

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ

САДОВСКИЙ ДМИТРИЙ ВИКТОРОВИЧ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

РАЗРАБОТКА И АПРОБАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТЕНТА ПО
РАЗВИТИЮ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ РОЗНИЧНОЙ
СЕТИ НА ОСНОВЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы

Киберпсихология

Обучающийся


(подпись)

Д.В. Садовский
(инициалы, фамилия)

Руководитель

доцент каф. психологии, канд. пед. наук
(должность, ученая степень, ученое звание)9


(подпись)

Н.В. Суворова
(инициалы, фамилия)

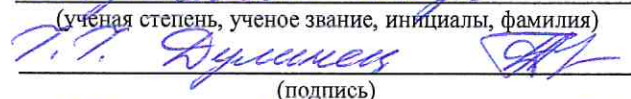
Нормоконтролер


(подпись)

А.С. Самарина
(инициалы, фамилия)

Допускается к защите

Зав. кафедрой психологии

канд. психол. наук
(ученая степень, ученое звание, инициалы, фамилия)

(подпись)

«27» февраля 2026 г.

Красноярск 2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология

Выпускающая кафедра психологии

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу

Студенту Садовскому Дмитрию Викторовичу, группы 351-к

(Ф.И.О. полностью)

1. Тема выпускной квалификационной работы «Разработка и апробация психологического контента по развитию стрессоустойчивости сотрудников розничной сети на основе информационных ресурсов»

(полное наименование темы согласно приказу)

утверждена приказом по институту от «12» 09 2025 г. № 138-40 на основании решения заседания выпускающей кафедры психологии

Протокол от «29» 08 2025 г., № 1

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «27» сентября 2026 г.

3. Содержание выпускной квалификационной работы: Введение; I теоретические аспекты стрессоустойчивости сотрудников торговых сетей; 1.1 Понятие стрессоустойчивости и его роль в профессиональной деятельности сотрудников розничной торговли; 1.2 Обзор цифровых инструментов в психологии сопровождения сотрудников; 1.3 Роль информационных ресурсов в формировании стрессоустойчивости в деятельности личности; II Эмпирическое исследование стрессоустойчивости и разработка психологического контента в информационных ресурсах; Заключение.

4. Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы: нет.

5. График выполнения выпускной квалификационной работы: подбор и изучение литературных источников, разработка структуры содержания ВКР, уточнение цели и задач, объекта и предмета исследования (01.09.25-03.09.25); уточнение, систематизация списка литературы, написание раздела ВКР, раскрывающего теоретические аспекты изучаемой проблемы (04.09.25-11.12.25); формирование плана исследования, составление диагностического комплекса (12.12.25-15.12.25); сбор и анализ эмпирического материала (16.12.25-21.12.25); написание практической части ВКР (22.12.25-28.12.25); завершение практической части ВКР, формирование выводов, рекомендаций (09.01.26-19.01.26); доработка текста ВКР, оформление ВКР (20.01.26-12.02.26); подготовка доклада, иллюстративных материалов к защите ВКР (13.02.26-27.02.26).

Дата выдачи задания «30» августа 2025 г.

Руководитель

выпускной квалификационной работы

(подпись)

Н.В. Суворова
(инициалы, фамилия)

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология

Выпускающая кафедра психологии

РЕЦЕНЗИЯ

на выпускную квалификационную работу

Студента Садовский Дмитрий Викторович группы 351-к

На тему «Разработка и апробация психологического контента по развитию стессоустойчивости сотрудников розничной сети на основе информационных ресурсов»

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 63 страницах, содержит приложения на 5 страницах.

1. Актуальность, новизна и практическая значимость темы:

Актуальность темы заключается в том, что условия современного рынка торговая сеть сталкивается с высокой конкуренцией, быстрыми изменениями спроса и жесткими требованиями к качеству обслуживания. Эти факторы создают значительный психологический и эмоциональный стресс у сотрудников, что приводит к снижению производительности, росту текучести кадров и ухудшению общего климата в коллективе.

2. Логическая последовательность:

Структура работы полностью соответствует логике научного психологического исследования. В первой главе последовательно раскрываются теоретические аспекты. Вторая глава – эмпирическое исследование. Методики исследования четко сформулированы и описаны. Выводы в конце глав и в заключении логично вытекают из содержания работы.

3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений:

Выводы работы аргументированы, подкреплены эмпирическими данными и теоретическим анализом.

4. Полнота проработки литературных источников:

Список литературы включает 40 источников, что достаточно для раскрытия темы. Используются как классические труды по психологии, так и современные исследования.

5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций, приложений, графиков:

Работа оформлена в соответствии с требованиями. Таблицы, графики и приложения представлены в достаточном количестве.

6. Положительные стороны работы:

Актуальность проблематики заслуживает первоочередного внимания. Сильной стороной работы является глубокий теоретический анализ проблемы. Особого внимания заслуживают практическая значимость результатов.

7. Недостатки работы:

При высокой оценке работы можно отметить, что исследование проводилось в короткий период, а также малое количество испытуемых в исследовании.

8. Оценка сформированности компетенций УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, УК-10, УК-11, ОПК-2, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ОПК-9, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы:

В работе присутствуют такие компетенции как: УК-1, УК-2, УК-3, ОПК-2, ОПК-6.

9. Какие предложения целесообразно внедрить в практику:

Разработанные автором «Контента по развитию стессоустойчивости сотрудников розничной сети на основе информационных ресурсов» целесообразно рекомендовать организациям занимающихся торговой розничной сетью.

10. Выпускная квалификационная работа соответствует всем установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и

может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии.

Работа заслуживает оценки «отлично», а ее автор заслуживает присвоения

квалификации бакалавр.

Рецензент выпускной квалификационной работы Пахоменко Дмитрий Викторович, педагог-психолог, преподаватель, специалист в области зависимости и созависимости, руководитель «Реабилитационного центра № 1».

« 27 » февраля 2026 г.



(подпись рецензента)

С РЕЦЕНЗИЕЙ ОЗНАКОМЛЕН

САДОВСКИЙ Р.В. 

27.02.2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Факультет психологии

Направление подготовки 37.03.01 Психология

Направленность (профиль) образовательной программы Киберпсихология

Выпускающая кафедра психологии

ОТЗЫВ

на выпускную квалификационную работу

Студента Садовского Дмитрия Викторовича группы 351-к

(Ф.И.О. полностью)

на тему: «Разработка и апробация психологического контента по развитию стрессоустойчивости сотрудников розничной сети на основе информационных ресурсов»

Выпускная квалификационная работа бакалавра выполнена на 63 страницах, приложения на 5 стр.

1. Актуальность и значимость темы. Актуальность обусловлена тем, что в настоящее время отсутствуют систематизированные и адаптированные под торговую сферу методики использования цифровых средств для развития стрессоустойчивости персонала.
2. Логическая последовательность: работа выстроена в соответствие с этапами исследования, структура четкая.
3. Аргументированность и конкретность выводов и предложений: выводы сформулированы корректно, отражают сущность разделов диплома. Аргументы достаточны для обоснования теоретических и практических результатов работы.
4. Полнота проработки литературных источников: объем и качество литературных источников соответствует заявленной теме, достаточны.
5. Качество общего оформления работы, таблиц, иллюстраций: иллюстративный материал адекватно отражает результаты исследования. Рисунки и таблицы выполнены аккуратно, расположены в тексте последовательно и логично содержанию.
6. Положительные стороны работы: предложен комплексный подход к созданию и внедрению специализированной информационной среды, направленной именно на развитие стрессоустойчивости у сотрудников торговой сети. В работе впервые разрабатываются конкретные направления контента – например, короткое психологическое информирование, методики, которые учитывают специфику работы в торговле.

Практическая значимость заключается в том, что результаты исследования могут быть непосредственно внедрены в деятельность торговых компаний для повышения психологического комфорта и эффективности работы сотрудников. Разработанные рекомендации и контент-направления позволят создать устойчивый канал коммуникации, который будет способствовать

снижению уровня стресса, улучшению эмоционального состояния и, как следствие, повышению качества обслуживания клиентов. Это, в свою очередь, положительно скажется на финансовых показателях и репутации компании. Кроме того, предложенные методики и материалы могут быть адаптированы для других отраслей с высокой степенью эмоциональной нагрузки, что расширяет область применения исследования. В долгосрочной перспективе использование подобных цифровых инструментов способствует формированию корпоративной культуры, ориентированной на заботу о здоровье и благополучии сотрудников.

7. Уровень самостоятельности при работе над темой выпускной квалификационной работы: работа выполнена самостоятельно на всех этапах.

8. Недостатки работы: не выявлено.

9. Оценка сформированности компетенций ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14, отработанных обучающимся при работе над темой выпускной квалификационной работы: все заявленные компетенции отработаны в полном объеме на высоком уровне


10. Выпускная квалификационная работа соответствует установленным требованиям к выпускным квалификационным работам и может быть рекомендована к защите на заседании Государственной экзаменационной комиссии. Работа заслуживает оценки отлично.

(оценка прописью).


Руководитель выпускной квалификационной работы Суворова Наталия Владимировна, доц. каф. психологии, канд. педагогических наук

(Ф.И.О. должность, ученая степень, ученое звание)

« 25 » ФЕВРАЛЬ 2026г.


(подпись руководителя)

С отзывом ознакомлен

Садковский Р.В. 

24.02.2026

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа 63 с., таблиц 7, рисунков 15, источников 40, приложений 2.

СТРЕСС, СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ, СОТРУДНИКИ ТОРГОВОЙ СЕТИ

Цель исследования: разработка контента и его апробация для развития стрессоустойчивости.

Объект исследования: стрессоустойчивость сотрудников.

Предмет исследования: разработка психологического контента по развитию навыков стрессоустойчивости у сотрудников розничной сети.

Гипотеза: самостоятельное использование психологического контента разработанного на основе информационного ресурса позволит повысить уровень стрессоустойчивость.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ	7
1.1 Понятие стрессоустойчивости и его роль в профессиональной деятельности сотрудников розничной торговли	7
1.2 Обзор цифровых инструментов в психологии сопровождения сотрудников	18
1.3 Роль информационных ресурсов в формировании стрессоустойчивости в деятельности личности	26
II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И РАЗРАБОТКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТЕНТА В ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ	28
2.1 Специфика деятельности работников торговых сетей	28
2.2 Эмпирическое исследование стрессоустойчивости сотрудников торговой розничной сети	29
2.3 Разработка и апробирование психологического контента в информационных ресурсах по развитию стрессоустойчивости сотрудников розничной сети	30
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	58
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	60
Приложения	

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного рынка торговая сеть сталкивается с высокой конкуренцией, быстрыми изменениями спроса и жесткими требованиями к качеству обслуживания. Эти факторы создают значительный психологический и эмоциональный стресс у сотрудников, что приводит к снижению производительности, росту текучести кадров и ухудшению общего климата в коллективе. Согласно исследованиям в области организационной психологии, стресс у работников напрямую влияет на качество обслуживания клиентов и финансовые показатели компании. В то же время, современный цифровой мир предлагает информационную среду для коммуникации и поддержки персонала. Информационная среда это доступный и удобный способ оперативного взаимодействия, который позволяет быстро распространять полезную информацию и мотивирующий контент. Однако в настоящее время отсутствуют систематизированные и адаптированные под торговую сферу методики использования таких каналов для развития стрессоустойчивости. Это делает тему исследования актуальной и своевременной.

Новизна исследования заключается в комплексном подходе к созданию и внедрению специализированной информационной среды, направленной именно на развитие стрессоустойчивости у сотрудников торговой сети. В отличие от традиционных методов психологической поддержки, которые часто требуют личного присутствия или сложных технических решений, предлагаемый формат использует преимущества мобильности и интерактивности. В работе впервые разрабатываются конкретные направления контента – например, короткое психологическое информирование, методики, которые учитывают специфику работы в торговле.

Практическая значимость заключается в том, что результаты исследования могут быть непосредственно внедрены в деятельность торговых компаний для повышения психологического комфорта и эффективности работы

сотрудников. Разработанные рекомендации и контент-направления позволят создать устойчивый канал коммуникации, который будет способствовать снижению уровня стресса, улучшению эмоционального состояния и, как следствие, повышению качества обслуживания клиентов. Это, в свою очередь, положительно скажется на финансовых показателях и репутации компании. Кроме того, предложенные методики и материалы могут быть адаптированы для других отраслей с высокой степенью эмоциональной нагрузки, что расширяет область применения исследования. В долгосрочной перспективе использование подобных цифровых инструментов способствует формированию корпоративной культуры, ориентированной на заботу о здоровье и благополучии сотрудников.

Цель исследования: Разработка контента и его апробация для развития стрессоустойчивости.

Объект исследования: Стрессоустойчивость сотрудников.

Предмет исследования: Разработка психологического контента по развитию навыков стрессоустойчивости у розничной сотрудников.

Гипотеза: Самостоятельное использование психологического контента разработанного на основе информационного ресурса позволит повысить уровень стрессоустойчивость.

Задачи исследования:

1. Проанализировать понятие стрессоустойчивости и его роль в профессиональной деятельности сотрудников розничной торговли.
2. Выявить возможности информационных ресурсов в формировании стрессоустойчивости в деятельности личности.
3. Провести эмпирическое исследование стрессоустойчивости сотрудников торговой сети.
4. Разработать психологический контент в информационных ресурсах по развитию стрессоустойчивости сотрудников розничной и оценить его эффективность.

I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ ТОРГОВЫХ СЕТЕЙ

1.1 Понятие стрессоустойчивости и его роль в профессиональной деятельности сотрудников розничной торговли

Понятие «стресс» было введено Г. Селье в рамках физиологии для описания некой специфической реакции организма так называемого «общего адаптационного синдрома» на любые негативные факторы внешней среды. Со временем термин стал применяться при анализе психофизиологических, биохимических, поведенческих и эмоциональных изменений у человека в ситуациях высокой нагрузки.

По мнению Селье, стресс протекает через три последовательные фазы: тревожная реакция, стадия сопротивляемости и этап истощения. Первый этап интерпретируется как начало активации защитных механизмов – это период шока, сопровождающийся снижением мышечного тонуса и температуры тела. На второй стадии происходит усиление резервов организма, направленных на противостояние стрессору; наблюдается увеличение ключевых показателей функций системных либо избирательных. При длительном воздействии стрессора развивается третий этап – угнетение, потеря энергетических запасов и снижение способности приспосабливаться к внешним вызовам.

Из-за отсутствия единой теории стресса не существует и универсального его определения. Анализируя разные трактовки этого явления, выделяются несколько подходов:

1. В некоторых случаях стресс интерпретируется как состояние тревожности в организме, которое организм пытается преодолеть или снизить. При этом само понятие стресса близко к другим дискомфорт – тревожности, авersive мотивации, лёгкой боли или когнитивному диссонансу.

2. Другой взгляд предполагает, что стресс представляет собой психоэмоциональную и поведенческую реакцию, связанную с внутренним напряжением или попытками его подавления. Подобные адаптивные механизмы или маркеры стресса могут проявляться в эмоциональной сфере, когнитивных процессах и поведении.

3. Также стресс может восприниматься как внешнее событие или условия среды физической или социальной, которые вызывают необходимость реагировать: избегать угрозы, проявлять агрессию, принимать решения о нейтрализации опасностей и снижении нагрузки. В этом контексте термин «стрессор» сопоставляется с понятиями опасность, угроза, давление, конфликт, фрустрация и чрезвычайная ситуация.

Психологический стресс выступает особым видом внутреннего состояния личности, являясь отражением сложной, экстремальной обстановки, в которую она попала. Особенности восприятия этой ситуации зависят от особенностей протекающих когнитивных процессов их интенсивности, продолжительности, а также субъективной значимости, которая во многом определяется поставленными целями и стимулирующими их мотивами. В ходе активности мотивационные установки приобретают эмоциональную окраску, вызывая яркие переживания, что существенно влияет на формирование и течение состояний психоэмоционального напряжения. Именно поэтому данное состояние нередко связывают именно с эмоциональной составляющей деятельности. Это обстоятельство порождает взаимозаменяемое использование терминов: «эмоциональная нагрузка», «аффективное напряжение», «нейро-психическая усталость», «возбуждённость чувств», «эмоциональный стресс» и других. Все эти понятия характеризуют одну и ту же сферу – эмоциональное переживание, в котором чётко выражена субъективная окрашенность мышления, поведения и ощущений человека:

1. Материальные элементы (доход, жильё, транспорт, одежда, предметы обожания) и нематериальные (мечты, амбиции).

