

Козулина Ксения Дмитриевна,
Амурский государственный университет
Kozulina K.D., Amur State University

Научный руководитель:
Селюч Марина Григорьевна, доктор псих. наук,
профессор кафедры психологии и педагогики,
Амурский государственный университет
Selyuch M.G., Doctor of Psychology, Professor,
Department of Psychology and Pedagogy,
Amur State University

**ТОЛЕРАНТНОСТЬ К НЕОПРЕДЕЛЕННОСТИ
КАК ФАКТОР ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ УСТОЙЧИВОСТИ
МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ
TOLERANCE TO UNCERTAINTY AS A FACTOR
IN PROFESSIONAL RESILIENCE IN SALES MANAGERS**

Аннотация. Статья посвящена исследованию роли толерантности к неопределенности как одного из ключевых факторов профессиональной устойчивости менеджеров по продажам. В статье рассматриваются теоретические аспекты толерантности к неопределенности, ее влияние на профессиональную устойчивость и способы развития этого качества у менеджеров.

Abstract. This article explores the role of uncertainty tolerance as a key factor in the professional resilience of sales managers. It examines the theoretical aspects of uncertainty tolerance, its impact on professional resilience, and ways to develop this quality in managers.

Ключевые слова: Толерантность к неопределенности, профессиональная устойчивость, менеджеры по продажам, стресс, адаптация, эмоциональная устойчивость.

Keywords: Tolerance to uncertainty, professional resilience, sales managers, stress, adaptation, emotional resilience.

Введение

Современные условия труда в области продаж характеризуются высокими требованиями к профессионализму сотрудников и их способности быстро адаптироваться к изменяющимся условиям. Одним из наиболее важных факторов, влияющих на эффективность работы менеджеров по продажам, является их способность справляться с неопределенностью, возникающей как внутри организации, так и на внешнем рынке. Толерантность к неопределенности (тн) является ключевым психологическим фактором, определяющим способность человека воспринимать и адаптироваться к неопределенным ситуациям. В профессии менеджера по продажам этот фактор имеет особое значение, поскольку успешная деятельность требует уверенности в своих действиях даже при отсутствии полной информации о ситуации [4].

Теоретические основы толерантности к неопределенности

Толерантность к неопределенности можно рассматривать как личностную характеристику, которая определяет способность человека воспринимать неопределенные и изменчивые ситуации как норму, а не как угрозу. Индивиды с высокой толерантностью к неопределенности обычно более гибки, способны быстро адаптироваться к новым условиям и не испытывают значительного стресса от непредсказуемости событий. В противоположность



этому, низкая толерантность к неопределенности часто приводит к излишней тревожности, избеганию рисков и неспособности к продуктивной работе в условиях перемен [2].

Толерантность к неопределенности включает несколько аспектов:

1. Когнитивный – способность воспринимать неопределенность как нечто нормальное и неизбежное, без излишней тревоги.
2. Эмоциональный – эмоциональная устойчивость и способность оставаться спокойным в условиях неопределенности.
3. Поведенческий – склонность к активным действиям и решению проблем, несмотря на отсутствие полной информации [3].

Эти аспекты толерантности к неопределенности имеют большое значение для профессиональной устойчивости менеджеров по продажам, поскольку их деятельность часто сопряжена с быстрыми изменениями, как в условиях рынка, так и в межличностных взаимодействиях с клиентами.

Профессиональная устойчивость и ее компоненты

Профессиональная устойчивость менеджеров по продажам определяется их способностью сохранять работоспособность и результативность даже в условиях стрессовых ситуаций и неопределенности. Это включает в себя как психологическую устойчивость, так и способность адаптироваться к изменениям в профессиональной среде.

Основные компоненты профессиональной устойчивости:

1. Психологическая устойчивость – способность контролировать свои эмоции, не поддаваться стрессу и сохранять спокойствие в критических ситуациях.
2. Гибкость мышления – способность принимать решения на основе неполной информации и действовать в условиях изменчивости.
3. Адаптивность – готовность к изменениям и способность быстро приспосабливаться к новым условиям.
4. Управление стрессом – умение снижать уровень стресса, возникающего из-за неопределенности, и использовать стрессовые ситуации как стимулы для личного роста.

