



УДК 316.7

**EMPLOYEES STRESS RESISTANCE IN ENSURING THE EFFICIENCY OF BUSINESS COMMUNICATIONS****СТРЕСОТІЙКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЙ****Рауров Р.В. / Рауров Р.Б.***The Doctor of Philosophy Applicant in specialty 051 "Economics" /  
здобувач наукового ступня кандидата наук зі спеціальності «Економіка».**<https://orcid.org/0000-0002-7347-4755>**Poltava University of Economy and Trade, Poltava, Kovalia str, 3, 36014**Полтавський університет економіки і торгівлі, м. Полтава, вул. коваля, 3, 36014*

**Анотація.** У статті розглядаються поняття стресу та стресостійкості у контексті забезпечення ефективності бізнес-комунікацій на підприємствах. Визначені основні характеристики професійного стресу, чинники стресу, які охоплюють політику, структуру підприємства, фізіологічні умови праці та процеси, які якраз і містять неефективні бізнес-комунікації. Встановлено зв'язок між рівнем стресостійкості працівників та ефективністю бізнес-комунікацій, який передбачає визначення властивостей стресостійкості працівників підприємств. Запропоновані основні напрями підвищення стресостійкості працівників в контексті забезпечення ефективності бізнес-комунікацій. Серед яких детально досліджено формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємств.

**Ключові слова:** стрес, стресостійкість, бізнес-комунікація, ефективність, лояльність, соціально-психологічний клімат.

**Вступ.**

Сучасні виклики, що пов'язані з всесвітньою пандемією та військовими діями в Україні, стали справжніми випробуваннями на стресостійкість як працівників, так і управлінського персоналу, збільшуючи ризики підприємств щодо зниження прибутків, втрат обсягів виробництва і реалізації та споживачів через переміщення підприємств і працівників, додаткового морального та фізіологічного навантаження на працівників, навіть банкрутства. В таких умовах під загрозою опиняється і ефективність бізнес-комунікацій всередині та поза підприємствами, які мають забезпечувати якісне розповсюдження ділової інформації та створюють наднавантаження на працівників в умовах невизначеності зовнішнього середовища. Таке становище вимагає досліджень в сфері соціально-психологічного клімату в колективах, зокрема особливої уваги до підвищення стресостійкості працівників в контексті забезпечення бізнес-комунікацій.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.**

Наразі дослідження учених в сфері бізнес-комунікацій представлені науковими роботами таких авторів, як: С. Абрамович, Дж.П. Барлоу, Д. Бьолер, Т. Дрідзе, Д. Зільберман, В. Кульман, Дж. Курран, М. Рідель, Ю. Хабермас, М. Хайм, Ф. Хемміт.

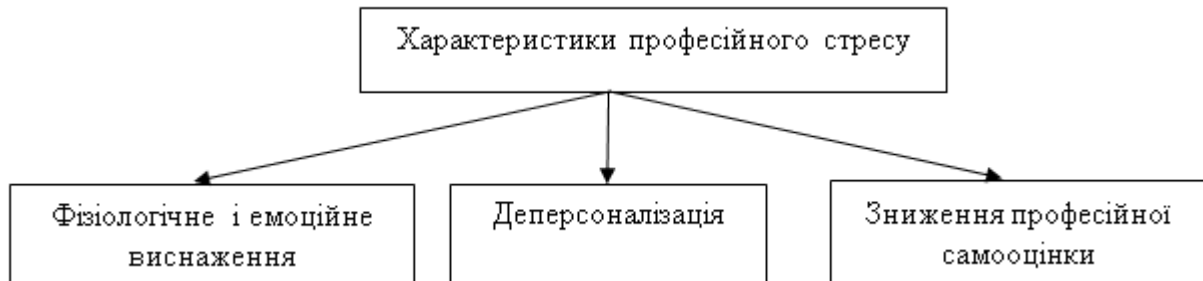
**Метою дослідження** є визначення напрямів підвищення стресостійкості працівників в контексті забезпечення ефективних бізнес-комунікацій на підприємствах в умовах невизначеності зовнішнього середовища.



### Виклад основного матеріалу дослідження.

Досліджуючи природу стресу, слід відзначити, що в перекладі з англійської, сам термін означає «напругу», «навантаження», «тиск».

