

**СИСТЕМНЫЙ АНАЛИЗ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ СОТРУДНИКОВ  
СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

DOI: 10.25629/НС.2020.01.19

**Клепцова Е.Ю., Макшанцева Л.В., Иванцов О.В.**

Московский городской педагогический университет

Москва, Россия

**Аннотация.** Актуальность проблемы исследования заключается в необходимости конкретизации, углубления, систематизации исследовательской информации об отношении к стрессу и стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания и решении проблемы оптимизации межличностных отношений как между сотрудниками сферы обслуживания, так и между сотрудниками и клиентами в изучаемой сфере.

Современный мир характеризуется неустойчивостью, непредсказуемостью, неопределенностью геополитических, социально-политических, экономических, общественных явлений. Особую группу риска подверженности данным феноменам составляют сотрудники сферы обслуживания, так как по специфике профессиональной деятельности через них проходит ежедневный значительный человекопоток. Значимыми у сотрудников сферы обслуживания становятся личностные характеристики, связанные с толерантностью, стрессоустойчивостью, умением контактировать и конструктивно взаимодействовать в межличностных отношениях друг с другом и посетителями или клиентами. Целью исследования являлся системный анализ стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания.

Выборку составили 160 сотрудников сферы обслуживания, работающих в разных коммерческих и некоммерческих организациях г. Кирова, г. Москвы и Кировской области.

В исследовании использовались методики: оценка стрессоустойчивости Н.П. Фетискин, тестовый опросник АВЕМ и опросник на выявление внешних факторов трудных ситуаций на рабочем месте Н. Водопьянова, Е. Старченкова.

Представлены результаты исследования стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания. Выявлены особенности различных уровней стрессоустойчивости в профессиональной жизни у сотрудников сферы обслуживания. Показана взаимосвязь стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания с профессионально важными качествами и одновременно ресурсными состояниями противостояния стрессу: отношение к работе, психическая устойчивость, профессиональная активность, стратегия преодоления проблемных ситуаций. Исследование стресс-факторов в профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания показало, что среди всех факторов ведущее место занимают: неконтролируемость и неопределенность. Это означает, что сотрудников больше всего беспокоит отсутствие возможности влиять на ситуации, и, в то же время, необходимость постоянно вмешиваться в ситуации для преодоления стресс-факторов. Это противоречие обусловлено особенностями деятельности, когда существует необходимость преодоления стресс-факторов и отсутствия внешних ресурсов для их преодоления. Главным стресс-фактором являются взаимоотношения с коллегами и клиентами, т. е. сотрудники сферы обслуживания обязаны не допускать конфликтов и разногласий с клиентами, вовремя их решать, но они часто не умеют конструктивно выходить из трудных ситуаций и поддерживать оптимальные межличностные отношения. Уровень стрессоустойчивости также обусловлен эмоциональным отношением к работе. Уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания повышается в связи с их удовлетворенностью работой и отношениями с близкими людьми, их пониманием и поддержкой. В отличие от этого неудовлетворенность работой напрямую связана с неудовлетворенностью личными отношениями, что снижает уровень стрессоустойчивости в профессиональной жизни сотрудников сферы обслуживания. Низкий уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания отличает эмоциональной нестабильностью, частные смены настроений, нетерпимость к окружающим, внутренняя кон-

фликтность, преобладание мотивации избегания над мотивацией достижения неудовлетворенностью работой, в целом недовольство своей жизнью, импульсивность, отсутствие психологической поддержки со стороны близкого круга в окружении. Региональные особенности в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания не обнаружены.

**Ключевые слова:** отношение, стрессоустойчивость, сотрудники сферы обслуживания, тип реагирования на стресс, системный анализ, стресс.

## **Введение**

Современный мир характеризуется неустойчивостью, непредсказуемостью, неопределенностью геополитических, социально-политических, экономических, общественных явлений. Особую группу риска подверженности данным феноменам составляют сотрудники сферы обслуживания, так как по специфике профессиональной деятельности через них проходит каждодневный значительный человекопоток. Значимыми у сотрудников сферы обслуживания становятся личностные характеристики, связанные с толерантностью, стрессоустойчивостью, умением контактировать и конструктивно взаимодействовать в межличностных отношениях друг с другом и посетителями или клиентами.

