

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ**

Особенности совладающего поведения эффективных сотрудников (на примере ООО «Восход»)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

Направление подготовки:

**Студент:
Жабина Ю.С.**

Наименование образовательной программы

Руководитель:

Москва, 2023

Актуальность исследования

Стресс стал научной проблемой, которая привлекает внимание не только теоретиков-исследователей, но и практиков, работающих с состоянием напряжения, возникающими у каждого человека под влиянием сильных эмоциональных и негативных средовых воздействий. Стрессогенные факторы профессиональной и профессиональной среды снижают жизнеспособность специалистов и жизнеспособность организации, в которой они трудятся. Следовательно, они заставляют персонал и руководство организаций считаться с наличием стресса в организации. Выбор coping-стратегии, которую работники используют для выхода из стрессогенной ситуации (продуктивные или непродуктивные стратегии) напрямую влияет на продолжительность воздействия стресса на взаимоотношения с окружающими людьми, здоровье и самооценку работников и другие факторы. Сотрудники, которые справляются со стрессом на рабочем месте наиболее успешно, являются эффективными на своей должности.

Цель исследования:

выявить особенности совладающего поведения эффективных сотрудников торговой компании и применяемых ими копинг-стратегий поведения.

Объект исследования:

совладающее поведение.

Предмет исследования:

социально-психологические особенности совладающего поведения эффективных сотрудников торговой компании.

Гипотеза исследования:

мы предположили, что эффективные сотрудники торговой компании отличаются от не эффективных сотрудников имеют более высокую производительность труда, успешнее справляются со стрессом, достигают профессиональных целей и имеют более высокую ответственность.

Задачи исследования:

1. изучить теории совладающего поведения в отечественной и зарубежной литературе;
2. рассмотреть совладающее поведение и его связь с психологическими защитами;
3. проанализировать ценностно-смысловую сферу в формировании совладающего поведения;
4. изучить стресс и копинг-модели его преодоления;
5. организовать и провести исследование особенностей совладающего поведения сотрудников ООО «Восход»;
6. проанализировать и интерпретировать результаты проведения исследования.

Методы исследования

Теоретические методы

анализ литературных
источников по теме
исследования

Эмпирические методы

- опрос:
- тестирование;
- Шкала депрессии, тревоги и стресса-21 (DASS),
- Опросник временной перспективы Зимбардо (ZTPI),
- Тест смысло-жизненные ориентации (методика СЖО) Д.А.Леонтьев

Методы анали результатов

- критерий U-Манна-Уитни.

Организация исследования

База:

ООО «Восход».

Выборка:

сотрудники ООО «Восход».

Количество респондентов:

60 человек работников магазина (30 мужчин и 30 женщин) в возрасте от 20 до 53 лет.

Таблица 1 – Результаты сотрудников ООО «Восход» по критерию «производительность труда»

Категория сотрудников	Среднее количество сделок на 1 сотрудника	Количество сотрудников, чел.	Временной промежуток	Общая эффективность, % сделок	К
Активные сотрудники	45	11	1 месяц	90%	1
Неактивные сотрудники	24	49	1 месяц	48%	0

Таблица 2 – Результаты сотрудников ООО «Восход» по критерию «функциональность» у эффективных сотрудников

Функциональная функция	Среднее количество на 1 сотрудника	Количество сотрудников, чел.	Временной промежуток	Общая эффективность, %
Совершение звонков	35	11	1 день	116,7
Коммерческие предложения	35	11	1 день	116,7
Составление анкеты клиента	35	11	1 день	116,7
Заключенные сделки	1,5	11	1 день	90
Выполнение плана по прибыли		11	1 день	116,7

Таблица 3 – Результаты сотрудников ООО «Восход» по критерию «функциональность» у не эффективных сотрудников

Трудовая функция	Среднее количество на 1 сотрудника	Количество сотрудников, чел.	Временной промежуток	Общая эффективность, %	К (%)
Совершение звонков	22	49	1 день	73,3	0
Коммерческие предложения	22	49	1 день	73,3	0
Составление анкет клиента	15	49	1 день	50	0
Заклученные сделки	0,3	49	1 день	30	0
Выполнение плана по прибыли		49	1 день	73,3	0

Таблица 4 – Результаты сотрудников ООО «Восход» по критерию «эффективность»

Категория сотрудников	Вложения в рекламу на 1 чел./ руб.	Объем прибыли, в расчете на 1 чел/руб.	Количество сотрудников, чел.	Временной промежуток
Эффективные сотрудники	1000	30016	11	1 месяц
Не эффективные сотрудники	1000	10003	49	1 месяц



