

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

**ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

(наименование института полностью)

Кафедра «Дошкольная педагогика, прикладная психология»

(наименование кафедры)

37.03.01 «Психология»

(код и наименование направления подготовки, специальности)

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ВЫРАЖЕННОСТИ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ С РАЗНЫМ  
СТАЖЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Студент

Е.С. Козлова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

И.В. Костакова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой д.п.н., профессор, О.В. Дыбина

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018г.

Тольятти 2018

## Аннотация

Бакалаврская работа рассматривает актуальную проблему изучения особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы в зависимости от стажа их профессиональной деятельности. Выбор темы обусловлен проблемой изучения особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы в зависимости от стажа их профессиональной деятельности, а также рассмотрение факторов его формирования для разработки профилактических и коррекционных мероприятий.

Целью работы является проведение сравнительного анализа выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности.

Бакалаврская работа основана на гипотезе, согласно которой степень выраженности эмоционального выгорания у работников торговой сферы с большим трудовым стажем будет выше, чем у работников, имеющих меньший трудовой стаж.

В ходе работы решаются задачи: проведение теоретического анализа отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературы по проблеме эмоционального выгорания; организация и проведение эмпирического исследования выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности; проведение сравнительного анализа выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности; определение рекомендаций по профилактике синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы.

Бакалаврская работа имеет новизну, теоретическую и практическую значимость; состоит из введения, двух глав, заключения, списка

используемой литературы (55 наименований). Текст проиллюстрирован 5 таблицами и 6 рисунками. Объем работы – 62 страницы.

## Оглавление

Введение.....	5
Глава 1. Теоретические основы исследования синдрома эмоционального выгорания.....	9
1.1 Сущность понятия «эмоциональное выгорание».....	9
1.2 Современные исследования синдрома эмоционального выгорания в работах отечественных и зарубежных психологов .....	21
1.3 Психологические особенности личности работников торговой сферы...27	
Выводы по первой главе.....	35
Глава 2. Эмпирическое исследование эмоционального выгорания у работников торговой сферы с разным стажем профессиональной деятельности.....	38
2.1 Организация и методы исследования.....	38
2.2 Сравнительный анализ и интерпретация результатов исследования эмоционального выгорания у работников торговой сферы исследования.....	41
Выводы по второй главе.....	54
Заключение.....	57
Список используемой литературы .....	61

## Введение

Одной из психологических проблем в настоящее время является синдром эмоционального выгорания в различных сферах социальной жизни общества. Само понятие «выгорание» отражает суть данного вопроса. Люди, находящиеся в состоянии эмоционального выгорания, испытывают ряд трудностей, отражающихся на профессиональной деятельности, ухудшая ее качество. Также это влечет за собой проблемы и в личностной сфере. Что же представляет собой синдром эмоционального выгорания?

Синдром эмоционального выгорания – это психологическое явление, оказывающее негативное воздействие на здоровье и эффективность деятельности специалистов, занятых в торговой сфере.

В связи с этим изучение феномена эмоционального выгорания приобретает столь важное значение.

Синдром эмоционального выгорания широко исследуется в работах зарубежных психологов. В отечественной психологии данной проблеме практически не уделялось внимание. Как правило, данный феномен рассматривается в работах отечественных психологов в контексте более широкой проблематики.

Среди работ отечественных психологов можно выделить работы Бойко В.В., Орел В.Е., Макарова Г.А.

Орел В.Е. в «Исследовании феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии» рассматривает теоретические аспекты изучения данной проблемы, связанные с определением понятия, основными подходами к его изучению, методиками диагностики.

Также исследование данной проблемы проводится в работах Аминова Н.А., Борисовой М.В., Руковишникова А.А. и др. Более широко теоретические и эмпирические исследования феномена эмоционального выгорания представлены в зарубежной психологии. Изучению этого вопроса

посвящены работы следующих зарубежных ученых: К. Маслач, С. Дексон, Е. Аронсон, С. Валкер, Д. Кассевска и др.

Тем не менее, на сегодняшний день закономерности возникновения и развития феномена эмоционального выгорания среди работников торговой сферы не достаточно изучены. Существующие подходы к исследованию эмоционального выгорания не позволяют выделить единую систему психологических детерминант данного феномена. Среди подходов к изучению данной проблемы можно выделить интерперсональный, организационный и индивидуальный подходы. Представители каждого из них различно трактуют причины возникновения синдрома эмоционального выгорания. Так, приверженцы интерперсонального подхода среди причин синдрома выделяют межличностные взаимоотношения специалиста с субъектами профессиональной деятельности, приверженцы организационного подхода считают причиной выгорания факторы рабочей среды, такие как особенности организационной структуры, режим деятельности, а представители индивидуального подхода выделяют особенности мотивационной и эмоциональной сфер личности.

В связи с этим необходимо рассмотреть синдром эмоционального выгорания как многокомпонентную систему, связанную с особенностями профессиональной деятельности работников сферы торговли, в зависимости от стажа трудовой деятельности.

Все исследователи едины во мнении, что синдром эмоционального выгорания приводит к негативным последствиям, среди которых можно выделить снижение эффективности профессиональной деятельности, ухудшение психического и физического здоровья педагогов, нарушение взаимоотношений, как личных, так и профессиональных и пр.

**Актуальность** выбранной темы выпускной квалификационной работы вызвана необходимостью изучения особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы в зависимости от

стажа их профессиональной деятельности, а также рассмотрение факторов его формирования для разработки профилактических и коррекционных мероприятий.

**Цель исследования:** провести сравнительный анализ выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание.

**Предмет исследования:** особенности эмоционального выгорания у работников сферы торговли.

**Гипотеза исследования:** мы предполагаем, что степень выраженности эмоционального выгорания у работников торговой сферы с большим трудовым стажем будет выше, чем у работников, имеющих меньший трудовой стаж.

**Задачи исследования:**

1. Провести теоретический анализ отечественной и зарубежной психолого-педагогической литературы по проблеме эмоционального выгорания.
2. Организовать и провести эмпирическое исследование выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности.
3. Провести сравнительный анализ выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности.
4. Дать рекомендации по профилактике синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы.

В процессе написания работы использовался следующий методический и теоретический материал: базовые подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания (В.В. Бойко, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников,

Борисова М.В), подходы к изучению профессиональных деформаций (Грановская).

Тема, цель, задачи и гипотеза работы обусловили выбор следующих методов исследования:

- теоретический анализ отечественной и зарубежной психологической литературы по проблеме эмоционального выгорания;

- эмпирические методы, включающие в себя диагностические методики (Методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко, Опросник «САН: самочувствие, активность, настроение», разработанный В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем, М.П. Мирошниковым).

Практическая и теоретическая ценность работы заключается в том, что в работе проведен комплексный анализ синдрома эмоционального выгорания, раскрыто понятие синдрома и его причины, выявлена специфика данного феномена у работников в сфере торговли.

**Практическая значимость** работы обусловлена тем, что в результате проведенного исследования были предложены рекомендации для профилактики синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемой литературы.



# **Глава 1. Теоретические основы исследования синдрома эмоционального выгорания**

## **1.1 Сущность понятия «эмоциональное выгорание»**

Согласно данным Европейской конференции ВОЗ, которая проходила в 2005 году, стресс, связанный с работой, представляет собой большую проблему почти для трети стран, входящих в Евросоюз. Стоимость решения этой проблемы с психическим здоровьем из-за этого составляет примерно 4-5% валового национального дохода. В связи с этим, можно дать определение эмоциональному выгоранию – как реакции организма, которая возникает в ответ на продолжительно действующий на организм профессиональный стресс средней интенсивности.

С другой точки зрения эмоциональный стресс рассматривается как процесс постепенной утраты энергии, физической, эмоциональной, когнитивной, что проявляется в симптомах умственного и эмоционального истощения, физическом утомлении, а также личной отстраненности. Происходит снижение удовлетворенности собственной эффективностью.

Также синдром эмоционального выгорания рассматривается и как механизм психологической защиты, который вырабатывается личностью, и принимает форму исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия среды. Подобного рода защиты представляют собой приобретенный стереотип поведения, эмоционального или профессионального.

Таким образом, можно сказать, что выгорание – это функциональный стереотип, так как он позволяет, дозированно и экономно расходовать собственные энергетические ресурсы. С другой стороны, это ведет за собой дисфункциональные следствия, отражающиеся на качестве

профессиональной деятельности отрицательно. Также возникают трудности во взаимоотношениях с людьми.

В зарубежных источниках термин «эмоциональное выгорание» звучит как «burnout» и в переводе означает «выгорание» или «сгорание».

В отечественной литературе существует широкий спектр трактовки этого английского термина, а именно «эмоциональное сгорание». Отечественные психологи используют различные варианты перевода. Т.В. Форманюк [54] называла «эмоциональным сгоранием», В.В. Бойко [12] в своих работах – «эмоциональное выгорание», Н.Е. Водопьянова [20] переводила как «психическое выгорание», а Т.И. Ронгинская [44] как «профессиональное выгорание». Чтобы понять, что же все-таки представляет собой «выгорание», нужно раскрыть сущность этого понятия.

С точки зрения зарубежных психологов, выгорание является следствием профессиональных стрессов. Многие исследователи делают акцент на том факте, что выгорание – это динамический, изменяющийся процесс, который постоянно изменяется и со временем нарастает.

Отечественные психологи, занимающиеся проблемой синдрома эмоционального выгорания, стараются рассмотреть его с позиции комплексного исследования. Этим вопросом занимается целая плеяда ученых: Н.Е. Водопьянова [20], А.А. Баранов [21], Л.М. Митина [45], А.К. Маркова [42], Т.В. Форманюк [50], А.А. Реан, В.Е. Орел [41], А.А. Руковишников, а также Е.С. Старченкова [19].

Большинством исследователей феномен выгорания рассматривается как состояние истощения, умственного, физического и эмоционального.

В целом, говоря об эмоциональном выгорании, подразумевается целый комплекс поведенческих реакций, а также психических переживаний, которые влияют на работоспособность и сказываются на физическом и психологическом самочувствии. Также этот момент влияет и на интерперсональные отношения работника. Кроме этого, можно сказать, что

синдром эмоционального выгорания является ответной реакцией организма на длительно воздействующие стрессы, относящиеся к межличностным взаимоотношениям, которые возникают на работе. Вследствие этого и появился такой термин, как «синдром профессионального выгорания». В нашем исследовании будет употребляться термин «синдром эмоционального выгорания».

Эмоциональное выгорание представляет собой синдром, который развивается на фоне хронического стресса и ведет к значительному истощению энергетических ресурсов работающего человека, затрагивая эмоциональную и личностную его сферы.

Синдрому эмоционального выгорания особенно подвержены люди, чья профессия связана с работой с людьми. К этой категории относятся учителя, социальные работники, психологи и менеджеры, врачи, журналисты и бизнесмены, а также политики и работники торговой сферы. Другими словами те профессии, которые невозможны без общения [8].

Эмоциональное выгорание начинает развиваться тогда, когда внутренне накопление отрицательных эмоций не находит своей «разрядки», когда невозможно «освободиться» от них. Подобная ситуация ведет к внутреннему истощению личностных и эмоциональных ресурсов человека.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в профессиях, связанных с социальной сферой и состоит из трех компонентов:

1. Эмоциональное истощение. Оно связано с чувством эмоциональной опустошенности и усталости, которые возникают в результате чрезмерной рабочей нагрузки. Все ресурсы человека, особенно эмоциональные, оказываются исчерпанными. Он чувствует, что не способен адекватно реагировать на ситуации в эмоциональном плане.

2. Деперсонализация, т.е. тенденция отрицательно относиться к человеку. Это негативное восприятие личности, циничное либо

безразличное, когда происходит подавление эмоциональных состояний путем контакта с другим человеком как с объектом.

3. Редукция профессиональных достижений – это переживание человеком своей некомпетентности. Осознание неуспешности деятельности, которой занимаешься [12].