В последние годы наблюдается повышенный научный интерес исследователей к стрессу на рабочем месте сотрудников сферы обслуживания (С. А. Бабанов, Е. В. Басова, Н. Е. Водопьянова, И. В. Власкина, О. В. Иноземцева, Е.Ю. Клепцова, И. Н. Кочеровская, С. В. Раева и др.). В данных исследованиях подчеркивается, у сотрудников сферы обслуживания из-за максимальной загруженности при выполнении ими основных функций профессиональной деятельности и производственной активности наблюдаются проявления неудовлетворенности качеством жизни, социальная незащищенность в сочетании с продолжительностью, значительной насыщенностью, когнитивной и эмоциональной сложностью коммуникативной нагрузки, интенсивностью переживаний социальной несправедливости, определяющими профессиональный стресс в сфере обслуживания [5, 9, 12, 15, 16].

Методологическими основами стрессоустойчивости с позиций теорий профессионального стресса являются работы Rebecca J. Collie, Andrew J. Martin, Brad Papworth, Paul Ginns и др.

Актуальность проблемы исследования заключается в необходимости конкретизации, углубления, систематизации исследовательской информации об отношении к стрессу и стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания и решении проблемы оптимизации межличностных отношений как между сотрудниками сферы обслуживания, так и между сотрудниками и клиентами в изучаемой сфере.

Под стрессоустойчивостью понимается сочетание врожденных и приобретенных личностных и индивидуальных особенностей совладания и реагирования на стресс без нарушения для самочувствия воспринимать стрессогенные ситуации как вызов судьбы, жизни, обстоятельств, требующие решения [4].

Несмотря на то, что в отечественной психологии понятие «стрессоустойчивость» описывается через профессиональную деятельность, следует заметить, существует различное отношение к стрессу у сотрудников сферы обслуживания, сочетания стресс-факторов, прямо или косвенно, обуславливающие развитие стресса у сотрудников сферы обслуживания. Системный анализ стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания представлен в современных исследованиях эпизодично и недостаточно.

Целью исследования является системный анализ стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания.

## **Методы и методики исследования**

Выборку составили 160 сотрудников сферы обслуживания, работающих в разных коммерческих и некоммерческих организациях г. Кирова, г. Москвы и Кировской области (Возраст респондентов представлен преимущественно 30-55 годами, из них 20 мужчин, 1300 человек – жен-

щины. Исследование проводилось с октября 2015 г. по февраль 2019 г. Данная выборка подобрана не случайно, планировалось посмотреть наличие различий в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания из большого мегаполиса и регионов. В соответствии описанной ранее методологией, организацией, процедурой, оценкой проведения мониторингового исследования отношения к стрессу и стрессоустойчивости подобраны методики, отражающие исследуемый феномен. В исследовании использовались методики: оценка стрессоустойчивости Н. П. Фетискин [10]; тестовый опросник AVEM, опросник на выявление внешних факторов трудных ситуаций на рабочем месте Н. Водопьянова, Е. Старченкова [2]. Данные методики валидны, позволяют наиболее полно оценить базовые характеристики развития стресса у сотрудников сферы обслуживания и его основные показатели, математическая статистика проверялась Statistica 22.0.

### Результаты исследования и их обсуждение

Уровень стрессоустойчивости первоначально изучался у сотрудников сферы обслуживания с помощью теста перцептивной оценки типа стрессоустойчивости (автор Н.П. Фетискин). Процентное распределение сотрудников сферы обслуживания с различным типом стрессоустойчивости представлено на рисунке 1.