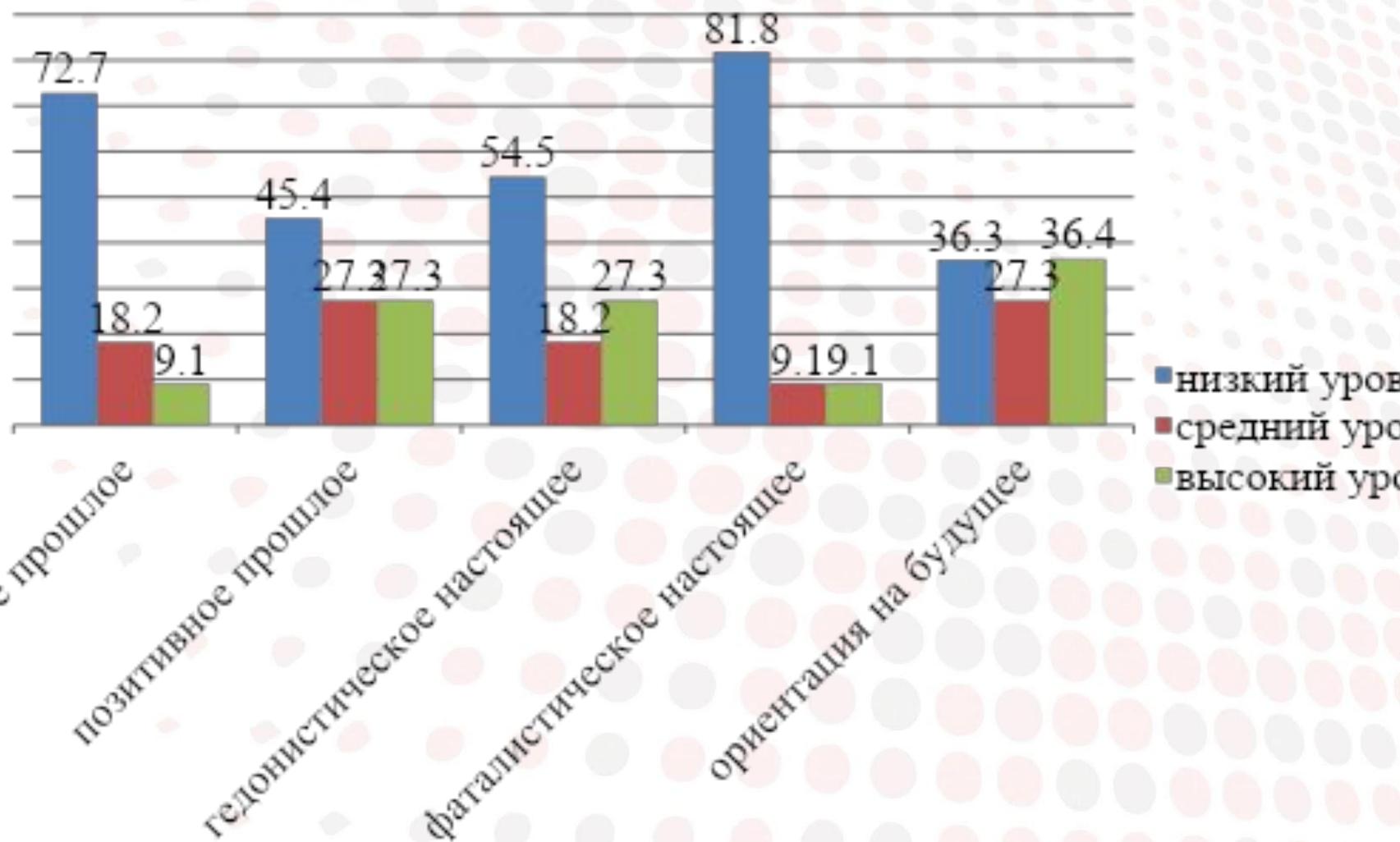
1 - Соотношение эффективных и не эффективных сотрудников ООО «...»
(в %)

Таблица 5 – Результаты эффективных сотрудников ООО «Восход» по методике Шкала депрессии тревоги и стресса 21 (TASS-21)

