табличку и распишите ее по SMART.

Обратная связь была положительной, все отметили прикладную пользу от этой встречи и вдохновились использовать это не только в работе, но и в других сферах.

Консультация №9

Тема: «Реструктуризация»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Добрый день! Сегодня у нас с вами очень важная встреча, которая нацелена на изменения ваших негативных установок, которые влияют на эмоции и поведение в стрессовых ситуациях. Вот как мы сегодня будем работать:

- Каждый составит свою схему мышления, далее я попрошу вас поделиться своей схемой.
- Далее мы посмотрим откуда они появились
- И в конце начнем работу над реструктуризацией и на дом у вас будет поведенческий эксперимент.

Упражнение «Когнитивная схема»

Сейчас я попрошу вас открыть все свои записи, где вы находили автоматические мысли, промежуточные и глубинные убеждения и найти по одной самой откликающейся негативной установки к пунктам:

Составьте когнитивную схему как на примере. Важно — лаконичность формулировок.

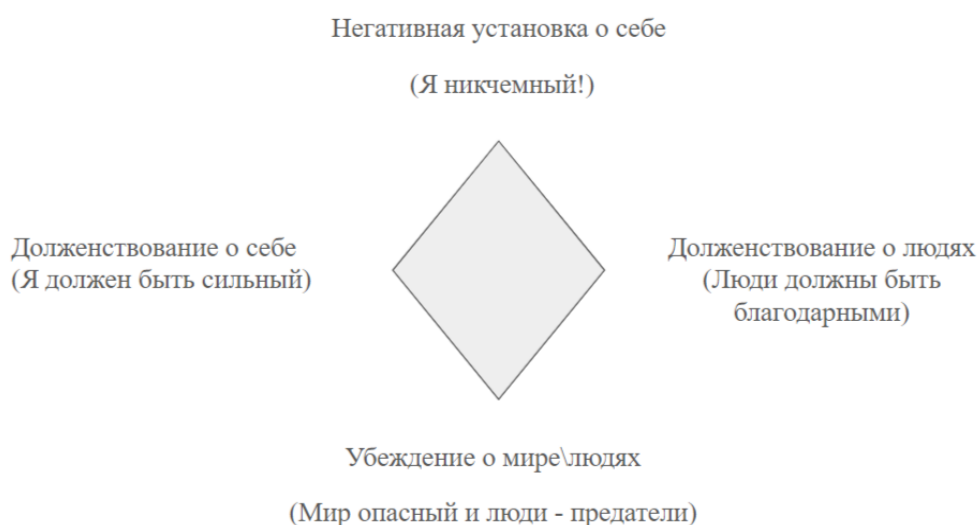


Рисунок 2. Концептуализация

А теперь каждый участник может поделиться своей когнитивной схемой.

Обсуждение: скажите ваше мнение, как подобная система представлений может быть причиной проблемы человека? Участник записывает все мнения и выбирает самое важное, затронувшее или стоящее для обдумывания.

Обстановка на группе сложилась доверительная и комфортная и каждый участник поделился своей схемой.

Сейчас мы узнаем откуда и как сформировались у вас эти установки и что повлияло на их укрепление. Для этого выберите одну установку и ответьте на эти вопросы:

- Откуда у вас это представление?
- Когда и как появилось такое решение (о себе/о мире/людях)?
- Что укрепило это решение?
- Что подтверждает это убеждение?

Это упражнение вызвало сложности с точным воспоминанием ситуаций. Для выхода из положения мы предложили подумать над тем, как вам кажется какое событие повлияло. Эта формулировка упростила выполнение упражнения.

Упражнение «Технология изменения негативного представления о себе или долженствовании»

Каждый участник выбирает самую «сложную» негативную установку о себе или долженствовании. Теперь каждый подберите для самого себя противоположную позитивную установку по формуле:

- Я..., потому что... (Я умная, потому что у меня есть высшее образование и я защитила диплом на пять) надо найти и прописать как можно больше аргументов).

- Я хотел (хотела) бы..., но если иногда это не так, то... (Я хотела бы все делать без ошибок, но если иногда это не так, то это пойдет мне в копилку усовершенствования моих навыков»).

