

## Устойчивость к стрессу продавцов консультантов

*Барсукова Олеся Васильевна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*Студент*

### Аннотация

В данной статье рассмотрены теоретические аспекты изучения феномена «стресс» в профессиональной деятельности. Рассматриваются подходы к пониманию понятия «психологический ресурс» и его значимость в жизнедеятельности человека. А также анализируются интегративные ресурсы личности как инструмент в преодолении стресса.

**Ключевые слова:** стресс, психологический ресурс, профессиональная деятельность.

### Resistance to stress of sales consultants

*Barsukova Olesya Vasilyevna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*Student*

### Abstract

This article discusses the theoretical aspects of studying the phenomenon of «stress» in professional activity. Approaches to understanding the concept of «psychological resource» and its significance in human life are considered. The integrative resources of the individual are also analyzed as a tool in overcoming stress.

**Keywords:** stress, psychological resource, professional activity.

Стрессовые состояния сопровождают жизнь современного человека. Особо влияние стрессовых состояний проявляется в профессиях, связанных с диадой «человек-человек». Принимая во внимание, что стрессовые состояния – это неизбежность нашего времени, актуальным на сегодня является поиск ресурсных состояний интегративных ресурсов личности, которые помогут проживать стрессовые ситуации. В научной литературе неоднозначно определены интегративные возможности устойчивости к профессиональному стрессу.

Профилактика стрессовых состояний имеет незаменимое значение в работе продавцов – консультантов, так как они имеют ответственность за свою консультацию потребителю и за продукцию, которую продает, что и приводит, за частую, к стрессовым состояниям.

И потому как стресс негативно сказывается на эффективности труда и, в целом, на работоспособность, тема профилактики стресса является в

настоящее время весьма актуальной. Изучением данной проблемы занимались такие исследователи как Ю.И. Александрова, В.Р. Бильданова, В.А. Бодров, Л.А. Бугаев, М.Н. Греченко, Н.Н. Данилова, А.Н. Закатова, Л.А. Китаев-Смык, В.Л. Марищук, В.И. Евдокимов, Т.М. Марютина, О.Ю. Ермолаев, В.В. Суворова, Ю.В. Щербатых и К.А. Уфаев. Каждый из этих авторов дал свое определение понятию стресс, рассмотрел сущность виды стресса и подробно описал меры по управлению стрессом в организации.

Г. Селье являлся довольно известным философом и психофизиологом, изучающим стресс и рассуждая о стрессе, отмечает, что: «Стресс есть неспецифический ответ организма на любое предъявленное ему требование» [4]. Прежде чем приступить к рассмотрению понятия «стресс», важно разобраться, что не является стрессом. Стресс – это не просто нервное напряжение, и не всегда результат повреждения: «Деятельность, связанная со стрессом, может быть приятной или неприятной. Дистресс всегда неприятен». Стресса не следует избегать: «...всегда есть потребность для поддержания жизни, отпора нападению и приспособление...» [4].

Г.Селье в своих работах пишет, что полное отсутствие стресса означает смерть: «Вопреки ходячему мнению, мы не должны – да и не в состоянии – избегать стресса. Но мы не можем использовать его и наслаждаться им, если узнаем его механизмы и выработаем соответствующую философию жизни». То есть Г.Селье понял, что двигаться в своих исследованиях необходимо не в сторону полного искоренения стрессовых состояний у личности, а необходимо искать способы снизить негативные последствия его проявления, способы преодоления таких состояний и минимизацию стрессогенов у индивида.

М.Н.Гордеев в своей книге «Фундаментальное руководство по эриксоновскому гипнозу» пишет: «Ресурс - это психологическое состояние, или набор качеств, или отдельное психологическое качество, которое является необходимым для человека ив данный момент. Ресурс - прежде всего энергетический конструкт, который опирается на психологическую энергию. Как правило, ресурс сопровождается положительными эмоциями, и его поучение положительно воздействует на психоэмоциональное состояние клиента. Ресурс можно сравнить с топливом, которое нужно автомобилю, чтобы начать движение и преодолеть определенное расстояние. Психологический ресурс обладает таким же смыслом - он нужен для того, чтобы сдвинуть клиента с мертвой точки и дать возможность ему проделать определенную трансформационную работу» [3].

Я.В.Малыхина считает, что личный ресурс — это совокупность способностей человека, воплощение которых позволяет сохранять баланс адаптационно-компенсаторных механизмов. Отлаженная работа данного комплекса обеспечивает психическое, соматическое и социальное благополучие человека и, в соответствии с направленностью личности, создает условия для открытия им своей уникальной идентичности и последующей самореализации [2].