Согласно результатам анализа теоретических и эмпирических исследований, выделяются внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания. Внешние или объективные факторы связаны с деятельностью. А внутренние или субъективные факторы – это такие индивидуальные особенности личности человека, которые непосредственно влияют на процесс появления и развития выгорания.

Выделяют следующие объективные факторы возникновения выгорания:

- Не достаточно благоприятный социально-психологический климат коллектива, который возникает в результате сложного процесса взаимоотношений, который находит отражение в определенном эмоциональном настрое коллектива. Постоянные конфликты, высокая напряженность в отношениях с руководством и коллективом, отсутствие взаимовыручки и сплоченности коллектива достаточно негативно сказывается на эмоциональном состоянии каждого его члена. Все это создает довольно тягостное переживание, что влечет за собой возможное эмоциональное выгорание;

- Недостатки организации условий труда сотрудников. Сюда относятся чрезмерная регламентация, высокая трудовая интенсивность, плохое трудовое стимулирование, сложности, связанные с возможным карьерным ростом или полное его отсутствие [12].

Также исследователи выделяют следующие субъективные факторы:

- Некоторая эмоциональная неустойчивость, показателем чего является высокий уровень нейротизма. Также эмоциональная лабильность и

неуравновешенность психических процессов, которые проявляются в высокой возбудимости и реактивности. Отмечается высокая степень откликаемости и низкий порог переживания дистресса. Преобладают отрицательно окрашенные эмоциональные состояния;

- Наличие раскогласований в сфере ценностей личности. Это выражается в том, что человеку невозможно реализовать значимые жизненные цели (смыслообразующие). То же касается и приоритетных типов поведения, а также значимых для профессиональной деятельности свойств личности;

- Достаточно низкий уровень сформированности собственной системы эмоциональной и поведенческой саморегуляции [24].

Основной причиной развития эмоционального выгорания можно считать психологическое или душевной переутомление. Возникает это явление тогда, когда внешние и внутренние требования слишком долго преобладают над ресурсами, внешними и внутренними. Происходит нарушение состояния равновесия, что неизбежно ведет к эмоциональному выгоранию.

Существует, выявленная исследователями, связь внутренних изменений личности с характером профессиональной деятельности, особенно если подразумевается ответственность за жизнь людей, их судьбы и здоровье. Подобные изменения расцениваются как результат воздействия длительного профессионального стресса. Особо выделяют два профессиональных стресса, которые способствуют развитию синдрому эмоционального выгорания. Прежде всего – это необходимость работать в строго установленное режимом дня время, а также высокая эмоциональная насыщенность актов социального взаимодействия.

У многих специалистов высокая стрессогенность связана с постоянным контактом, порой длящийся часами и повторяющийся годами, с людьми (реципиентами), у которых достаточно тяжелая судьба и болезнь. Также это

могут быть неблагополучные дети, малолетние преступники, люди, пострадавшие в катастрофах. И все они рассказывают о своем сугубо сокровенном, о своих страданиях и страхах, ненависти.

Рабочий стресс, или несоответствие личностных характеристик и предъявляемым требованиям к ней, является основным компонентом развития синдрома эмоционального выгорания.

Выделяют основные организационные факторы, которые способствуют выгоранию:

- чрезмерно высокая рабочая нагрузка;
- отсутствие межличностной поддержки среди коллег и недостаток социальной поддержки со стороны руководства;
- отсутствие должного вознаграждения за работу;
- большая неопределенность в оценке выполняемой сотрудником работы;
- отсутствие возможности влиять на принимаемые решения;
- неопределенные, неоднозначные требования к выполняемой работе;
- постоянная вероятность применения штрафных санкций;
- отсутствие перспективы деятельности, ее однообразия и монотонность;
- вынужденное проявление эмоций, которые не соответствуют реалиям;
- продолжительное отсутствие выходных и отпусков, а также личных хобби и интересов [19].

Профессии, чья специфика предполагает развитие синдрома эмоционального выгорания – это врачи и медицинские сестры, работники торговли, психологи, учителя и социальные работники, священнослужители.

Весьма вероятна возможность развития синдрома эмоционального выгорания у людей, работающих с тяжелыми пациентами. К ним относятся онкологические пациенты, геронтологические, склонные к суициду и агрессии, а также пациенты с зависимостями. Кроме этого, намечается

тенденция развития синдрома выгорания у специалистов, чья работа не связана с социальными контактами, например, программисты.

Выделяют следующие личностные особенности, способствующие развитию синдрома выгорания:

- достаточно высокая эмоциональная лабильность;
- завышенный самоконтроль в сочетании с волевым подавлением отрицательных эмоций;
- рационализация своей мотивации;
- повышенная склонность к чувству тревоги и депрессии, которые связаны с недостижимостью соответствия внутренним стандартам и блокировкой внутренних отрицательных переживаний;
- ригидность личностной структуры.

Личность человека представляет собой целостную и устойчивую структуру, которой свойственно защищаться от деформации. Существует множество способов защит, одним из которых является синдром эмоционального выгорания.

В настоящий момент существует достаточное количество исследований факторов, которые влияют на выгорание. Но ни одно из них не дало ответа на вопрос, что является главным в процессе возникновения выгорания. До сих пор остается неизвестной основная причина. Особенности деятельности или личностные черты, факторы трудовой среды или особенности контактов с клиентами. Этот вопрос важен с точки зрения разработки мер, предупреждающих развитие выгорания.

Своего рода попыткой дать ответ на вопрос о природе выгорания является существование нескольких подходов к пониманию этого процесса. Особо следует отметить подход К. Маслач [39]. Его особенность заключается в том, что рассматривается взаимодействие ситуационных и личностных факторов возникновения выгорания. В некоторых работах вскрывалась

проблема взаимодействия различных групп факторов, которые вызывают выгорание.

Согласно подходу К. Маслач, выгорание – это результат некоторого несоответствия между личностными особенностями и рабочей обстановкой. В этом заключается основная идея ее подхода. Чем больше это несоответствие, тем выше вероятность развития выгорания. Сторонники этой теории выходят за пределы интерперсонального подхода. Они рассматривают выгорание, как своего рода, эрозию человеческой души, независимо от типа и формы профессиональной деятельности [39]. Авторы предлагают шесть областей подобного несоответствия:

1. Несоответствие между предъявляемыми к работнику требованиями и его ресурсами. Особенно, когда предъявляются повышенные требования к самой личности, а также ее возможностям. Выгорание приводит к снижению качества работы и ухудшению отношений с коллегами, вплоть до полного их разрыва.

2. Несоответствие между желанием сотрудников самостоятельно выполнять свою работу и принимать решение, каким образом они будут организовывать своей труд, за результат которого они несут ответственность, и жестким контролем со стороны администрации, ее нежеланием идти на компромиссы с работниками. Результатом подобного несоответствия являются чувство бесполезности собственной деятельности, нежелание нести за нее ответственность.

3. Несоответствие труда и личности работника, когда отсутствует вознаграждение, что приводит к переживанию непризнанности собственного труда.

4. Несоответствие работы и личности работника, когда происходит потеря удовлетворения от взаимоотношений с коллегами. Люди значительно лучше себя чувствуют и расцветают в социальном сообществе, лучше работают, когда получают поддержку и признание, чувствуют уважение,



радость, у них повышается настроение, когда знают, что их любят, утешат, когда необходимо. К большому сожалению, существуют виды деятельности, где работники изолированы друг от друга, либо имеют формализованные социальные контакты. Но самым деструктивным элементом в любой среде являются затяжные, не решаемые, постоянные конфликты между людьми. Они вырабатывают чувство фрустрации, появляется враждебность к окружающим, уменьшается вероятность социальной поддержки.

5. Несоответствие может возникнуть также и при отсутствии справедливости в трудовой среде, потому что справедливость говорит о признании и о самой ценности и значимости работника;

6. Несоответствие между общепринятыми этическими ценностями, принципами самой личности и требованиями со стороны администрации. Как пример ситуация, когда человека вынуждают вводить кого-то в заблуждение или говорить то, что заведомо не соответствует действительности [34].

По нашим представлениям, данный подход является достаточно перспективным, так как позволяет обнаружить влияние разных факторов в каждом из случаев выгорания. Также позволяет вырабатывать меры по предупреждению выгорания и его устранению.

Изучение синдрома эмоционального выгорания привело ученых к мысли, что существует антипод, который характеризуется активной направленностью на работу, наличием энтузиазма и положительным взглядом на процесс и качество своего труда.

В своей концепции К. Маслач предложила такое понятие, как «вовлеченность» или «engagement». Оно имеет характеристику противоположную выгоранию и имеет следующие составляющие: включенность в процесс работы, энергичность и самоэффективность [39].

Существует три основных признака развития синдрома эмоционального выгорания.

Предшествующий развитию синдрома эмоционального выгорания, период чрезмерно высокой активности. В этот период работник находится на пике трудовой деятельности, он полностью поглощен процессом труда, забывает о своих собственных потребностях, не связанных с работой, после чего появляется первый признак – психическое и эмоциональное истощение. Оно может проявляться, как чувство чрезмерного перенапряжения. Исчерпываются все физические и эмоциональные ресурсы. Возникает не проходящее чувство усталости, силы не восстанавливаются даже после ночного сна. Когда человек отдыхает, эти ощущения уменьшаются, но проявляются с новой силой после возвращения в рабочую обстановку.

Следующим признаком развивающегося синдрома эмоционального выгорания можно назвать личностную отстраненность.

Человек, чей труд связан с социальными контактами, замечая, что изменил свое отношение к клиенту, ученику или пациенту, расценивает свою эмоциональную отстраненность как возможность справиться с раздражающими факторами на работе, которые провоцируют стресс. В особо сложных случаях профессионала практически ничего не интересует и не волнует в своей работе, все воспринимается без эмоций, холодно. Это качается положительных и отрицательных обстоятельств.

Еще одним признаком считается ощущение потери собственной эффективности. Происходит падение самооценки в результате выгорания. Работник больше не видит никаких перспектив своего труда, поэтому снижается удовлетворенность работой, происходит утрата веры в собственные силы и профессиональные возможности.

Взаимное влияние факторов сказывается на процессе развития выгорания.

Согласно двухфакторному подходу, синдром эмоционального выгорания включает в себя:

- Эмоциональное истощение как аффективный фактор. Он относится к области жалоб на плохое самочувствие, а также нервное перенапряжение;

- Деперсонализация как устойчивый фактор, который проявляется в изменении отношения к людям, с которыми работает профессионал, например, клиентам, пациентам, ученикам и к самому себе [39].

Следует отметить, что синдром эмоционального выгорания сочетает в себе три фактора: эмоциональное, физической и когнитивное истощение (утомление). Главным фактором является эмоциональное истощение.

Другие компоненты выгорания, дополнительные, представляют собой следствие поведения, еще его называют «купирование стресса», которое ведет к деперсонализации. Другими словами, развивается когнитивно-эмоциональное выгорание, характеризующееся редуцированием собственных трудовых достижений.

В современной психологии нет единообразия во взглядах на саму структуру синдрома эмоционального выгорания. Но все теории сводятся к тому, что этот синдром является личностной деформацией человека, которая появляется в результате сложных и напряженных взаимоотношений личности в системе социальных контактов. В результате выгорания могут появляться последствия в виде нарушений, как психосоматического характера, так и психологического. Оба этих параметра имеют большое значение для здоровья человека, физического и социального.

Необходимо отметить, что синдром эмоционального выгорания затрагивает все сферы личности человека и у него наблюдается сочетание психосоматических, психопатологических и соматических симптомов, а также признаки социальной дисфункции.

Существует пять основных групп симптомов, которые характерны для проявления синдрома эмоционального выгорания:

1). Физические симптомы. Такие как физическое утомление, общая усталость, истощение, бессонница и ухудшение качества сна, изменение

массы тела, общее плохое самочувствие. Может наблюдаться одышка и проблемы с дыханием, проблемы с пищеварением, головокружение и повышенная потливость, озноб, изменение артериального давления, кожные высыпания и псориазы, обострение сердечно-сосудистых заболеваний.

