



Biznesa, mākslas un tehnoloģiju
AUGSTSKOLA

Связь между рабочим стрессом у персонала и стратегиями его преодоления в организации «А»

Autors

Students

Dmitrijs Borsukovskis
Zinātniskais vadītājs

Dr. psych., asoc. prof.

Solveiga Blumberga
Programmas direktore

Mg.psych., Mg.sc.administer **Anete Hofmane**

Rīga, 2020

Актуальность темы

1. Компания быстро расширяется и нанимает всё больше сотрудников.
2. Выявление причин рабочего стресса и стратегий его преодоления откроет пути к решению проблемы с высокой текучестью персонала и эмоционального выгорания.
3. Работа крупнее связана с сильным эмоциональным давлением.

Цель исследования

Теоретически описать рабочий стресса и стратегии его преодоления. Практически исследовать взаимосвязь рабочего стресса и стратегиями его преодоления у крупье в организации «А», чтобы выработать предложения для руководства организации.

Задачи исследования

1. Рассмотреть теоретические основы рабочего стресса и стратегий его преодоления
2. Охарактеризовать организацию «А»
3. Провести практическое исследование в организации по рабочему стрессу стратегиям его преодоления
4. Проанализировать и обработать данные результатов
5. Сделать выводы и разработать предложения руководству

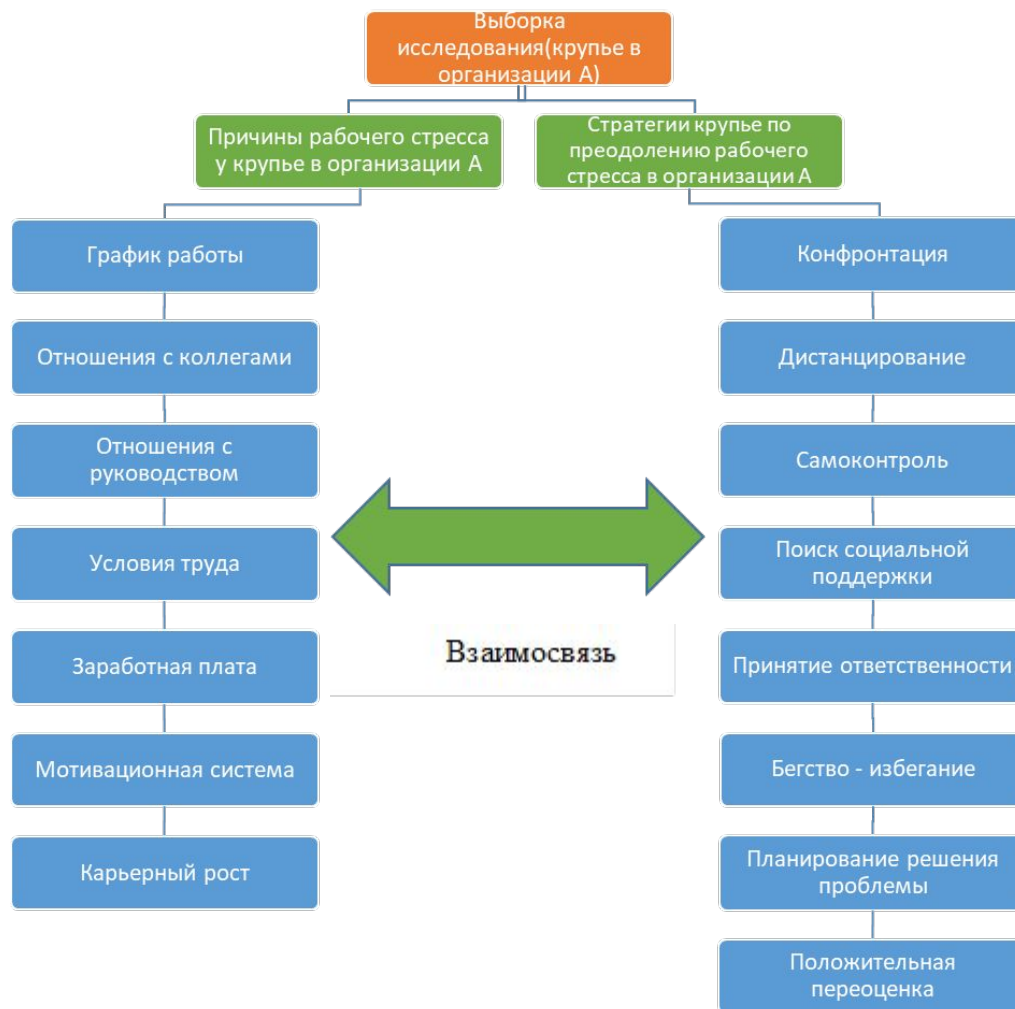
Исследовательские вопросы

1. Какова взаимосвязь между рабочим стрессом у персонала и стратегиями его преодоления в организации «А»?
2. Что вызывает рабочий стресс у персонала в организации «А»?
3. Какими стратегиями преодоления стресса пользуется персонал в организации «А»?

