

ВЛИЯНИЕ СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ И НЕКОНФЛИКТНОСТИ ПЕРСОНАЛА НА УРОВЕНЬ МОТИВАЦИИ В КОМПАНИИ

Савельева Т.В.

*Савельева Татьяна Викторовна - магистрант,
Российский государственный гуманитарный университет (РГГУ)
г. Москва*

Аннотация: в современных условиях, характеризующейся динамичными изменениями, высокой конкуренцией и нестабильностью внешней среды, вопрос стимулирования персонала приобретает особую значимость. Поэтому необходимо анализировать не только саму концепцию мотивации, но и факторы, определяющие её уровень. К числу таких факторов относятся стрессоустойчивость и отсутствие конфликтности сотрудников. В настоящей статье исследуется взаимосвязь данных качеств с уровнем мотивационной направленности персонала, а также представлены рекомендации по их развитию внутри организации.

Ключевые слова: стрессоустойчивость, неконфликтность, мотивация.

THE IMPACT OF STAFF STRESS RESILIENCE AND CONFLICT-AVOIDANCE ON MOTIVATION LEVELS WITHIN THE COMPANY

Savelyeva T.V.

*Savelyeva Tatyana Viktorovna - master's student,
RUSSIAN STATE HUMANITARIAN UNIVERSITY (RGGU)
MOSCOW*

Abstract: In today's environment, characterized by dynamic changes, intense competition, and external instability, the issue of employee motivation has become particularly significant. It is therefore essential to analyze not only the concept of motivation itself but also the factors that determine its level. Such factors include employees' stress resilience and their ability to avoid conflict. This article examines the relationship between these qualities and the level of employee motivation, and offers recommendations for fostering them within the organization.

Keywords: Stress resilience, non-confrontational nature, motivation.

В современных условиях, характеризующихся высокой степенью неопределённости, психоэмоциональное напряжение становится неотъемлемым аспектом профессиональной деятельности сотрудников. Данный фактор оказывает непосредственное влияние на производительность труда, качество выполняемых задач и общую мотивацию персонала. В связи с этим критически важным представляется изучение двух факторов: стрессоустойчивости и неконфликтности. Оба качества являются определяющими факторами эффективности функционирования организации и служат индикаторами уровня вовлеченности сотрудников.

Стрессоустойчивость определяется как способность человека эффективно преодолевать психоэмоциональное давление, сохраняя работоспособность и эмоциональную стабильность в сложных обстоятельствах. Данное понятие включает комплекс психологических, физиологических и поведенческих характеристик, определяющих специфику реакции человека на стресс-факторы.

Стресс (от англ. stress - «нагрузка», «напряжение») - это комплекс неспецифических реакций организма на воздействие различных факторов с целью адаптации к ним [5, с. 6].

Сотрудник, обладающий стрессоустойчивостью, способен направлять энергию на выполнение задач вместо того, чтобы тратить ресурсы на тревогу, что позволяет поддерживать мотивацию даже в сложных обстоятельствах. Часто такие специалисты воспринимают трудности как возможность для профессионального роста, что активизирует внутренние стимулы к достижению целей.

Стимул представляет собой фактор, побуждающий человека к действию [2, с. 13].

Стабильность результатов в периоды пиковых нагрузок укрепляет уверенность человека и его удовлетворенность работой, а доверие со стороны руководства открывает доступ к перспективным проектам - таким образом, задействуются как внутренние, так и внешние факторы мотивации.

«Мотивация - это процесс побуждения человека к деятельности для достижения целей» [3, с. 217].

В управленческой практике оценка способности сотрудников сохранять ясность мышления под давлением является приоритетной при формировании команд для кризисного управления или внедрения инноваций.

Стрессоустойчивость является критически важным качеством в профессиональной деятельности, так как сотрудники регулярно сталкиваются с различными факторами давления: сжатыми сроками выполнения задач, высокими требованиями к результатам и внутренними конфликтами в коллективе.

Как сказал Козырев Г. И.: «Мы живем в конфликтном мире и в конфликтном обществе. Конфликты - повседневная реальность нашей жизни» [4, с. 3].

Именно поэтому неконфликтные сотрудники, обладающие высокой стрессоустойчивостью, способны эффективно адаптироваться к изменениям, сохранять продуктивность и позитивный настрой в неблагоприятных условиях. Данные качества способствуют успешному преодолению вызовов как на индивидуальном уровне, так и внутри коллектива.

Конфликт - это противоборство общественных субъектов с целью реализации их противоречивых интересов, позиций и взглядов [1, с. 10].

Неконфликтность представляет собой умение избегать острых ситуаций путем принятия ответственности за собственное поведение, проявление эмпатии к окружающим и выступает ключевым элементом формирования дружелюбной и поддерживающей корпоративной культуры. Работники с такими качествами способствуют созданию благоприятного психологического климата, что напрямую влияет на рост мотивации персонала. Снижение уровня напряженности позволяет команде сосредоточиться на выполнении профессиональных задач. В среде с низким уровнем конфликтности укрепляется взаимное доверие и развиваются устойчивые рабочие отношения. Коллективы, состоящие из неконфликтных участников, демонстрируют более высокую склонность к сотрудничеству, обмену идеями и поиску совместных решений.