2). Эмоциональные симптомы. К ним относится эмоциональная отстраненность, пессимистический настрой, появление цинизма и сарказма, грубость в отношении людьми и к своей работе, ощущение пустоты и беспомощности. Появляется чувство безнадежности и раздражительности. Может проявляться агрессия. Нарастает тревога и усиливается иррациональное беспокойство. Человек чувствует неспособность сосредоточиться. Возникает депрессия и чувство вины. Наблюдаются душевные муки, что может приводить к истерикам. Происходит потеря идеалов, рушатся надежды, и человек не видит перспектив своей деятельности. Происходит рост деперсонализации по отношению к себе и другим, т.е. люди становятся безликими. Человек постоянно испытывает чувство одиночества.

3). Поведенческие симптомы. Рабочее время превышает нормы Трудового кодекса, во время работы накатывает сильная усталость и возникает желание отдохнуть. Появляется полное безразличие к еде, низкая физическая активность. Человек оправдывает свои вредные привычки, такие как употребление табака, увлечение медикаментозными средствами и алкоголем. Могут случаться несчастные случаи – различные травмы, ушибы, падения и аварии. Могут проявляться импульсивные эмоциональные реакции.

4). Интеллектуальные проявления. Появление чувства скуки к видам деятельности, которые раньше приносили радость. Падает интерес к новым идеям и перспективам на работе. Альтернативные подходы к решению различных проблем больше не интересны. Появляется апатия и утрата интереса к жизни. Человек погружается в рутину, у него нет желания

творчески подходить к решению вопросов. Абсолютное безразличие к чему-то новому, цинизм. Абсолютно отсутствует интерес к различным возможностям собственного личностного развития, нежелание участвовать в тренингах, получать образование. Абсолютно формальное выполнение своей работы, своих обязанностей.

5). Социальные симптомы. Прежде всего – это низкая социальная активность человека, безразличие к своему досугу и своим увлечениям. Происходит сужение социальных контактов, которые ограничиваются только работой. Наблюдается упрощение взаимоотношений на работе и в семье. Ощущение собственной изоляции от других, недостаток поддержки со стороны значимых людей [54].

Можно сделать вывод о том, что синдром эмоционального выгорания выражается сочетанием различных симптомов нарушения в сферах психической, социальной и соматической.

## **1.2 Современные исследования синдрома эмоционального выгорания в работах отечественных и зарубежных психологов**

Началом изучения стресса можно считать 70-ые годы XX века. Именно в это время началось становление нового научного направления. Причиной этому послужило все более нарастающее количество жалоб на работников сферы психологической и социальной помощи. Их обязанность состояла в том, чтобы облегчать неблагоприятное психологическое состояние людей, оказывать им психологическую помощь, снижать уровень стресса и оказывать всяческое содействие в облегчении переживаний. Как правило, эти люди, попавшие в беду. Из-за поступления большого числа подобных жалоб психотерапевтические клиники и консультационные центры начали терпеть убытки. Спустя некоторое время была обнаружена особая форма болезни – «болезнь стресса», или другими словами «болезнь общения». В процессе

изучения данного феномена ему давали различные названия – «выгорание личности», также «болезнь стресса», но в итоге стали называть просто «выгорание».

Термин «выгорание» был предложен в 1974г. ученым Х. ДЖ. Фрайденбергом. Но широкое распространение этот термин получил благодаря многочисленным исследованиям К. Маслач [39].

Согласно многим теориям основной причиной выгорания персонала является переутомление, психологическое и душевное, которое возникает из-за необходимости, по долгу профессии, продолжительно общаться с людьми. Особенно ярко проявляется выгорание из-за чрезмерной нагрузки у тех людей, которым приходится долго, душевно и вежливо обслуживать совершенно разных людей. Из этого следует, что больше всего страдают от синдрома эмоционального выгорания педагоги, врачи, психологи, работники сферы торговли.

С точки зрения большинства отечественных и зарубежных психологов, большое количество случаев профессионального выгорания наблюдается у работников торговой сферы. Это связано с тем, что люди подвержены большим физическим и эмоциональным нагрузкам. Также влияет материальная ответственность, постоянный контакт с разного рода людьми, небольшая заработная плата и высокая интенсивность труда.

Большое число зарубежных исследователей говорят о высокой степени показателей стресса у работников торговой сферы. Также и отечественные психологи делают выводы о том, что длительный трудовой стаж в торговой сфере влияет на качество психического и физического здоровья людей. В результате ряда исследований была выявлена взаимосвязь продолжительности работы в торговле, особенно при тесном и интенсивном контакте с клиентами, и появления такого вида профессиональной деформации, как синдром эмоционального выгорания.

Изначально термином «эмоциональное выгорание» обозначали изнеможение и истощение человеческих ресурсов. Он обозначал состояние психически нормальных людей, чья деятельность непосредственно связана с общением с клиентами, пациентами, учениками. Х. Дж. Фрайденберг [39] обозначал данным термином расстройства, которые возникали у профессионалов. Как правило, эти люди работали в кризисных центрах, а также психиатрических клиниках. Благодаря этому ученому и его публикациям, особое внимание стало уделяться изучению феномена «эмоциональное выгорание».

В конце XX века стало появляться большое число работ, посвященных данной проблеме. Практически все определения эмоционального выгорания говорят о том, что человеку свойственно переносить привычные ему формы профессионального поведения в свою повседневную жизнь.

В отечественной и зарубежной литературе существует большое число определений «эмоционального выгорания». В результате их анализа можно выделить три основных признака этого феномена.

1). «Эмоциональное выгорание» как реакция организма, которая направлена на его защиту. Также эту реакцию многие зарубежные ученые считают психологическим состоянием здорового человека определенной профессии, который находится в состоянии стресса. Согласно теории В.В. Бойко, «эмоциональное выгорание» - это механизм психологической защиты, выработанный личностью, который отличается частичным или полным исключением эмоций как реакция на какое-либо психотравмирующее воздействие извне.

2). «Эмоциональное выгорание» появляется в результате активного общения и проявляется в виде коммуникативной усталости, когда невозможно сопереживать. Связано это с нарушением механизма идентификации личности.

3). «Эмоциональному выгоранию» подвержены люди социальных профессий, потому что профессионал постоянно прибывает в ситуации общения с людьми, оказанием им помощи, т.е. он проявляет эмоциональную активность.

Изначально ученые-психологи выделяли не большое количество профессий, которые относились к группе риска вероятности развития синдрома эмоционального выгорания. К ним относились сотрудники различных медицинских учреждений, а также всевозможные благотворительные организации.

Позже, Р. Шваб и А. Пайнс на основе своих исследований добавили в эту группу риска еще и педагогов, политиков и юристов, полицейских, а также менеджеров.

Согласно теории К. Маслач [39], чьи работы посвящены исследованию феномена синдрома эмоционального выгорания, профессиональная деятельность вышеупомянутых профессионалов, достаточно различна, но объединяет их близкое взаимодействие с людьми, близкий эмоциональный контакт, который очень проблематично поддерживать достаточно долгое время.

В своих работах К. Маслач дала описание данному явлению с точки зрения ухудшения психического самочувствия человека. Оно проявляется в состоянии безразличия и апатии, эмоциональном истощении и изнеможении. Профессионал теперь не может в полной мере отдаваться своей работе, как было ранее. У человека наблюдается отрицательное отношение к окружающим его на работе людям, а именно коллегам и клиентам. Происходит снижение самооценки в профессиональной сфере [39].

Согласно исследованиям синдрома эмоционального выгорания К. Маслач, выделяются три группы симптомов этого заболевания: прежде всего это эмоциональное истощение, далее дегуманизация или другими словами



цинизм и изменение системы ценностей, затем снижение профессиональной эффективности личности.

Среди этих групп особо выделяется эмоциональное истощение, которое является основой эмоционального выгорания. Оно проявляется в снижении эмоционального фона, полном равнодушии, эмоциональной отстраненности.

Деперсонализация проявляется в процессе взаимоотношений с другими людьми и ведет к деформации этих отношений. В ряде случаев она проявляется в усилении зависимости личности от окружающих людей. В других случаях проявляется в виде циничного отношения к социуму, усилении негативизма к клиентам, ученикам или пациентам.

И, наконец, третья группа симптомов проявляется в виде негативного оценивания себя человеком, когда происходит занижение своего профессионализма, своих успехов и достижений.

В результате этого человек начинает ограничивать свой функционал, работа его движется медленнее, он делает все больше ошибок. Развитие данных симптомов влечет за собой серьезные негативные последствия не только в профессиональной сфере. Страдает и личная сфера, когда ухудшаются семейные взаимоотношения, дружеские, появляется депрессия и различные заболевания.

Широкое распространение в этой области получили работы отечественного психолога В.В. Бойко [13].

Под эмоциональным выгоранием он понимал выработанный человеком механизм психологической защиты, который выражается в полном или частичном исключении эмоциональных реакций на определенные психотравмирующие раздражители извне.

В своих работах В.В. Бойко выделял три основные фазы формирования процесса выгорания.

1). Фаза напряжения. Эта фаза характеризуется состоянием нервного напряжения или состоянием тревоги, которое запускает процесс формирования эмоционального выгорания. Данное напряжение характеризуется изменчивостью, а также тем, что сильно изматывает в силу своего постоянства.

2). Фаза резистенции или процесс сопротивления усиливающемуся стрессу. Находясь в этой фазе, человек старается обезопасить, оградить себя от травмирующих условий.

3). Фаза истощения характеризуется общим упадком всех ресурсов человека. Происходит ослабление нервной системы и снижение психического потенциала [13].

Каждая из этих фаз содержит в себе ряд симптомов, которые описывают динамику процесса развития синдрома эмоционального выгорания.

В своем исследовании Н.К. Туран (2018) выявила, что продавцу в процессе взаимодействия с покупателем необходимо проявлять такие качества как, способность создавать благоприятную доверительную атмосферу для общения, прогнозировать вероятный исход процессов взаимодействия с покупателями, опираясь на незначительное количество информации о них, а также активизировать все мыслительные процессы, внимание, восприятие. Все это способствует профессиональному выгоранию [54].

По мнению Т.Б. Балашовой (2016), деятельность продавцов напрямую связана с их индивидуально-личностными особенностями [14].

В свою очередь, А.Ю. Солдатенкова (2016) считает, что степень эмоционального выгорания у продавцов напрямую связана с уровнем их эмпатии, а именно ориентации на клиента.

### **1.3 Психологические особенности личности работников торговой сферы**

В своих работах Е.С. Романова отмечала, что основной или доминирующий способ мышления человека, является его устойчивой чертой личности. Чтобы понять какой способ мышления является преобладающим у человека, нужно проанализировать какие именно задачи им легче всего решаются и какие жизненные ситуации наиболее интересны ему [46].

Среди особенностей характерных для профессии продавца Е.С. Романова выделяет следующие склонности и личностные качества. Прежде всего - это общительность, высокий самоконтроль, отражающийся в умении управлять своими эмоциями и поступками. Также терпение и выдержка, снисходительное и спокойное отношение к окружающим. Оперативность действий и расторопность, честность и ответственность, внимательность и доброжелательность. Умение убеждать очень важно, а также наблюдательность [46].

Настоящий профессионал своего дела, продавец, отличается своей активностью и своим взглядом на сам «рынок». Такой работник торговой сферы никогда не будет сидеть и ждать, когда клиент найдет его и предлагаемый им товар или услугу. Он сам активно ищет его, предлагая помощь в решении значимых задач.

Так И.В. Рыбкина в одной из своих работ «Управляем контактом» делает акцент на том, что сделкой нужно управлять. Опытный продавец всегда заранее знает как и о чем нужно разговаривать. В процессе контакта с клиентом такой продавец, прежде всего, сосредоточен на поведении человека, а не на его речи. Акцент на поведении необходим для того, чтобы была возможность управлять поведением клиента на уровне сознания и подсознания. Подобные действия позволят эффективнее и быстрее устроить контакт и совершить продажу [48].