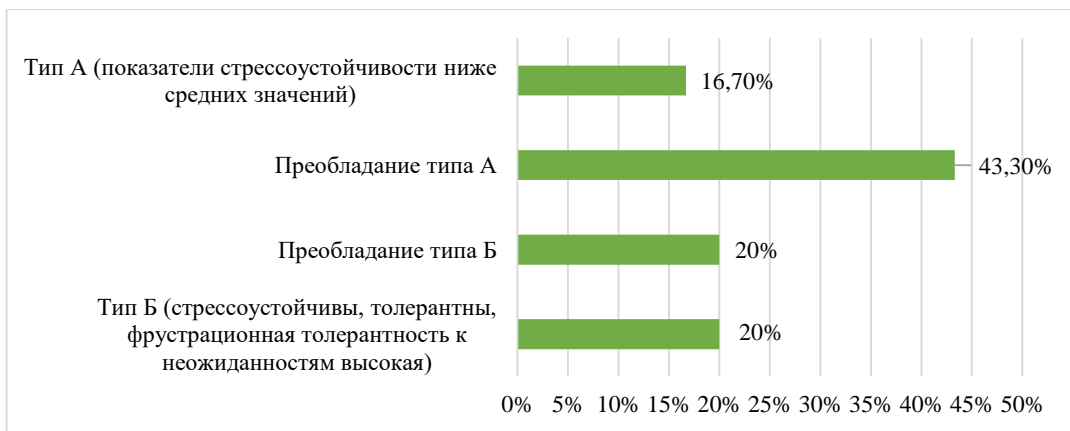


Рисунок 1 – Процентное распределение сотрудников сферы обслуживания с различным типом стрессоустойчивости.

Самый большой процент 43,3% сотрудников сферы обслуживания обладает преобладанием признаком типа А, это показатели стрессоустойчивости ниже средних значений. Данные сотрудники целеустремлены, конкурентны, пытаются имеющуюся неудовлетворенность работой сгладить общением с клиентами, однако данная общительность отличается ситуативностью. Однако взаимоотношения с коллегами по работе характеризуются агрессивностью, нетерпимостью. Тип Б 20% сотрудников – стрессоустойчивы, толерантны, фрустрационная толерантность к неожиданностям высокая.

У сотрудников с преобладанием типа Б уровень их стрессоустойчивости несколько снижен, однако меньше всего сотрудников (16,7 %) имеют тип А. Они целеустремлены, внутренне конфликтны, склоны к сравнению себя с коллегами и соответственно конкурентны. Часто они проявляют агрессивность, нетерпеливость, гиперактивность, их речь характеризуется быстрым темпом, на лице наблюдаются напряжение и мышечные зажимы в области скул, лба, глаз.

Анализ стратегий поведения в стрессе по методике AVEM выявил следующие результаты. Обращает на себя внимание тот факт, что низкий уровень выраженности шкалы стремления к совершенству имеют только 10 % сотрудников сферы обслуживания. Сотрудники с высоким уровнем стремления к совершенству в работе (20%) имеют готовность ответственного отношения к своим профессиональным обязанностям, они искренне готовы исправлять ошибки, часто делают это безвозмездно, пока не удовлетворятся итогом своей профессиональной деятельности, понимают

риски профессии и стремятся к профессиональному саморазвитию, посещая мастер-классы у авторитетных ассов и проходя стажировку. Эта группа сотрудников продолжают думать и жить после окончания рабочего дня о своих промахах и приобретениях в процессе решения рабочих моментов. Для 13,3% сотрудников сферы обслуживания характерен высокий уровень умения сохранять дистанцию по отношению к работе.

Интересны результаты исследования сотрудников сферы обслуживания по показателям стратегий преодоления трудностей или проблемных ситуаций и психологической устойчивостью (рисунок 2).

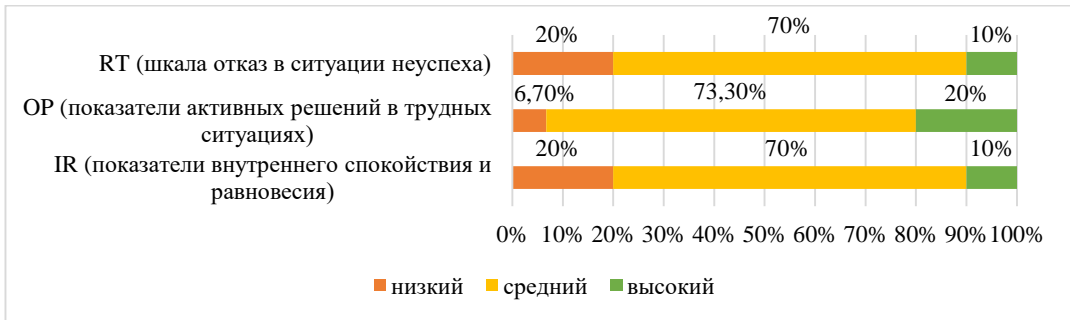


Рисунок 2 – Показатели стратегий преодоления трудностей или проблемных ситуаций и психологической устойчивостью