У процесі побудови й реалізації бізнес-комунікацій у мінливому, невизначеному середовищі слід чітко визначати характеристики професійного стресу, які можуть перешкоджати їх ефективності (рисунок 1).



**Рисунок 1 - Основні характеристики професійного стресу**

Емоційне виснаження, яке проявляється у зниженні активності й врешті-решт продуктивності праці, призводить також до неуважності у сприйнятті інформації, відстороненні від неї. Деперсоналізація, яка проявляється у бажанні формалізувати роботу не дає ефективно відбуватися бізнес-комунікаціям через прагнення працівника не заглиблюватися у подану інформацію, не приймати відповідних рішень після надходження інформації. Зниження професійної самооцінки теж перешкоджає реалізації ефективних бізнес-комунікацій через неадекватне її сприйняття працівником із заниженою самооцінкою, небажання вивчати, заглиблюватися в інформацію, шукати можливі резерви більше ефективного вирішення завдань.

Отже, надмірні навантаження, які пов'язані у тому числі з невизначеністю зовнішнього середовища, стають стресовими ситуаціями, які перешкоджають ефективним бізнес-комунікаціям, і навпаки – неефективні комунікації, спричинені неможливістю чітко визначити цілі й перспективи розвитку, спричиняють стрес у працівників підприємств.

Ми схильні виділяти такі чинники стресу, як політика, структура підприємства, фізіологічні умови праці та процеси, які якраз і містять неефективні бізнес-комунікації (рисунок 2).

Для ефективною реалізації бізнес-комунікацій важливим є визначення стресостійкості працівників, яку можна трактувати як інтегративну властивість особистості, що забезпечує здатність до соціальної адаптації, збереження значимих міжособистісних стосунків, успішної самореалізації, досягнення важливих цілей, збереження працездатності і здоров'я [1]. Така здатність працівників передбачає зокрема й реалізацію ефективних бізнес-комунікацій, як складову ефективності та конкурентоспроможності діяльності підприємства.

Відповідно теоретичного аналізу сучасних досліджень О. Когут визначає наступні властивості стресостійкості працівників:

➤ психофізіологічні: підвищення рівня стійкості до фізичних стрес-факторів (переохолодження організму, виснаження організму, робота в темряві, агресивне спілкування тощо), опрацювання негативних захисних реакцій