И.В. Рыбкина выделяет четыре фактора управления контактом:

- личность клиента;
- время и пространство контакта;
- инициатива самого продавца;
- образ собственно контакта [48].

Кроме этого, делается акцент на том, что необходимо воспринимать личность каждого человека как объект (условно), который состоит из внутренних ресурсов и системы ценностей. Личностные ресурсы и ценности являются осознаваемыми. Это важно потому, что если у клиента и продавца различные представления на решение значимого вопроса, то сделка может и не состояться. В связи с этим, перед продавцом стоит задача как можно лучше узнать ценностные ориентации клиента и способностью осознанно с ними работать, чтобы воспитать у клиента необходимую культуру потребления покупаемой им продукции.

По мнению автора, полностью влиять и управлять личностью другого человека невозможно. Необходимо всего лишь направлять и стараться влиять на его поведение в том направлении, которое связано с осознанием ключевых выгод и решением актуальных проблем.

Достаточно давно психологи поняли, что координату «пространство-время», которое используется в общении, можно разделить на две составляющие:

- объективное физическое пространство, в котором идет контакт с клиентом;
- субъективные внутренние ощущения субъектов или психологическое пространство и время контакта.

Физическое пространство – это конкретное место, в котором клиент и продавец взаимодействуют и их физическое расположение друг относительно друга. В процессе этого контакта продавец управляет взаимным расположением,

что позволяет лучше поддерживать контакт и получить необходимую информацию.

И.В. Рыбкин предлагает такую оптимальную формулу создания успеха в процессе продажи:

Смысл или взаимовыгодное разрешение проблемы клиента и продавца + Зрелищность = Успех в продажах [48].

Согласно работам И.В. Рыбкина [48] успех в управлении объектами взаимодействия заключается в технологии, которая основана на принципе «обратной связи». Суть этой технологии состоит в том, продавец, контактируя с клиентом, по «обратной связи» получает необходимую ему информацию, которая позволит реализовать основной принцип удовлетворения актуальных потребностей. Принцип управления «по обратной связи» заключается в следующем алгоритме. Прежде всего продавец проводит первичную диагностику того состояния, в котором прибывает клиент. Далее он оценивает это состояние и делает заключение о том, устраивает ли его результат этой оценки. Данная оценка основывается на том, соответствует состояние клиента на данный момент участку продажи. Затем представитель торговли ставит перед собой определенную задачу, производит конкретные действия с целью изменения актуального состояния клиента. После чего производится повторная оценка состояния клиента, которая позволяет определить достижение нужного результата. Если результат достигнут, то вполне можно переходить к следующему этапу. Это может быть удержание необходимого состояния клиента, а также последующее его изменение. Если такой задачи не стоит, но продавец производит коррекцию своих действий, чтобы они соответствовали конкретной ситуации.

По мнению большинства ученых-психологов, в том числе А.Г. Асмолова [3], еще на раннем этапе профессиональной ориентации важно учитывать

личностные, индивидуальные особенности человека, а также те требования, которые предъявляются к работнику определенными профессиями.

В современных отечественных и зарубежных источниках существует несколько подходов, которые рассматривают основные свойства личности, характерные и необходимые продавцу-консультанту.

По нашему мнению, все многообразие подобных подходов, скорее всего, можно будет поделить надвое. Одни из этих перечней будут односторонними и не смогут раскрыть все многообразие психологической структуры личности, а будут представлять ее только лишь частично. Другие же перечни, наоборот, будут охватывать все личностные аспекты и будут чрезмерно перегружены, что повлечет за собой многочисленные повторы и нечеткое деление на ведущие и второстепенные свойства. Поэтому проблематично опираться на них при диагностике индивидуальных личностных особенностей продавца.

В области изучения личности, ее свойств, особенностей, психологическая наука достаточно консервативна. А вообще, интерес к данной проблеме существует уже многие десятилетия, но вопрос по-прежнему больше, чем ответов. Так, А.В. Петровский считал, что в отечественной психологии главенствует «коллекционный» подход к вопросу определения личности. Приверженцы данного подхода представляли личность как совокупность определенных характеристик: темперамент, способности, потребности, интересы, воля, характер и т.д. Такое «коллекционное» представление о личности стирает границу между понятиями «личность» и «индивид». И все исследования человека сводятся к расчленению его психики на компоненты с последующим их анализом.

Такие ученые, как Ф. Герцберг, Д. Хакмен, Р. Форд, разработали концепцию теории человеческих отношений. Согласно этой теории рост производства напрямую связан с личностным и профессиональным ростом работников, занятых на производстве. Кроме этого, все современные теории

о менеджменте, управлении делают акцент на том, что именно люди, а не сложные агрегаты и колоссальные капиталовложения являются причиной процветания любого предприятия. Так же стоит отметить, что далеко не деньги являются причиной развития человека, а такие стимулы, которые касаются его чести и достоинства, способности принимать решения и самостоятельно мыслить.

Д. Фрэнсис и М. Вудкок [39], которые являются консультантами в области управления Англии, выделяют следующие факторы, позволяющие определить способности консультанта по продажам:

- знание актуальных управленческих подходов в области продаж;
- способность управлять собственными стремлениями, поступками, реакциями;
- четко сформулированные личные цели;
- наличие навыков решения проблем;
- адекватные личностные ценности;
- активность и способность оказывать влияние на других людей;
- стремлению к постоянному личностному росту.

Всевозможные диагностические методы используются не только для различных исследований. Также они необходимы для получения необходимой информации. Достаточно распространено психологическое тестирование, которое используется во всевозможных практических сферах. Особенно это касается личностного тестирования. Именно личностные особенности являются основополагающими успеха или неудачи в той или иной сфере деятельности. Исход из этого, можно предположить, что методы личностно-ориентированной диагностики должны использоваться для исследования способностей, которые влияют на успешность какой-либо деятельности.

Основная масса исследователей полагают, что эффективность людей, занятых в торговле, а также эффективность их деятельности, зависит от

количества дополнительных усилий, затраченных для организации этой деятельности и ее управления.

Необходимо учитывать особенности и пожелания профессионалов, уровень установленного контакта. Только тогда возможно успешное выполнение профессионального функционала каждого из работников. Для этого необходимо наличие высоких коммуникативных способностей, дальновидность в общении с клиентами, умение легко устанавливать контакт и мгновенно видеть пожелания покупателя, а также способность доходчиво и наглядно демонстрировать преимущества товара. Кроме этого важны эмоциональная устойчивость, высокая работоспособность, хорошо развитая оперативная память и высокая переключаемость внимания.

Низкие коммуникативные способности, замкнутость, инертность мешают успешной деятельности.

Содержание нашей работы, а также ее цели и задачи, предполагают необходимость представить профессиограмму и психограмму профессии «продавец».

#### Профессиограмма продавца.

##### 1. Общая характеристика труда

Содержание и основные операции (действия):

Представитель торговой сферы относится к типу профессии «человек – человек». Он является посредником между производителями любого типа товаров и клиентами. Прежде всего, он транслирует рекламу товара, если покупателя не устраивает предложенный товар, то предлагает взаимозаменяемый, осуществляет подсчет стоимости, проверяет чек и его реквизиты, производит упаковку товара с последующей выдачей покупки. Продавец контролирует пополнение запасов товара и следит за сроками его реализации. Также продавец оформляет гарантию на товары, проверяет наименование, его количество и комплектность, сорт и цену, наличие маркировки и ее соответствие. После продаж – считает чеки или деньги для



последующей их сдачи. Кроме этого, его работа может быть связана с кассовым аппаратом. Производит оформление витрин.

Все обучение и трудовая деятельность продавцов делится по предметному признаку. Существуют продавцы продовольственных товаров, которые специализируются на продаже кулинарных или кондитерских изделий, мяса, рыбы или овощей. Продавцы непродовольственных товаров могут быть продавцами мебели, одежды, обуви, радиотехники, строительных материалов и т.д.

Профессия продавца имеет также и квалификации младшего и старшего продавца, а также просто продавца.

Работа может быть индивидуальной или в бригадной, быть на воздухе или в помещении, различаться разными графиками (5/2, 2/2 и т.п.).

К неблагоприятным факторам труда можно отнести высокие физические нагрузки, эмоциональную насыщенность и вредные условия, связанные с товаром (продажа лаков, ядохимикатов), рабочая поза продавца – положение стоя.

## 2. Требования к индивидуальным особенностям

Продавец должен обладать достаточно высоким вниманием и хорошей долговременной памятью. Важны арифметические способности и хороший глазомер для правильного восприятия величины и формы предмета, хорошая дикция. Кроме этого продавец должен быть наблюдательным и общительным, честным и эмоционально устойчивым.

## 3. Требования к профессиональной подготовке

Продавцу нужна хорошая подготовка по математике (навыки устного счета), а также, в зависимости от специализации, по физике (радиомагазины) и т.п., знания в области товароведения. Он должен знать правила торговли товарами определенной группы, их ассортимент, назначение, способы использования и ухода за ними, сроки хранения. Требования, предъявляемые к качеству товара, быть осведомленным о состоянии потребительского

спроса. Продавец должен уметь обслуживать используемое оборудование (весы, холодильники, режущие машины и аппараты), в его обязанности входит получать товары со склада, подготавливать их к продаже, помогать покупателю в выборе товара, взвешивать и упаковывать продукты, отпускать товары, подсчитывать их стоимость, оформлять оконные и внутри магазинные витрины, изучать спрос покупателей.

#### 4. Медицинские противопоказания

Заболевания опорно - двигательного аппарата, хронические инфекционные заболевания, кожная аллергия, экзема кистей рук, эпилепсия, резко выраженный невроз, снижение слуха на оба уха, бактерионосительство, болезни сердечно – сосудистой системы, если работа требует большого физического напряжения.

#### Психограмма продавца.

Говоря о психограмме продавца, необходимо учитывать тот факт, что продавец не просто осуществляет продажу какой-либо продукции, товара, но он также помогает покупателю сделать правильный выбор, консультируя его. Для этого человек должен обладать определенным набором психологических, психических характеристик.

Профессиональная деятельность продавца предполагает достаточно высокие специфические требования к его личностной, мотивационной и познавательной сферам. К важным личностным чертам специалиста данной сферы относятся такие характеристики, как уравновешенность, сдержанность, упорство, настойчивость в достижении поставленных целей, умение убеждать. Таким людям свойственны смелость, решительность, собранность, вера в себя и свои возможности. У них отсутствуют трудности в коммуникативной сфере, им легко вступать в социальные контакты, им свойственны лидерские качества и достаточно легко выдерживают эмоциональные нагрузки во время работы с людьми.

Не менее важны и такие особенности, как высокая активность, работоспособность, выдержка и достаточно высокая степень доминантности, чтобы при необходимости взять инициативу в свои руки и принять ответственное решение. Также продавцу необходимо иметь развитую память, логическое мышление, не конфликтность и достаточно высокий уровень эмпатии.

### **Выводы по первой главе**

После подбора и анализа литературы по проблеме эмоционального выгорания у работников торговой сферы, мы пришли к выводу, что эта проблема достаточно актуальна в настоящее время. Существует достаточное количество подходов к этому вопросу и несколько определений этому понятию.

Синдром эмоционального выгорания – это, возникающая в результате длительного воздействия на организм человека профессионального стресса, реакция организма. В первом случае эта проблема рассматривается как реакция.

С другой точки зрения, синдром эмоционального выгорания – это уже процесс, когда происходит постепенная утрата эмоциональной и физической энергии, когда происходит умственное и физическое истощение.

Также эмоциональное выгорание рассматривается как синдром, который развивается на фоне постоянного стресса и ведет к истощению всех ресурсов работающего человека.

Синдром эмоционального выгорания развивается постепенно, и выделяют три составляющих:

- эмоциональное истощение;
- деперсонализация;
- редукция профессиональных достижений.