Озвучьте, пожалуйста, свои аргументы, а участники группы помогают найти ещё дополнительные аргументы из своего опыта.

Обсуждение: какие еще аргументы вы возьмете себе из предложенных участниками?

«Поведенческий эксперимент»

Давайте сейчас придумаем минимальное действие для каждого участника, как бы он уже к следующей встрече проверил свое новое убеждение.

Здесь участники давали рекомендации каждому и придумывали, чтобы они могли сделать. Примеры поведенческих экспериментов были такие:

отправить картинку в чат с коллегами и получить от них реакции, написать близким коллегам и спросить в чем они видят мою ценность и пользу, попросить помощи в работе и тд.

Рефлексия и подведение итогов

По традиции хочу спросить каждого как ему сегодняшняя встреча, что ценного и полезного он для себя приобрел?

Участники назвали эту сессию динамичной, что чувствуется теплота и поддержка группы и появляется уверенность в своих силах. Многие отметили, что замечают, как многие ситуации, которые доставляли неприятные эмоции и стресс, сами собой как-то разрешились. Также новые ситуации тоже не вызывают сильных эмоций и не воспринимаются как острые. Приобретается навык не сразу реагировать, а отслеживать реакции и раскладывать их по составляющим через вопросы. Еще многие отметили, что им очень грустно, что следующая встреча последняя, что они уже очень привыкли к группе.

Консультация №10

Тема: «Реструктуризация»

Тайминг: 90 минут.

Оборудование: блокнот, ручка.

Приветствие

Добрый день! Рада вас приветствовать на нашей последней встрече, сегодня мы будем плавить негативные установки с помощью ролевой игры. А затем составим коппинг-карточки, которые помогут вам в укреплении помогающей реакции.

Упражнение ролевая игра «Говори громче»

Цель: сделать негативную установку слабее и укрепить позитивную.

Инструкция: возьмите негативную установку о себе с предыдущей встрече или любую другую из ваших записей и напишите 4–5 аргументов,

против негативной установки. Формулировка должна быть такая: я (позитивная установка), потому что... (Я сильная, потому что могу отжаться 10 раз)

Теперь вы должны помочь каждому участнику расплавить его негативную установку вот каким образом, кто-то один будет зачитывать свои установки убедительно и четко, а 3 участника будут озвучивать ему его негативную установку, как бы нападавая. А тот, кто зачитывает свои аргументы, должен голосом эмоционально доказать, что это не так.

Аргументирующий должен громче и сильнее, чем обвиняющие, говорить (или читать) свои доводы. До тех пор, пока вы не станете это делать легко и с большой эмоциональностью.

Обсуждение: расскажите, что вы сейчас чувствуете, как ощущения от такой игры.

Всем невероятно понравилась эта игра. Она была очень громкая и эмоциональная, участники сначала стеснялись говорить громко, но потом вошли во вкус и делали это очень эмоционально. Когда они подключили эмоции и громкость, как будто в аргументы стало больше вериться. Одна участница сказала, что ей не сильно верилось в свои аргументы, тк они были очень абстрактные и когда мы их конкретизировали, все получилось.

Упражнение «Выгоды противоположных установок»

Теперь возьмите свои установки позитивный и негативный вариант и пропишите по 2 аргумента — когда выгодно и нужно быть таким.

Далее зачитайте свои установки и каждый свои ответы, а участники поделятся из своего опыта, своими ситуациями, когда вроде бы негативная установка, а помогла.

Затем напишите фразы, которые будут помогать вам думать и реагировать по-новому. На одной стороне ситуацию, которая доставляет дискомфорт, а на второй стороне, как вы можете справиться с ней. Пример, первая сторона: у меня очень много дел и я чувствую напряжение и

не понимаю за что взяться. Вторая сторона: надо остановиться, подышать, посмотреть на список своих целей, выбрать приоритетную, которая на данный момент сходится с моими ценностями и делать ее. Для тренировки нейропластичности мозга напишите ответы разными руками.

Рефлексия и подведение итогов

Вот и подошли к концу наши встречи, но для вас все только начинается. Силой воли пробуйте думать новыми мыслями и установками. Создавать копипинг-карточки для разных ситуаций и применять все техники, которые мы с вами делали, по требованию. Похлопайте друг другу, мне очень понравилось с вами работать, ваша включенность и энтузиазм. Благодарю вас.