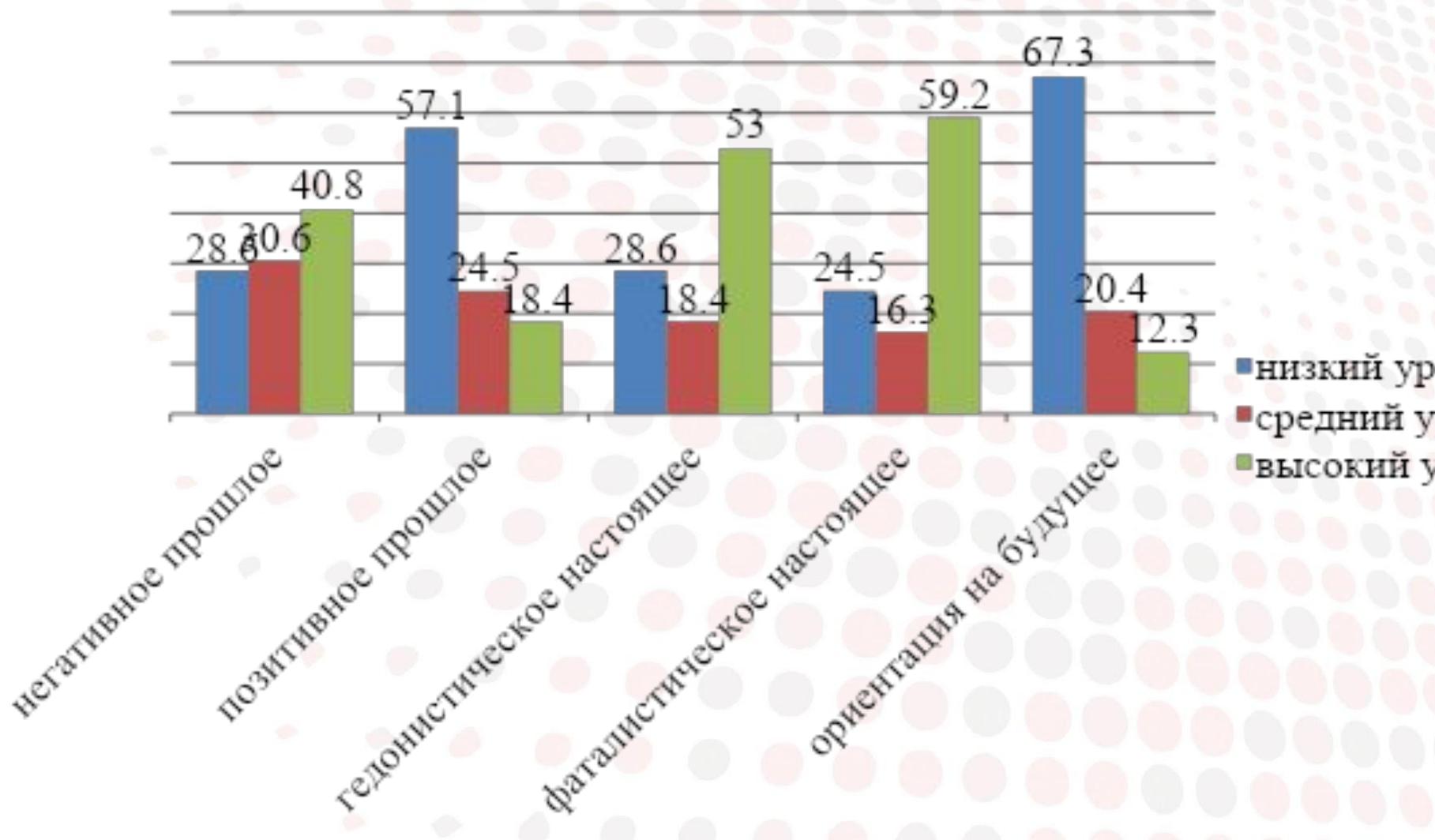
Шкала	Норма	Легкое беспокойство	Сильное беспокойство
Кол-во респондентов	6	4	1

Таблица 6 – Результаты не эффективных сотрудников ООО «Восход» по методике Шкала депрессии тревоги и стресса 21 (TASS-21)

Шкала	Норма	Легкое беспокойство	Умеренное беспокойство	Сильное беспокойство
Кол-во респондентов	23	10	9	7



- Результаты по методике «Опросник временной перспективы Зимбардо» в группе эффективных сотрудников ООО «Восход»



- Результаты по методике «Опросник временной перспективы Зимбардо» в группе не эффективных сотрудников ООО «Восход»