Также существуют объективные и субъективные факторы выгорания. Объективные факторы – это неблагоприятный социально-психологический климат коллектива, а также недостатки в организации трудовой деятельности персонала. Субъективные факторы – это эмоциональная неустойчивость, неуравновешенность нервно-психических процессов, рассогласование в ценностной сфере, а также низкий уровень сформированности собственной системы сознательной саморегуляции поведения и эмоций.

Вообще, термин «выгорание» было предложено Х.Дж. Фрайденбергом в 1974 году. Затем он нашел широкое применение в психотерапевтической практике после работ К. Маслач. В рамках своего подхода она делала акцент на том, что выгорание – это результат несоответствия между самой личностью человека и его работой. И чем больше это несоответствие, тем выше вероятность развития выгорания.

Выделяют три основных признака синдрома эмоционального выгорания. Первый признак – это ощущение чувства перенапряжения, истощения эмоциональных и физических ресурсов. Вторым признаком – личностная отстраненность. Третьим признаком – это ощущение утраты собственной эффективности и падение самооценки.

Как выявила К. Маслач, всех профессионалов, подверженных эмоциональному выгоранию, объединяет близкий контакт с людьми, который очень трудно поддерживать длительное время.

В.В. Бойко определял эмоциональное выгорание как защитный механизм, который представляет собой полное или частичное исключение эмоций в ответ на длительное психотравмирующее воздействие. Он выделял три фазы формирования выгорания: фаза напряжения, фаза резистенции и фаза истощения.

Ряд отечественных ученых занимались исследованием эмоционального выгорания у представителей торговой сферы. Так, Н.К. Туран выявила, что продавец находится в ситуации, когда необходимо постоянно создавать

благоприятную доверительную атмосферу с клиентом, имея незначительную информацию о нем. При этом нужно активизировать все свои психические процессы, что значительно способствует профессиональному выгоранию.

По мнению А.Ю. Солдатенковой, степень развития эмоционального выгорания у продавцов тесно связана с уровнем их эмпатии, т.е. ориентацией на клиента.

## **Глава 2. Эмпирическое исследование эмоционального выгорания у работников торговой сферы с разным стажем профессиональной деятельности**

### **2.1 Организация и методы исследования**

Целью нашего исследования является проведение сравнительного анализа выраженности эмоционального выгорания у работников сферы торговли с разным стажем профессиональной деятельности.

Наше исследование проводилось на базе ИП «Калейдоскоп» г.о. Тольятти. В качестве испытуемых в исследовании принимали участие продавцы данной организации в количестве 25 человек со стажем работы от 1 до 8 лет. Возрастной диапазон испытуемых составил от 26 до 55 лет. Исследование проводилось в период с сентября 2017 по ноябрь 2017 года.

Для решения поставленных задач нашего исследования, нами были отобраны следующие психодиагностические методики.

1. Методика диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко, которая предназначена для диагностики синдрома профессионального выгорания. В данной методике автором предлагается классифицировать синдром эмоционального выгорания по стадиям. Каждая стадия характеризуется различными симптомами. Профессиональное выгорание - относительно устойчивое состояние, симптомами которого являются снижение мотивации к работе, повышенная конфликтность и возрастающее недовольство от выполняемой работы, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и т.д. Также как реакция на стрессовые ситуации различна у разных людей, являясь индивидуальной реакцией, симптомы синдрома выгорания строго индивидуальны и не проявляются все одновременно, представляя собой индивидуальные вариации. Развитие синдрома зависит от комбинации

профессиональных, организационных и личностных факторов стресса. В зависимости от доли той или иной составляющей процесса будет различаться и динамика развития синдрома. Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности, как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

В.В. Бойко рассматривает профессиональное выгорание с позиций общего адаптационного синдрома Г. Селье. Выделяют 3 стадии развития выгорания, каждая из которых проявляется в виде 4 симптомов:

1. Фаза напряжения. Наличие напряжения служит предвестником развития и запускающим механизмом формирования синдрома профессионального выгорания. Тревожное напряжение включает следующие симптомы: переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворённость собой, чувство безысходности, тревога и депрессия.

2. Фаза резистентности. Выделение этой фазы в самостоятельную, весьма условно. При осознании наличия тревожного напряжения, человек стремится избегать действия эмоциональных факторов с помощью ограничения эмоционального реагирования: неадекватного избирательного эмоционального реагирования, эмоционально-нравственная дезориентации, расширения сферы экономии эмоций, редукции профессиональных обязанностей.

3. Фаза истощения. Характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстранённость, личностная отстранённость (деперсонализация), психосоматические и вегетативные проявления. Развитие синдрома эмоционального выгорания зависит от внешних и внутренних факторов. К группе внешних факторов относятся условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические

условия деятельности. Среди них доминирующую роль в развитии синдрома эмоционального выгорания играют: дестабилизирующая организация деятельности (нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация); повышенная ответственность за исполняемые функции и результат труда; неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности; психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал (у педагогов и воспитателей - это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития; у врачей - тяжёлые, неизлечимые больные и т.д.).

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, относятся: склонность к эмоциональной ригидности; интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности (данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело); слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности; нравственные дефекты и дезориентация личности.

2. Опросник «САН: самочувствие, активность, настроение», разработанный В.А. Доскиным, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шараем, М.П. Мирошниковым. Используется для оперативной оценки психоэмоционального состояния взрослого человека на момент обследования. САН представляет собой карту (таблицу), которая содержит 30 пар противоположных характеристик, отражающих исследуемые особенности психоэмоционального состояния (самочувствие, активность, настроение). Каждое состояние представлено 10 парами слов. На бланке обследования между полярными характеристиками располагается рейтинговая шкала. Испытуемому предлагают соотнести свое состояние с определенной оценкой на шкале (отметить степень выраженности той или иной характеристики своего состояния). При обработке результатов



обследования оценки пересчитываются в «сырые» баллы от 1 до 7. Количественный результат представляет собой сумму первичных баллов по отдельным категориям (или их среднее арифметическое).

## **2.2 Сравнительный анализ и интерпретация результатов исследования эмоционального выгорания у работников торговой сферы исследования**

Для проведения эмпирической части исследования нами были отобраны 25 испытуемых, которые являются сотрудниками ИП «Калейдоскоп». Максимальный стаж работы сотрудников составляет 8 лет, минимальный – 1 год.

Таблица 1 – Списочный состав группы испытуемых

<b>№ п/п</b>	<b>Имя испытуемого</b>	<b>Возраст</b>	<b>Стаж работы</b>
1	Анастасия З.	26	2
2	Яна К.	31	3
3	Ольга Р.	50	8
4	Светлана И.	49	3
5	Светлана Б.	46	7
6	Оксана Л.	29	3
7	Елена В.	34	6
8	Галина П.	37	5
9	Любовь Е.	55	8
10	Анастасия П.	50	4
11	Любовь А.	47	7
12	Вероника Д.	44	8
13	Елена К.	42	3
14	Татьяна Б.	38	6
15	Валерия В.	27	5
16	Алла П.	51	3

17	Ольга Ж.	30	4
18	Жанна Э.	33	3
19	Лариса Д.	52	8
20	Ирина К.	41	6
21	Елена П.	35	5
22	Наталья С.	27	1
23	Вера К.	44	3
24	Наталья Т.	49	7
25	Тамара В.	35	1

Данная организация является достаточно молодой, поэтому максимальный стаж работы ее сотрудников составляет 8 лет. Следовательно, чтобы провести сравнительный анализ уровня эмоционального выгорания, мы приблизительно поделили эту выборку на две группы. Меньший стаж работы – от 1 года до 4 лет, а больший стаж работы – от 5 до 8 лет. Получилось, что выборка испытуемых поделилась почти пополам, а именно 12 человек и 13 человек соответственно.

Чтобы провести сравнительный анализ эмоционального выгорания, необходимо проанализировать данные по каждой группе по каждой из методик, а затем обобщить полученные результаты.

Начнем с обработки результатов по методике В.В. Бойко.

Таблица 2 – Результаты проведения методики В.В. Бойко у сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет по фазам выгорания (баллы)

№ п/п	Имя испытуемого	Напряжение				Резистенция				Истощение			
		ППО	Н О	ЗК	ТД	Н Э ИР	Э Н Д	РС ЭЭ	Р П О	ЭД	ЭО	ЛО	ППН
1	Анастасия З.	10	16	9	19	10	10	10	9	9	8	8	7
2	Яна К.	12	15	8	20	11	11	12	8	9	8	9	9
3	Светлана И.	20	14	13	19	11	9	11	9	8	8	9	9

4	Оксана Л.	11	20	14	19	13	10	11	9	9	4	9	6
5	Анастасия П.	16	12	9	17	11	9	12	7	9	8	9	9
6	Елена К.	14	17	8	20	12	10	15	6	7	7	9	9
7	Алла П.	15	10	9	20	11	11	12	8	7	8	5	9
8	Ольга Ж.	17	17	10	18	9	14	13	9	5	8	6	8
9	Жанна Э.	16	18	8	19	12	13	11	9	7	7	5	7
10	Наталья С.	12	18	9	19	11	13	12	9	6	6	4	8
11	Вера К.	16	20	14	19	15	11	12	7	8	8	9	8
12	Тамара В.	15	14	12	20	12	9	12	9	9	7	8	8
Средние показатели		17	16	10	21	12	11	12	8	8	7	8	8

Анализируя показатели степени сформированности симптома каждой из фаз выгорания, необходимо указать значимые значения:

- меньше 9 баллов – симптом не сложился,
- от 10 до 15 баллов – симптом складывается,
- от 16 до 20 баллов – симптом сложился.

Сложив средние значения выраженности симптомов по каждой из фаз выгорания, мы получили следующую картину, которую представили на рисунке 1.

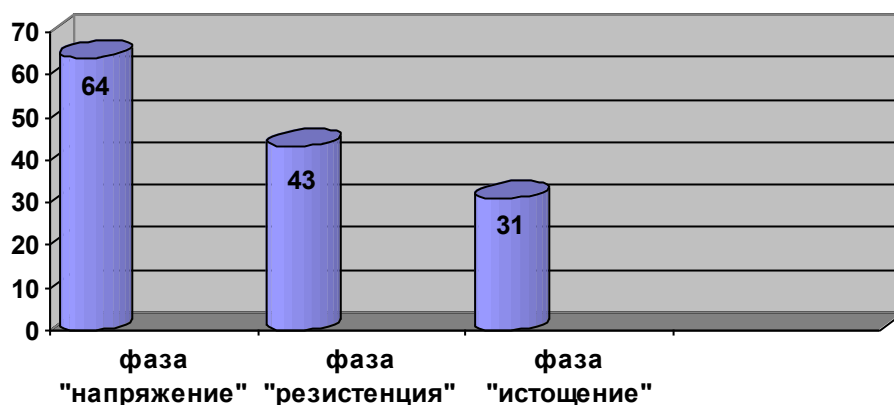


Рисунок 1 – Результаты по фазам выгорания методики В.В. Бойко у сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет (в баллах)

Если количество баллов меньше 36, то фаза считается не сформировавшейся, от 37 до 60 баллов – фаза в стадии формирования, а количество баллов свыше 61 является показателем того, что данная фаза выгорания сформировалась.

Из рисунка 1 мы видим, что в среднем, у сотрудников организации со стажем работы меньше 4-х лет фаза «напряжение» уже сформировалась, т.к. составляет 64 балла. Это может говорить о том, что сотрудники испытывают некоторые трудности в адаптации, им приходится быстро обучаться, налаживать социальное взаимодействие с коллективом и покупателями, адаптироваться к новым условиям труда и требованиями руководства. Все эти аспекты вызывают у сотрудников некоторую тревогу и волнение. Чтобы найти нужный подход к клиенту, наладить контакт, также требуется высокая самоорганизация, мобилизация личностных ресурсов. Совокупность всех этих факторов и порождает формирование высокого напряжения, что является первой предпосылкой к формированию выгорания, особенно если эти обстоятельства и состояния будут воздействовать на личность сотрудника довольно продолжительно, а адаптационные механизмы будут замедляться.