2. Внешние факторы (поддержка со стороны общества, семья, близкие,

трудовая деятельность, положение в обществе) и внутренние личностные параметры (самооценка, навыки, позитивный настрой, способность к контролю себя, жизненные приоритеты, убежденность и прочее).

3. Психическое и физическое состояние.

4. Волевые, эмоциональные и энергетические качества, требуемые (прямые или косвенные) для обеспечения выживания или сохранения благополучия в сложных условиях, а также используемые для реализации важнейших для личности задач.

В рамках этой модели стресс появляется в таких случаях:

1. Несущих угрозу утраты имеющихся ресурсов.

2. Уже произошедшей потере ресурсов.

3. Отсутствию должной компенсации затраченных усилий, если вложения собственных сил и возможностей оказались гораздо больше, чем достигнутый результат.

Центральной идеей ресурсной модели С. Хобфолла выступает принцип «сохранения» ресурсов: личность стремится получить и удержать ценное для себя, эффективно распоряжаясь имеющимися возможностями, одновременно стараясь восполнить утраченное и увеличить запас собственных ресурсов. По мнению автора, психологическое напряжение и опасность дезадаптации формируются в случае дисбаланса между потерями и новыми приобретениями личностных ресурсов.

Исследование научной литературы указывает на то, что термин «стресс» за время существования претерпел глубокие трансформации, которые связаны как с расширением сферы его употребления, так и с углубленным изучением ключевых сторон проблемы механизмов возникновения, регуляторных процессов, факторов развития, внешних признаков, способов адаптации и преодоления состояний перегрузки. При этом слово «стресс» нередко используется некорректно, порой замещая собой смежные, хотя и не тождественные по смыслу категории, так, достаточно часто любые проявления эмоционального напряжения именуют стрессом. Недостаточная однозначность

трактовки данного явления влечёт разночтение в понимании сути того или иного психического процесса, рассогласование подходов к анализу явлений, противоречивость результатов исследований, отсутствие чётких диагностических критериев, применение неточных методик и инструментов анализа.

Эмоциональная устойчивость по мнению Е. А. Милерян заключается как в защищённости от воздействия негативных эмоциогенных стимулов, нарушающих психическое равновесие, так и в способности контролировать возникающие астенические состояния, что позволяет успешно реализовывать поведенческие акты. Н. Н. Данилова трактует стрессоустойчивость как способность выдерживать высокую физическую и интеллектуальную нагрузку, адекватно функционировать в чрезвычайных ситуациях и сохранять физическое здоровье даже в неблагоприятной экологической обстановке. В. Л. Марищук интерпретирует эмоциональную устойчивость как способность сдерживать чрезмерное эмоциональное возбуждение во время решения сложных задач.

Некоторые психологи видят связь между стрессоустойчивостью и особенностями темперамента. В. А. Плахтиенко и Н. И. Блудов трактуют эмоциональную устойчивость как черту темперамента, способствующую успешному достижению целей за счёт рационального расходования психических ресурсов. О. А. Черникова интерпретирует её как относительную стабильность интенсивности эмоциональных проявлений в оптимальном диапазоне и сохранение качества эмоциональных состояний, поддерживающих конструктивное отношение к решаемым задачам. По мнению А. Е. Ольшанниковой, доминирование положительных эмоций является основополагающим фактором эмоциональной устойчивости.

Аболин Л. М. характеризует эмоциональную устойчивость как способность личности эффективно функционировать при высокой нагрузке, при которой разные эмоциональные процессы находятся в согласованном взаимодействии, обеспечивая выполнение поставленных целей. По мнению автора, ключевым показателем ЭУ выступает успешное решение задач, однако

он отмечает, что установить однозначные причинно-следственные связи затруднительно, одно и то же качество, может, как способствовать достижению результата, так и мешать ему в зависимости от обстоятельств.

Самое полное толкование понятия даёт П. Б. Зильберман: стрессоустойчивость – это комплексное качество личности, отражающее согласованность эмоциональных, волевых, когнитивных и мотивационных аспектов психики, которое позволяет эффективно решать поставленные задачи при высокой эмоциональной нагрузке.

Современные изыскания свидетельствуют о том, что устойчивость к стрессу представляет собой изменчивую особенность личности. По мнению Л. В. Куликова, это динамический системный параметр, отражающий способность эффективно реагировать на стрессы, трансформируя их условия или приспособляясь к ним, не причиняя вреда здоровью и не снижая производительности.

Согласно ресурсной теории стресса С. Хобфолла ключевое значение имеет формирование запасов ресурсов до появления стрессовой ситуации. Подход «консервации» ресурсов предоставляет динамическую рамку для анализа взаимодействия индивида со средой.

Ключевые социально-психологические маркеры устойчивости к стрессу включают:

1. Непрерывную способность к адаптации в социальной среде.
2. Поддержание качественных личностных отношений.
3. Достижение личных целей и реализация потенциала.
4. Устойчивость трудовой активности и высокое качество выполнения задач.
5. Сохранение физического и психического благополучия.

По мнению С. Хобфолла, регулярное формирование внутренних ресурсов и осознанное минимизация опасностей способствуют снижению риска возникновения стрессовых состояний.

Руководители, маркетологи и бренд-менеджеры являются важной, но

часто недоступной структурой для конечного потребителя. В то же время сотрудники отдела продаж играют особую роль в обеспечении благополучия организации за счет их непосредственного ежедневного взаимодействия с потребителем.

Именно торговый персонал в силу своих личных качеств, а также знаний, навыков и умений является ключевым элементом продуктивного решения тактических задач компаний. Даже сегодня торговый персонал рассматривается как значительный и ценный ресурс, от которого в определенной степени зависит прибыльность всей компании [12].

Однако, несмотря на высокий спрос на специалистов этой профессии, вакансии «менеджер по продажам» или «торговый представитель» в большинстве компаний являются проблемными, что отражается на значительном уровне текучести кадров по сравнению с другими должностями, занятыми полный рабочий день.

Такая ситуация в первую очередь связана с тем, что до сих пор нет утвержденных требований к профессии торгового представителя. Из-за постоянной нехватки квалифицированных кадров люди, не имеющие специального образования и небольшого опыта работы, часто нанимаются, что затрудняет общение с руководителями, которые обычно обладают достаточными компетенциями. Во-вторых, организационный стресс постоянно присутствует в деятельности торгового персонала как неотъемлемая часть повседневной работы.

Результат работы обычно оценивается по двум взаимозависимым параметрам: финансовому (поступление денег в компанию) и удовлетворенности клиентов (своевременная доставка товара). Однако для этой профессии важны и показатели эффективности, которые, в свою очередь, обеспечиваются рядом личностных качеств: гибкостью, коммуникабельностью, мотивацией к достижению, высокой стрессоустойчивостью и набором «здоровых» стратегий совладания.

В целом успех торгового персонала – это результат ежедневной

кропотливой работы по налаживанию отношений с клиентами, решению финансовых проблем и интенсивному взаимодействию с коллегами и руководством компании [15].

С 90-х годов 20-го века стресс на работе стал одной из актуальных психологических проблем, связанных с физическим и психическим здоровьем специалистов и их профессиональным благополучием.

Профессиональный стресс – сложная область исследований стресса. Как и психологический стресс, он коррелирует с негативными и позитивными эмоциями и чувствами и порождается факторами, характеризующимися угрозами или препятствиями. Г. С. Никифоров говорит, что есть профессии, в которых стресс является сопутствующим фактором.

Профессиональный стресс связан с переживанием психологического стресса в контексте высокого уровня ответственности при принятии профессиональных решений. Работа в условиях профессионального стресса - это серьезное испытание психического и физического здоровья занятого человека, проверка уровня его надежности как профессионала.

Леонова А. Б. утверждает, что профессиональный стресс возникает только в условиях, когда требования рабочей среды и индивидуальные ресурсы не соответствуют друг другу. Такой диссонанс может привести к потенциальной угрозе здоровью и успеху на работе. Как видите, профессиональный стресс в основном рассматривается с точки зрения его негативного воздействия на профессиональную деятельность [13].

Существующие подходы к изучению профессионального стресса тесно связывают это явление с психологией профессионального здоровья человека, и тогда профессиональный стресс рассматривается как один из важнейших факторов, влияющих на психологическое обеспечение профессиональной деятельности.

Оптимальные стратегии совместного владения помогают преодолеть любой стресс, даже профессиональный. С. Фолкман и Р. Лазарус описывают сотрудничество как активное взаимодействие индивида с любой ситуацией, в

которой важные поведенческие, когнитивные и эмоциональные усилия направлены на выявление и нейтрализацию внутренних и внешних противоречий. Они говорят о совместной собственности в широком смысле и предлагают различные способы взаимодействия человека с внутренними или внешними задачами – способы смягчения или принятия, принятия или обхода требований, которые диктует контекст сложной ситуации.

Сегодня широко используются термины «преобразующее копирование», «активное копирование», «регрессивное копирование» и «избегающее копирование».

При таком подходе к интерпретации копирования очень популярным стало определение Т. Л. Крюковой: копирующее поведение – это целенаправленное поведение, которое позволяет индивиду справляться со стрессом (или трудной жизненной ситуацией) с помощью соответствующих черт своей личности, используя сознательные стратегии, ориентированные либо на удовлетворение требований конкретного человека, либо на решение проблем, связанных со стрессом (или трудной жизненной ситуацией). может адаптироваться к данной ситуации или как-то ее трансформировать. На выбор стилей и стратегий доминирующего поведения влияют адаптационный потенциал индивида, профессиональные, гендерные и возрастные факторы.

Почему мы предполагаем, что профессиональный стресс у торговых представителей высок и для них необходимо разработать специальные программы для формирования активной совместной собственности? Современный торговый представитель – это и товаровед, и психолог, и маркетолог. Профессия является одной из самых востребованных, ведь с каждым годом количество товаров растет, как и количество торговых компаний.

Даже развитие интернета и интернет-торговли не может устранить потребность в работниках этой специальности, хотя сама профессия значительно модернизировалась. Целью деятельности торгового представителя является заключение договора купли-продажи с клиентом от имени компании,

представителем которой он является [18].

В дополнение к этой основной цели существует ряд других промежуточных мероприятий. К ним относятся анализ товарного рынка, изучение потребностей покупателей, поиск новых клиентов, формирование благоприятного имиджа компании, переговоры, консультации и контроль за исполнением сделок купли-продажи.

Можно видеть, что цели деятельности торгового агента включают гностические (анализ рынка, анализ потребностей), трансформационные (воздействие на клиента в ходе переговоров, положительные впечатления) и исследовательские (поиск новых вариантов, методов решения своих профессиональных проблем). Особенность профессиональной деятельности торгового представителя заключается в том, что в процессе работы он не столько манипулирует предметами, сколько создает отношения с людьми.

Продуктом его труда является не материальная вещь, а конкретная ситуация – это заключение сделки. Факторами стресса в деятельности торгового представителя с точки зрения концепции профессионального стресса являются: высокая интеллектуальная нагрузка (анализ товарного рынка, пополнение информационной и клиентской базы, подготовка к деловым переговорам); независимость и ответственность деятельности; большое количество контактов с целевыми, потенциальными и реальными клиентами; разнообразие клиентов и их различия в индивидуальных и психологических характеристиках; большое количество перемещений по городу и области; высокие требования к коммуникативной компетентности и социальным навыкам влияния на окружающих (умение расположить к себе покупателя и убедить его совершить покупку) и т.д.

Таким образом, предполагается, что торговые представители испытывают высокий уровень профессионального стресса из-за условий их работы, развитию которого способствуют преобладающие неэффективные стратегии выживания. Для сравнения мы взяли группу руководителей этой торговой компании, которые, как мы предполагаем, испытывают более низкий уровень

профессионального стресса по сравнению с торговыми представителями [14; 25].

На группу торгового персонала ложится тяжелое бремя из-за «ситуации потерь», особенно в ситуациях, связанных с задержками заработной платы и высокой дебиторской задолженностью со стороны активной клиентской базы. Факторами стресса для этой группы сотрудников также являются смена руководства и дополнительная деятельность в торговых точках, которая напрямую не связана с обязанностями торгового представителя.

Эти группы событий, отмеченные респондентами, вызывают эмоциональное напряжение и, как следствие, снижение продуктивности и провоцируют снижение эмоционального контроля. В целом, основное бремя для группы торгового персонала ложится на фактор «задержки заработной платы». Второй существенный «убыток» – это «высокий процент дебиторской задолженности».

Для торговых компаний эти показатели часто являются нормой, и если другие факторы сотрудниками не классифицируются как «потери и угрозы», то они рассматриваются исключительно в динамическом ключе и не требуют оперативного вмешательства руководства.

ПТСР в значении «потеря» являются обычным и длительным явлением в работе управленческого персонала и определяются им как «длительное» и наиболее тяжелое. Для этой группы постоянный стресс на работе отражается в высокой рабочей нагрузке и сверхурочной работе. Завышенная оценка степени стресса в значении «угроза», вероятно, обусловлена неадекватными и неэффективными отношениями между сотрудниками компании.

Эти показатели являются «создателями» психологически стрессовых ситуаций, препятствующих профессиональной деятельности и продуктивности, а также влияют на степень самореализации в процессе работы подразделений компании. Факторами стресса для этой группы персонала также являются беспокойство по поводу достигнутого результата и кадровые перестановки.

Эти группы событий, отмеченные респондентами, вызывают

эмоциональное напряжение и, как следствие, снижение продуктивности, провоцируя неконтролируемые эмоции как неуверенность в собственных ресурсах для преодоления ситуации.

Для этой группы мы рекомендуем обучение, которое развивает навыки управления временем, умение делегировать функциональные обязанности, а также предпринимательскую деятельность, способствующую межличностному общению.

Результаты исследования торговых представителей показали, что они используют большое количество моделей совместного владения. Поэтому можно сказать, что торговый персонал предпочитает здоровые модели, чтобы преодолевать сложные (стрессовые) моменты в своей работе. Это подтверждается высокими баллами по шкале социальных контактов, уверенного поведения, поиска социальной поддержки и более низкими баллами по шкале антиобщественных и агрессивных действий.

Такие торговые представители рациональны, часто используют косвенные действия и стараются позитивно относиться к эмоционально напряженным ситуациям рабочего (делового) общения. Их модели поведения характеризуются активностью, просоциальностью и гибкостью. Наблюдается высокая частота предпочтений «здоровым» моделям преодоления сложных (стрессовых) ситуаций, о чем свидетельствуют средние баллы по шкале уверенного поведения и вступления в социальные контакты. При этом более характерными оказались следующие стратегии:

1. Антисоциальные (догматические, жесткие, бесчеловечные или циничные действия).
2. Пассивные (осторожные действия, – избегание решения проблем).
3. Агрессивные (отказ от поиска других (альтернативных) решений, конфронтация, давление и т.д.).

Модели поведения в группе торгового персонала более конструктивны. Респонденты в этой группе отдают предпочтение эффективным, «здоровым» моделям совместного владения, а также активным и социально полезным

моделям. Это преодоление (из числа активных копий), наряду с успешным использованием различных социальных контактов (ресурсов), значительно повышает уровень устойчивости к стрессу и способствует развитию стрессоустойчивости у человека.

В результате нашего исследования мы обнаружили, что уровень стресса в организации находится на среднем уровне стрессоустойчивости. Наиболее важными стрессовыми ситуациями на рабочем месте для них являются «ситуации потерь»: задержка заработной платы и высокая дебиторская задолженность. В то же время торговый персонал в своей деятельности в первую очередь полагается на эффективные стратегии совместного владения: установление социальных контактов, поиск социальной поддержки и настойчивые действия.

1.2 Обзор цифровых инструментов в психологии сопровождения сотрудников

Известно, что стресс, помимо ухудшения физического здоровья и психического состояния, влияет на эффективность работы сотрудника и, следовательно, на его производительность. Интеллектуальные работники больше страдают от стресса. Но в целом можно сказать, что стресс сотрудников обходится компаниям довольно дорого. Стоимость медицинских услуг по снижению стресса оценивается как высокая. Только в Европейском Союзе финансовые потери оцениваются в 617 миллиардов евро в год. В России, по данным Всероссийского института лабораторных исследований, 64% работников признали, что стресс является наиболее негативным фактором, влияющим на их здоровье во время работы [17].

Для успешного функционирования организации важно, чтобы сотрудники были сосредоточены на достижении бизнес-целей в формате,

который может лучше раскрыть потенциал всей организации. Это также может быть достигнуто за счет поддержки сотрудников компании. В настоящее время задача регулирования стресса на рабочем месте с помощью психологических средств для сотрудников становится актуальной не только для руководства организаций, но и для государства. Поддержка сотрудников как неотъемлемая часть управления - это комплекс мероприятий, связанных с предоставлением сотрудникам дополнительных льгот, услуг и социальных льгот.