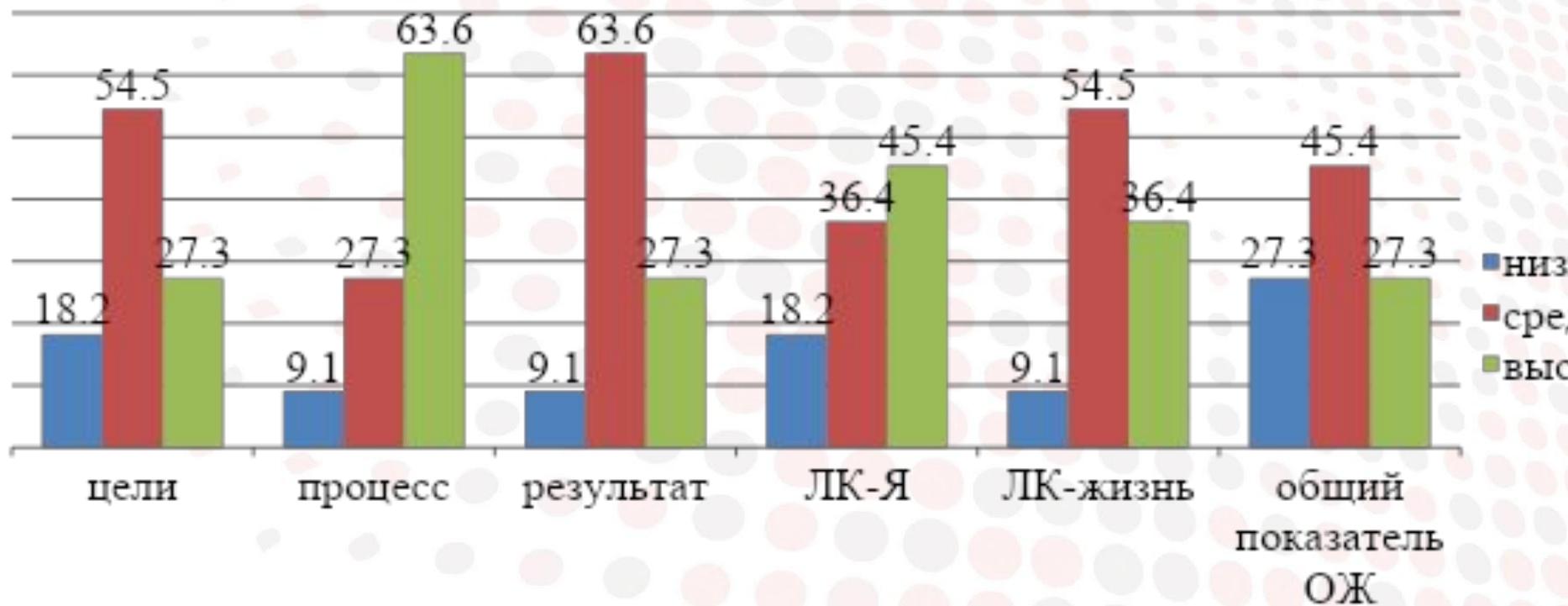
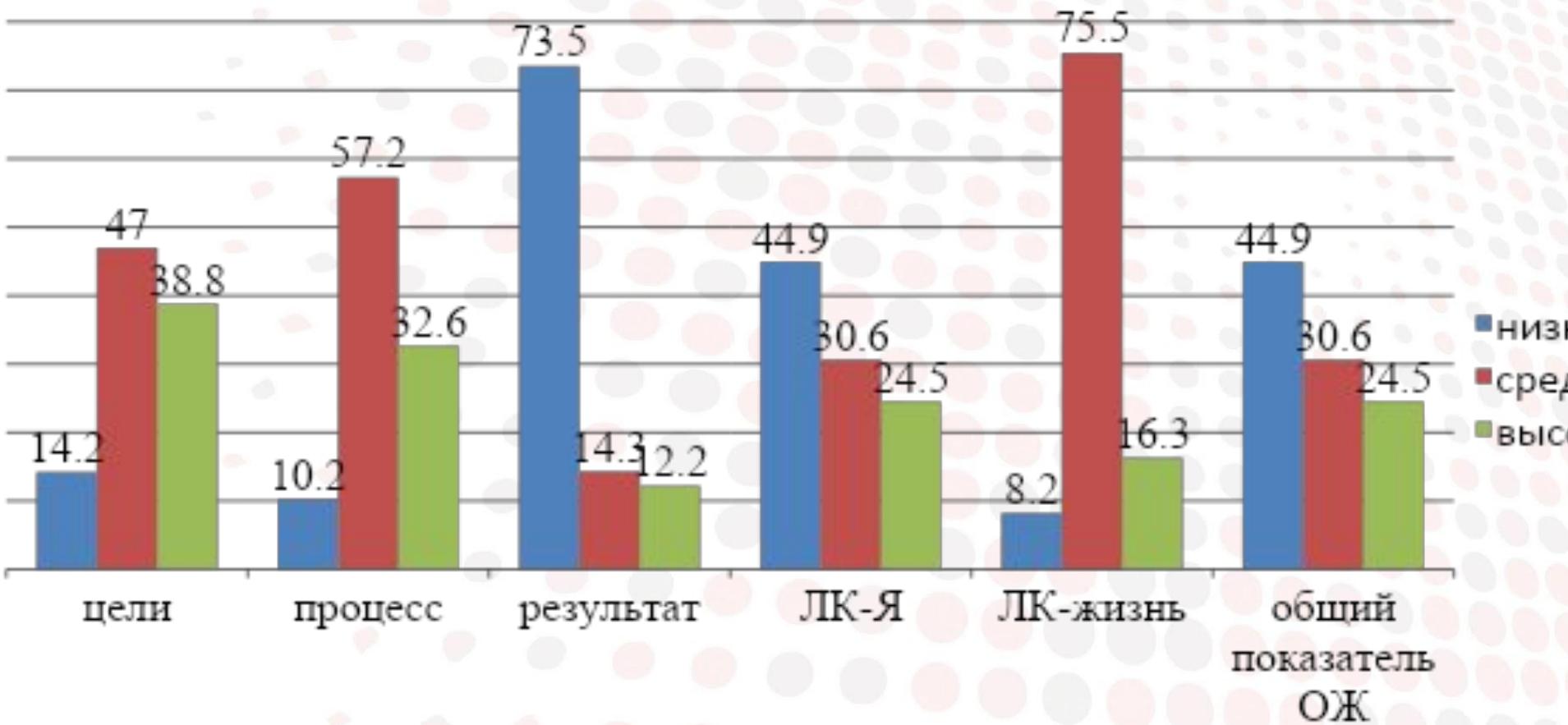