В психологии синонимами ресурсам могут выступать «свойство», «фактор», «способность», «мощность».

А.Г.Маклаков, который говорит о качестве адаптации, диапазоне адаптационных и регулятивных возможностей человека, говорит о понятии «ресурс» так: «Если ресурс рассматривается как мощность, то концентрируется внимание на интеллектуальных способностях индивида. То есть ресурсная мощность личности может быть прямопропорциональна уровню его интеллектуального развития» [1]. Здесь понятие «ресурс» близко к понятию адаптационного потенциала.

Использование способности как синонима ресурса применяется в рамках поведенческого подхода. Так, Е. А. Сергиенко считает, что в данном варианте ресурсы могут быть когнитивными, эмоциональными, а также волевыми. Рассматривая их в контексте познавательных, эмоциональных и волевых способностей человека. При этом специфика указываемых способностей обладает таким характером, что высокий уровень развития одних способностей, например, когнитивных, может соответствовать среднему или низкому уровню развития других способностей — эмоциональных или волевых соответственно. Е. А. Сергиенко отмечает, что данный результат совершенно нормален и, то какие способности будут преобладать над другими, зависит от особенностей психики каждой личности индивидуально, а также от среды его жизнедеятельности.

В.А. Бодров исследует ресурсы в рамках развития психологического стресса. Определяет он их таким образом: «они являются теми физическими и духовными возможностями человека, мобилизация которых обеспечивает выполнение его программы и способы (стратегии) поведения для предотвращения или купирования стресса» [3]. То есть В.А. Бодров имеет ввиду, что у человека, имеющего определенный набор ресурсов, каждый из которых находится на достаточно высоком уровне, имеют меньше стрессогенов на своем жизненном пути, а также более успешно справляются со стрессовыми состояниями с минимальными негативными для себя последствиями.

Если конкретизировать, какие же ресурсы могут помочь человеку преодолевать стресс, то прекрасным примером можно считать саморегуляцию и самооценку. А. Белл определяет саморегуляцию, как способность человека контролировать и сдерживать себя от импульсивных действий и эмоций. А. Белл выделяет два вида саморегуляции [3]:

- эмоциональная – это способность управлять своими эмоциями и состоянием,

- поведенческая – это способность принимать решения во благо своим долгосрочным интересам. Если переформулировать, то это возможность реагировать на различные ситуации, не давая волю своим чувствам.

Контроль эмоций благоприятно в решении любой задачи, способствует реализации цели и открывает возможность стать лидером в своем окружении.

В современном мире, при огромном потоке информации и темпе жизни важнейшим умением является способность контролировать свои эмоции, желания и быть достаточно гибким в различных ситуациях.

Что касается самооценки, то только благоприятная самооценка считается инструментом в преодолении стресса, если человек недооценивает себя, то это может напротив спровоцировать стрессовое состояние даже до того как приступит к поставленной задаче, а если переоценивает, то ему будет тяжелее принять поражение, к тому же завышенная самооценка заставляет человека браться за дела, которые ему, на данный момент, «не по зубам», и это приводит к дополнительным проблемам, которые в свою очередь приводят к стрессу.

Таким образом, интегративные ресурсы — это система связанных с друг другом компонентов, индивидуально - средового характера, использование которых поможет эффективно преодолевать кризисные ситуации, и являются выработанными способностями личности, помогающими преодолеть стресс. Каждая черта характера человека является отражением индивидуального и социального пространства, которое наполняет его и создает среду его существования. Необходимо рассматривать ресурсы личности в диалектическом единстве социально-психологических проявлений, поскольку характер, как и кризисные ситуации, переживаемые человеком, не ограничиваются только уровнем внутреннего пространства человеческого существования, а выходят в сферу социальных связей. Человек не может избавиться от стрессовых состояний раз и навсегда, он может только посредством интегративных ресурсов обуздать его, поэтому проблема психической адаптации является важной областью научных изысканий.

### **Библиографический список**

1. Маклаков А.Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях // Психологический журнал. 2001. Т. 22. №1.
2. Малыхина Я.В. Социально-психологические аспекты системной профилактики «общего девиантного синдрома»: 19.00.05. СПб., 2004. 23 с.
3. Практикум по психологии здоровья. СПб: Питер, 2005.
4. Тимонин А.И. Социально-педагогическое обеспечение профессионального становления студентов гуманитарных факультетов университета: 13.00.02, 13.00.08. Кострома, 2008.