Неконфликтность подразумевает навык перевода разногласий в конструктивное русло без эскалации напряжения и нарушения рабочих связей, это не является синонимом уступчивости или отказа от собственной позиции. Создание условий, при которых сотрудники могут профессионально обсуждать спорные моменты, обеспечивает психологическую безопасность, снижает фоновый стресс и высвобождает ресурсы для продуктивной деятельности.

Сотрудники с неконфликтным типом поведения проявляют большую вовлеченность в процессы компании и лояльность к организации. Они поддерживают мотивацию коллег и способствуют укреплению корпоративной среды, поощряющей открытое взаимодействие. Способность контролировать эмоции и сохранять самообладание в сложных ситуациях позволяет предотвращать эскалацию конфликтов. Умение эффективно управлять стрессом снижает вероятность проявления агрессии или раздражения, что способствует поддержанию стабильной и продуктивной атмосферы в коллективе.

Способность выстраивать диалог ускоряет процесс согласования решений, повышает уровень взаимной поддержки и чувство принадлежности к организации, что само по себе является сильным мотиватором. В благоприятной рабочей атмосфере сотрудники более склонны проявлять инициативу, не опасаясь негативной реакции или скрытого сопротивления. Лица, способные сглаживать острые углы в общении, зачастую становятся неформальными лидерами и получают признание коллег - значимый нематериальный стимул. Важно подчеркнуть, что неконфликтность не должна приводить к уклонению от обсуждений, уважительная дискуссия остается необходимой частью рабочего процесса. Роль руководителя заключается в формировании культуры, где споры ведутся по существу и без перехода на личности.

Взаимосвязь стрессоустойчивости и неконфликтности с мотивацией отчетливо проявляется в различных организационных сценариях. В периоды масштабных преобразований, таких как реструктуризация или внедрения новых стандартов. Сотрудники с данными качествами становятся опорой для команды, способствуя адаптации коллег и снижению тревожности. Их вовлеченность служит примером для окружающих, дополнительно стимулируя коллектив.

В сфере клиентского сервиса стрессоустойчивость напрямую влияет на качество взаимодействия, сохранение спокойствия при общении с недовольными клиентами позволяет находить компромиссы и удерживать лояльность аудитории. Признание такой деятельности через систему бонусов или публичное поощрение укрепляет мотивацию персонала. В проектных группах со строгими дедлайнами оба качества работают синхронно, т.е. устойчивость к стрессу обеспечивает темп работы, а умение договариваться - слаженность действий.

Для интеграции стрессоустойчивости и неконфликтности в управленческую логику необходимо придерживаться комплексного подхода. На этапе отбора кандидатов целесообразно оценивать реакции на давление и поведение в спорных ситуациях с помощью ситуационных интервью, деловых игр и психологических методик. Дальнейшее развитие компетенций может осуществляться через тренинги по стресс-менеджменту, управлению эмоциями и ведению переговоров. Подобные программы не только повышают профессиональные навыки, но и демонстрируют заботу компании о благополучии сотрудников.

Не менее важно формирование поддерживающей среды, т.е. прозрачность принятия решений, регулярная обратная связь и возможность предварительного обсуждения потенциальных проблем позволяют предотвращать конфликты. Поощрение должно распространяться как на конечные результаты, так и на поведенческие аспекты - умение сохранять спокойствие в кризис, находить компромиссы и оказывать поддержку коллегам. Это может выражаться в формальных наградах или нематериальном признании (например, благодарностях на общих собраниях). При этом необходимо соблюдать баланс нагрузки: даже наиболее устойчивые сотрудники подвержены риску выгорания при хроническом дефиците ресурсов, поэтому важно контролировать соответствие объема задач возможностям персонала и обеспечивать инструменты для восстановления.

Сотрудники, обладающие высокой степенью стрессоустойчивости, зачастую демонстрируют значительный уровень мотивации, так как способны эффективно решать сложные задачи и брать на себя ответственность, сохраняя конструктивный подход к работе даже в условиях повышенной нагрузки. Данные качества способствуют формированию благоприятного эмоционального климата внутри коллектива и созданию поддерживающей рабочей среды, позволяющей специалистам полностью раскрывать свой потенциал. Кроме того, стрессоустойчивость и склонность к избеганию конфликтов снижают риск профессионального выгорания и ускоряют процесс восстановления после периодов высокой интенсивной деятельности, что положительно влияет на общую продуктивность персонала.

Существует множество инструментов для оценки, например, психологические опросники и тесты, ситуационные кейс-тесты, интервью по компетенциям, психофизиологические методы и моделирование различных сценариев.