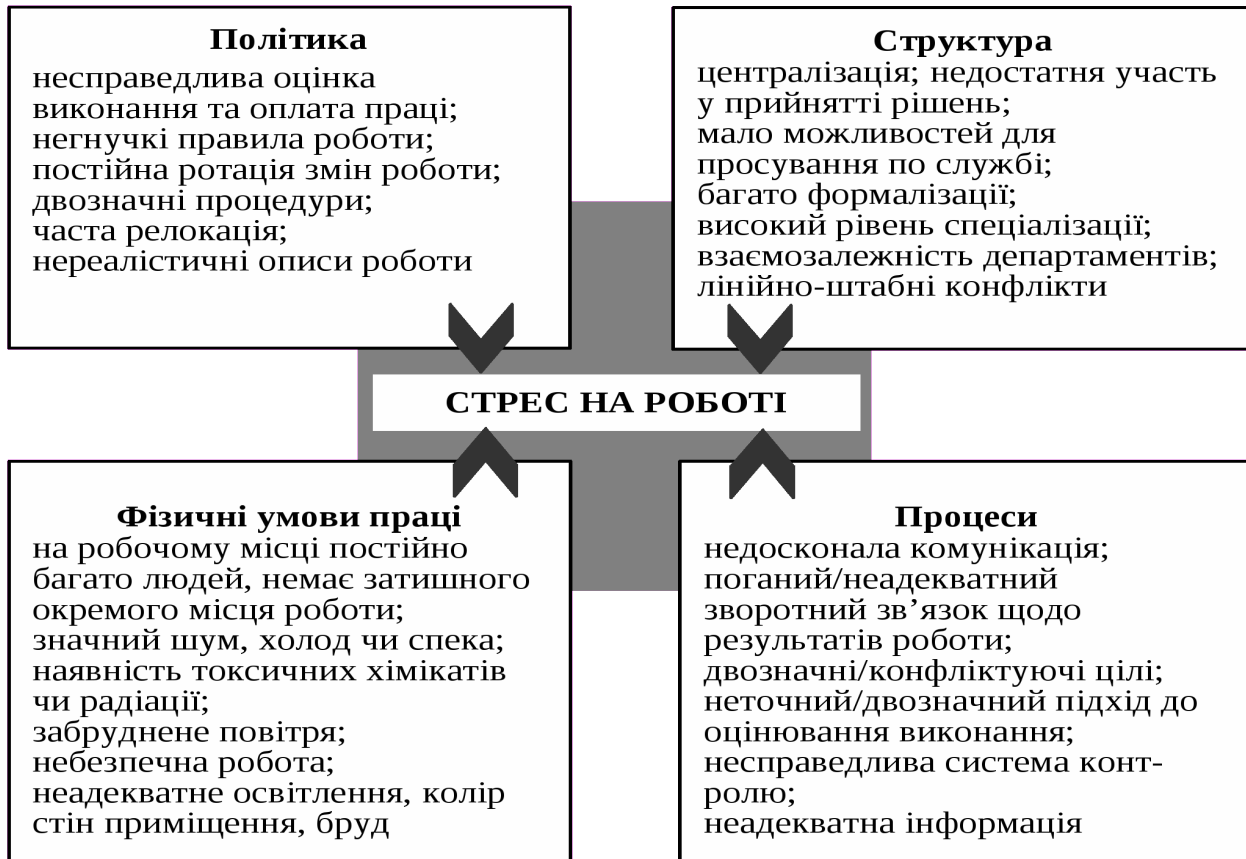
(втеча, тремтіння, ступор, тривожність, метушливість, паніка, гнів, агресія, істерика, страх, горе) на екстремальні та повсякденні, часто повторювані стресові умови праці (провокація, конфліктність, агресивність з боку громадян, переживання втрати, спостереження за чужим горем), здатність до вегетативної саморегуляції – вміння керувати процесами збудження і гальмування завдяки дихальним практикам (зняття зайвої напруженості), знання про особливості власного темпераменту та вміння їх застосовувати в екстремальних ситуаціях (холерики фізично витривалі, сангвініки активноврівноважені, флегматики толерантні до монотонії, меланхоліки винахідливі); емоційні: підвищення психоемоційного балансу: формування відчуття особистої безпеки та захищеності – зміна негативних механізмів захисту, опрацювання руйнуючих емоцій, дезорганізуючих страхів та побоювань, підвищення рівня комунікативної компетентності, підвищення рівня впевненості у собі (опрацювання тривожності, сором'язливості, агресивності, неадекватної самооцінки), опрацювання емоційного вигорання (формування позитивної мотивації до професії), помірний рівень психодинамічних властивостей (нейротизм, збалансованість в розподілі уваги та енергії між зовнішнім та внутрішнім світом – екстравертованість-інтровертованість, стриманість в емоціях), психологічна надійність – стійкість до перенапруження, небезпеки та невдач у сполученні зі здатністю до виправданого ризику, швидке подолання стану фрустрації (переживання та розчарування);

➤ когнітивні: формування успішних копінгстратегій, опанування і вдосконалення вмінь перетворювати фактори незнайомих або небезпечних дій у добре вивчені, треновані й відпрацьовані, підпорядковані, контрольовані та керовані ситуації: саморегуляція, спроможність належного адекватного відображення стресової ситуації, рішучість, наполегливість, обачність, холонокровність, вміння вибирати ефективні стратегії подолання складних ситуацій (орієнтованість на вирішення проблем, пошук соціальної підтримки), психологічна резилентність (інтелектуальна гнучкість), планомірне вирішення проблем, позитивна переоцінка ситуації, навички трансформації переживань стресової проблематики, опанування стресом (пошук точки опори у визначенні всіх складових стресу та смислів, застосування методів переробки травмуючого психіку матеріалу), розвиток критичного мислення (вміння бачити причини і наслідки стресу, глибоко мислити), висока «вартість» (відповідальність) рішень, що приймаються, здатність до переробки великих обсягів і потоків інформації, вміння самоорганізуватися та працювати в умовах жорсткого дефіциту часу, у максимально швидкому темпі, при низькому рівні організованості та зі значним психологічним навантаженням, володіти стратегіями подолання конфліктних ситуацій, стійка увага, практичне мислення, розсудливість, спостережливість, зібраність у стресовій ситуації;

➤ інтегративні: воля, цілеспрямованість, схильність до пошуку нестандартних варіантів виходу з напруженої ситуації, вміння бачити ситуацію широко та об'єктивно, розвинена уява, полenezалежність – вміння протистояти негативному впливу середовища, незалежність від чужої думки, навчання вмінню виокремлювати головне і не потопати у вирі подій, розвиток інтуїції та



образного мислення, системний підхід до розв’язання надскладних ситуацій.