Поддержка в компании неразрывно связана с ее персоналом, традициями, предпочтениями, развитием интеллектуальных и профессиональных навыков, уровнем и способом удовлетворения материальных и духовных потребностей, структурой команды, межличностными и межгрупповыми отношениями.

В условиях стремительного развития цифровой экономики цифровые инструменты, цифровые инструменты являются эффективным инструментом психологической поддержки сотрудников.

Психологическая поддержка сотрудников в организации осуществляется с целью:

1. Обеспечения свободного, гармоничного развития личности на всех этапах ее становления и самореализации.
2. Предотвращения развития негативных психологических тенденций в преодолении трудностей личностного роста.
3. Устранения конфликтных ситуаций во взаимоотношениях.

Логично, что для оценки эффективности психологической поддержки сотрудников используются такие критерии, как: текучесть кадров (добровольные увольнения), количество трудовых конфликтов, количество заявлений сотрудников, направленных в другой отдел, статистика удовлетворенности сотрудников психологическим климатом в коллективе, оценка одного сотрудника за другим, количество заявлений, поданных сотрудниками в связи с переводом в другой отдел, статистические данные об удовлетворенности сотрудников психологическим климатом в коллективе, оценка независимый аудит психологического климата.

Все доступные показатели определяются на основе анализа экономических и статистических отчетов, анкет, интервью с сотрудниками, экспертных оценок, наблюдений и т.д. Некоторые данные часто определяются с определенной степенью условности, в то время как другие, например, не поддаются количественной оценке [22; 31].

Также стоит отметить, что не существует единой классификации методов оценки цифровых инструментов: они классифицируются по разным критериям, в результате чего один и тот же метод может относиться к разным группам. Рассмотрим существующие классификации на основе того, как измеряется оцениваемая информация.

Методы цифровых ресурсов могут быть качественными, количественными или комбинированными. К первой группе методов относятся описательные методы, такие как биографический метод, система устных и письменных характеристик, описание результатов определенного периода, метод критических событий, метод группового обсуждения, стандартный метод, матричный метод, система свободного выбора оценочных характеристик в готовых формах.

Вторая группа включает методы цифровых инструментов, которые могут быть использованы для получения количественных показателей оценки сотрудников: это система классификации по порядку; метод оценки, основанный на оценочных характеристиках, система графического профилирования и оценка со свободным коэффициентом.

Третья группа является промежуточной, комбинированной, поскольку входящие в нее методы основаны как на описательном принципе, так и на количественных показателях, определяемых на основе исходных качественных описаний. К ним относятся: тесты, анкеты, метод обобщенных оценок частоты проявления качеств, система определенной группировки сотрудников, деловые игры.

Независимо от выбранного подхода, основные принципы работы по оценке будут включать объективность, сложность, обоснованность, частоту и

эффективность. Оценка проводимых мероприятий по психологической поддержке сотрудников позволит не только оценить их эффективность, но и спланировать возможные корректирующие действия. Сложившаяся практика показывает, насколько востребованы методы психологической поддержки сотрудников. Например, после начала пандемии Академия Росатома запустила серию вебинаров, посвященных психологической помощи, тому, как сотрудник сам может справиться с тревогой, как он разговаривает с коллегой на неприятные темы и как его поддержать. Еще одна практика называется «Моя лучшая ошибка».

В рамках культуры открытости и доверия Академия Росатома предложила говорить не только о своих достижениях, но и об ошибках, которые не всегда напрямую влияют на жизнь сотрудников, но иногда могут быть допущены и косвенно затронуты при реализации проектов. Кроме того, Академия Росатома создала горячую линию психологической поддержки для сотрудников, хотя ее популярность сомнительна из-за небольшого количества ответов [16; 28].

Ламода уверена, что информирование ее сотрудников является основной мерой поддержки: там достаточно быстро организуются встречи с руководством, на которых они честно отвечают на все «болезненные» вопросы. Основная цель этих встреч оценить текущую программу поддержки сотрудников, выявить ее недостатки и возможные пути решения. Lamoda уже довольно давно разработала программу LaBalance как более «углубленную» программу, в рамках которой для сотрудников компании организуются бесплатные занятия с психологами или тренерами.

Jet Infosystems предлагает онлайн-консультацию психолога и даже проводит тематический чат под названием Jet Animals, который также помогает восстановить и поддерживать эмоциональную стабильность сотрудников компании.

Сотрудники ИТ-компании Срос подключены к расширенной системе LMS и телемедицине в режиме 24/7. У них есть доступ к психологическому

консультированию и внутренней горячей линии для консультирования и оперативного консультирования в области здравоохранения. Несомненно, использование индивидуальных методов психологической поддержки сотрудников в компаниях имеет как положительные, так и отрицательные стороны, поскольку важнейшим условием их эффективности является целенаправленный и системный подход. Текущая тенденция в области управления человеческими ресурсами – это благополучие, которое представляет собой комплексную заботу о благополучии сотрудников. В соответствии с этим подходом забота о физическом здоровье поддерживается психологическим, финансовым и социальным благополучием.

Проект цифрового бизнеса «Я понимаю» демонстрирует хороший пример комплексного подхода к заботе о сотрудниках. Эта цифровая платформа предлагает ряд различных программ поддержки сотрудников.

Работодатель предоставляет своим сотрудникам возможность зарегистрироваться на платформе, выбрать подходящего специалиста и назначить подходящее время для онлайн-консультации. Любой сотрудник компании может воспользоваться услугами любого специалиста на этой платформе. Очная консультация сотрудников проводится непосредственно в офисе компании. Таким образом, платформа позволяет проводить различные тренинги и вебинары, направленные на психологическую поддержку сотрудников, которые напрямую адаптированы к потребностям конкретной компании.

Сбербанк демонстрирует интересный опыт взаимодействия с платформой I Understand. Основная цель его программы «Первые помощники в области психического здоровья» – информировать и обучать менеджеров тому, как распознавать признаки психического расстройства у сотрудника, контролировать его состояние, как обсуждать это с сотрудником и мотивировать его на последующую психологическую поддержку.

Для руководства программа «Я понимаю» позволяет проанализировать все запросы сотрудников и на основе этих данных выявить все имеющиеся

психологические проблемы, имеющие отношение к конкретному отделу или определенной категории сотрудников. В результате руководство компании получает определенную базу данных для принятия управленческих решений по устранению всех возникающих проблем.

Не каждый сотрудник готов высказать свои претензии, например, руководителю, но сформулировать свой запрос на платформе для решения конкретной психологической проблемы, связанной с общением к руководству. И эти данные важны для оценки качества внутренней коммуникации и обратной связи между руководителем и подчиненным [16; 21].

Платформа отправляет в компанию всю необходимую статистику по запросам сотрудников в виде сводки, поскольку проблемы сотрудников связаны с конфиденциальной информацией и не могут быть раскрыты. Отличительной особенностью платформы I Understand является высокий уровень информационной безопасности, полностью соответствующий законодательству.

Из конкурентов «Я понимаю», работающих в корпоративном сегменте, следует упомянуть несколько страховых организаций, у которых есть собственные штатные психологи – это «Альфа Страхование» и «Ингосстрах».

Консультации психологов, работающих полный рабочий день, предоставляются в качестве дополнительного бонуса к корпоративному соглашению. Однако, несмотря на относительную «бесплатную» доступность, эта услуга предоставляется в ограниченном формате: только онлайн-формат, ограниченное время и отсутствие выбора специалистов. В результате психологическая помощь оказывается в формате колл-центра, что не идет ни в какое сравнение с возможностями платформы I Understand.

В целом социальная эффективность проектов психологической поддержки сотрудников в компании велика и выражается в повышении сотрудничества и доверия между руководством и сотрудниками, повышении заинтересованности сотрудников в результатах своей работы, повышении квалификации сотрудников (в плане распознавания и частичного решения

проблем), психологические проблемы). Забота о сотрудниках приносит пользу как внутреннему, так и внешнему персоналу компании, поэтому вы можете не только сэкономить на найме новых сотрудников, но и увеличить вовлеченность всех сотрудников [12; 29].

Психологическая помощь сотрудникам приносит вполне ощутимую пользу. Внимание руководства к персоналу, заинтересованность в решении его психологических проблем и снижение стресса сотрудников в конечном итоге приводят к:

1. Укреплению корпоративной культуры.
2. Повышению вовлеченности сотрудников в свою компанию.
3. Снижению потерь, непосредственно связанных с неправильной оценкой ситуации и неправильным поведением сотрудников.
4. Предотвращение ущерба от рискованных событий и ограничение их негативных последствий.
5. Улучшение координации сотрудников и их способности работать в команде.

Таким образом, цифровые инновации призваны упростить и упростить управление персоналом организации, повысить ее эффективность и мотивацию, а также предоставить возможности для профессионального развития и карьерного роста на новой технологической основе.

Неотъемлемой частью системы управления персоналом является здоровый психологический климат в коллективе и психическое здоровье самих сотрудников.

Еще одним успешным примером интеграции информационного инструмента в психологическом сопровождении сотрудников является компания «Билайн». В 2020 году компания разработала программу «BeeWINNER», в которую вошли различные ознакомительные материалы направленные на здоровье, финансы, здоровье, профессия.

В рамках программы по интересам созданы чаты в Telegram. Сотрудникам доступны подборки полезных инструментов для самоподдержки

и работы над командой, записи мероприятий о стрессе и медитациях, а также подкасты и консультации корпоративного психолога по актуальным вопросам.

В августе этого же года была запущена пилотная инициатива BeeMIND, которая направлена на поддержку психического здоровья работников. Стартовал проект с антистресс-марафона, в котором приняли участие 1200 сотрудников «Билайн». В рамках программы прошли серии мероприятий на разные темы: управление стрессом, борьба с выгоранием, поиск внутренних ресурсов, формирование новых привычек, повышение самооценки, а также работа с осенней апатией.

Компания внедрила ежедневные утренние трансляции от профессионалов, онлайн-тренинги и вебинары, ориентированные на снижение уровня тревожности. Также было организовано оказание психологической помощи сотрудникам.

Работники получили доступ к консультациям с психологами и участию в мастер-майндах групповых форматах взаимодействия, способствующих личностному развитию. Такие встречи предполагают обмен знаниями, совместное решение задач и генерацию идей в команде.

В мае 2021 года предприятие провело шесть утренних сессий под руководством корпоративного психолога и тренера Билайна Университета. В июле того же года был реализован совместный образовательный курс с проектом «Ясно». Сотрудники исследовали структуру собственной самооценки, освоили способы ощущать свою безусловную значимость, а также узнали, как уровень самооценки влияет на профессиональную эффективность и взаимоотношения в команде, а также почему люди часто недооценивают свои успехи.

1.3 Роль информационных ресурсов в формировании стрессоустойчивости деятельности личности

Информационные ресурсы существенно влияют на развитие устойчивости личности к стрессу. Благодаря технологиям информации становятся доступными инструменты, однако следует отметить, что их воздействие может носить как позитивный, так и негативный характер. Формирование устойчивости к стрессу с опорой на цифровые источники может осуществляться следующими способами:

1. Воспользоваться мобильными приложениями, специализирующимися на медитации и расслаблении они содержат пошаговые руководства, аудиопроизведения с природными звуками и музыкальной аранжировкой, а также техники дыхательной практики и снижения психоэмоционального напряжения.

2. Обратиться к онлайн-платформам и форумам взаимоподдержки, где доступны материалы, рекомендации и личный опыт участников, переживающих аналогичные трудности, что позволяет находить общее понимание и конструктивную помощь.

3. Применять чат-боты, основанные на искусственном интеллекте, которые обеспечивают консультации по психическому здоровью, предлагают упражнения для снижения тревожности и стабилизации эмоций, а также дают практические советы по управлению стрессом.

4. Практиковать цифровую гигиену ограничение времени на просмотр новостных лент и избыточного контента помогает снизить уровень тревоги, уменьшить чувство постоянной угрозы и предотвратить эмоциональное выгорание; освобождённая от информационного шума нейронная активность получает возможность нормализоваться, восстанавливается внимание и улучшается эмоциональный баланс. Данной проблеме, посвящённой изучению воздействия цифровых ресурсов на устойчивость к стрессам, было посвящено

много научных работ, таких как:

5. Исследование А. Дири и коллег из Хельсинкского университета подтвердило, что чрезмерная активность в соцсетях ассоциируется с увеличением показателей тревожности, депрессивных состояний и уровня психического напряжения. На базе выборки из 1552 участников – молодых пользователей Facebook зафиксировано выраженное негативное влияние пребывания в соцсети, мессенджерах и мобильном приложении.

6. Исследование К. Ли, Ш. Цзяна и команды из Университета Гуанчжоу изучило уровень информационной перегрузки у студентов в условиях самоизоляции во время эпидемии.

7. Исследование А. Ваннуки, К. М. Фланнерси и С. М. О'Хэннеси проанализировало результаты анкетирования по использованию социальных медиа и установило, что повышенная продолжительность взаимодействия с платформами связана с более явными признаками тревожности.

II ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И РАЗРАБОТКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНТЕНТА В ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСАХ

2.1 База исследования

База исследования была сформирована с целью апробации и оценки эффективности разработанного психологического контента, как инструмента развития стрессоустойчивости сотрудников. Исследование носило опытно-экспериментальный характер и было проведено на базе конкретных торговых предприятий.

Организационная база исследования компаний-партнеров:

Исследование проводилось на базе розничных магазинов торговых сетей «ООО МВМ» (М.Видео), расположенных в г. Красноярск по адресу просп. имени Газеты Красноярский Рабочий, 27, стр. 78 (этаж 1).

Обоснование выбора: Выбор данных сетей обусловлен их принадлежностью к сектору FMCG (товары повседневного спроса), который характеризуется высоким уровнем стресса для персонала из-за интенсивного клиентопотока, высоких стандартов обслуживания, работы в режиме многозадачности и ненормированного графика.

Существуют профессионально-обусловленные факторы, непосредственно влияющие на уровень стресса его сотрудников. Среди них числятся:

1. Социально-психологическое напряжение:

- постоянный клиенто-ориентированный контроль эмоций;
- возможные конфликты с покупателями;
- необходимость следовать корпоративным стандартам обслуживания.

2. Организационные давления:

- Жесткие KPI и система оценки «тайный покупатель».

- Посменный график работы (нарушение биоритмов).
- Многозадачность (одновременное обслуживание, консультирование, работа с кассой).
- Часто меняющаяся мотивация (денежное вознаграждения) сотрудников.
- Нестабильное состояния организация (кризис компании, отсутствие и нехватка необходимого товара пользующегося спросом).

3. Психофизиологические нагрузки:

- Статическое напряжение организма.
- Сенсорная перегрузка (шум, освещение, большое скопление людей).

4. Технические проблемы:

- Проблемы с аппаратурой на кассовой зоне.
- Плохая работа личного рабочего устройства (Инструмент продавца для доступа в общую базу торговой сети, а также создание заявки на выполнение покупки товара).

2.2 Эмпирическое исследование стрессоустойчивости сотрудников торговой розничной сети

Исследование проводилось в течение периода с декабря 20.12.2025 г. по январь 18.01.2026 г. Этот срок достаточный для формирования устойчивых навыков и оценки динамики состояния сотрудников.

В исследовании приняли участие 12 сотрудников торговой сети.

Характеристика работы сотрудников торговой сети:

1. Средний возраст сотрудника составляет от 26 до 40 лет.
2. Каждый сотрудники торговой розничной сети имеет равные должностные обязанности, такие как: Продавец-кассир, мерчендайзер, а также оператор выдачи интернет заказов в специально отведенной зоне.

Также, при высокой нагрузки на складских работников торговой сети,

возникает необходимость взять часть ответственность сотрудникам торгового зала.

3. Средний стаж работы в рассматриваемой торговой сети составляет не менее 6-7 месяцев. Общее количество работы в торговой сфере составляет от 1.5 до 2-х лет. Предыдущее место у рассматриваемых сотрудников: DNS (Российская торговая сеть по продаже цифровой и бытовой техники), Эльдorado (Российская торговая сеть по продаже бытовой электроники и бытовой техники), RBT (Компания занимающейся розничной и оптовой продажей бытовой техники и электроники).

4. Наличие смартфона с установленным информационным ресурсом и базовыми навыками работы с ним.