Фаза «резистенции» находится в стадии формирования, что составило 43 балла. Это, возможно, связано с тем, что сотрудники организации, постоянно испытывая тревогу в процессе адаптации, а также для решения всё новых и новых задач, стремятся подсознательно применять защитные механизмы для минимизации воздействия психотравмирующих факторов. Для этого происходит ограничение эмоционального реагирования. Сотрудники стараются все меньше эмоционально реагировать на большинство факторов. Стараются контролировать социальные контакты, тщательно выбирать людей, кому можно доверять и на кого можно положиться, чтобы работы занимала меньше сил. Стараются сузить круг эмоциональных контактов и как бы «экономят энергию». Эта фаза является

переходной к фазе «истощение» и стоит обратить пристальное внимание к этому факту.

Фаза «истощение» у данной подгруппы не сформирована, количественный показатель составляет 31 балл. Это свидетельствует о том, что на данном этапе профессионального становления сотрудников со стажем менее 4 лет, не выявлено их эмоциональное истощение. Видимо сотрудники данной подгруппы умеют адаптироваться к психотравмирующим факторам, применяя психологические защитные механизмы. Также это может быть связано с тем, что они пока еще не достаточно долго включены в данные трудовые условия, поэтому их воздействие еще минимально. Другими словами, сотрудники находят способы справиться с трудностями, связанными с условиями работы, трудностями социальных контактов в коллективе и с начальством.

Аналогичным образом необходимо проанализировать результаты по методике В.В. Бойко у сотрудников, которые проработали в данной организации более 4-х лет, а именно от 5 до 8 лет.

Таблица 3 – Результаты проведения методики В.В. Бойко у сотрудников со стажем работы от 5 до 8 лет по фазам выгорания (баллы)

№ п/п	Имя испытуемого	Напряжение				Резистенция				Истощение			
		ППО	Н О	ЗК	ТД	Н Э ИР	Э Н Д	РС ЭЭ	Р П О	ЭД	ЭО	ЛО	ППН
1	Олга Р.	18	20	20	19	16	12	11	15	15	20	15	19
2	Светлана Б.	12	19	17	20	17	11	12	17	15	18	12	20
3	Елена В.	20	16	14	19	13	15	17	13	14	19	12	10
4	Галина П.	16	18	15	19	16	10	11	16	13	14	10	15
5	Любовь Е.	16	19	16	17	11	13	12	10	9	18	13	17
6	Любовь А.	14	18	17	20	12	10	17	9	18	12	19	13
7	Вероника Д.	14	15	18	20	11	13	12	8	18	17	17	13

8	Татьяна Б.	17	18	18	18	10	14	15	9	17	15	16	12
9	Валерия В.	14	18	19	19	13	13	11	17	10	17	20	14
10	Лариса Д.	13	18	12	19	10	13	12	15	12	16	11	11
11	Ирина К.	16	20	17	19	15	11	13	12	11	18	13	12
12	Елена П.	17	17	16	20	12	9	12	14	10	18	14	12
13	Наталья Т.	20	20	15	16	15	16	15	12	13	20	15	11
Средние показатели		16	18	10	21	13	12	13	13	13	17	14	14

Подсчитав среднее значение степени выраженности каждой из фаз выгорания у второй подгруппы, результаты мы также отразили в виде диаграммы и представили на рисунке 2.

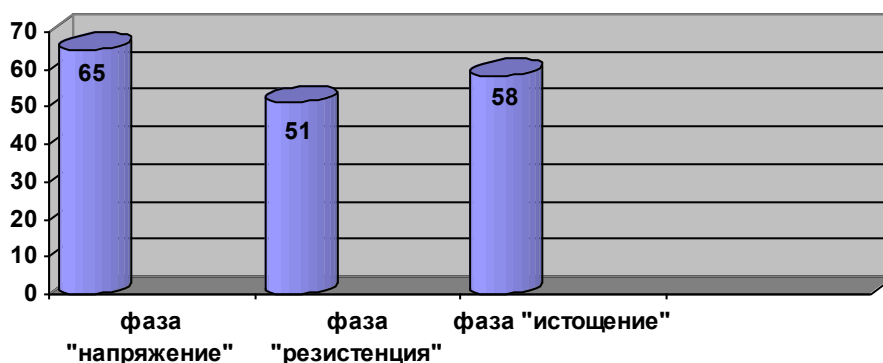


Рисунок 2 – Результаты по фазам выгорания методики В.В. Бойко у сотрудников со стажем работы от 5 до 8 лет (в баллах)

По данным результатам видно, что для группы сотрудников со стажем работы более 4 лет также характерна сформировавшаяся фаза «напряжение», что составило 65 баллов. Это является показателем достаточно напряженного труда, а также того, что не смотря на пройденный этап адаптации к новым условиям труда, коллективу и начальству, состояние тревоги все равно не прошло. Вероятно, это связано с ситуативными трудностями повседневной трудовой жизни: «проблемные» клиенты, постоянная необходимость

применять все свои знания, умения и личностные качества, чтобы установить благоприятный контакт с клиентами, трудности с руководством, несколько ненормированный рабочий и день и еще масса различных факторов.

Фаза «резистенции» у данной подгруппы находится в стадии формирования. Количественный показатель по данному параметру составляет 51 балл. Связано это с тем, что сотрудники, которые достаточно долго испытывают напряжение на работе, стараются менее эмоционально реагировать на неблагоприятные трудовые факторы. Они стараются упростить свои профессиональные обязанности, тем самым, облегчив свой друг. Происходит мобилизация внутреннего потенциала и всех внутренних ресурсов для снижения общего напряжения. Но известно, что продолжительное пребывание в таком состоянии без разрешения ситуации может привести к переходу на следующую стадию выгорания, а именно фазу «истощение».

Фаза «истощения» в группе сотрудников с профессиональным стажем более 4-х лет в данной организации уже находится в стадии формирования. Количественно это выражается в показателе 58 баллов. Это свидетельствует о начале падения общего энергетического тонуса сотрудников. Нервная система постепенно не справляется с нагрузками. Может начать проявляться некоторая эмоциональная отстраненность, сильная эмоциональная «усталость». Сотрудникам все больше становятся безразличны трудности не только своих коллег, но и организации в целом. Появляются частые конфликты «на ровном месте», сотрудники чаще берут больничные, обостряются хронические заболевания. Все это является предпосылками к развитию выгорания. Стоит обратить внимание на тот факт, что одиннадцать симптомов находятся в стадии формирования, а один симптом фазы «истощения» уже сформировался – симптом «эмоциональная отстраненность» (17 баллов). Этот факт также является важной

предпосылкой к развитию эмоционального выгорания у сотрудников данной подгруппы.

Далее необходимо сравнить показатели, полученные в результате проведения методики В.В. Бойко, двух подгрупп. Для наглядности эти результаты представлены на рисунке 3.

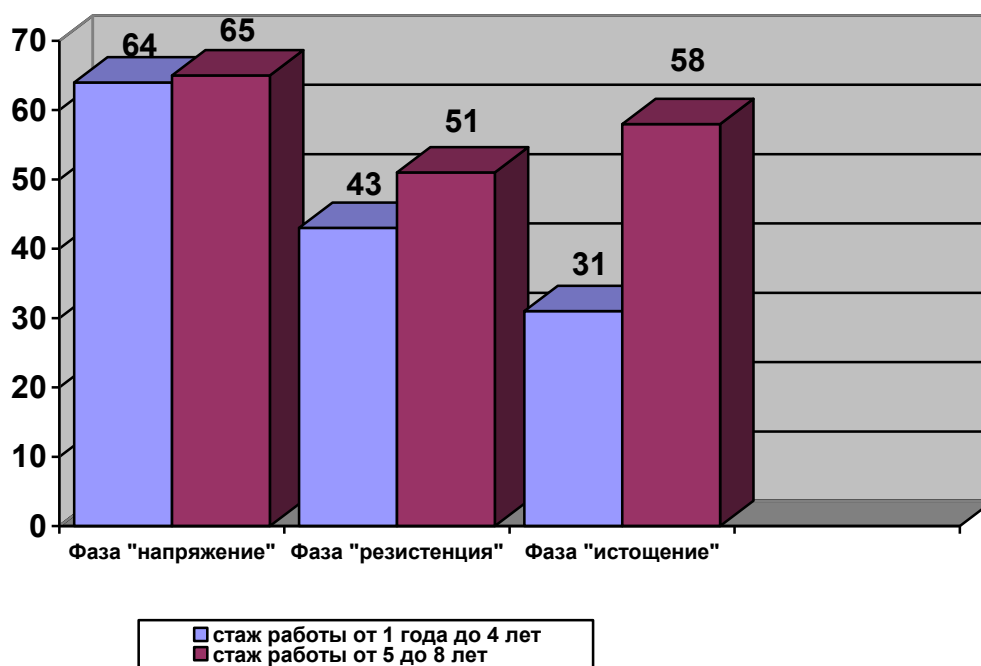


Рисунок 3 – Результаты по фазам выгорания методики В.В. Бойко у сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет и от 5 до 8 лет (в баллах)

На данном рисунке мы видим, что количественные показатели выраженности каждой из фаз выгорания в каждой подгруппе различны. Фаза «напряжение» сформировалась в обеих подгруппах (64 и 65 баллов соответственно), что говорит об общем состоянии напряжения и тревоги у сотрудников данной организации. Наличие напряжения является предвестником развития синдрома эмоционального выгорания, представляет собой как бы спусковой механизм, предпосылкой к его развитию. Сотрудники все больше прибывают в состоянии тревоги, все больше



выражают неудовлетворенность собственным трудом, у некоторых возможна даже депрессия.

Все вышесказанное подкрепляет и развивающаяся фаза «резистенции», а именно мобилизация всех сил и ресурсов человека. У сотрудников с меньшим стажем работы этот показатель составляет 43 балла, а у сотрудников с большим стажем работы – 51 балл. В последнем случае количество баллов подходит к нижней границе сформированности фазы.

Фаза «истощение» у сотрудников со стажем работы менее 4-х лет не сформировалась (31 балл), в то время как у сотрудников со стажем работы более 4-х лет наблюдается стадия формирования. Что говорит о росте возможности развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников с возрастанием стажа работы в данной организации. Также необходимо обратить внимание на тот факт, что симптом «эмоциональная отстраненность» фазы «истощение» является сложившемся, в то время как больше ни один из симптомов всех трех фаз в обеих подгруппах не является сложившемся, а лишь только складывается.

Далее необходимо перейти к анализу данных, полученных в результате применения методики САН. Это опросник позволил нам оперативно оценить у сотрудников такие показатели как самочувствие, активность и настроение. Эти показатели также являются косвенным отражением предрасположенности личности к проявлению эмоционального выгорания.

Таблица 4 – Результаты проведения методики САН у сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет

<b>№ п/п</b>	<b>Имя испытуемого</b>	<b>Самочувствие</b>	<b>Активность</b>	<b>Настроение</b>
1	Анастасия З.	4	3,9	4,5
2	Яна К.	3,8	4,2	4
3	Светлана И.	4,2	3,7	3,6

4	Оксана Л.	4,5	4	4
5	Анастасия П.	5	4,5	4
6	Елена К.	3,8	5,2	4,1
7	Алла П.	4	4	3,7
8	Ольга Ж.	4,7	4,5	4,2
9	Жанна Э.	4,4	4	4,3
10	Наталья С.	5	3,9	5
11	Вера К.	3,7	4,2	4,6
12	Тамара В.	4	5	3,8
Средние показатели		4,2	4,3	4,2

Полученные средние значения по каждому из параметров методики мы отразили на диаграмме для наглядности. Таким образом, на рисунке 4 видно, что показатели самочувствие, активность и настроение у группы сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет лежит в области чуть выше 4-х баллов. Это свидетельствует о достаточно благоприятном состоянии сотрудников в целом. Самочувствие составляет 4,2 балла, что говорит о нормальном субъективном состоянии здоровья сотрудников организации. Их активность также находится на достаточно высоком уровне (4,3 балла), что свидетельствует об активной позиции в процессе адаптации к условиям труда. Настроение также в целом стабильное и средние показатели по данному параметру лежат чуть выше нормы. А это значит, что временные трудности, с которыми сталкиваются сотрудники на раннем этапе своего профессионального становления, не оказывают значимого влияния на их настроение.