Резюме ведущего

Бланк-таблица для выполнения рефлексии консультанта

Таблица 8. – Рефлексия консультанта

Что я узнала нового?	Положительные и отрицательные моменты консультативного процесса. Что мне пригодится?	Какие изменения я в себе наблюдаю?	Как мне помогла данная работа и мои дальнейшие действия?
----------------------	--	------------------------------------	--

Приложение В

Таблица 1. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике «Мотивации профессиональной деятельности» (методика К. Замфир в модификации А.А. Реана)

Респондент №	ВМ	ВПМ	ВОМ	Общий уровень
1. Анастасия	4.5	3.7	4.0	Средний
2. Ольга	4.5	3.7	3.5	Высокий
3. Наталья	5.0	3.7	2.5	Высокий
4. Анна	4.0	4.0	3.5	Высокий
5. Михаил	5.0	3.3	3.0	Высокий
6. Елена	4.5	3.7	3.5	Высокий
7. Ольга	4.5	3.3	4.0	Средний
8. Константин	5.0	3.7	4.0	Средний

Таблица 2. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по опроснику «Волевой самоконтроль» (ВСК), разработанный А.Г. Зверковым и Е.В. Эйдманом

Респондент №	Индекс волевой саморегуляции	Настойчивость	Самообладание	Общий уровень
1. Анастасия	12	10	5	Средний
2. Ольга	15	11	8	Высокий
3. Наталья	13	11	6	Средний
4. Анна	15	8	9	Высокий
5. Михаил	13	9	9	Средний
6. Елена	13	3	6	Средний
7. Ольга	7	10	6	Низкий
8. Константин	16	11	9	Высокий

Приложение В

Таблица 3. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях CISS» (С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер, адаптированный вариант Т.А. Крюковой)

Респондент №	ПОК	ЭОК	Избегание	Общий уровень
1. Анастасия	67	34	32	Высокий
2. Ольга	50	25	24	Высокий
3. Наталья	58	40	33	Высокий
4. Анна	56	28	43	Высокий
5. Михаил	71	43	44	Высокий
6. Елена	53	36	38	Высокий
7. Ольга	52	47	34	Средний
8. Константин	59	33	32	Высокий

Таблица 4. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по анкете оценки нервно-психической устойчивости (НПУ) под названием «Прогноз-2» (автор В.Ю.Рыбников)

Респондент №	Уровень НПУ	Общий уровень
1. Анастасия	Удовлетворительная НПУ	Средний
2. Ольга	Удовлетворительная НПУ	Средний
3. Наталья	Удовлетворительная НПУ	Средний
4. Анна	Хороший НПУ	Высокий
5. Михаил	Хороший НПУ	Высокий
6. Елена	Хороший НПУ	Высокий
7. Ольга	Удовлетворительная НПУ	Средний
8. Константин	Удовлетворительная НПУ	Средний

Приложение В

Таблица 5. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по шкале психологического стресса PSM-25 (адаптирована Н.Е. Водопьяновой)

Респондент №	Уровень стресса	Общий уровень
1. Анастасия	120	Средний
2. Ольга	97	Высокий
3. Наталья	108	Средний
4. Анна	86	Высокий
5. Михаил	73	Высокий
6. Елена	65	Высокий
7. Ольга	113	Средний
8. Константин	100	Высокий

Таблица 6. – Индивидуальные результаты формирующего эксперимента по методике «Оценки субъективной локализации контроля над значимыми событиями» (модификация Е.Г. Ксенофоновой)

Респондент №	Шкала интернальности	Общий уровень
1. Анастасия	32	Высокий
2. Ольга	34	Высокий
3. Наталья	29	Высокий
4. Анна	27	Высокий
5. Михаил	30	Высокий
6. Елена	29	Высокий
7. Ольга	23	Средний
8. Константин	31	Высокий

Приложение В

Таблица 7. – Индивидуальные результаты общего уровня стрессоустойчивости по совокупности данных шести методик