2.3 Разработка и апробирование психологического контент в информационных ресурсах по развитию стрессоустойчивости сотрудников розничной сети

На момент проведения исследования для разработки и апробации психологического контента был взят информационный ресурс в виде Телеграм-канала, являющегося идеальной платформой для торговой деятельности благодаря своей доступности, интерактивности и возможности потребления контента «здесь и сейчас», в том числе и в короткие перерывы на работе.

Для чистоты эксперимента участники были разделены случайным методом на две группы:

Экспериментальная группа (ЭГ): 6 человек. Данная группа в течение всего периода исследования имела доступ к разработанному телеграм-каналу и выполняла предложенные в нем задания.

Контрольная группа (КГ): 6 человек. Данная группа продолжала работать

в обычном режиме без какого-либо специального психологического вмешательства или доступа к каналу.

Констатирующий эксперимент: Проведение первичной диагностики в обеих группах до начала эксперимента.

Контрольный эксперимент: Повторная диагностика в обеих группах после завершения экспериментальной программы для оценки динамики.

Описание внедряемого инструмента (Телеграм-канал):

- Название канала: «Stressed Out».
- Целевая аудитория: Сотрудники торговых сетей.

Структура и контент-план:

Контент был разделен на несколько блоков:

1. Информационный блок: Короткие посты о природе стресса, его симптомах, техниках быстрого снятия напряжения.
2. Практический блок: Видео и аудио файлы с техниками борьбы с тревожностью и стрессом.

Целевая аудитория (ЦА): Сотрудники розничных сетей (Продавец-кассир, мерчендайзер, а также оператор выдачи интернет заказов в специально отведенной зоне) в возрасте 26-40 лет, активно пользующиеся смартфоном.

Контент-стратегия: Стратегия строится на двух содержательных блоках, каждый из которых направлен на развитие конкретных психологических компонентов.

Блок 1: Осознание и выравнивание. Его цель дать понимание процессов, снизить тревогу за счет информированности.

Блок 2: Развить навыков. Улучшить показатели стрессоустойчивости.

Синтез доказательных психологических методик с цифровым форматом, позволяет внедрить развитие стрессоустойчивости в трудовой процесс без дополнительных временных затрат.

Разработанный контент представленный на рисунке 2.1 в информационном ресурсе (Телеграм) направлен на психологическое информирование о стрессе, которое содержит в себе определение стресса,

показывает сотруднику торговой сети, базовые симптомы стресса. Теоретическое понимание стресса позволяет, как минимум, прогнозировать стрессовую ситуацию для дальнейшего предотвращения эскалации ситуации на рабочем месте.

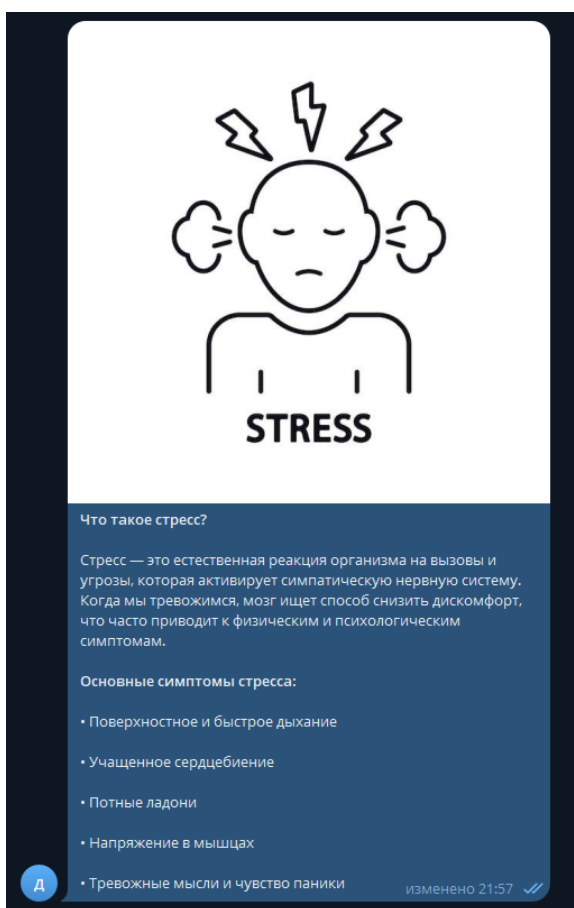


Рисунок 2.1 – Психологическое информирование о стрессе

Также в информационном ресурсе содержится контент (см. рисунок 2.2) направленный на перенос внимание с тревожных размышлений, снизить уровень напряжения и стресса в текущий момент, замедлить внутренний ритм и обрести спокойствие.

Эта техника решает следующие задачи:

– Подавляет бесполезные мысли. Смещение фокуса позволяет избежать застревания в мыслях, не влияющих на ход событий.

– Уменьшает эмоциональную нагрузку. Воздействие заземления способствует стабилизации состояния и снижению душевного дискомфорта.

– Повышает концентрацию. Регулярная практика укрепляет способность мышления работать продуктивно.

– Облегчает принятие решений. После применения техники становится проще вернуться к анализу ситуации и поискам оптимального выхода.

Метод особенно эффективен в условиях, когда сильные эмоции затуманивают восприятие и мешают конструктивной реакции.



Рисунок 2.2 – Психологический контент о техники быстрого снятия напряжения

В практический блок входит видео ролик (см. рисунок 2.3) с психологическим информированием о стрессе и различных практик борьбы со стрессом. Данное видео дополняет теоретическую информацию из рисунка 2.1.

Видео содержит информацию по таким практикам как:

- Медитация.
- Практика осознанности.

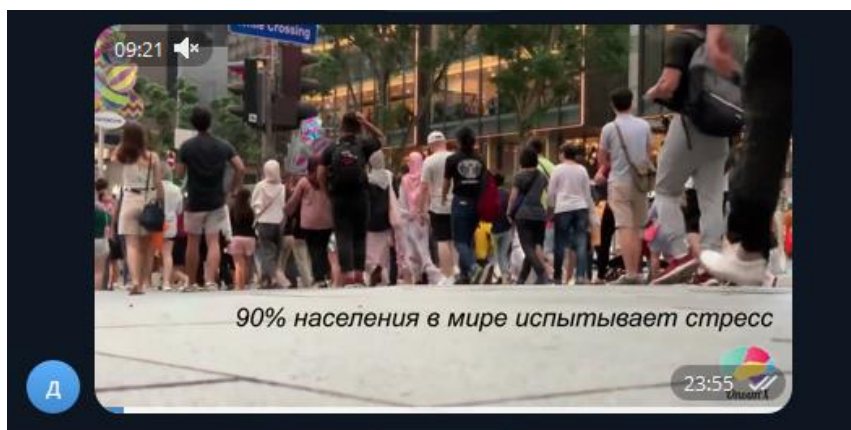


Рисунок 2.3 – Видео контент в информационном ресурсе

После психологического информирования о стрессе, в информационном ресурсе содержится психологическое информирование о тревожности (см. рисунок 2.4). В данном контенте затрагивается определение тревожности и средство борьбы с ним – физическая активность.

Тревожность, как и стресс, присуща человеческой природе, однако её чрезмерная выраженность способна серьёзно ухудшать жизненный комфорт. В отличие от временной реакции на конкретные трудности, тревожность зачастую носит продолжительный характер – человек испытывает устойчивое чувство беспокойства, ожидание негатива или душевное напряжение даже тогда, когда нет очевидных причин для волнения. Это состояние затрагивает различные уровни функционирования: телесный, мыслительный и поведенческий, влияя на эмоции, способы осмысления реальности и выбор действий.

Материал, содержащийся в ресурсе, направлен на глубокое осмысление сути тревожности. Он подчеркивает, что это не просто мрачная эмоция, а сложный процесс, связанный с деятельностью центральной нервной системы и

индивидуальным восприятием окружающего мира. Сознательное освоение механизмов формирования и поддержания тревожных переживаний служит важнейшим этапом на пути к их преодолению. Признание того, что причины тревожности могут лежать как во внешних условиях, так и в внутренних убеждениях, позволяет избавиться от чувства вины и перейти к конструктивному поиску путей решения проблем.

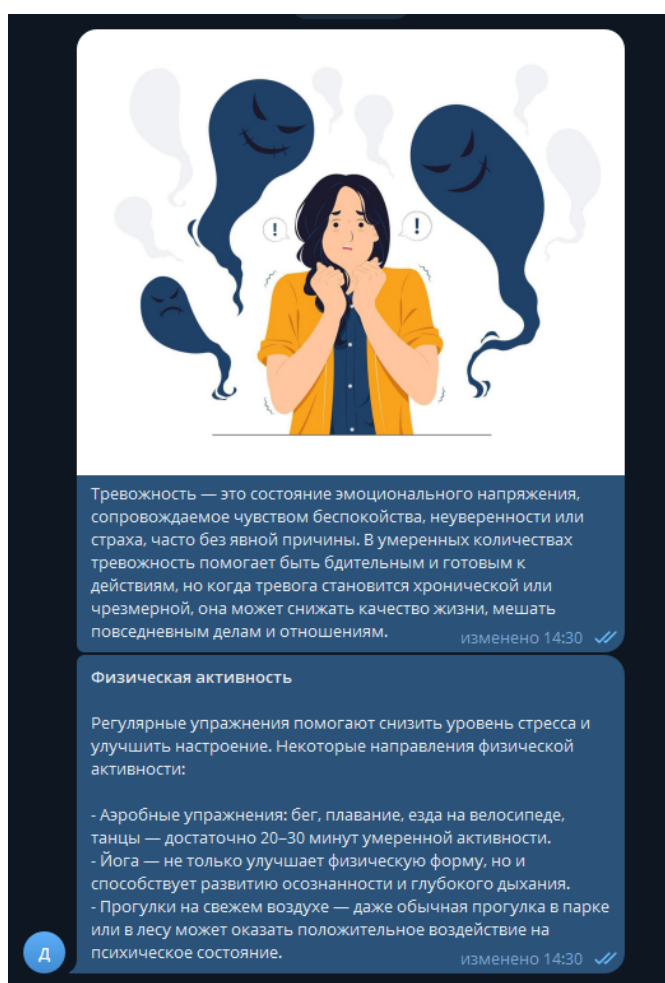


Рисунок 2.4 – Контент направленный на информирование о тревожности

Одна из самых значимых фигур в психологии затрагивает тему тревожности. Контент затрагивает концепцию Фредерика Перлза о тревожности, которые могут послужить подспорьем для психологического информирования сотрудников торговой сети (см. рисунок 2.5).

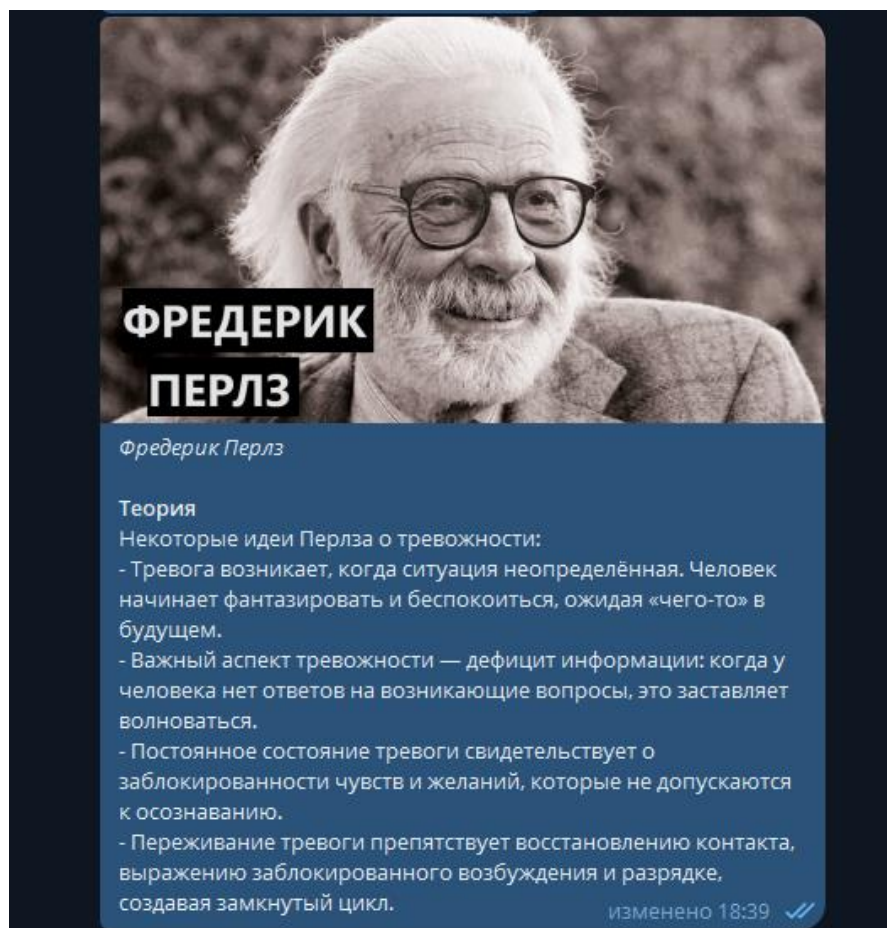


Рисунок 2.5 – Контент направленный на информировании концепции Фредерика Перлза

Контент с методиками «Дыхание по квадрату» и «Мышечная релаксация» направленная на достижение состояния спокойствия, нормализацию дыхательного процесса и восстановление внутреннего равновесия. Она будет эффективна сотрудникам торговой сети при из-за уменьшения тревожности и профилактике; практика формирует ритмичный, управляемый вдох и выдох, что помогает взять под контроль дыхательную функцию. Благодаря фокусировке на последовательных этапах: вдохе, паузе, выдохе, повторной паузе. Ум перестаёт блуждать, возвращается в настоящее, очищаясь от избыточных мыслей (см. рисунок 2.6). Автором методики «Дыхание по квадрату» является Джон Гриндер, который окончил Университет Сан-Франциско со степенью бакалавр по психологии.

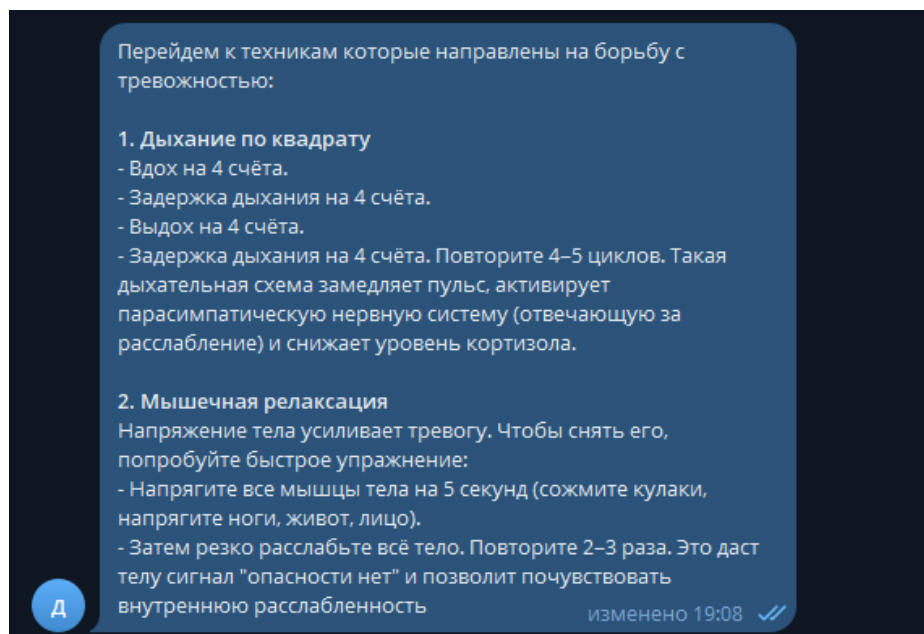


Рисунок 2.6 – Контент направленный на практическое применения методики направленной на борьбу с тревожностью

Для диагностики стресса у сотрудников торговой сети, было взято две методики:

1. «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации». Автор: В. Terluin (1996) в адаптации: А. В. Андрющенко (2014), бланки которого находятся в приложении 2.

Это многоаспектный анализ, который позволяет охватывать одновременно четыре ключевых показателя психологического состояния – степень переживания стресса, наличие депрессивных проявлений, уровень тревожности и телесные проявления напряжённости (соматические жалобы). Благодаря такому подходу возможно полное представление о состоянии сотрудника, а также точная оценка того, как стресс воздействует на его самочувствие и трудоспособность. Также такая методика позволяет точно выявить категории лиц, находящихся в зоне повышенного риска, которым требуется комплексная поддержка либо проведение мероприятий по профилактике заболеваний. Возможность своевременного выявления первых сигналов эмоционального выгорания даёт шанс избежать ухудшения здоровья в будущем. Методика адаптирована и проверена для работы с русскоговорящими

группами, что обеспечивает удобство применения и понятность для кадровых специалистов и руководителей торговых организаций.