При моделировании различных сценариев создаются условия, максимально приближенных к производственным, например ограничение по времени или наличие отвлекающих факторов. Это позволяет зафиксировать скорость принятия решений, концентрацию внимания и способность восстанавливаться после нагрузки в ходе ролевых игр или упражнений.

Измерение уровня кортизола или частоту сердечного ритма обеспечивает высокую степень объективности, что особенно актуально при отборе персонала на критически важные позиции (спасатели, пилоты), несмотря на более высокую стоимость и сложность данных процедур.

Методика «360 градусов» позволяет собрать анонимные данные от руководителей, коллег, подчиненных относительно поведенческих индикаторов сотрудника, таких как способность сохранять спокойствие под давлением или готовность к поиску компромиссов. Анализ реальных конфликтных эпизодов в команде предоставляет объективные данные о реакции участников и используемых речевых конструкциях, что позволяет выйти за рамки субъективной самооценки.

Поведенческие вопросы о прошлых конфликтах позволяют оценить не сам факт несогласия с руководством, а формулировки, интонацию и последовательность действий по разрешению ситуации. Проективные вопросы помогают выявить внутренние установки и триггеры раздражения.

Оценка невербальных маркеров (темп речи, громкость, мимика, закрытые позы) в ходе интервью или ролевых игр позволяют выявить скрытую агрессию или психологическую устойчивость. Анализ письменной коммуникации (электронная почта, корпоративные чаты) на предмет отсутствия резких формулировок и готовности к конструктивному диалогу критически важен для позиций с высокой коммуникационной нагрузкой.

Для повышения стрессоустойчивости и развития навыков конструктивного взаимодействия рекомендуется организация регулярных обучающих программ, тренингов и семинаров по управлению стрессом и методам разрешения конфликтов. В рамках данных мероприятий целесообразно изучать техники управления эмоциональным состоянием (включая дыхательные упражнения и медитацию), а также развивать навыки ведения переговоров и активного слушания для обеспечения эффективной коммуникации и предотвращения конфликтов.

Укрепление внутренней поддержки внутри команды достигается путем проведения регулярных тимбилдингов, направленных на улучшения взаимопонимания и реализации инициатив по созданию корпоративной культуры и признания заслуг.

Все эти методики должны подбираться исходя из специфических требований конкретной должности, а оценка должна базироваться на совокупности данных, а не на единичном эпизоде в ходе тестирования.

Важно рассматривать результаты оценки как инструмент развития, низкие показатели могут служить основанием для назначения специализированного обучения по управлению стрессом или корректировки рабочей нагрузки сотрудника.

Руководители играют определенную роль в формировании корпоративной культуры, основанной на стрессоустойчивости и конструктивном разрешении конфликтов. Лидеры обязаны активно содействовать созданию условий для снижения психоэмоциональной нагрузки и внедрять эффективные методы урегулирования споров, уделяя особое внимание командным мероприятиям, регулярным совещаниям и политике открытости обратной связи.

Важным аспектом является демонстрация руководителем личного примера в области сохранения самообладания и мирного решения разногласий. Организация должна обеспечивать сотрудников необходимыми ресурсами, включая доступ к профессиональной психологической помощи и консультациям по управлению стрессом. Создание безопасной среды позволяет персоналу свободно делиться переживаниями и получать своевременную поддержку.

Регулярный сбор обратной связи посредством анонимных опросов, открытых дискуссий и индивидуальных бесед с ключевыми сотрудниками позволит оценить восприятие изменений и определить наиболее эффективные инструменты поддержки.

Развитие стрессоустойчивости и культуры неконфликтности является фундаментальным условием для создания благоприятной рабочей атмосферы и поддержания высокой мотивации сотрудников.

Данные характеристики определяют, как индивидуальное поведение человека, так и общую морально-этическую атмосферу в коллективе. Они способствуют формированию благоприятного рабочего климата, повышению продуктивности и уровня удовлетворенности трудом. Системный подход к развитию указанных качеств позволяет организациям существенно усилить мотивацию сотрудников и достичь значительных стратегических результатов.

Осознание важности этих факторов дает компаниям возможность не только оптимизировать производительность труда, но и улучшить психоэмоциональное состояние работников. Развитие стрессоустойчивости и навыков конструктивного взаимодействия позволяет организациям формировать устойчивые команды.

Стрессоустойчивость и неконфликтность являются значимыми факторами, которые напрямую влияют на мотивацию персонала и общую эффективность организации.

Список литературы / References

1. Андроник А.П. Управление конфликтами: учебник для вузов / А.П. Андроник. - Москва: Издательство-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2025.
2. Егоршин А.П. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности: учебное пособие. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2021.
3. Егоршин А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: ИНФРА-М, 2024.
4. Козырев Г.И. Основы конфликтологии: учебник / Г.И. Козырев. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2026.
5. Мадоян М.А. Психология стресса и стрессоустойчивого поведения: учебное пособие / М.А. Мадоян, С.М. Мадоян. - Москва: ИНФРА-М, 2023.