Исследование показало, что только 20% сотрудников сферы обслуживания имеют низкий уровень тенденции к отказу в ситуации неуспеха, в тоже время, неудачи в работе их не беспокоят и расстраивают, они продолжают сохранять надежду на итоговый успех при выполнении профессиональных функций. Чуть меньше – 10% сотрудников сферы обслуживания имеют высокий уровень тенденции к отказу в ситуации неудачи, это выражается в фрустрации профессиональных ожиданий и отказ находиться в профессии при осмыслении совершенных ими ошибок. Активные стратегии при низком уровне стрессоустойчивости выявлен у 6,7% сотрудников, при этом они не уверены, что готовы решать требования, предъявляемые профессией, отказываются от негативных результатов своей профессиональной деятельности.

Показателен тот факт, что средний уровень выраженности активных стратегий преодоления сложных ситуаций у 73,3% сотрудников сферы обслуживания. Однако настораживает, что только у 20% сотрудников сферы обслуживания высокие показатели преобладания активных стратегий в преодолении стрессовых ситуаций. Низкие показатели уровня внутреннего спокойствия и самобладания выявлены у 20% сотрудников сферы обслуживания. Данная группа быстро выходят из состояния равновесия, тревожна, агрессивна, нетерпима, импульсивны.

Процентное распределение сотрудников сферы обслуживания с показателями эмоционального отношения к работе представлены на рисунке 3.

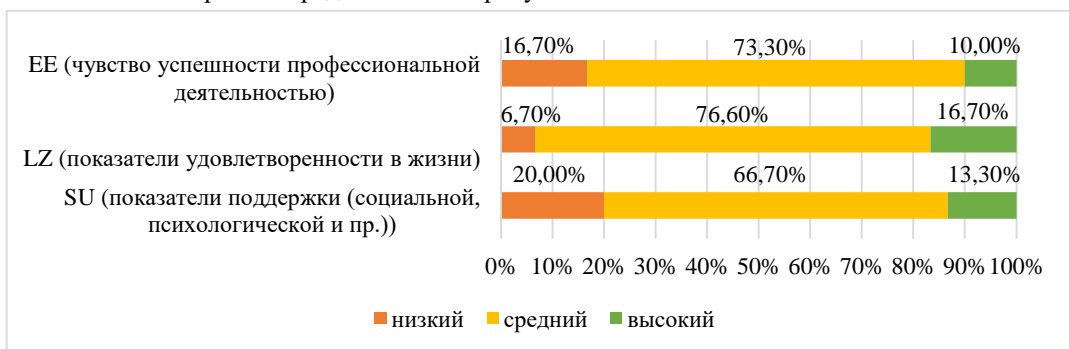


Рисунок 3 – Процентное распределение сотрудников сферы обслуживания с показателями эмоционального отношения к работе

Показатели неуспешности в профессиональной деятельности отразили только 16,7% сотрудников сферы обслуживания выявили, они не имеют на момент исследования серьезных достижений на профессиональном поприще, им соответствует низкий уровень изучаемого феномена. У 73,3% сотрудников сферы обслуживания имеют средние показатели выраженности результатов по данной шкале, у 10% сотрудников сферы обслуживания показатели успеха в профессии высокого уровня самоотношения. К своей профессиональной жизни относятся как к успешной, идут на риски, с лёгкостью обучаются и повышают квалификацию.

В тоже время, низкие показатели удовлетворенности жизнью показывают 6,7% сотрудников сферы обслуживания из всей выборки. Это выражается в стремлении освободиться от восприятия профессиональной информации, знаний, необходимости делать профессиональный выбор, от любых переживаний обусловленных профессиональной деятельностью. Средний уровень общей удовлетворенности жизнью показывают 76,6% и высокий уровень удовлетворенности жизнью 16,7% сотрудников сферы обслуживания. Из всей выборки 20% респондентов не испытывают социальной и психологической поддержки от окружающих. У 66,7% их коллег выявили средний уровень психологической поддержки, у 13,3% психологическая поддержка высокого уровня, они ощущают себя значимыми партнёрами в межличностной коммуникации со своим ближним кругом.