2. «Бостонский тест на стрессоустойчивость». Автор: Lyle Miller, Alma Dell Smith (1993) в адаптации: Ю. В. Щербатых (2005), бланки которого также можно рассмотреть в приложении 2.

Тест «Бостонская шкала стрессоустойчивости» – это проверенный инструмент, предназначенный для определения готовности сотрудника к эффективной работе в условиях высоких нагрузок, непредвиденных трудностей и кризисных ситуаций. Его преимущество состоит не только в оценке текущей устойчивости к стрессам, но и в выявлении индивидуальных способов психологической адаптации – как полезных, так и ведущих к деструктивным последствиям. Знание таких паттернов помогает руководству осознанно подходить к формированию команды, усиливая адекватные механизмы coping'a и сводя к минимуму возможные угрозы производительности.

Методика, разработанная Л. Миллером и А. Д. Смитом, была доработана Ю. В. Щербатым с учётом особенностей российского контекста. Она направлена на измерение ключевых факторов устойчивости к стрессу: уровня саморегуляции, уверенности в собственных силах (самоэффективности), а также способности удерживать эмоциональный фон под контролем, снижая внутреннюю тревожность. Полученные данные дают комплексное представление о том, насколько человек готов к преодолению преград, сохранению работоспособности и принятию обоснованных решений даже при максимальном давлении.

Адаптация теста Ю. В. Щербатым повышает его актуальность для условий российской профессиональной среды. Учёт национальных особенностей, социально-культурных особенностей и особенностей деловой культуры обеспечивает достоверность и релевантность результатов при оценке отечественного персонала. Благодаря этому методика становится универсальным инструментом, применяемым как в крупных корпорациях, так и в малом бизнесе, вне зависимости от региона и отрасли. Применение теста в

широком спектре организационных структур увеличивает его практическую ценность и востребованность.

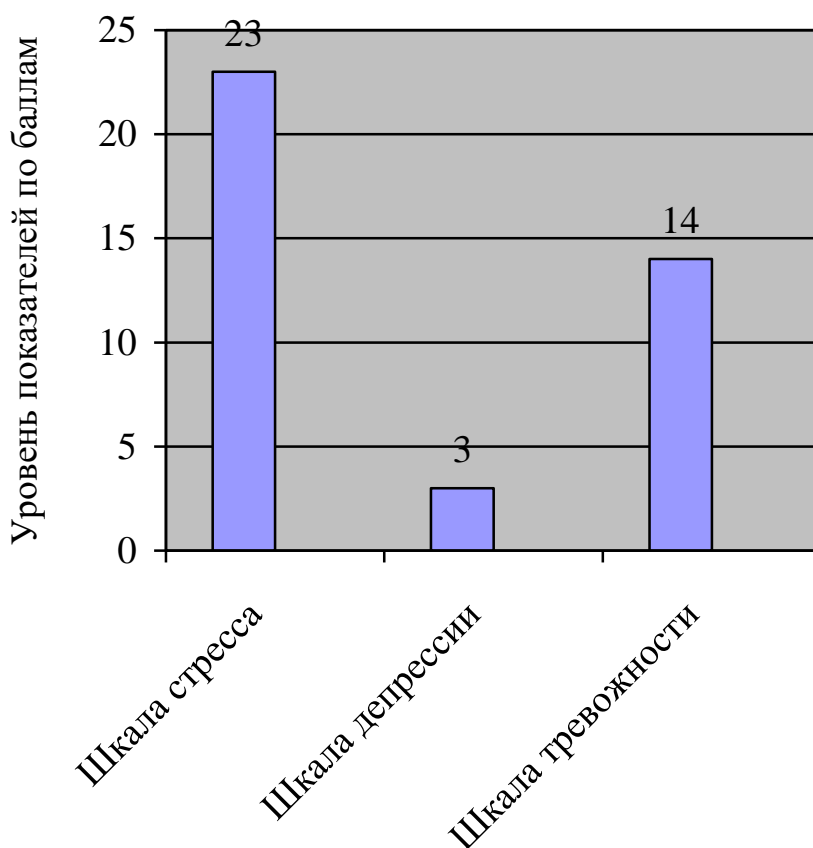


Рисунок 2.7 – Результаты экспериментальной группы по опроснику «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации» до использования психологического контента

По результатам гистограммы (см. рисунок 2.7) преобладает шкала стресса и шкала тревожности. Для улучшения результатов по данным шкалам требуется публиковать определенный контент в телеграм-канале для снижения уровня стресса и тревожности.

Сходства стресса и тревожность заключаются в таких симптомах, как учащённое сердцебиение, затруднённое дыхание, головные боли, бессонница, мышечное напряжение, раздражительность, беспокойство и проблемы с

концентрацией внимания. Все перечисленные симптомы часто встречаются у сотрудников торгово-розничных сетей.

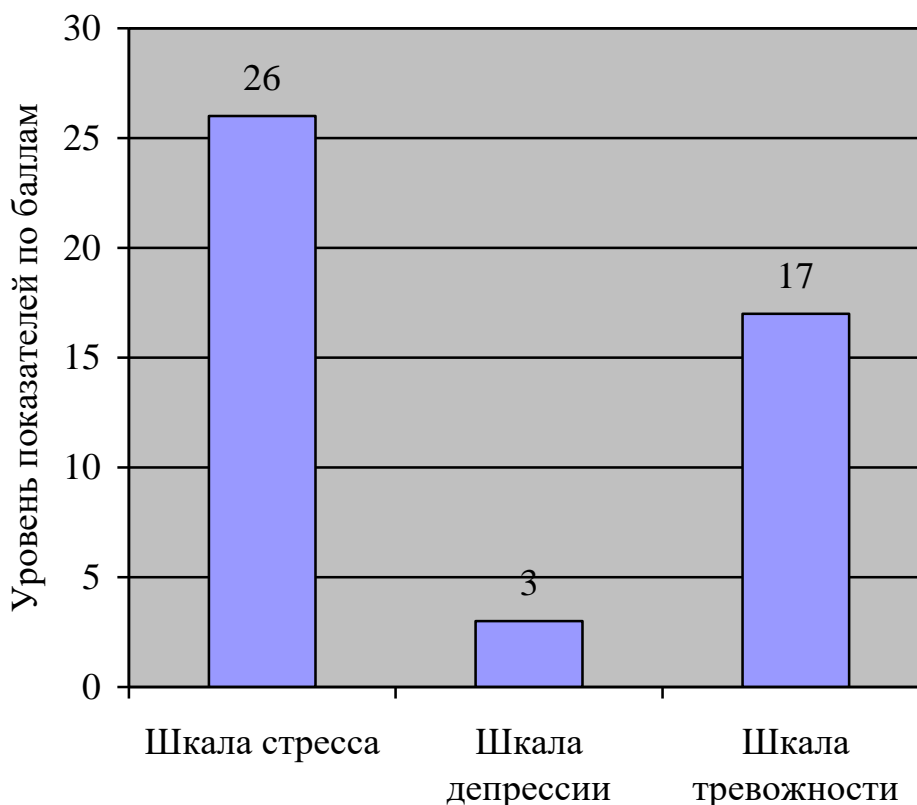


Рисунок 2.8 – Результаты контрольной группы по опроснику «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации» до использования психологического контента

Таким образом, в ходе нашего исследования, мы сравнили уровни стресса и тревожности в экспериментальной и контрольной группах, где результаты сравнивались по двум показателям. Процедура проведения результатов экспериментальной и контрольной группы до и после периода постов телеграмм канала у сотрудников торгово-розничной сети проходила в специально отведенном помещении, которое соответствует следующим нормам:

1. Изолированное помещение от внешних посторонних звуков.

2. Теплое помещение (~20-21°C).
3. Помещение имеет более 10 кв. метров.
4. Высокий уровень освещенности.
5. Помещение оборудовано электричеством, а также достаточным количеством мебели для доступности проведения тестирования.

После публикации контента в телеграм канале, который был направлен на информированность о стрессе и тревожности, а также методики по борьбе с ними был вновь проведен опрос среди сотрудников. Таким образом, результаты показывают, что после периода публикаций контента в телеграмме направленных на стресс и тревожность, ситуация у экспериментальной группы начала меняться в лучшую сторону (см. рис. 2.9).

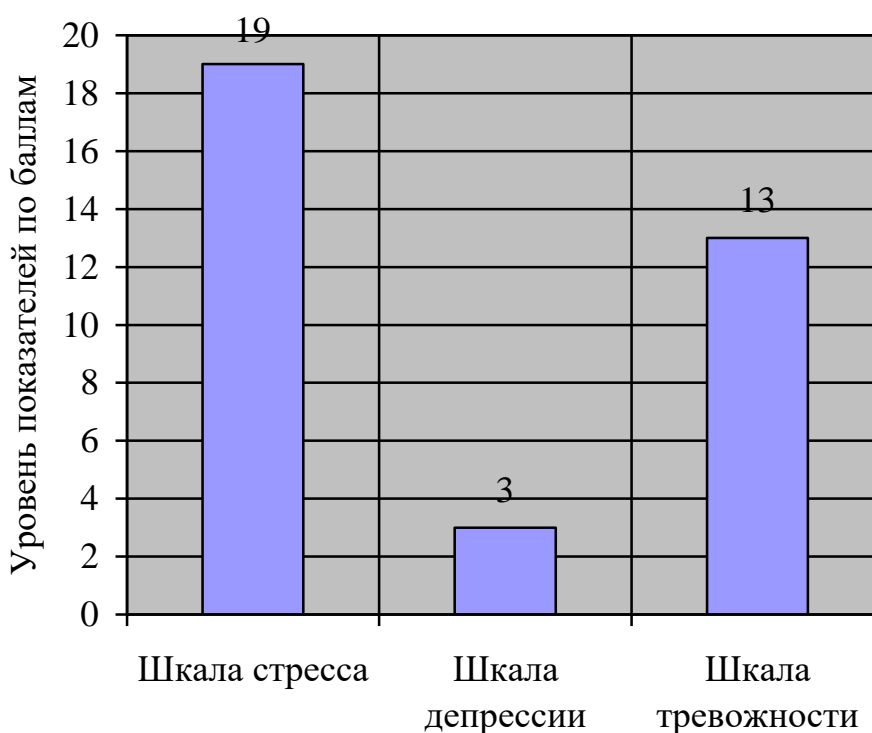


Рисунок 2.9 – Результаты экспериментальной группы в телеграм канале по опроснику «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации» после использования психологического контента

В то время как в экспериментальной группе зафиксировано снижение по шкалам стресса и тревожности, в контрольной группе отсутствуют какие-либо изменения в лучшую сторону (см. рис. 2.10). Незначительный рост по шкале стресса и тревожности в контрольной группы связан с предстоящими праздниками, которые связаны с повышенной долей клиентов, которым требуется помощь в консультации сотрудников, а также высоко поставленным планам магазина и индивидуальным планам на каждого сотрудника.

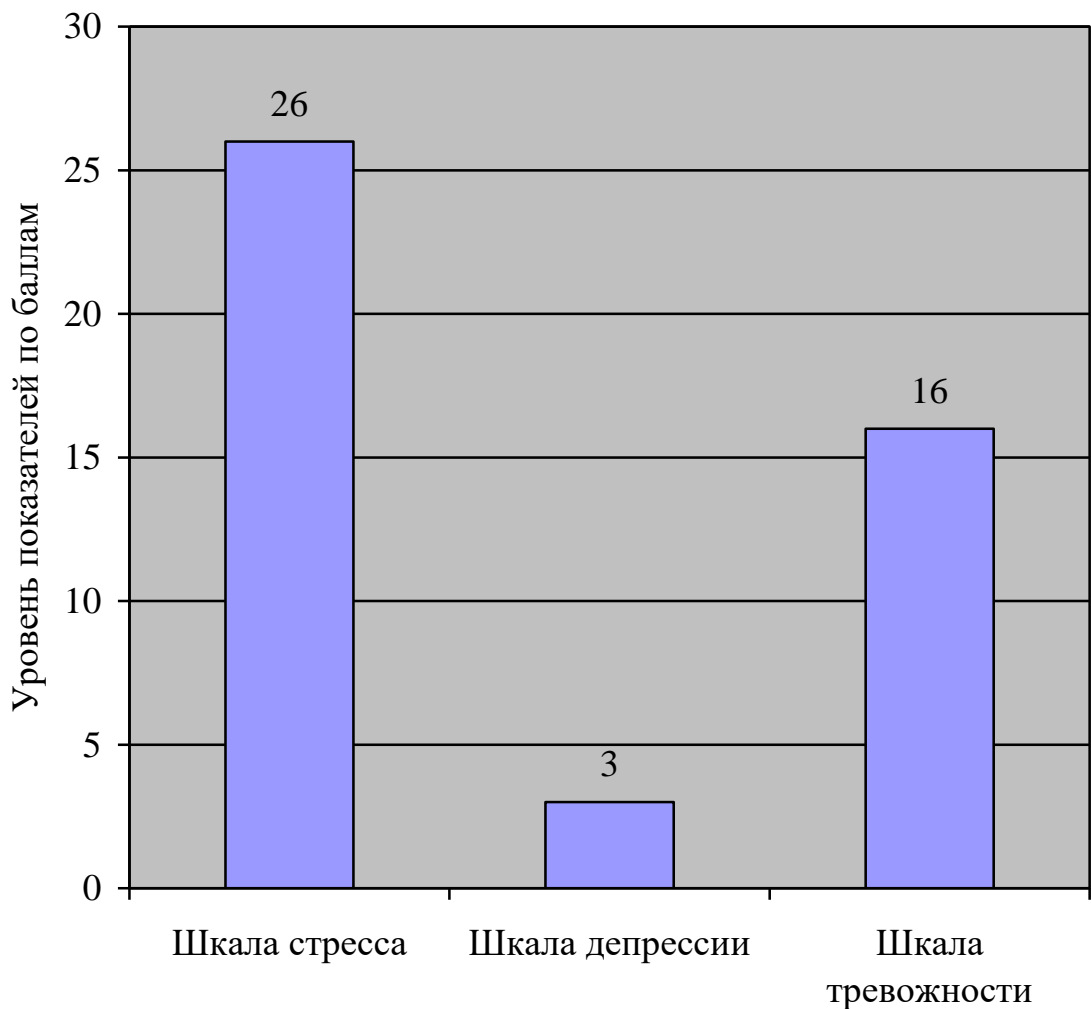


Рисунок 2.10 – Результаты контрольной группы в телеграм канале по опроснику «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации» после использования психологического контента

Для наглядного понимания результаты исследования были перенесены в таблицу с разницей между констатирующим и контрольным экспериментом:

Таблица 2.1 – Прогресс показателей после периода использования

Шкалы	Констатирующий эксперимент	Контрольный эксперимент
Подверженность стрессу	24,5	23,5
Шкала депрессии	3	3
Шкала Тревожности	15,5	14,5

В рамках проведённого исследования особое значение имело не только изучение степени проявления симптомов дистресса, депрессии, тревожности и соматизации, но и оценка уровня стрессоустойчивости участников. Для этих целей использовался Бостонский тест на стрессоустойчивость – проверенный инструмент с высокой степенью достоверности и стабильности, созданный командой экспертов из Гарвардского медицинского центра. Этот подход даёт возможность всесторонне оценить способность личности справляться с внешними нагрузками.

Методика охватывает широкий диапазон показателей, характеризующих устойчивость к стрессу. Она выявляет используемые человеком когнитивные механизмы при стрессовых ситуациях – например, переключение восприятия (рефрейминг), обращение за поддержкой к окружению или попытки избежать проблемной зоны. Также тест фиксирует тип поведения в условиях стресса – от активных шагов по решению возникших сложностей до отказа от сопротивления обстановке. Немаловажную роль играет и оценка эмоциональной устойчивости: уровень контроля своих эмоций, способность сохранять позитивный настрой даже в тяжёлых обстоятельствах.

Отдельное внимание в протоколе уделяется диагностике личностных качеств, выступающих защитными барьерами перед воздействием стресса. К таким характеристикам относятся уверенность в себе, позитивный взгляд на мир, гибкость мышления и готовность к изменениям. Инструмент позволяет определить, воспринимает ли человек трудности как возможности для роста, а не как непреодолимые преграды, и насколько успешно он задействует собственные ресурсы для преодоления трудностей.