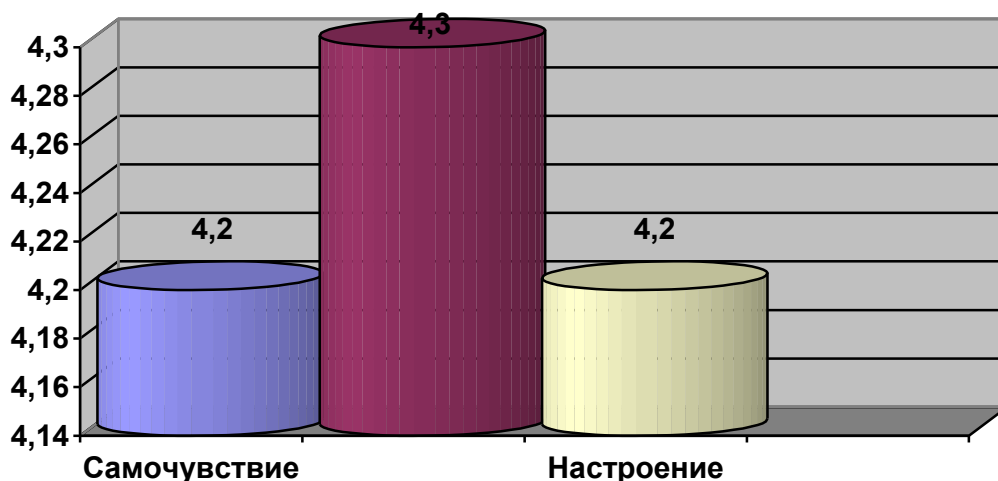


Рисунок 4 – Результаты опросника «Самочувствие, активность, настроение» у сотрудников со стажем работы от 1 года до 4 лет

Далее перейдем к анализу данных, полученных с помощью методики САН у группы сотрудников с трудовым стажем от 5 до 8 лет. В таблице 5 представлены результаты каждого испытуемого данной группы, а также подсчитаны средние значения показателей «самочувствие», «активность», «настроение». Средние значения для наглядности мы представили на рисунке 5.

Таблица 5 – Результаты проведения методики САН у сотрудников со стажем работы от 5 до 8 лет

№ п/п	Имя испытуемого	Самочувствие	Активность	Настроение
1	Олга Р.	4,1	3,7	4
2	Светлана Б.	3,8	3,9	4
3	Елена В.	4,2	4	3,9
4	Галина П.	4,5	3,9	4
5	Любовь Е.	3,7	3,6	4
6	Любовь А.	3,8	4	4,1
7	Вероника Д.	3,5	3,8	3,7

8	Татьяна Б.	4,1	3,7	4,2
9	Валерия В.	4	4	4,3
10	Лариса Д.	3,9	3,9	4,1
11	Ирина К.	3,6	3,4	4,6
12	Елена П.	4	4	3,8
13	Наталья Т.	3,8	3,5	4
Средние показатели		3,9	3,8	4,1

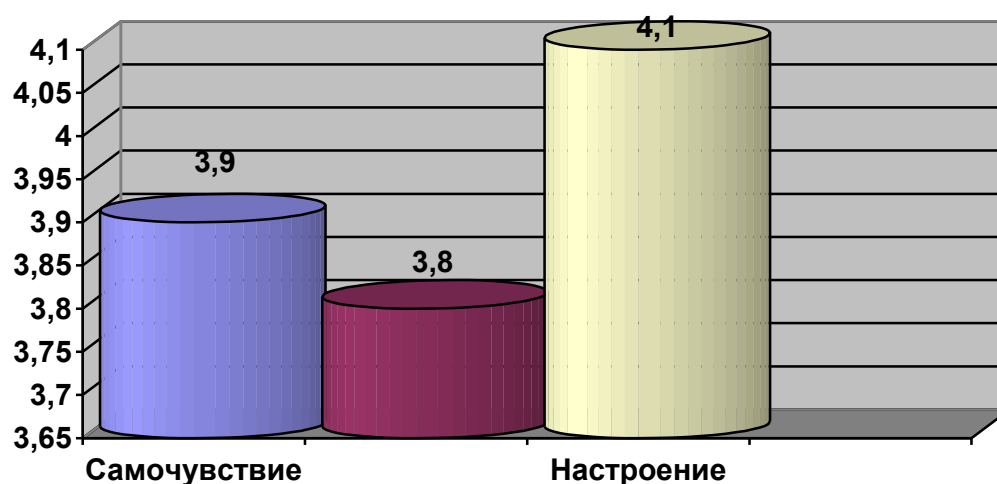


Рисунок 5 – Результаты опросника «Самочувствие, активность, настроение» у сотрудников со стажем работы от 5 до 8 лет

В данной подгруппе испытуемых видим некоторое снижение показателей по таким параметрам как «самочувствие» и «активность». Результаты лежат в пределах ниже нормы, что составляет 3,9 и 3,8 баллов соответственно. Наряду с этим настроение находится на вполне нормальном уровне (4,1 балл), такое соотношение параметров «самочувствие», «активность», «настроение» может говорить о некоторой общей усталости сотрудников, о снижении их общего тонуса. Что может так же являться

предвестником развития эмоционального выгорания, либо же являться результатом начала этого процесса.

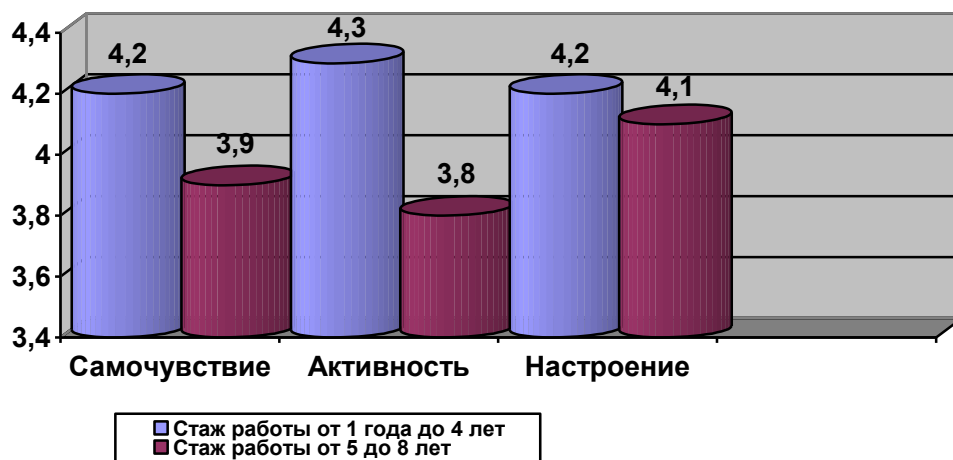


Рисунок 6 – Результаты опросника «Самочувствие, активность, настроение» у сотрудников со стажем работы от 1 года до 8 лет

Представим результаты обеих выборок по методики САН на общей диаграмме. Из рисунка 6 мы видим, что наблюдаются некоторые различия в показателях обеих групп. Из этого можно сделать следующие выводы: с увеличением трудового стажа в данной организации происходит снижение общего самочувствия и активности, настроение находится на достаточно высоком уровне. Это характеризует тенденцию к общей усталости сотрудников, что может быть предпосылкой к развитию эмоционального выгорания, либо являться его результатом. У сотрудников, проработавших меньше 5 лет, самочувствие, активность и настроение находятся в пределах желаемой нормы. У сотрудников с большим трудовым стажем наблюдается некоторый спад активности, а также субъективное ухудшение самочувствия. Настроение у них в целом положительное. Все это говорит о возможной тенденции с увеличением стажа работы появления эмоционального выгорания у сотрудников данной фирмы.

Рекомендации по профилактики синдрома эмоционального выгорания у работников торговой сферы.

Прежде всего, нужно помнить, что эмоциональное выгорание развивается постепенно и опасно своими последствиями, которые затрагивают психоэмоциональную сферу человека и его физическое состояние. Если игнорировать первые признаки развития этого синдрома, то впоследствии это может привести к появлению депрессии, нервных срывов, психосоматических расстройств. Чтобы не допустить этого, прежде всего нужно обратиться к следующим рекомендациям:

1). Знать основные признаки начала развития выгорания: ухудшение контактов с родными, коллегами и друзьями; возрастающее негативное отношение к себе, обидчивость и раздражительность, апатия, ухудшение памяти и высокая утомляемость, потеря чувства юмора, рассредоточенность внимания, чувство напряжения.

2). При первых признаках развития синдрома, необходимо оказывать простейшие приемы помощи себе, либо обратиться к специалисту.

3). Необходимо обдуманно подходить к распорядку дня и трудовому режиму, правильно распределять нагрузку. Не делать из работы смысл жизни, а правильно расставить приоритеты.

4). Разумно относиться к конфликтным ситуациям, использовать оптимальные пути выхода из конфликтов.

5). Знать свои индивидуальные физические и психические особенности.

6). Чаще переключаться с одного вида деятельности на другой.

7). Необходимо различать эффективные и неэффективные модели собственного поведения и уметь их «переключать».

### **Выводы по второй главе**

Эмпирическое исследование, а также сравнительный анализ выраженности эмоционального выгорания у работников с разным стажем

профессиональной деятельности проводилось на базе ИП «Калейдоскоп» г.о. Тольятти. В качестве испытуемых в исследовании принимали участие продавцы данной организации в количестве 25 человек со стажем работы от 1 до 8 лет. Возрастной диапазон испытуемых составил от 26 до 55 лет.

С выборкой испытуемых проводились такие методики, как «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, а также опросник для оперативной оценки самочувствия, активности и настроения (САН).

Результаты проведения обеих методик показали, что фаза «напряжение» сформировалась в обеих подгруппах, что говорит об общем состоянии напряжения и тревоги у сотрудников данной организации. Наличие напряжения является предвестником развития синдрома эмоционального выгорания, представляет собой как бы спусковой механизм, предпосылкой к его развитию. Сотрудники все больше прибывают в состоянии тревоги, все больше выражают неудовлетворенность собственным трудом, у некоторых возможна даже депрессия.

Все вышесказанное подкрепляет и развивающаяся фаза «резистенции», а именно мобилизация всех сил и ресурсов человека. У сотрудников с трудовым стажем более 5 лет фаза «резистенции» практически сформировалась. Фаза «истощение» у сотрудников со стажем работы менее 4-х лет не сформировалась, в то время как у сотрудников со стажем работы более 4-х лет наблюдается стадия формирования. Что говорит о росте возможности развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников с возрастанием стажа работы в данной организации. Также необходимо обратить внимание на тот факт, что симптом «эмоциональная отстраненность» фазы «истощение» является сложившемся, в то время как больше ни один из симптомов всех трех фаз в обеих подгруппах не является сложившемся, а лишь только складывается.

Результаты проведения методики САН показали, что с увеличением трудового стажа в данной организации намечается тенденция роста общей усталости и, некоторого, субъективного ухудшения состояния здоровья.

Таким образом, можно сделать предположение, что с увеличением стажа работы в данной организации, увеличивается и вероятность развития синдрома эмоционального выгорания.



## Заключение

Существует большое количество подходов к проблеме эмоционального выгорания и не менее большое количество определений этого понятия. Его рассматривают и как реакцию организма, и как процесс, и как синдром.

Синдром эмоционального выгорания – это, возникающая в результате длительного воздействия на организм человека профессионального стресса, реакция организма. В первом случае эта проблема рассматривается как реакция.

С другой точки зрения, синдром эмоционального выгорания – это уже процесс, когда происходит постепенная утрата эмоциональной и физической энергии, когда происходит умственное и физическое истощение.

Также эмоциональное выгорание рассматривается как синдром, который развивается на фоне постоянного стресса и ведет к истощению всех ресурсов работающего человека.