Описание организации «А»

- Организация «А» занимается разработкой программного обеспечения для различных онлайн казино а так же обеспечивает услуги для игровой индустрии.
- В Организации «А» работает больше 3000 человек
- В задачи крупье входит:
 1. Ведение игры.
 2. Умение объяснить аспекты игры.
 3. Постоянная коммуникация с игроками.
 4. Оперативное реагирование на возникшие проблемы и задаваемые вопросы.

Дизайн исследования



Методы исследования

Pētījuma metodes

1. Теоретический метод	Анализ научной литературы о рабочем стрессе и стратегиям его преодоления
2. Количественный метод сбора данных	Лично составленный автором опросник по рабочему стрессу и копинг – тест, разработанный Р. Лазарусом и С. Фолкманом в 1988 году, адаптированный Т.Л. Крюковой, Е.В. Куфтяк, М.С. Замышляевой в 2004 году.
3. Методы обработки данных	Расчёт описательной статистики
	Расчёт коэффициента Кронбаха альфа
	Расчёт Z теста Колмогорова-Смирнова
	Расчёт корреляции

Респонденты исследования

- Выборка исследования состоит из 50 человек в возрасте от 18 до 35 лет.

- Распределение респондентов по стажу работы, смене и полу:



Расчет коэффициента Кронбаха α в программе SPSS по опросу «Причины стресса на рабочем месте»

Шкалы	Коэффициент Кронбаха α	Количество утверждений
График работы	0.688	4
Отношения с коллегами	0.612	5
Отношения с руководством	0.756	4
Условия труда	0.708	5
Заработная плата	0.759	5
Мотивационная система	0.551	4
Карьерный рост	0.846	6

В шкале «Мотивационная система», которая равна 0.551 при округлении мы получим 0,6, что говорит о том, что данная шкала показывает достаточный уровень надёжности. Другие шкалы показывают хороший и очень хороший уровень надёжности.

Расчет коэффициента Кронбаха α в программе SPSS по опросу «Стратегии преодоления рабочего стресса»

Шкалы	Коэффициент Кронбаха α	Количество утверждений
Конфронтация	0.603	6
Дистанцирование	0.547	6
Самоконтроль	0.650	7
Поиск соц. поддержки	0.637	6
Принятие ответственности	0.443	4
Бегство – избегание	0.570	8
Планирование решения проблемы	0.727	6
Положительная переоценка	0.614	7

6 Шкал, при округлении равны или выше 0,6, и показывают хороший уровень надёжности, а шкалы «Дистанцирование» и «Принятие ответственности» равны 0,54 и 0,44, что указывает на недостаточную надёжность. Возможно утверждения были не понятны.

Соответствие нормальному распределению по опроснику «Причины стресса на рабочем месте»

	График работы	Отношения с коллегами	Отношения с руководством	Условия труда	Заработная плата	Мотивационная система	Карьерный рост
N	50	50	50	50	50	50	50
Kolmogorov – Smirnov Z	,859	1,300	1,058	1,032	1,424	1,461	1,445
Divpusējs nozīmības līmenis	,452	,068	,213	,237	,035	,028	,031

Шкалы «Заработная плата», «Мотивационная система» и «Карьерный рост» меньше 0.05, что говорит о несоответствии нормальному распределению.

Соответствие нормальному распределению по опроснику «Стратегии преодоления рабочего стресса»

	Конфронтация	Дистанцирование	Самоконтроль	Поиск соц. поддержки	Принятие ответственности	Бегство – избегание	Планирование решения проблемы	Положительная переоценка
N	50	50	50	50	50	50	50	50
Kolmogorov – Smirnov Z	,673	,691	1,088	1,015	,986	,783	,656	,746
Divpusējs nozīmības līmenis	,755	,726	,187	,254	,286	,572	,783	,634