Таким образом, можно привести некоторые предварительные итоги системного анализа стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания: высокий уровень стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания можно оценить как преобладание позитивных установок относительно работы, быть успешным в профессии, повышать свою квалификацию, быть готовым к переменам и неопределенности в жизни, наличии психологической поддержкой близкого окружения, толерантностью. Низкий уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания отличается эмоциональной нестабильностью, частными сменами настроений, нетерпимостью к окружающим, внутренней конфликтностью, преобладанием мотивации избегания над мотивацией достижения неудовлетворенностью работой, в целом недовольство своей жизнью, окружением, импульсивностью, отсутствием психологической поддержки со стороны близкого круга в окружении. Региональные особенности в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания не обнаружены [5].

В таблице 1 приведены корреляционные взаимосвязи факторов и проявлений стресса у сотрудников сферы обслуживания. Нами использовался коэффициент корреляций Спирмена, тест Н. Водопьянова, Е. Старченкова.

Таблица 1 – Корреляционные взаимосвязи факторов и проявлений стресса у сотрудников сферы обслуживания

Показатели	Характеристики факторов					
	Повторяемость	Эмоциональная напряженность	Личная значимость	Неконтролируемость	Продуктивность	Неопределенность
Уровень стрессоустойчивости	-0,073	0,289*	0,661**	0,09	-0,007	-0,049

Наблюдаются положительные корреляции у сотрудников сферы обслуживания, имеющими разные уровни стрессоустойчивости с ситуациями напряженности (0,05\*) и личной значимости (0,01\*\*). Таким образом, чем больше уровень стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания, тем больше субъективная оценка внутренних ресурсов и оценка ситуаций как полезной для будущего. Сотрудники сферы обслуживания с высоким уровнем стрессоустойчивости субъективно оценивают свои личные ресурсы в борьбе со стрессами как основательные и оценивают себя способными справиться со стрессами. Следует отметить, что региональные особенности в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания не были обнаружены.

Взаимосвязь между уровнем и типами стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания показана в таблице 2.

Таблица 2 – Взаимосвязь между уровнем и типами стрессоустойчивости

Показатели	Перцептивная оценка типа стрессоустойчивости
Уровень стрессоустойчивости	0,991**

Взаимосвязь на уровне значимости (0,01\*\*) обнаружена между типом стрессоустойчивости и его уровнем. При увеличении уровня стрессоустойчивости более выраженным в реагировании на стресс оказывается тип Б. Таким образом, сотрудники с высоким уровнем стрессоустойчивости, реагированием по типу Б обладают целеполаганием в профессиональной деятельности, видят решение возникающей проблемы, толерантны к неожиданностям.

Рассмотрим самооценку стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания и некоторых показателей отношения к работе (таблица 3).

Таблица 3 – Взаимосвязи между уровнем стрессоустойчивости и отношением к работе у сотрудников сферы обслуживания

	Отношение к работе	Самооценка
Психическая устойчивость и стратегии преодоления проблемных ситуаций	Активная стратегия	-0,93**
	В ситуации фрустрации отвержение и отказ	0,626**
	Внутреннее спокойствие	0,177
Эмоциональное отношение к работе	Чувство успешности	-0,197
	Удовлетворенность жизнью	-0,122
	Чувство социальной поддержки	-0,197

Высокий уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания выражается в профессиональной активности, квалифицированном выполнении профессиональных обязанностей, совершенствовании и повышении профессионального мастерства. Осмысление рабочих моментов в профессии, понимание сложностей на при выполнении профессиональных функций, допустимое беспокойство занимает их и во вне рабочее время. Преодолевая стресс, данная группа сотрудников сферы обслуживания, применяет активность в качестве стратегии совладания.

Однако сотрудники сферы обслуживания с низким уровнем стрессоустойчивости не готовы к перегрузкам на работе, не имеют мотивации к профессиональному росту, используют стратегию внутреннего и внешнего ухода от сложных ситуаций и пока не имеют ресурсных состояний справиться с проблемами на работе.