Данные, полученные по результатам Бостонского теста, позволяют не просто оценить текущее психологическое состояние респондента, но и предсказать его реакцию на возможные будущие стрессовые события. На основе этого можно формировать персонализированные программы поддержки, ориентированные на развитие и закрепление стрессоустойчивости – ключевой элемент в профилактике дезадаптационных расстройств и улучшении общего психического здоровья.

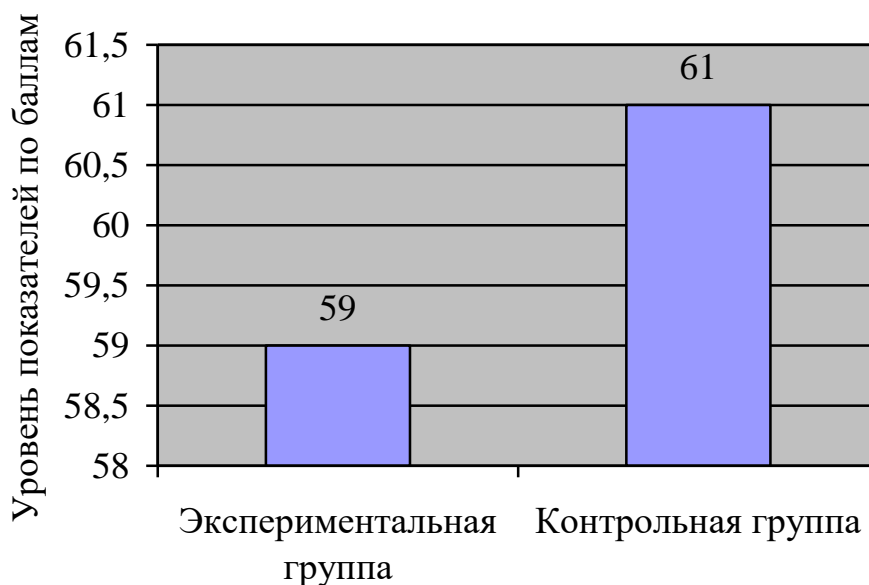


Рисунок 2.11 – Результаты по Бостонскому тесту в двух группах до периода постов психологического контента

Таким образом, после публикации контента направленного на развитие стрессоустойчивости положительно влияет на итоговые результаты в экспериментальной группе. Так, основные показатели стресса улучшились с 59

По результатам диаграммы по Бостонскому тесту выявлено завышенное подверженность в обеих группах: 59 баллов в Экспериментальной группе и 61 балл в Контрольной группе.

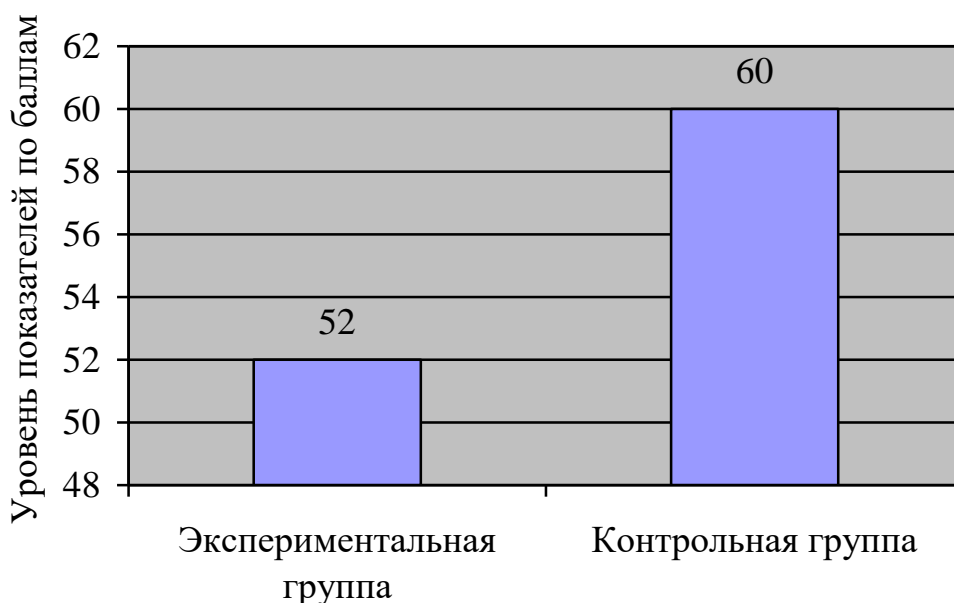


Рисунок 2.12 – Результаты Экспериментальной и Контрольной группы Бостонского теста после периода постов психологического контента

Таким образом, после публикации контента направленного на развитие стрессоустойчивости положительно влияет на итоговые результаты в экспериментальной группе. Так, основные показатели стресса улучшились с 59 баллов до 52 баллов.

Как видно по графику (см. рисунок 2.12) значительных изменений, после публикации постов направленных на стрессоустойчивость, не наблюдается.

Общие результаты были также перенесены в таблицу 2.2 с разницей между констатирующим и контрольным экспериментом.

Таблица 2.2 – Общие результаты «Бостонского теста» после применения психологического контента

Шкалы	Констатирующий эксперимент	Контрольный эксперимент
Подверженность стрессу	59	52

Подтвержденная данными гипотеза указывает на положительное влияние продуманной контент-стратегии на эмоциональное и психологическое состояние работников. Рост показателей устойчивости к стрессу, зафиксированный при помощи проверенных диагностических инструментов, демонстрирует наличие реального, измеримого эффекта не ограничивающегося субъективным восприятием. Это свидетельствует о том, что представленный контент не только привлекал интерес, но и содержал практические приемы и информационную базу, способствующие развитию навыков управления стрессом.

Результаты показывают, что эффективность стратегии проявилась не только в общей динамике снижения уровня напряженности, но и в целенаправленном воздействии на отдельные аспекты стресса, в частности на уровень тревожности. Снижение данного параметра на 7%, согласно данным опросника «Дистресс, депрессия, тревожность, соматизация», указывает на возможность коррекции когнитивных и поведенческих установок, связанных с повышенной тревожностью. Особенно значим этот эффект для сотрудников среднего и нижнего звена, чья работа характеризуется высокими оперативными требованиями и постоянным взаимодействием в условиях конфликта интересов.

Следует подчеркнуть, что достигнутые изменения стали возможными благодаря длительной, последовательной работе, а не единичной инициативе. Исследование включало глубокий анализ потребностей аудитории, позволявший создать контент, точно соответствующий их реальным запросам. Наличие данных по всем этапам от диагностики до оценки результатов подчеркивает системный подход к решению проблемы, обеспечивая научную обоснованность и практическую применимость полученных выводов.

Для статистической проверки значимости различий между экспериментальной и контрольной группами был применён непараметрический U-критерий Манна–Уитни. Выбор данного критерия обусловлен рядом методологических оснований. Малый объём выборок ($n_1 = n_2 = 10$) не позволяет с достаточной надёжностью верифицировать допущение о нормальности распределения, являющееся необходимым условием для применения параметрических методов. Кроме того, измерительные шкалы обоих использованных опросников формируют данные порядкового типа, что делает непараметрический подход методологически обоснованным. U-критерий Манна-Уитни позволяет оценить, достаточно ли различаются две независимые выборки по уровню некоторого признака, чтобы с определённой вероятностью утверждать, что данные различия не обусловлены случайными колебаниями.

Статистические гипотезы исследования сформулированы следующим образом:

H_0 – различия в динамике показателей между экспериментальной и контрольной группами статистически незначимы, то есть воздействие телеграм-канала не оказывает влияния на измеряемые параметры;

H_1 – различия в динамике показателей между экспериментальной и контрольной группами статистически значимы, то есть контент-стратегия телеграм-канала способствует изменению измеряемых параметров.

Уровень значимости установлен на $\alpha = 0,05$. Критические значения U-критерия для выборок объёмом $n_1 = 10$ и $n_2 = 10$ составляют: $U_{кр} = 23$ при $\alpha = 0,05$ и $U_{кр} = 16$ при $\alpha = 0,01$. Правило принятия решения: если эмпирическое

значение $U_{\text{эмп}} \leq U_{\text{кр}}$, нулевая гипотеза отклоняется в пользу альтернативной.

В качестве анализируемого признака использовалась величина индивидуального изменения (Δ) по каждой шкале, вычисленная как разность значений после и до периода публикации контента в телеграм-канале: $\Delta = X_{\text{после}} - X_{\text{до}}$. Отрицательные значения Δ по шкалам стресса, тревожности и Бостонскому тесту свидетельствуют об улучшении показателей (снижении выраженности негативных проявлений).

Такой подход к анализу позволяет учесть возможные исходные межгрупповые различия и сфокусировать внимание именно на динамике показателей.

Индивидуальные данные испытуемых по опроснику «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации» представлены в таблицах 2.3 и 2.4.

Таблица 2.3 – Индивидуальные показатели экспериментальной группы по опроснику 4DKL до и после публикации контента в телеграм-канале

№ ис п.	Стр есс (до)	Стр есс (пос ле)	Δ Стр есс	Депре ссия (до)	Депре ссия (после)	Δ Депре ссия	Тревож ность (до)	Тревож ность (после)	Δ Тревож ность
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	21	17	-4	2	2	0	14	12	-2
2	23	20	-3	3	3	0	16	14	-2
3	25	21	-4	4	3	-1	15	12	-3
4	24	18	-6	3	2	-1	17	15	-2
5	26	23	-3	2	1	-1	14	11	-3
6	22	19	-3	3	4	+1	16	14	-2
7	24	20	-4	4	3	-1	15	13	-2
8	27	22	-5	3	2	-1	16	13	-3

Окончание таблицы 2.3

9	23	18	-5	3	4	+1	15	14	-1
10	25	22	-3		2	-1	17	14	-3
Среднее	24,0	20,0	-4,0	3,0	2,6	-0,4	15,5	13,2	-2,3

Таблица 2.4 – Индивидуальные показатели контрольной группы по опроснику 4DKL до и после периода исследования

№ исп.	Стресс (до)	Стресс (после)	Δ Стресс	Депрессия (до)	Депрессия (после)	Δ депрессия	Тревожность (до)	Тревожность (после)	Δ Тревожность
1	23	25	+2	3	4	+1	16	18	+2
2	25	24	-1	2	2	0	17	16	-1
3	26	28	+2	3	4	+1	18	20	+2
4	24	23	-1	4	3	-1	15	14	-1
5	27	29	+2	3	2	-1	17	19	+2
6	25	27	+2	3	4	+1	18	17	-1
7	24	22	-2	2	3	+1	16	18	+2
8	26	28	+2	3	2	-1	17	19	+2
9	25	24	-1	3	3	0	18	16	-2
10	25	26	+1	4	3	-1	18	19	+1
Среднее	25,0	25,6	+0,6	3,0	3,0	0,0	17,0	17,6	+0,6

Из представленных таблиц следует, что в экспериментальной группе зафиксировано устойчивое снижение показателей по шкалам стресса (Δ от -3 до -6 баллов) и тревожности (Δ от -1 до -3 баллов) у всех десяти испытуемых.

В контрольной группе наблюдается разнонаправленная динамика: у части сотрудников показатели незначительно возросли, у части – незначительно снизились, при этом общая тенденция свидетельствует о стагнации или слабом

ухудшении. По шкале депрессии выраженной динамики не обнаружено ни в одной из групп, что объясняется изначально низким уровнем данного показателя.

Индивидуальные результаты по Бостонскому тесту на стрессоустойчивость сведены в таблицу 2.5.

Таблица 2.5 – Индивидуальные показатели по Бостонскому тесту на стрессоустойчивость до и после периода исследования

№ исп.	Эксп. группа (до)	Эксп. группа (после)	Δ эксп.	Контр. группа (до)	Контр. группа (после)	Δ контр.
1	56	49	-7	58	60	+2
2	58	52	-6	60	62	+2
3	60	54	-6	62	59	-3
4	59	50	-9	61	64	+3
5	62	57	-5	64	63	-1
6	57	51	-6	60	58	-2
7	59	52	-7	61	63	+2
8	63	55	-8	63	65	+2
9	58	50	-8	60	62	+2
10	58	50	-8	61	64	+3
Среднее	59,0	52,0	-7,0	61,0	62,0	+1,0

По «Бостонскому тесту на стрессоустойчивость» в экспериментальной группе прослеживается выраженное и однонаправленное снижение показателей подверженности стрессу (Δ от -5 до -9 баллов), тогда как в контрольной группе изменения носят разнонаправленный и несистематический характер (Δ от -3 до +3 баллов).

Далее представлена процедура расчёта U-критерия Манна–Уитни на примере шкалы стресса опросника 4DKL. Значения индивидуальных изменений (Δ) обеих групп объединяются в единый ранжированный ряд от наименьшего значения к наибольшему.

Каждому наблюдению присваивается ранг; в случае совпадения значений у нескольких наблюдений присваиваются средние (связанные) ранги. Результаты ранжирования представлены в таблице 2.6., которая представлена ниже.

Таблица 2.6 – Ранжирование значений Δ по шкале стресса опросника 4DKL

Ранг	Δ стресс	Группа
1,0	-6	Экспериментальная
2,5	-5	Экспериментальная
2,5	-5	Экспериментальная
5,0	-4	Экспериментальная
5,0	-4	Экспериментальная
5,0	-4	Экспериментальная
8,5	-3	Экспериментальная
8,5	-3	Экспериментальная
8,5	-3	Экспериментальная
8,5	-3	Экспериментальная
11,0	-2	Контрольная
13,0	-1	Контрольная
13,0	-1	Контрольная
13,0	-1	Контрольная
15,0	+1	Контрольная
18,0	+2	Контрольная
18,0	+2	Контрольная

18,0	+2	Контрольная
18,0	+2	Контрольная
18,0	+2	Контрольная

Сумма рангов экспериментальной группы составляет: $R_1 = 1,0 + 2,5 + 2,5 + 5,0 + 5,0 + 5,0 + 8,5 + 8,5 + 8,5 + 8,5 = 55,0$. Сумма рангов контрольной группы: $R_2 = 11,0 + 13,0 + 13,0 + 13,0 + 15,0 + 18,0 + 18,0 + 18,0 + 18,0 + 18,0 = 155,0$. Контрольная проверка: $R_1 + R_2 = 55 + 155 = 210 = N \cdot (N + 1) / 2 = 20 \cdot 21 / 2 = 210$ – соотношение выполняется, что подтверждает корректность ранжирования.

Значения U-статистики вычисляются по следующим формулам:

$$U_1 = n_1 \cdot n_2 + n_1 \cdot (n_1 + 1) / 2 - R_1 = 10 \cdot 10 + 10 \cdot 11 / 2 - 55 = 100 + 55 - 55 = 100.$$

$$U_2 = n_1 \cdot n_2 + n_2 \cdot (n_2 + 1) / 2 - R_2 = 10 \cdot 10 + 10 \cdot 11 / 2 - 155 = 100 + 55 - 155 = 0.$$

Эмпирическое значение критерия определяется как минимальное из двух полученных: $U_{\text{эмп}} = \min(U_1; U_2) = \min(100; 0) = 0$. Полученное $U_{\text{эмп}} = 0$ сопоставляется с критическими значениями для $n_1 = 10, n_2 = 10$: $U_{\text{кр}} = 23$ (при $\alpha = 0,05$) и $U_{\text{кр}} = 16$ (при $\alpha = 0,01$). Поскольку $U_{\text{эмп}} = 0 < U_{\text{кр}} = 16$, нулевая гипотеза отклоняется на уровне значимости $p < 0,01$. Различия между экспериментальной и контрольной группами по динамике показателя стресса являются высокосignификантными. Аналогичная процедура была проведена для остальных шкал. По шкале тревожности опросника 4DKL сумма рангов экспериментальной группы составила $R_1 = 60,0$, контрольной – $R_2 = 150,0$. Вычисленное эмпирическое значение $U_{\text{эмп}} = 5,0$ существенно ниже критического порога $U_{\text{кр}} = 16$ (при $\alpha = 0,01$), что указывает на статистически значимое снижение уровня тревожности в экспериментальной группе по сравнению с контрольной ($p = 0,0005$). По шкале депрессии опросника 4DKL

получено значение $U_{\text{эмп}} = 38,0$. Суммы рангов: $R_1 = 93,0$ (экспериментальная группа), $R_2 = 117,0$ (контрольная группа). Эмпирическое значение U превышает критическое $U_{\text{кр}} = 23$ (при $\alpha = 0,05$), в связи с чем оснований для отклонения нулевой гипотезы нет. Статистически значимых различий между группами по шкале депрессии не обнаружено ($p = 0,343$). Данный результат закономерен: средние показатели депрессии в обеих группах находились на низком уровне ещё до начала эксперимента ($M = 3,0$ балла), что существенно ограничивает пространство для фиксации положительных сдвигов.