**Рисунок 2 - Чинники стресу на підприємстві**

Отже, виокремивши вищезначені властивості стресостійкості особистості, слід констатувати, що вони допомагають вчасно виявити ознаки загрози, правильно оцінити ситуацію, що склалася (факти, обставини, дії) та знайти успішне рішення щодо виходу з неї з мінімальними втратами ресурсів [2, с. 68-73].

Важливим у цьому контексті є визначення рівня стресостійкості працівників. Для дослідження рівня стресостійкості працівників ученими розроблені різноманітні методики, серед яких є певні психометричні тестування, спрямовані на розподіл працівників на різні групи за рівнем стресостійкості.

На підґрунті наукових досліджень нами визначено три основних напрями забезпечення високого рівня стресостійкості (рисунок 3).

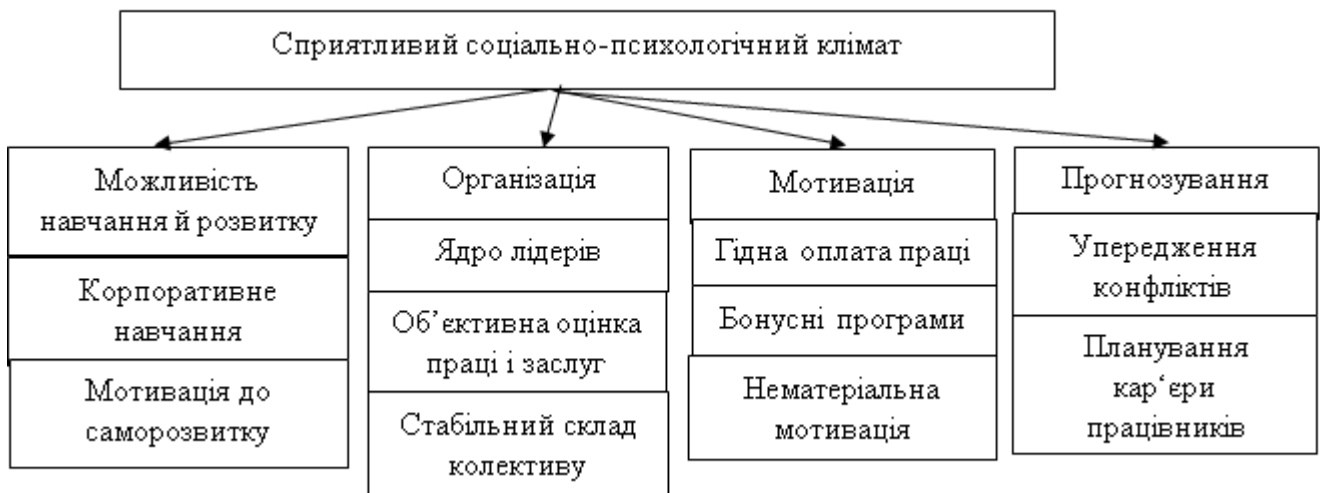


**Рисунок 3 - Основні напрями підвищення стресостійкості працівників в контексті забезпечення ефективних комунікацій**



У напрямку забезпечення справедливості слід виокремлювати фізіологічну, економічну та зокрема компенсаційну безпеку. Основними заходами у забезпеченні фізіологічної безпеки і справедливості мають бути такі: створити безпечне робоче місце; встановити таку планку очікувань від ваших підлеглих, за якої вони зможуть підтримувати розумний баланс між роботою та особистим життям; створити умови, за яких підприємство відповідає всім вимогам безпеки; забезпечте працівникам підготовку з питань техніки безпеки. У напрямку забезпечення економічної безпеки і справедливості підприємству слід розглянути всі можливі альтернативи компенсації після звільнення; повідомляти працівникам чесно та відверто, у яких випадках буде звільнення; забезпечити працевлаштування своїх звільнених працівників; забезпечити справедливу економічну поведінку з підлеглими, які працюють на вас. У компенсаційній політиці заради забезпечення безпеки підприємству необхідно платити гідну заробітну плату та враховувати інфляцію; включити у компенсаційний пакет бонуси та заохочення; дозволити працівникам купувати акції вашого підприємства або іншим чином брати участь у прибутках.