Как видно из таблицы 4, неопределенность в профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания положительно коррелирует с показателями успешности, ощущением удовлетворенности жизнью и пониманием социальной поддержки (0,05). Таким образом, чем ниже уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания, тем ниже у них чувство удовлетворенности работой и в целом жизнью, им не хватает поддержки. Однако сотрудники сферы обслуживания с высокими показателями уровня стрессоустойчивости понимают, принимают, расценивают как значительный в жизни внешний ресурс поддержку со стороны ближнего круга, успешны в профессиональной деятельности, удовлетворены жизнью, что является уже внутренним ресурсным состоянием данной группы респондентов в противостоянии стрессам. Региональные особенности в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания не обнаружены.

Таблица 4 – Корреляции между отношением к работе и стресс-факторами профессиональной деятельности

Показатели	Эмоциональное отношение к работе		
	Чувство успешности	Удовлетворенность жизнью	Социальная поддержка
Повторяемость	-0,03	0,057	0,032
Эмоциональная напряженность	0,12	0,071	0,086
Личная значимость	0,176	0,225	0,186
Неконтролируемость	0,12	0,098	0,147
Продуктивность	0,07	0,175	0,095
Неопределенность	-0,281*	-0,257*	-0,299*

Исследование стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания позволило определить характеристики высокого и низкого уровней ее проявления в профессиональной деятельности. Для руководителей и самих сотрудников сферы обслуживания необходимо разработать практические рекомендации по оптимизации внешних стресс-факторов противостояния стрессу и развития стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания.

С учетом выявленных показателей низкой стрессоустойчивости необходима оптимизация внешних стресс-факторов в профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания. На наш взгляд, решить руководителям проблему повышения стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания могут помочь следующие мероприятия. Проведение корпоративных разноуровневых внутренних мероприятий стимулирования профессионального роста и мастерства сотрудников с обязательным моральным и материальным поощрением всех участников, использование юмора и положительных эмоций при столкновении с проблемами на работе, проведение корпоративных тренингов стрессменеджмента при столкновении со сложными рабочими моментами в профессиональной деятельности и пр. [5, 6, 7, 12-14].

Кроме изменения внешних факторов труда сотрудники сферы обслуживания должны сами повышать свой уровень стрессоустойчивости, сохранять долгосрочную профессиональную перспективу и рассматривать жизненные невзгоды в более широком личностном и экзистенциальном контексте.

### Выводы и заключение

На основании проведенного эмпирического исследования и системного анализа, посвященного изучению стрессоустойчивости в профессиональной жизни сотрудников сферы обслуживания, сделаны следующие выводы.

Исследование стресс-факторов в профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания показало, что среди всех факторов ведущее место занимают: неконтролируемость и неопределенность. Это означает, что сотрудников больше всего беспокоит отсутствие возможности влиять на ситуации, и, в то же время, необходимость постоянно вмешиваться в ситуации для преодоления стресс-факторов. Это противоречие обусловлено особенностями деятельности, когда существует необходимость преодоления стресс-факторов и отсутствия внешних ресурсов для их преодоления. Главным стресс-фактором являются взаимоотношения с коллегами и клиентами, т. е. сотрудники сферы обслуживания обязаны не допускать конфликтов и разногласий с клиентами, вовремя их решать, но они часто не умеют конструктивно выходить из трудных ситуаций и поддерживать оптимальные межличностные отношения.

Исследование стрессоустойчивости и системный анализ позволили выявить различный ее уровень и типы. Так сотрудники с высоким уровнем стрессоустойчивости обладают типом А и отличаются высоким потенциалом в борьбе со стресс-факторами, используют активные страте-

гии, конструктивные методы преодоления стресса. Сотрудники с низким уровнем стрессоустойчивости обладают типом Б, они испытывают сильный стресс на работе. Преодолевая стресс, они часто реагируют крайне нетерпимо: агрессией, раздражением, развязыванием конфликтов, уходом от трудностей.