Синдром эмоционального выгорания развивается постепенно и состоит из трех составляющих: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений.

Также существуют объективные и субъективные факторы выгорания. Объективные факторы – это неблагоприятный социально-психологический климат коллектива, а также недостатки в организации трудовой деятельности персонала. Субъективные факторы – это эмоциональная неустойчивость, неуравновешенность нервно-психических процессов, рассогласование в ценностной сфере, а также низкий уровень сформированности собственной системы сознательной саморегуляции поведения и эмоций.

Вообще, термин «выгорание» было предложено Х.Дж. Фрайденбергом в 1974 году. Затем он нашел широкое применение в психотерапевтической практике после работ К. Маслач. В рамках своего подхода она делала акцент на том, что выгорание – это результат несоответствия между самой

личностью человека и его работой. И чем больше это несоответствие, тем выше вероятность развития выгорания.

Выделяют три основных признака синдрома эмоционального выгорания. Первый признак – это ощущение чувства перенапряжения, истощения эмоциональных и физических ресурсов. Вторым признаком – личностная отстраненность. Третьим признаком – это ощущение утраты собственной эффективности и падение самооценки.

Как выявила К. Маслач, всех профессионалов, подверженных эмоциональному выгоранию, объединяет близкий контакт с людьми, который очень трудно поддерживать длительное время.

В.В. Бойко определял эмоциональное выгорание как защитный механизм, который представляет собой полное или частичное исключение эмоций в ответ на длительное психотравмирующее воздействие. Он выделял три фазы формирования выгорания: фаза напряжения, фаза резистенции и фаза истощения.

Ряд отечественных ученых занимались исследованием эмоционального выгорания у представителей торговой сферы. Так, Н.К. Туран выявила, что продавец находится в ситуации, когда необходимо постоянно создавать благоприятную доверительную атмосферу с клиентом, имея незначительную информацию о нем. При этом нужно активизировать все свои психические процессы, что значительно способствует профессиональному выгоранию.

По мнению А.Ю. Солдатенковой, степень развития эмоционального выгорания у продавцов тесно связана с уровнем их эмпатии, т.е. ориентацией на клиента.

В данной работе мы изучали выраженность эмоционального выгорания у работников с разным стажем профессиональной деятельности.

Эмпирическое исследование, а также сравнительный анализ выраженности эмоционального выгорания у работников с разным стажем профессиональной деятельности проводилось на базе ИП «Калейдоскоп» г.о.

Тольятти. В качестве испытуемых в исследовании принимали участие продавцы данной организации в количестве 25 человек со стажем работы от 1 до 8 лет. Возрастной диапазон испытуемых составил от 26 до 55 лет.

Результаты проведения исследования показали, что фаза «напряжение» сформировалась в обеих подгруппах, что говорит об общем состоянии напряжения и тревоги у сотрудников данной организации. Наличие напряжения является предвестником развития синдрома эмоционального выгорания, представляет собой как бы спусковой механизм, предпосылкой к его развитию. Сотрудники все больше прибывают в состоянии тревоги, все больше выражают неудовлетворенность собственным трудом, у некоторых возможна даже депрессия.

Все вышесказанное подкрепляет и развивающаяся фаза «резистенции», а именно мобилизация всех сил и ресурсов человека. У сотрудников с трудовым стажем более 5 лет фаза «резистенции» практически сформировалась. Фаза «истощение» у сотрудников со стажем работы менее 4-х лет не сформировалась, в то время как у сотрудников со стажем работы более 4-х лет наблюдается стадия формирования. Что говорит о росте возможности развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников с возрастанием стажа работы в данной организации. Также необходимо обратить внимание на тот факт, что симптом «эмоциональная отстраненность» фазы «истощение» является сложившемся, в то время как больше ни один из симптомов всех трех фаз в обеих подгруппах не является сложившемся, а лишь только складывается.

Результаты проведения методики САН показали, что с увеличением трудового стажа в данной организации намечается тенденция роста общей усталости и, некоторого, субъективного ухудшения состояния здоровья.

Таким образом, можно сделать предположение, что с увеличением стажа работы в данной организации, увеличивается и вероятность развития синдрома эмоционального выгорания.

Следовательно, гипотеза нашего исследования, которая заключается в том, что степень выраженности эмоционального выгорания у работников торговой сферы с большим трудовым стажем будет выше, чем у работников, имеющих меньший трудовой стаж, подтвердилась.

## Список используемой литературы

1. Ананьев, Б. А. Введение в психологию здоровья [Текст] / Б.А. Ананьев. – СПб.: Питер, 1999.
2. Андреева, Г. М. Социальная психология [Текст] / Г.М. Андреева. – М.: Изд-во МГУ, 1987.
3. Асмолов, А. Г. Психология личности [Текст] / А.Г. Асмолов. – М.: МГУ, 1990.
4. Багрий, М. А., Качина, А. А. Особенности формирования синдромов стресса в разных видах профессиональной деятельности [Текст] / М.А. Багрий, А.А. Качина. – СПб.: Питер, 2001.
5. Бабаев, Т. М. Особенности психологической структуры общительности у работников в сфере продаж [Текст] / Т.М. Бабаев // Материалы Международной научно-практической конференции 16-18 октября 2003 г. «Индивидуальные различия и проблема индивидуальности». – М., 2003. – С. 285-287.
6. Бабаев, Т. М. Психологические особенности общительности и эффективность деятельности по обслуживанию клиентов [Текст] / Т.М. Бабаев. – М.: Логос, 2002.
7. Барабанова, М. В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» [Текст] / М.В. Барабанова // Вестник МГУ. – Серия 14, Психология. – 1995. - № 1. – С. 54-58.
8. Батаршев, А. В. Организаторские и коммуникативные качества личности [Текст] / А.В. Батаршев. – Таллинн: Регалис, 1998.
9. Баркер, Р. Эффект фрустрации в когнитивной среде [Текст] / Р. Баркер. – М.: Сфера, 2005.
10. Бойко, В. В. Охрана психического здоровья [Текст] / В.В. Бойко. – М.: Академия, 2004.

11. Бойко, В. В. Диагностика эмоционального выгорания личности [Текст] / В.В. Бойко // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002.
12. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999.
13. Бодров, В. А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы [Текст] / В.А. Бодров. – М.: Институт психологии РАН, 1995.
14. Балашова, Т. Б. Взаимосвязь деятельности продавцов-консультантов с индивидуально-личностными особенностями [Текст] / Т.Б. Балашова // Концепт. – 2016. – Т. 7. – С. 66-70.
15. Бодалев, А. А. Общение как предмет теоретических и прикладных исследований [Текст] / А.А. Бодалев. – Л.: Социс, 1973.
16. Бодалев, А. А. Личность и общение [Текст] / А.А. Бодалев. – М.: международная педагогическая академия, 1995.
17. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности [Текст] / С.П. Безносков. – СПб.: Питер, 2004.
18. Василюк, Ф. Е. Психология переживания [Текст] / Ф.Е. Василюк. – М.: Академия, 2008.
19. Водопьянова, Н. Е., Старченкова, Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008.
20. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях [Текст] / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: СПбГУ, 2000.
21. Вилюнас, В. К., Гиппенрейтер, Ю. Б. Психология эмоций [Текст] / В.К. Вилюнас, Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1984.
22. Гарбер, Е. И., Козача, В. В. Методика профессиографии [Текст] / Е.И. Гарбер, В.В. Козача. – Саратов, 1992.

23. Далакова, А. С., Дубовый, Л. М. Механизм формирования предпосылок синдрома эмоционального выгорания и факторы, влияющие на синдром [Текст] / А.С. Далакова, Л.М. Дубовый // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова. – 2009. - № 3. – С. 336-343.
24. Ермакова, Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности [Текст] / Е.В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. - № 1. – С. 27-39.
25. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства [Текст] / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2008.
26. Китаев-Смык, Л. А. Психология стресса [Текст] / Л.А. Китаев-Смык. – М.: Логос, 2007.
27. Ковалев, А. Г. Психология личности [Текст] / А.Г. Ковалев. – М.: Просвещение, 1990.
28. Ковалев, А. Г. Личность и пути ее формирования [Текст] / А.Г. Ковалев. – М.: Знание, 2004.
29. Ковалев, А. Г. Мотивы поведения и деятельности [Текст] / А.Г. Ковалев. – М.: Знание, 1994.
30. Коган, В. М., Нейфих, А. А. Психологический анализ профессии продавца [Текст] / В.М. Коган, А.А. Нейфих. – М., 1926.
31. Коломенский, Я. Л. Психология общения [Текст] / Я.Л. Коломенский. – М.: Знание, 1989.
32. Левитов, Н. Д. О психологических состояниях человека [Текст] / Н.Д. Левитов. – М.: Смысл, 2008.
33. Левитов, Н. Д. Фрустрация как один из видов психических состояний [Текст] / Н.Д. Левитов // Вопросы психологии. – 1997. - № 6.
34. Леонова, А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса [Текст] / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001. - № 11. – С. 2-16.

35. Линде, Н. Д. Новые методы саморегуляции [Текст] / Н.Д. Линде // Журнал практического психолога. – 2005. - № 1. – С. 81-99.
36. Майер, Н. Фрустрация: поведение без цели [Текст] / Н. Майер. – М.: Логос, 2007.
37. Никифоров, Г. С. Психология здоровья [Текст] / Г.С. Никифоров. – СПб.: Речь, 2006.
38. Непомнящая, Н. И. Психодиагностика личности: теория и практика [Текст] / Н.И. Непомнящая. – М.: ВЛАДОС, 2001.
39. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии [Текст] / В.Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. - № 3.
40. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В.Е. Орел. – М.: Институт психологии РАН, 2006.
41. Орел, В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания [Текст] / В.Е. Орел // Дисс. ...д-ра психол. наук. – М., 2006.
42. Прохоров, А. О. Функциональные структуры и средства саморегуляции психических состояний [Текст] / А.О. Прохоров // Психологический журнал. – 2005. - № 2. – С. 68-80.
43. Робертс, Г. А. Профилактика выгорания [Текст] / Г.А. Робертс // Вопросы общей психотерапии. – 1998. - № 1. – С. 26-32.
44. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. - № 3. – С. 85-95.
45. Русалова, М. Н. экспериментальные исследования эмоциональных реакций человека [Текст] / М.Н. Русалова. – М.: Наука, 1989.
46. Романова, Е. С., Суворова, Г. А. Психологические основы профессиографии [Текст] / Е.С. Романова, Г.А. Суворова. – М.: Знаниум, 2011.



47. Рубинштейн, С. Л. Основы общей психологии [Текст] / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер Ком, 2008.
48. Рыбкин, И. В. Пятнадцать принципов успешных продаж [Текст] / И.В. Рыбкин. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2007.
49. Рыбкин, И. В. Психологическая подготовка продавца [Текст] / И.В. Рыбкин. - М.: Институт общегуманитарных исследований, 2010.
50. Рыбкин, И. В. Управляем контактом с клиентом [Текст] / И.В. Рыбкин. - М.: Институт общегуманитарных исследований, 2011.
51. Самоукина, Н. В. Карьера без стресса [Текст] / Н.В. Самоукина. – СПб.: Питер, 2010.
52. Сидоров, П. В. Синдром эмоционального выгорания [Текст] / П.В. Сидоров // Медицинская газета. – 2005. - № 43. – С. 25-42.
53. Творогова, Н. Д., Волковая, В. В. Психология развития профессионала [Текст] / Н.Д. Творогова, В.В. Волковая. – М.: Юнити, 2001.
54. Туран, Н. К. Исследование взаимосвязи синдрома профессионального выгорания с эмпатией и ориентацией на клиента у продавцов-консультантов [Текст] / Н.К. Туран // Современная психология: Материалы III Международной научной конференции. – Казань: Бук, 2014.
55. Цуканова, Е. В. Влияние межличностных отношений на процесс общения в условиях совместной деятельности [Текст] / Е.В. Цуканова. – М.: Наука, 2009.