	Мотивация		ВСК		Копинг (ПОК)		НПУ		PSM-25		Локус		Общий уровень
	До	После	До	После	До	После	До	После	До	После	До	После	После
А	2.5	4.5	11	12	53	67	26	24	139	120	27	32	Средний
О	4.0	4.5	12	15	42	50	17	17	110	97	36	34	Высокий
Н	5.0	5.0	8	13	49	58	40	29	132	108	26	29	Средний
А	3.5	4.0	13	15	58	56	24	9	127	86	22	27	Высокий
М	4.5	5.0	6	13	67	71	29	12	120	73	26	30	Высокий
Е	3.5	4.5	9	13	42	53	25	15	122	65	28	29	Высокий
О	2.5	4.5	7	7	35	52	31	29	112	113	15	23	Средний
К	4.5	5.0	11	16	59	59	28	16	131	100	24	31	Высокий

Статистическая обработка данных после проведения формирующего эксперимента

С целью оценки достоверности сдвига в значениях уровня проявления стрессоустойчивости до и после формирующего эксперимента нами был применен Т-критерий Вилкоксона.

Таблица 1. – Вычитание каждого индивидуального значения «до» из значения «после».

До измерения, тдо	После измерения, тпосле	Разность (тдо-тпосле)	Абсолютное значение разности
2	2	0	0
2	3	1	1
2	2	0	0
2	3	1	1
2	3	1	1
2	3	1	1
2	3	1	1
1	2	1	1

Исключим нулевые сдвиги.

Так как в матрице имеются связанные ранги (одинаковый ранговый номер) 1-го ряда, произведем их перестановку. Перестановка рангов производится без изменения важности ранга, то есть между ранговыми номерами должны сохраниться соответствующие соотношения (больше, меньше или равно). Также не рекомендуется ставить ранг выше 1 и ниже значения равного количеству параметров (в данном случае $n = 6$).

Определим гипотезы:

H0: Интенсивность сдвигов в сторону увеличения показателя не превышает интенсивности сдвигов в сторону ее уменьшения.

H1: Интенсивность сдвигов в сторону уменьшения показателя превышает интенсивность сдвигов в сторону ее уменьшения.

Приложение Г

Таблица 2. – Расчет критерия Т при сопоставлении замеров уровня стрессоустойчивости менеджеров по маркетингу

До измерения, tдо	После измерения, tпосле	Разность (tдо-tпосле)	Абсолютное значение разности	Ранговый номер разности
2	3	1	1	3.5
2	3	1	1	3.5
2	3	1	1	3.5
2	3	1	1	3.5
2	3	1	1	3.5
1	2	1	1	3.5
Сумма				21

1 – высокий уровень.

2 – средний уровень.

3 – низкий уровень.

Сумма по столбцу рангов равна $\sum=21$

Проверка правильности составления матрицы на основе исчисления контрольной суммы:

$$\sum x_{ij} = (1+n)n/2 = (1+6)6/2 = 21$$

Сумма по столбцу и контрольная сумма равны между собой, значит, ранжирование проведено правильно.

Теперь отметим те сдвиги, которые являются нетипичными, в данном случае – отрицательными. В Таблице эти сдвиги и соответствующие им ранги выделены цветом. Сумма рангов этих «редких» сдвигов составляет эмпирическое значение критерия Т: $T = \sum R_t = 0$

Определим критические значения для Т-критерия Вилкоксона для $n=6$:

$$T_{кр} = 0 \quad (p \leq 0.01)$$

$$T_{кр} = 2 \quad (p \leq 0.05)$$

Зона значимости в данном случае простирается влево, действительно,

если бы «редких», в данном случае положительных, направлений не было совсем, то и сумма их рангов равнялась бы нулю. В данном же случае эмпирическое значение T попадает в зону значимости: $T_{\text{эмп}} < T_{\text{кр}}(0,01)$.

Так как $T_{\text{эмп.}} < T_{\text{кр.}}$ ($p \leq 0,05$), то H_1 отвергается и принимается H_0 , на уровне значимости $p \leq 0,05$, то есть сдвиг в типичном направлении более интенсивен, чем сдвиг в нетипичном направлении, что мы можем утверждать с вероятностью 95 %. Следовательно, в результате проведенных статистических исследований мы принимаем гипотезу H_0 как достоверную на уровне 95% вероятности.