У сотрудников с высоким уровнем профессиональной активности профессиональная деятельность занимает важное место в жизни, они стремятся к профессиональному росту, проявляют готовность отдать большую часть собственных ресурсов выполнению профессиональных задач, сконцентрированы на качестве выполняемых обязанностей, толерантны к особенностям других. К сожалению, многие сотрудники не умеют сохранять дистанцию по отношению к работе, они не могут отдыхать и релаксировать после работы, т. к. мысли о проблемах работе не дают им покоя.

Уровень психической устойчивости, толерантности и стратегий преодоления проблемных ситуаций у сотрудников выборки также в основном средний. Но среди них есть сотрудники с высоким и низким уровнем выраженности тех или иных стратегий преодоления стресса и внутренней стабильности. Так анализ индивидуальных результатов показывает, что чем больше сотрудники сферы обслуживания используют пассивные стратегии в форме отказа от деятельности в случае неудачи, тем в меньшей мере для них характерны активные стратегии, и, наоборот сотрудники, использующие часто активные стратегии, не избегают трудностей. Для сотрудников сферы обслуживания с пассивными стратегиями характерна мотивация избегания, ухода от проблем, а для сотрудников с активными стратегиями более свойственна мотивация достижений и успеха. При этом те и другие сотрудники проявляют некоторую эмоциональную нестабильность, что снижает уровень их стрессоустойчивости. Более стрессоустойчивыми оказываются сотрудники с равным использованием активных и пассивных стратегий. Они более гибки и умеют подстраиваться под ситуации, используют различные стратегии в зависимости от жизненных ситуаций.

Уровень стрессоустойчивости также обусловлен эмоциональным отношением к работе. Уровень стрессоустойчивости у сотрудников сферы обслуживания повышается в связи с их удовлетворенностью работой и отношениями с близкими людьми, их пониманием и поддержкой. В отличие от этого неудовлетворенность работой напрямую связана с неудовлетворенностью личными отношениями, что снижает уровень стрессоустойчивости в профессиональной жизни сотрудников сферы обслуживания. Региональные особенности в системном анализе стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания не обнаружены.

Таким образом, руководству и сотрудникам сферы обслуживания необходимы программы по обучению борьбы со стрессами, научению релаксирующим техникам самопомощи, улучшению психоэмоциональной разгрузки, конструктивным разрешением производственных и бытовых конфликтов на работе и пр. Проблема повышения и профилактики стрессоустойчивости сотрудников сферы обслуживания требует обсуждения и решения.

### **Литература**

1. Басова Е. В. Теоретические аспекты изучения агрессивности в сфере услуг сотрудников сферы обслуживания // Проблемы современной науки и образования. 2016. № 36 (78). С. 98-100.
2. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 336 с.
3. Кибанов А., Коновалова В., Белова О. Управление конфликтами и стрессами. М.: ГУУ 2017. 88 с.
4. Клепцова Е. Ю., Ворончихина К. Ю. Стрессоустойчивость сотрудников сферы обслуживания // Концепт. 2018. № 8 (август). С. 124–133. URL: <http://e-koncept.ru/2018/182019.htm>.
5. Клепцова Е. Ю., Зубарева Е. Н. Архетипическая иерархия построения межличностных отношений // Концепт. 2017. Т. 29. С. 205–209. URL: <http://e-koncept.ru/2017/770842.htm>.
6. Клепцова Е. Ю., Пономарева Е. В., Клепцов Н. Н. Моббинг в межличностных отношениях // Концепт. 2018. № 1. С. 32–42. URL: <http://e-koncept.ru/2018/182001.htm>.