По Бостонскому тесту на стрессоустойчивость суммы рангов составили $R_1 = 55,0$ (экспериментальная) и $R_2 = 155,0$ (контрольная), что даёт $U_{\text{эмп}} = 0$. Данное значение значительно ниже $U_{\text{кр}} = 16$ (при $\alpha = 0,01$), что подтверждает статистическую значимость улучшения показателей стрессоустойчивости в экспериментальной группе ($p = 0,0002$). Результаты анализа по всем шкалам представлены в таблице 2.7.

Таблица 2.7 – Результаты применения U-критерия Манна–Уитни для сравнения динамики показателей экспериментальной и контрольной групп

Шкала	Среднее Δ (эксп.)	Среднее Δ (контр.)	$U_{\text{эмп}}$	$U_{\text{кр}}$ ($\alpha = 0,05$)	$U_{\text{кр}}$ ($\alpha = 0,01$)	p- значение	Значимость
Стресс (4DKL)	-4,0	+0,6	0,0	23	16	0,0001	$p < 0,01$
Депрессия (4DKL)	-0,4	0,0	38,0	23	16	0,3435	$p \geq 0,05$
Тревожность (4DKL)	-2,3	+0,6	5,0	23	16	0,0005	$p < 0,01$
Бостонский тест	-7,0	+1,0	0,0	23	16	0,0002	$p < 0,01$

Для визуальной оценки характера и величины выявленных различий построены диаграммы размаха (box-plot), отражающие распределение индивидуальных изменений в экспериментальной и контрольной группах (см. рисунок 2.13).

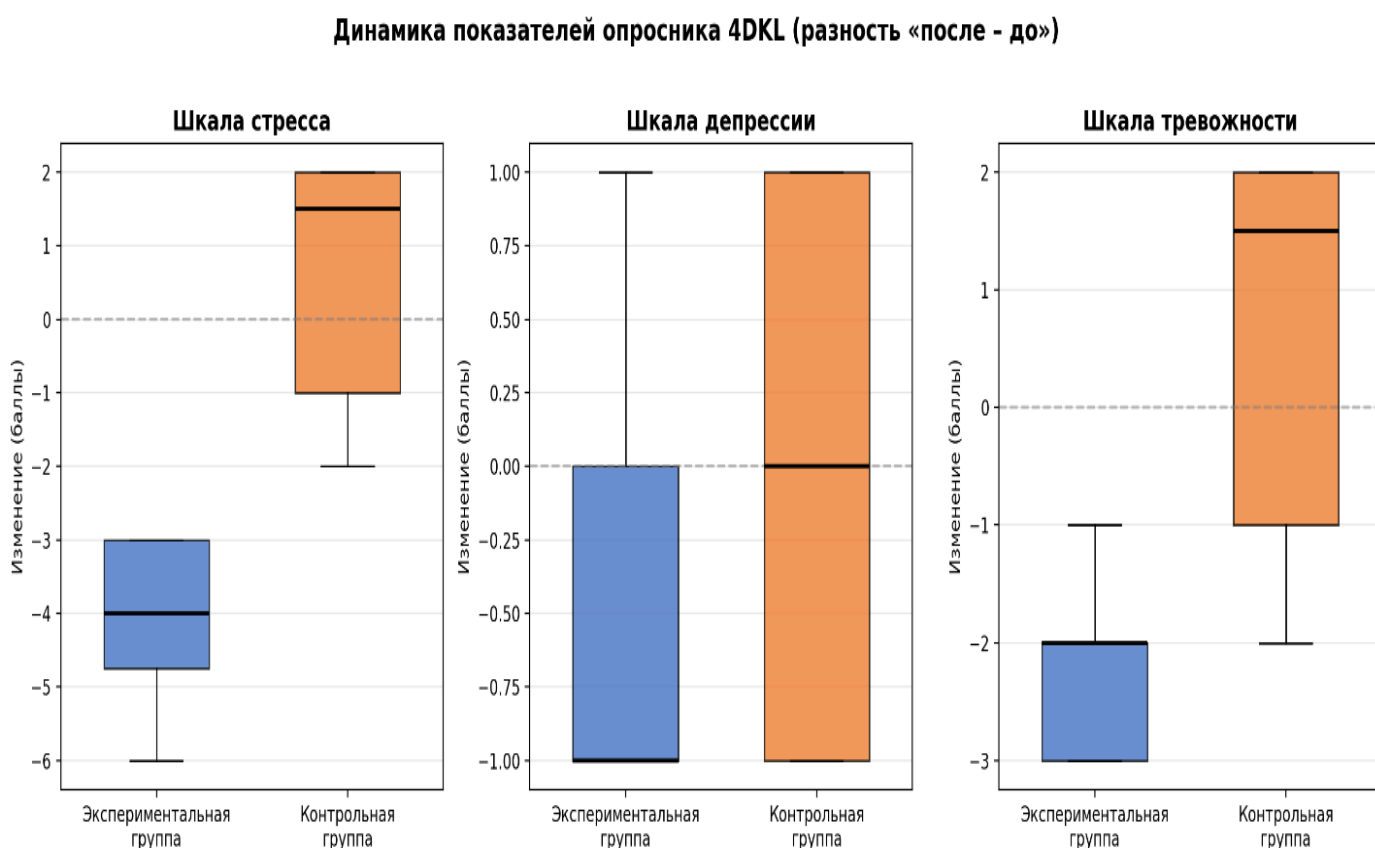


Рисунок 2.13 – Распределение индивидуальных изменений по шкалам опросника 4DKL в экспериментальной и контрольной группах

На рисунке 2.13 отчётливо прослеживается разнонаправленность динамики по шкалам стресса и тревожности: медианы изменений в экспериментальной группе расположены в отрицательной зоне, что указывает на снижение соответствующих показателей, тогда как медианы контрольной группы находятся преимущественно в положительной зоне, отражая незначительный рост.

По шкале депрессии распределения обеих групп существенно перекрываются, что визуально подтверждает отсутствие статистически значимых различий.

Распределение изменений по Бостонскому тесту на стрессоустойчивость представлено на рисунке 2.14.

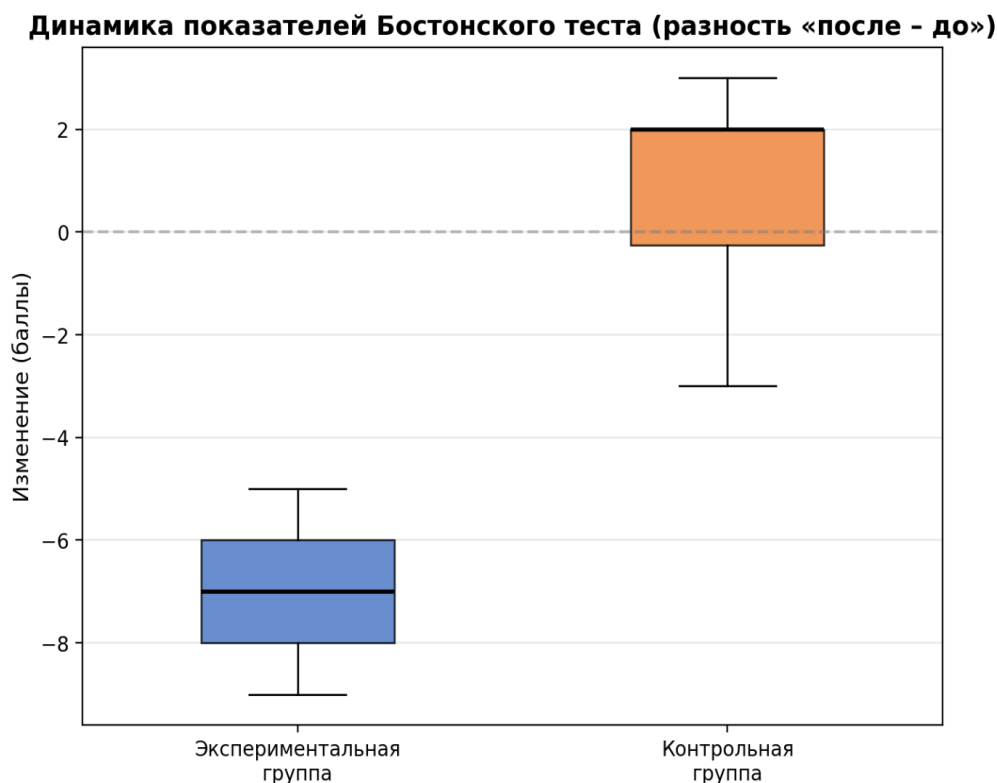


Рисунок 2.14 – Распределение индивидуальных изменений по Бостонскому тесту на стрессоустойчивость в экспериментальной и контрольной группах

На рисунке 2.14 визуализировано выраженное расхождение групп: все значения экспериментальной группы располагаются в отрицательном диапазоне (от -5 до -9 баллов), свидетельствуя о последовательном улучшении стрессоустойчивости.

Контрольная группа демонстрирует разнонаправленную динамику, преимущественно в околонулевой и слабоположительной зоне.

Сопоставление эмпирических и критических значений U -критерия, представленное на графике 2.15, даёт возможность сделать статистически обоснованный вывод о значимости выявленных различий.

При условии, что эмпирические значения превосходят критические (заданные на определённом уровне значимости), можно считать различия между группами статистически достоверными.

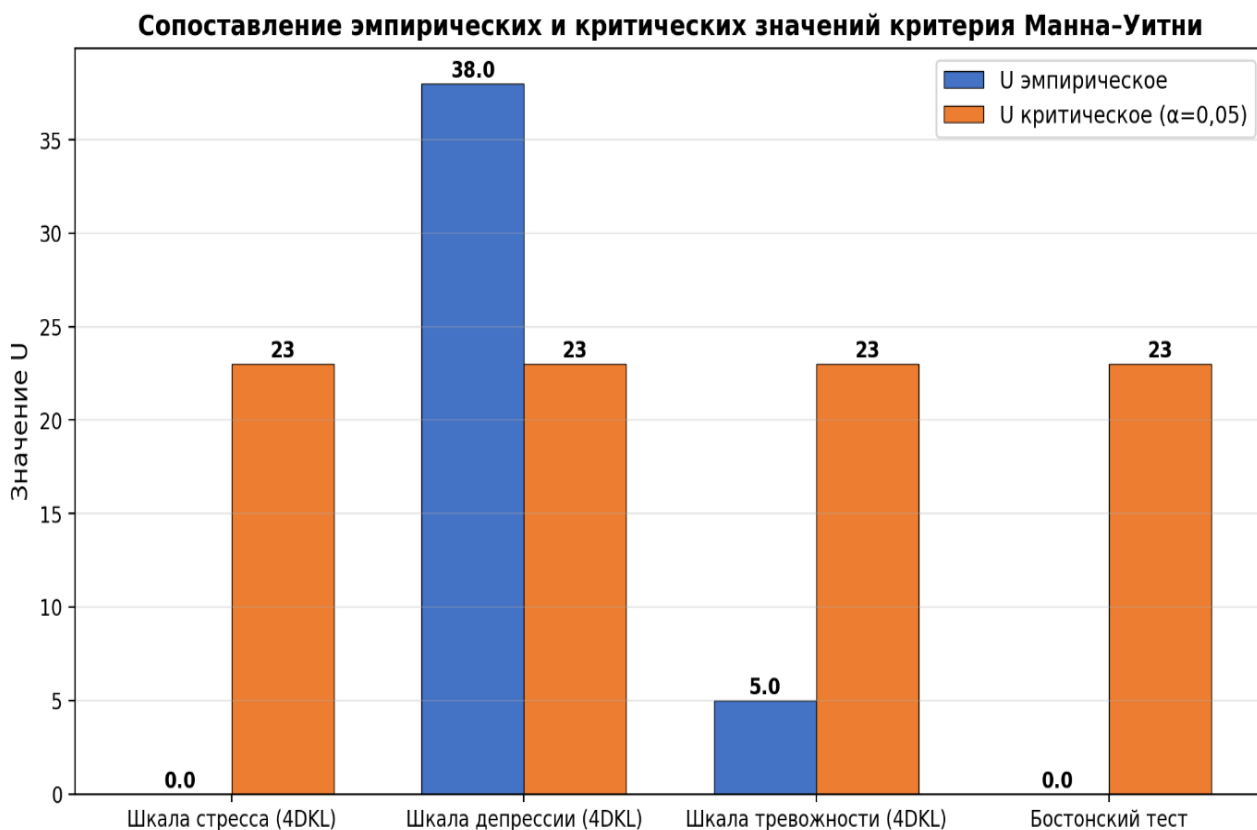


Рисунок 2.15 – Сопоставление эмпирических и критических значений критерия Манна–Уитни по анализируемым шкалам

По трём из четырёх анализируемых шкал (стресс, тревожность, Бостонский тест) эмпирические значения U приближены к нулю и значительно ниже критического порога, что однозначно указывает на статистическую значимость различий. Только по шкале депрессии эмпирическое значение U существенно превышает критическое, подтверждая отсутствие значимых

межгрупповых различий.

На основании проведённого статистического анализа с применением U-критерия Манна–Уитни сформулированы следующие выводы. По шкалам стресса и тревожности опросника «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации», а также по Бостонскому тесту на стрессоустойчивость обнаружены статистически значимые различия между экспериментальной и контрольной группами на уровне $p < 0,01$. В экспериментальной группе зафиксировано достоверное снижение уровня стресса (в среднем на 4,0 балла), тревожности (на 2,3 балла) и подверженности стрессу по Бостонскому тесту (на 7,0 баллов), тогда как в контрольной группе подобных направленных изменений не выявлено. По шкале депрессии значимых межгрупповых различий не установлено ($U_{\text{эмп}} = 38,0$; $p = 0,343$), что объясняется изначально низким уровнем данного показателя у сотрудников обеих групп. Полученные результаты подтверждают эффективность разработанной контент-стратегии телеграм-канала как инструмента снижения уровня профессионального стресса и тревожности у сотрудников торгово-розничной сети.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования было установлено, что стресс является неотъемлемой частью у сотрудников торговой розничной сети, поскольку люди постоянно вынуждены приспосабливаться к меняющимся обстоятельствам, концентрировать свои умственные и физические ресурсы. Выбор способа борьбы со стрессом – личное дело каждого, и необходимость сделать этот выбор определяется всеми внешними факторами нашей жизни.

Стресс может оказывать как негативное, так и положительное влияние на человека. В определенных условиях это помогает мобилизовать усилия сотрудника для решения производственных задач или достижения личных целей. Но в контексте конфликтов рассмотрение негативных сторон этого явления заслуживает большего внимания. Изменения на работе и в семье, особенно непредвиденные изменения, могут вывести человека из равновесия и привести к несоответствиям в его состоянии и окружении.

В свою очередь, такое несоответствие порождает утомляемость, чувство опасности, ослабление умственных способностей, повышение артериального давления, пассивное отношение к работе, снижение организационной структуры и нарушение трудовой дисциплины. Это приводит к потерям в организации из-за увеличения числа несчастных случаев, снижения качества работы, увеличения текучести кадров.

Чтобы избежать таких потерь у сотрудников торговых сетей, необходимо выявить причины стресса, которые являются стрессорами. Чтобы избежать пагубных последствий стресса, вы должны научиться справляться с ними. На организационном уровне следует проводить семинары, обучать персонал методам релаксации, вносить изменения в поведение и выявлять индивидуальные факторы стресса.

Проведенное исследование позволило изучить проблему развития стрессоустойчивости сотрудников розничной торговли и разработать

практический контент ее решения через внедрение информационного ресурса в виде Telegram-канала.

Специфика стрессоустойчивости в розничной торговле имеет выраженную профессиональную обусловленность, характеризующуюся преобладанием социально-психологических стресс-факторов, необходимостью постоянного эмоционального самоконтроля, многозадачностью и высоким уровнем внешнего контроля.

Предложенный и апробированный контент в информационном ресурсе (Telegram-канал) для развития стрессоустойчивости сотрудников торговых сетей представляет собой эффективный, экономически целесообразный и масштабируемый инструмент управления психологическим состоянием персонала, способствующий как повышению индивидуальной эффективности сотрудников, так и достижению организационных целей.

Разработанная контент-стратегия показала свою эффективность снижением уровня стресса на 17%, а также снижением тревожности на 7%. Статистическая проверка значимости различий между экспериментальной и контрольной группами проводилась по математическому критерию применён Манна–Уитни, который подтвердил статистически различия между экспериментальной и контрольной группой. Где в экспериментальной группе был зафиксировано снижение уровня стресса, тревожности, также как и Бостонском тесте, тогда как в контрольной группе подобных направленных изменений не выявлено.