Все шкалы соответствуют нормальному распределению

Расчёт корреляций опросников по Пирсону

		График	Отношения	Отношения	Усло
		работы	с коллегами	с руководством	вия труда
Конфронтация	Корреляция	-,202	,007	-,275	-,166
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,159	,963	,053	,248
Дистанцирование	Корреляция	-,167	-,234	-,368**	,013
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,246	,101	,009	,927
Самоконтроль	Корреляция	,217	-,089	,124	,197
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,130	,540	,390	,171
Поиск соц. поддержки	Корреляция	-,016	,084	,062	-,144
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,910	,562	,667	,317
Принятие ответственности	Корреляция	,408**	-,014	,197	,307*
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,003	,923	,171	,030
Бегство - избегание	Корреляция	-,144	-,155	-,099	,173
	Пирсона				
	Знач. (двухсторонняя)	,320	,282	,493	,230
Планирование решения проблемы	Корреляция	,362**	,153	,270	,020
	Пирсона				
	Знач.	,010	,290	,058	,892



Так как некоторые шкалы не соответствуют нормальному распределению, то у нас присутствует расчёт корреляций по Пирсону и Спирману.

Есть статистически значимая негативная взаимосвязь между шкалами «Дистанцирование» и «Отношения с руководством».

Шкала «График работы» даёт положительную корреляцию со шкалами «Принятие ответственности» и «Планирование решения проблемы»

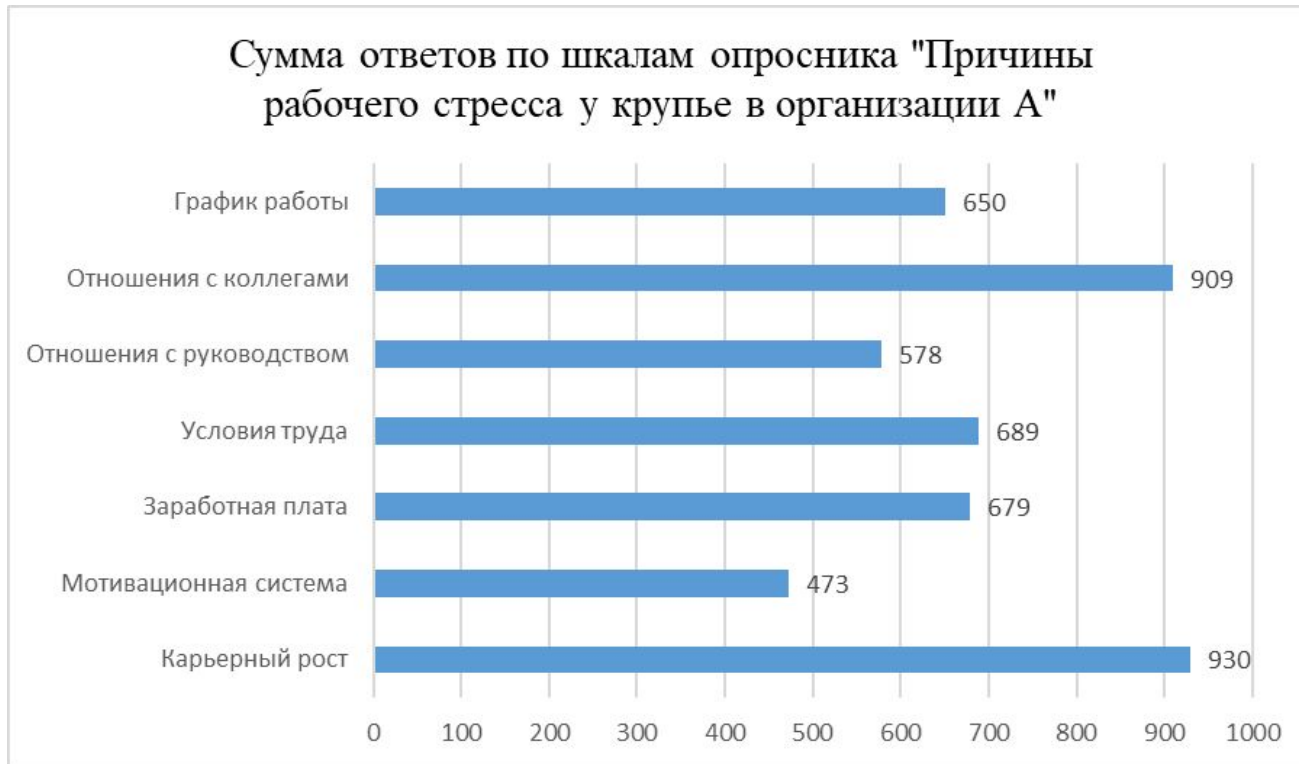
Расчёт корреляций опросников по Спирману