7. Клепцова, Е.Ю. Психологическая структура терпимого отношения личности // Психология ненасильственного взаимодействия: Межвузовский сборник научных трудов Череповец: ЧГУ, 1999. С. 40-46.
8. Одинцова М.А., Захарова Н.Л. Психология стресса. М.: МГППУ 2018. 299 с.
9. Раева, С. В. Причины конфликтов в салоне между сотрудниками и с клиентами // Директор салона красоты. 17.08.2016. URL: <https://www.dirsalona.ru/article/811-qqq-16-m8-17-08-2016-prichiny-konfliktov>.
10. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М.: Изд-во Института Психотерапии, 2009. 490 с.
11. Janet H. Davis. Faculty Roles and Processes for NCLEX-RN Outcomes: A Theoretical Perspective // Teaching and Learning in Nursing. Vol. 11, Issue 4, October 2016, P.171-174.
12. Kleptsova E. Y., Balabanov A. A. Development of Humane Interpersonal Relationships // International Journal of Environmental & science Education. 2016. №11(8). Pp. 2147-2157 | DOI: 10.12973/ijese.2016.585a
13. Kleptsova E.Y., Kleptsov N.N., Mishutinskaya E.A., Shubnitsyna T.V., Tsvetkova N.V. Psychological structure of humane interpersonal relations among the subjects of educational activity // Journal of Pharmaceutical Sciences and Research. 2018. Т. 10. № 7. P. 1844-1848.
14. Kleptsova E.Y., Sannikova Y.P., Lapteva N.V. Archetypes in Interpersonal Relations // Journal of Pharmaceutical Sciences and Research. 2018. Т. 10. № 7. P. 1825-1829.
15. Lu Zi, Zhang Qiuluan, Du Xinru, Wu Dianshuang, Gao Fang. A fuzzy social network centrality analysis model for interpersonal spatial relations // Knowledge-Based Systems. Vol. 105, 1 August 2016, P. 206-213.
16. Niels J. Pulles, Paul Hartman. Likeability and its effect on outcomes of interpersonal interaction // Industrial Marketing Management. Vol. 66, October 2017, P. 56-63.
17. Marcela M. Torres & Celene E. Domitrovich, & Karen L. Bierman. Preschool interpersonal relationships predict kindergarten achievement: Mediated by gains in emotion knowledge // Journal of Applied Developmental Psychology. Volume 39, July–August, 2015, P. 44-52.
18. Jim O’Driscoll. The role of language in interpersonal pragmatics // Journal of Pragmatics. Volume 58, November, 2013, Pages 170-181.
19. Rebecca J. Collie, & Andrew J. Martin, & Brad Papworth, & Paul Ginns. Students' interpersonal relationships, personal best (PB) goals, and academic engagement // Learning and Individual Differences. Volume 45, January, 2016 Pages 65-76.
20. Young Min Baek, & Chan Su Jung Focusing the mediating role of institutional trust: How does inter-personal trust promote organizational commitment // The Social Science Journal. Volume 52, Issue 4, December, 2015, P. 481-489.

**Клепцова Елена Юрьевна.** E-mail: klepcovale@mail.ru

**Макшанцева Людмила Викторовна.** E-mail: MakshancevaL@mgpu.ru

**Иванцов Олег Владимирович.** E-mail: ivantsovov@mgpu.ru

Дата поступления: 13.11.2019

Дата принятия к публикации 15.01.2020

**ATTITUDES TO STRESS OF SERVICE STAFF**

DOI: 10.25629/HC.2020.01.19

**Kleptsova E.Yu., Makshantseva L.V., Ivantsov O.V.**

Moscow Sity Pedagogical University

Moscow, Russia

**Abstract.** The modern world is characterized by instability, unpredictability, uncertainty of geopolitical, sociopolitical, economic, social phenomena. A particular risk of exposure to these phenomena is made up of employees of the service sector, as they serve the daily significant flow of people.

The interrelation of stress tolerance of employees of the service sector with professional activity, mental stability and coping strategy of problem situations and emotional attitude to work is shown. It is shown that a high level of stress tolerance of service sector employees is characterized by a pronounced interest and a positive attitude to work, a desire to achieve success, the implementation of active positive strategies to deal with stress at work, emotional calm or a positive background mood, general job satisfaction, understanding and support of loved ones. The low level of stress tolerance among service workers is due to dissatisfaction with their work and life, the prevalence of avoidance motivation over achievement achievement, emotional instability, impulsivity, internal disagreement, lack of understanding of loved ones, lack of support.

**Keywords:** attitudes, stress tolerance of employees in the service sector, type of stress response.

**Kleptsova Elena Yuryevna.** E-mail: klepcovale@mail.ru

**Makshantseva Lyudmila Viktorovna.** E-mail: MakshancevaL@mgpu.ru

**Ivantsov Oleg Vladimirovich.** E-mail: ivantsovov@mgpu.ru

Date of receipt 13.11.2019

Date of acceptance 15.01.2020