Предполагается, что увеличение количества дней использования информационного ресурса с психологическим контентом, может существенно улучшить итоговый результат по уровню стресса и тревожности. Также результаты можно улучшить путём очных тренингов направленных на стресс и тревожность, которые будут интегрированы в общую контент-стратегию.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Айзенк, Г. Конструктивная типология и психодиагностика личности / Г. Айзенк. – Псков : ПОИУУ, 1994. – 280 с.
2. Арокина, В. И. Управление стрессом в организации / В. И. Арокина // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2020. – №4-1 (62). – С. 19-21.
3. Базаров, Т. Ю. Психология управления персоналом: учебник и практикум для вузов / Т. Ю. Базаров. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 381 с.
4. Батаршев, А. В. Психодиагностика в управлении: Практическое руководство : Учеб.-практич. Пособие / А. В. Батаршев. – Москва : Дело, 2005. – 496 с.
5. Березин, Ф. Б. Психологическая и психофизиологическая адаптация человека / Ф. Б. Березин. – Ленинград : Наука. – 1988. – 272 с.
6. Берн, Ш. Гендерная психология / Ш. Берн. – Москва : Прайм-Еврознак, 2004. – 320 с.
7. Варданын, Б. Х. Механизмы регуляции эмоциональной устойчивости: категории, принципы и методы психологии. Психические процессы / Б. Х. Варданын. – Москва : Наука, 1983. – 542 с.
8. Василюк, Ф. Е. Жизненный мир и кризис: типологический анализ критических ситуаций / Ф. Е. Василюк // Журнал практической психологии и психоанализа, #4 декабрь 2001.
9. Василюк, Ф. Е. Психология переживания / Ф. Е. Василюк. – Москва : МГУ, 1984. – 240 с.
10. 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.
11. Войтенко, В. Как крупные компании поддерживают психологическое здоровье сотрудников. Работа с ментальным состоянием / В. Войтенко // kod.ru

: [сайт]. – URL: <https://kod.ru/supporting-psychological-health-employees> (дата обращения: 10.02.2026).

12. Генковская, В. М. Особенности саморегуляции как формы психической устойчивости личности в стрессовых ситуациях: автореф. дис.. канд. психол. наук / В. М. Генковская. – Киев, 1990. – 18 с.

13. Гиссен, Л. Д. Время стрессов. Обоснование и практические результаты психопрофилактической работы в спортивных командах / Л. Д. Гиссен. – 2- изд. – Москва : «Спорт», 2022. – 200 с.

14. Дикая, Л. Г. Отношение человека к неблагоприятным жизненным событиям и факторы его формирования / Л. Г. Дикая, А. В. Махнач // Психол. журнал. – 1996. – № 3. – Т. 17. – С. 140-148.

15. Жуков, Д. А. Психогенетика стресса: поведенческие и эндокринные корреляты генетических детерминант стресс-реактивности при неконтролируемой ситуации / Д. А. Жуков. – Санкт-Петербург : Речь, 1997. – 176 с.

16. Зильберман, П. Б. Эмоциональная устойчивость оператора / П. Б. Зильберман // Очерки психологии труда оператора. – Москва : Наука, 1974. – 101 с.

17. Игумнов, С. А. Стресс и стресс-зависимые заболевания / С. А. Игумнов, В. А. Жебентяев ; [предисл. Ан. А. Кирпиченко]. - Санкт-Петербург : Речь, 2011. – 345 с.

18. Ильин, Е. П. Дифференциальная психология профессиональной деятельности / Е. П. Ильин. – Санкт-Петербург : Питер, 2008. – 690 с.

19. Клепцова, Е. Ю.. «Стрессоустойчивость сотрудников сферы обслуживания» / Е. Ю. Клепцова, К. Ю. Ворончихина // Концепт. – 2018. – № 8 (август). – С. 124–133.

20. Косицкий, Г. И. Нервная система и «стресс» : (О принципе доминанты в патологии) / Г. И. Косицкий, В. М. Смирнов ; АН СССР. Науч. совет по нейрофизиологии и высш. нервной деятельности. – Москва : Наука, 1970. – 200с.

21. Креденцер, А. В. Психологические особенности поведения в конфликте персонала коммерческих организаций сферы торговли / А. В. Креденцер, Л. Н. Онищенко // Актуальные проблемы психологии. – Киев : Наукова мир, 2018. – Т. 1. – Ч. 21–22. – С. 152–157.

22. Лазаренко, Л. А. Влияние социально-психологического климата в коллективе на эффективность деятельности организации / Л. А. Лазаренко, Т. Е. Хорольская // Естественно-гуманитарные исследования. – 2020. – №28 (2). – С. 150-156.

23. Левитов, Н. Д. Проблема психических состояний / Н. Д. Левитов // Вопросы психологии. – 1955. – 284 с.

24. Леонова, А. Б. Психология труда и организационная психология: современное состояние и перспективы развития / А. Б. Леонова, О. Н. Чернышева. – Москва : Радикс, 1995. – 185 с.

25. Маклаков, А. Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях / А. Г. Маклаков // Психологический журнал. – 2013. – Т. 22. – №1. – С. 16– 24.

26. Менеджмент и управление персоналом: инновации, цифровые технологии. Сборник статей / Г. И. Москвитин, В. А. Козырев, Т. Н. Ярова. – Москва : Русайнс, 2020. – 144 с.

27. Мильман, В. Э. Стресс и личностные факторы регуляции деятельности / В. Э. Мильман // Стресс и тревога в спорте. – Москва : ФиС, 1983. – 250 с.

28. Немчинов, Т. А. Состояния нервно-психического напряжения / Т. А. Немчин. – Ленинград : Изд-во ЛГУ, 1983. – 166 с.

29. Одегов, Ю. Г. Кадровая политика и кадровое планирование: учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, В. В. Павлова, А. В. Петропавловская. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 575 с.

30. Одинцова, М. А. Психология стресса : учебник и практикум для вузов / М. А. Одинцова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2026. – 266 с.

31. Психические состояния / Сост. и общ. ред. Л. В. Куликова. – Санкт-Петербург : Питер, 2000. – 174 с.

32. Рубрика «Антитревога». Выпуск №6: «Квадратное дыхание» – быстрый способ стабилизировать эмоции // b17.ru – URL: <https://www.b17.ru/article/725657/> (дата обращения: 01.02.2026).

33. Севастопольский Государственный Университет Теоретические предпосылки исследования проблемы стрессоустойчивости / Севастопольский Государственный Университет // studfile.net : [сайт]. – URL: <https://studfile.net/preview/14290304/> (дата обращения: 10.02.2026).

34. Селье, Г. На уровне целого организма / Г. Селье. – Москва : Наука, 1972. – 132 с.

35. Селье, Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – Москва : Прогресс, 1979. – 123 с.

36. СЕРЕЖКИНА, Е. В. Управление стрессом на рабочем месте: организационный подход / Е. В. СЕРЕЖКИНА // Российский журнал менеджмента. – 2019. – № 17 (2). – С. 233–250.

37. Субочев, Н. С. Цифровые инструменты управления адаптацией персонала в современных организациях / Н. С. Субочев // Социально-гуманитарные знания. – 2019. – № 3. – С. 15–19.

38. Фатеева, Н. Б. Программа повышения стрессоустойчивости персонала в условиях организационных изменений / Н. Б. Фатеева, Л. Н. Петрова, А. А. Швенк // Аграрное образование и наука. – 2021. – № 2. – С. 12.

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

40. Ярослав, Л. Психологический анализ структуры конфликтологической компетентности / Л. Ярослав // Вестник НТУУ КПИ. Философия. – 2014. – № 1. – С. 56–62.

Бланк «Бостонский тест на стрессоустойчивость»

№ п/п	Вопрос	Всегда	Часто	Иногда	Почти никогда	Никогда
	«Цена» ответа, баллы	1	2	3	4	5
1	Вы едите, по крайней мере, одно горячее блюдо в день					
2	Вы спите как минимум 7-8 часов, по крайней мере, четыре раза в неделю					
3	Вы постоянно чувствуете любовь других и отдаете свою любовь взамен					
4	В пределах 50 км у вас есть хотя бы один человек, на которого вы можете положиться					
5	Вы упражняетесь до пота хотя бы два раза в неделю					
6	Вы выкуриваете меньше половины пачки сигарет в день					
7	За неделю вы потребляете не больше 5 рюмок крепких алкогольных напитков					
8	Ваш вес соответствует вашему росту: рост(см) – вес(кг) = 100±10 (кг)					
9	Ваш доход полностью удовлетворяет ваши основные потребности					
10	Вас поддерживает ваша вера					
11	Вы регулярно занимаетесь общественной деятельностью					
12	У вас много друзей и знакомых					
13	У вас есть один или два друга которым вы полностью доверяете					
14	Вы здоровы					
15	Вы можете открыто заявить о своих чувствах, когда вы злы или обеспокоены чем-либо					
16	Вы регулярно обсуждаете с людьми, с которыми живете, ваши домашние проблемы					
17	Вы делаете что-то только ради шутки хотя бы раз в неделю или смеетесь три раза в неделю					
18	Вы можете организовать ваше время эффективно					
19	За день вы потребляете не больше трех чашек кофе, час или других содержащих кофеин напитков					
20	У вас есть немного времени для себя в течение каждого дня					
Итого:						

Бланк опросника «Дистресса, депрессии, тревоги и соматизации»

		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
1.	Головокружение или предобморочное состояние?					
2.	Боли в мышцах?					
3.	Обмороки?					
4.	Боль в шее?					
5.	Боль в спине?					
6.	Повышенная потливость?					
7.	Учащенное сердцебиение?					
8.	Головная боль?					
9.	Ощущение вздутия живота?					
10.	Затуманенное зрение или точки (мушки) перед глазами?					
11.	Ощущение нехватки воздуха?					
12.	Тошнота или расстройство желудка?					
Были ли у Вас в течение последних 7 дней следующие жалобы?						
		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
13.	Боли в животе или в области желудка?					
14.	Покалывание в пальцах?					
15.	Давление или стеснение в груди?					
16.	Боль в груди?					
17.	Плохое или подавленное настроение?					
18.	Беспричинные страхи?					
19.	Неотвязные тревожные мысли?					

Продолжение приложения 2

20.	Беспокойный сон?					
21.	Смутное чувство страха?					
22.	Упадок сил?					
23.	Дрожь в присутствии других людей?					
24.	Тревога или приступы паники?					
Было ли у Вас в течение последних 7 дней:						
		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
25.	Внутреннее напряжение?					
26.	Повышенная раздражительность?					
27.	Чувство страха?					
В течение последних 7 дней было ли у Вас чувство:						
		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
28.	Что все бессмысленно?					
29.	Что Вы ничего и никогда не сможете сделать?					
30.	Что жизнь не имеет смысла?					
31.	Что Вас больше не интересуют ни окружающие Вас люди, ни вещи?					
32.	Что Вы со всем этим не справляетесь?					
33.	«Уж лучше бы умереть?»					
34.	Что больше Вам ничего не доставляет удовольствие?					
35.	Что Вы в безвыходной ситуации?					
36.	Что все это невыносимо?					
В течение последних 7 дней:						

Продолжение приложения 2

		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
37.	Было ли так, что Вам больше ничего не хотелось делать?					
38.	У Вас была нарушена ясность мыслей?					
39.	Вы испытывали трудности с засыпанием?					
40.	Вам было страшно выходить из дома одному?					
В течение последних 7 дней:						
		Нет	Иногда	Регулярно	Часто	Очень часто или постоянно
41.	Вас было легко взволновать?					
42.	Вы боялись того, чего совсем не стоило бы бояться? (например, животных, высоты, маленьких помещений)?					
43.	Боялись ли Вы ездить на автобусах, трамваях, метро или поездах?					
44.	Испытывали ли Вы неловкость или страх опозориться перед другими людьми?					
45.	Было ли у Вас чувство, что Вам угрожает неизвестная опасность?					
46.	Думали ли Вы о том: «Как жаль, что я не умер раньше»?					
47.	Появлялись ли у Вас мимолетные образы огорчающего или огорчающих событий, которые Вы пережили?					

Окончание приложения 2

48.	Вам было очень трудно отгонять от себя неприятные мысли о волнующем событии или событиях?					
49.	Были ли Вы вынуждены избегать определенных мест, потому что они вызывали у Вас страх?					
50.	Вы были вынуждены по несколько раз в день повторять одни и те же действия, прежде чем могли сделать что-то еще?					

СПРАВКА

о результатах проверки текстового документа
на наличие заимствований

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
"СИБИРСКИЙ ИНСТИТУТ БИЗНЕСА,
УПРАВЛЕНИЯ И ПСИХОЛОГИИ"

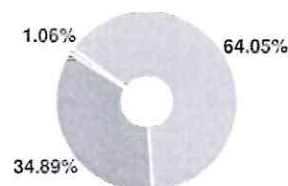
ПРОВЕРКА ВЫПОЛНЕНА В СИСТЕМЕ АНТИПЛАГИАТ.ЭКСПЕРТ

Автор работы: Садовский Дмитрий Викторович
Самоцитирование
рассчитано для: Садовский Дмитрий Викторович
Название работы: Диплом Садовского Д.В.. 351-к
Тип работы: Не указано
Подразделение:

РЕЗУЛЬТАТЫ

СОВПАДЕНИЯ	34.89%
ОРИГИНАЛЬНОСТЬ	64.05%
ЦИТИРОВАНИЯ	1.06%
САМОЦИТИРОВАНИЯ	0%
ИИ-КОНТЕНТ	0%

ДАТА ПОСЛЕДНЕЙ ПРОВЕРКИ: 24.02.2026



Структура документа: Проверенные разделы: основная часть с.2, 7-51, приложение с.58-61, введение с.3-6, выводы с.52-53

Модули поиска: СПС ГАРАНТ: нормативно-правовая документация; Публикации РГБ; Профессиональная лексика; Цитирование; ИПС Адилет; Переводные заимствования; Переводные заимствования по коллекции Интернет в английском сегменте; Переводные заимствования по коллекции Гарант: аналитика; Шаблонные фразы; Рувики; PubMed; Перефразирования по коллекции IEEE; Перефразирования по Коллекции открытых публикаций международных издательств; Патенты СССР, РФ, СНГ; Коллекция открытых публикаций международных издательств; СМИ России и СНГ; Переводные заимствования IEEE; IEEE; Коллекция НБУ; Сводная коллекция ЭБС; Кольцо вузов; Перефразирования по СПС ГАРАНТ: аналитика; Переводные заимствования по коллекции Интернет в русском сегменте; Публикации eLIBRARY (переводы и перефразирования); Перев...

Работу проверил: Самарина Анастасия Сергеевна

ФИО проверяющего


Дата подписи: 24.02.2026


Подпись проверяющего



Чтобы убедиться
в подлинности справки, используйте QR-код,
который содержит ссылку на отчет.

Ответ на вопрос, является ли обнаруженное заимствование
корректным, система оставляет на усмотрение проверяющего.
Предоставленная информация не подлежит использованию
в коммерческих целях.

Садовский Д.В.  24.02.2026

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Сибирский институт бизнеса, управления и психологии»

Согласие

выпускника на размещение выпускной квалификационной работы в электронно-библиотечной системе АНО ВО СИБУП

1. Я, Сидоровский Дмитрий Викторович

(фамилия, имя, отчество полностью)

студент (ка) группы 351-К факультета психологии Автономной некоммерческой организации высшего образования «Сибирский институт бизнеса, управления и психологии» (далее – АНО ВО СИБУП), разрешаю АНО ВО СИБУП воспроизводить и размещать (доводить до всеобщего сведения) в полном объеме написанную мною в рамках выполнения образовательной программы выпускную квалификационную работу бакалавра на тему

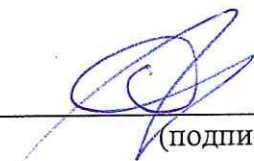
Разработка и апробация психологического контента по развитию
стрессоустойчивости сотрудников розничной сети на основе
информационных ресурсов

(наименование работы)

в открытом доступе в электронно-библиотечной системе, таким образом, чтобы любой пользователь данного портала мог получить доступ к выпускной квалификационной работе из любого места и в любое время по собственному выбору, в течение всего срока действия исключительного права на выпускную квалификационную работу.

2. Я подтверждаю, что выпускная квалификационная работа написана мною лично, в соответствии с правилами академической этики и не нарушает авторских прав иных лиц.

«24» Февраль 2026 г.


(подпись)