		Заработная	Мотивационная	Карьерн
		плата	система	ый рост
Конфронтация	Коэффициент корреляции	,003	-,119	-,193
	Знач. (двухсторонняя)	,986	,411	,178
Дистанцирование	Коэффициент корреляции	,117	-,009	-,254
	Знач. (двухсторонняя)	,418	,949	,075
Самоконтроль	Коэффициент корреляции	,095	,238	-,214
	Знач. (двухсторонняя)	,511	,096	,135
Поиск соц. поддержки	Коэффициент корреляции	,083	-,008	-,053
	Знач. (двухсторонняя)	,568	,958	,713
Принятие ответственности	Коэффициент корреляции	,308*	,394**	,074
	Знач. (двухсторонняя)	,030	,005	,612
Бегство - избегание	Коэффициент корреляции	,103	-,094	-,183
	Знач. (двухсторонняя)	,477	,516	,203
Планирование решения проблемы	Коэффициент корреляции	,085	,255	,077
	Знач. (двухсторонняя)	,556	,074	,597
Положительная переоценка	Коэффициент корреляции	,334*	,240	-,077
	Знач. (двухсторонняя)	,018	,093	,595
	N	50	50	50

Шкала «Принятие ответственности» даёт положительную корреляцию со шкалами «Заработная плата» и «Мотивационная система»

Так же есть взаимосвязь между шкалами «Заработная плата» и «Положительная переоценка»

Сумма ответов



Сумма ответов (2)



Выводы

<p>Какова взаимосвязь между рабочим стрессом у персонала и стратегиями его преодоления в организации «А»?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Существует как положительная, так и отрицательная связь между понятиями рабочего стресса и стратегиями преодоления рабочего стресса• Есть статистически значимая негативная взаимосвязь между шкалами «Дистанцирование» и «Отношения с руководством» (Чем хуже отношения с руководством, тем выше уровень дистанцирования)
<p>Что вызывает рабочий стресс у персонала в организации «А»?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Шкалы «Мотивационная система» и «Отношения с руководством» получили наинизшие баллы, что указывает на то, что факторы, связанные с данными шкалами, вызывают наибольшее количество стресса.
<p>Какими стратегиями преодоления стресса пользуется персонал в организации «А»?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Крупье активно пользуются практически всеми стратегиями преодоления стресса.• Реже всего персонал прибегает к стратегии «Принятие ответственности».• Высокий балл получили стратегии «Самоконтроль» и «Положительная переоценка».

Предложения

Предложения руководству и Senior floor менеджеру.

- Уделить больше внимания тренировке оценивающего персонала и лидеров команд и ставить акцент на спокойном общении и выработке чувства эмпатии.
- Автор предлагает отменить штрафы за ошибки, которые являются следствием монотонной работы. Дополнительно, нужно принимать во внимание, что агрессивное поведение игроков может так же привести к ошибкам и данные случаи требуют более тщательного рассмотрения
- Стоит рассмотреть возможность найма психолога для работы на постоянной основе. Средняя заработная плата психолога по стране составляет 858 евро. (общую нетто зарплату по своей Латвии. На сумму заработной платы влияют бонусы, регионы и множество других факторов.)
- Уделять больше внимания крупье, которые допускают большое количество ошибок и однотипные ошибки и проводить дополнительные тренировки для устранения их в будущем.

**Спасибо за
внимание!**

Kā padarīt darbinieku stresa pārvarēšanu vairāk prosociālu un adaptīvu? Lūgums izteiktajos priekšlikumos iekļaut atbildīgos, mērķi, metodes, izmaksas un konkrētas darbības.

Стоит использовать такие стратегии как «Принятия ответственности» и «Планирования решения проблемы». То есть разрешение проблемы за счет привлечения внешних (социальных) ресурсов, поиска информационной, эмоциональной и действенной поддержки. Признание субъектом своей роли в возникновении проблемы и ответственности за ее решение. Преодоление проблемы за счет целенаправленного анализа ситуации и возможных вариантов поведения, выработки стратегии разрешения проблемы, планирования собственных действий с учетом объективных условий.

Я хочу этим сказать, что работник должен, скажем так, просить помочь ему в решении какой либо проблемы, так же, как и сотрудники, оценивающий персонал должны обращать внимания на такие случаи, проводить дополнительные ретрейнинги. (Методы: Специальные трейнинги) У компании есть тренера, у которых есть образование в сфере психологии, но по сути они им не пользуются. Почему бы не задействовать данных людей (по мимо дополнительной работы над ошибкам нужно работать над предотвращением стресса в общении с агрессивными игроками о том как справляться со стрессом при совершении ошибок и т.д.), для решения такого рода проблем. К тому же компании это ничего не будет стоить.