Толерантность к неопределенности является важнейшим компонентом этих характеристик, поскольку она непосредственно влияет на способность менеджеров справляться с непредсказуемыми изменениями и быстро реагировать на вызовы рынка [1].

Влияние толерантности к неопределенности на профессиональную устойчивость менеджеров по продажам

Менеджеры по продажам сталкиваются с неопределенностью в разных формах: нестабильность рыночных условий, изменения в требованиях клиентов, обновление продуктов или услуг, внутриорганизационные изменения. Эти факторы могут существенно повысить уровень стресса, снизить производительность и ухудшить психоэмоциональное состояние сотрудников. В таких условиях важным фактором, который способствует поддержанию профессиональной устойчивости, является толерантность к неопределенности.

Менеджеры с высокой толерантностью к неопределенности способны:

- Сохранять работоспособность в условиях изменчивости, не ощущая серьезного стресса.
- Быстро адаптироваться к изменениям, воспринимая их как возможность для роста.
- Эффективно решать проблемы, возникающие из-за отсутствия полной информации, без чувства паники или тревоги.
- Поддерживать высокий уровень мотивации и вовлеченности в рабочий процесс, даже при наличии неопределенности.

Напротив, менеджеры с низкой толерантностью к неопределенности могут испытывать трудности в принятии решений, избегать ответственности или откладывать важные действия,



что может привести к снижению их профессиональной устойчивости. Такие сотрудники чаще сталкиваются с эмоциональным выгоранием, потерей мотивации и трудностями в межличностных взаимодействиях [4].

Развитие толерантности к неопределенности у менеджеров по продажам

Развитие толерантности к неопределенности у менеджеров по продажам является важной задачей для организаций, стремящихся повысить эффективность своей команды. На практике это может быть достигнуто через различные методы, такие как тренинги по управлению стрессом, развитие гибкости мышления и эмоциональной устойчивости.

Одним из эффективных методов является когнитивно-поведенческая терапия (КПТ), которая помогает сотрудникам изменить восприятие неопределенности и научиться справляться с ней без излишней тревоги. Также важно включение в корпоративную культуру принципов постоянного обучения и развития, что позволяет сотрудникам чувствовать себя уверенно в условиях перемен [5].

Кроме того, важно создать в организации атмосферу поддержки и доверия, где менеджеры могут открыто обсуждать свои переживания, связанные с неопределенностью, и получать необходимые ресурсы для адаптации.

Заключение

Толерантность к неопределенности играет важную роль в профессиональной устойчивости менеджеров по продажам. Эта характеристика помогает им эффективно справляться с изменениями, принимать решения в условиях неполной информации и сохранять эмоциональное равновесие в стрессовых ситуациях. Развитие толерантности к неопределенности способствует повышению общей профессиональной устойчивости сотрудников и, как следствие, улучшению их результатов. Организации, инвестирующие в развитие этой характеристики у своих сотрудников, обеспечивают не только их психологическое благополучие, но и повышение эффективности работы.

Список литературы:

1. Бодров, В. А. Психология профессиональной деятельности / В. А. Бодров. – Москва: ПЕР СЭ, 2006. – 512 с. – ISBN 978-5-92900-045-5.
2. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 512 с. – ISBN 5-222-05994-5.
3. Панова, Н. А. Психология стресса и профессиональных изменений / Н. А. Панова. – Москва: Академический проект, 2012. – 348 с. – ISBN 978-5-8290-1341-6.
4. Шмидт, О. В. Роль неопределенности в профессиональной адаптации / О. В. Шмидт. – Екатеринбург: Уральский университет, 2018. – 420 с. – ISBN 978-5-7996-1992-5.
5. Черток, Н. А. Психология менеджмента и продаж / Н. А. Черток. – Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 320 с. – ISBN 978-5-496-05056-8.