Рис. 4 – Результаты по методике «Тест смысложизненных ориентаций» эффективных сотрудников



с. 5 – Результаты по методике «Тест смысложизненных ориентаций» у эффективных сотрудников

Результаты исследования

По методике Шкала депрессии, тревоги и стресса-21 (DASS) было выявлено наличие более успешных копинг-стратегий борьбы с депрессией и стрессом в группе эффективных сотрудников. А также неумение справляться с этими состояниями у менее эффективных сотрудников.

Опросник временной перспективы Зимбардо (ZTPI) показал склонность эффективных сотрудников воспринимать прошлое в позитивном ракурсе, они умеют ставить четкие цели, настроены на будущее, имеют определенные смыслы в жизни и деятельности. Сотрудники из группы не эффективных склонны больше драматизировать свое прошлое. Не ставят четких целей, стремятся к достижениям. Поэтому не ориентированы на будущее, живут одним днем, ищут удовольствий в настоящем, но настроены на неудачи, в жизни отсутствуют определенные смыслы.

Результаты исследования

По тесту смысло-жизненные ориентации (методика СЖО) Д.А. Леонтьева эффективные сотрудники показали более высокие значения по шкалам смысленность, ценность и ответственность жизни, чем не эффективные.

Результаты исследования

Методика	Результат
по критерию «производительность труда» KPI,%	Эффективные сотрудники 1,5% Не эффективные сотрудники 0,8%
по критерию «функциональность» (среднее арифметическое по всем функциям)	Эффективные сотрудники 1,3% Не эффективные сотрудники 0,6%
по критерию «эффективность»	Эффективные сотрудники 33% Не эффективные сотрудники 10%

Результаты исследования

Методика	Результат
шкалы депрессии тревоги и стресса 21» (SS-21)	Гипотеза подтвердилась по шкале «Нормализация» $p = 0,00$
Методика «Опросник временной перспективы Зимбардо»	Гипотеза подтвердилась по шкалам: <ul style="list-style-type: none">– «Негативное прошлое»;– «Гедонистическое настоящее»;– «Фаталистическое настоящее». $p = 0,00$
Методика «Тест смысло-жизненных ориентаций»	Гипотеза подтвердилась по шкалам: <ul style="list-style-type: none">– Цели, $p < 0,05$;– Результат, $p < 0,05$;– «ЛК-Я», $p < 0,05$;– «ЛК-Жизнь», $p < 0,05$;– «Общий показатель ОЖ», $p = 0,00$.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!