Окремий напрям забезпечення справедливості та підвищення стресостійкості – це удосконалення соціально-психологічного клімату в колективі (рисунок 4).



**Рисунок 4 - Напрями формування сприятливого соціально-психологічного клімату на підприємствах**

Формування соціально-психологічного клімату в таких напрямках сприяє підвищенню стресостійкості працівників, що працюють та здійснюють бізнес-комунікації в умовах змін.

Стратегічно важливо при підвищенні стресостійкості працівників враховувати індивідуальні та колективні досягнення. Роботодавець має забезпечити сприятливе робоче оточення, в якому ефективно використовуються як окремі працівники, так і команди; керівництво здійснює делегування обов'язків, уникає мікроменеджменту, надмірного контролю; упереджує бюрократію та уникає ієрархічних відносин. За таких умов підвищується ймовірність ефективних комунікацій, які сприяють





індивідуальним та командним досягненням працівників.

Підвищенню стресостійкості сприяє також ретельний відбір персоналу, який передбачає ефективну комунікацію ще на етапі підбору, складання профілів посад, професіограм тощо. Працівники мають чітко знати пріоритети підприємства, способи їх досягнення та бачити власну зацікавленість у досягненні колективних результатів. При обговоренні результатів слід відзначати вклад кожного працівника та визначати резерви розвитку.

Одним із пріоритетних напрямів підвищення стресостійкості працівників у контексті реалізації бізнес-комунікацій є формування лояльності до роботодавця та підприємства в цілому, який передбачає інформування працівників про місію та принципи діяльності підприємства, вияв емпатії та поваги в колективі, нагородження працівників за ініціативність та прагнення ефективно і якісно досягати результатів.

### **Висновки.**

Запропоновані напрями підвищення стресостійкості в контексті забезпечення ефективності бізнес-комунікацій на підприємствах спрямовані на реалізацію певних принципів та розроблення конкретних заходів в напрямках забезпечення справедливості, індивідуальних та колективних досягнень, формування лояльності до керівництва та підприємства.

Отже, дослідження зв'язку між стресостійкістю працівників та ефективністю бізнес-комунікацій свідчить, що ця залежність існує в площині підвищення стресостійкості працівників через розроблення ефективних бізнес-комунікацій. З'ясовано, що ефективність комунікацій також залежить від рівня стресостійкості працівників. Такі висновки дають підстави для подальших досліджень у цій сфері, для пошуку інших чинників підвищення ефективності бізнес-комунікацій на підприємствах.

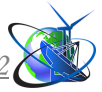
### **Література:**

1. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Никифоров Г.С., Дмитриева М.А., Корнева Л.Н. / Под ред. Никифорова Г.С. СПб. : Изд-во С.-Петербургского ун-та, 1991. 152 с.
2. Когут О. О. Стресостійкість особистості в екстремальних умовах праці. *Psychological Journal*. Volume 6 Issue 3 2020. Pp. 68-73.

### **References:**

1. Nikyforov H.S., Dmitrieva M.A., Korneva L.N., (1991). *Psykhologicheskoe obespechenye professyonalnoi deiatelnosti / Pod red. Nikiforova H.S.* SPb. : Yzd-vo S.-Peterburhskoho un-ta, 1991. 152.
2. Kohut O. O., (2020). *Stresostiikist' osobystosti v ekstremalnykh umovakh pratsi.* *Psychological Journal*. Volume 6 Issue 3. 68-73.

**Abstract.** *The article examines the concepts of stress and stress resistance in the context of ensuring the effectiveness of business communications at enterprises. The main characteristics of professional stress, stress factors that cover politics, the structure of the enterprise, physiological working conditions and processes that contain ineffective business communications are defined. The relationship between the level of stress resistance of employees and the effectiveness of business communications is established, which involves determining the properties of stress*



resistance of employees of enterprises. The main directions of increasing the stress resistance of employees in the context of ensuring the effectiveness of business communications are proposed. Among them, the formation of a favorable social and psychological climate in the collective of enterprises was studied in detail.

**Key words:** stress, stress resistance, business communication, efficiency, loyalty, social and psychological climate.

Науковий керівник: д.е.н., проф. Костишина Т.А.

Стаття відправлена: 21.10.2022 р.

© Раупов Р.Б.