

собление, подозрительные - избегание. Отсутствие в системе значимых связей показателя коммуникативного контроля, на наш взгляд, свидетельствует о спонтанности коммуникации, подверженности результата случайным внешним воздействием, что снижает эффективность профессиональной деятельности торгового представителя.

Полученные данные легли в основу разработки тренинга, направленного на повышение уровня коммуникативной компетентности.

*О.В. Денисова
Екатеринбург, РГППУ*

Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и саморегуляции у работников в сфере торговли⁶

Актуальность исследования синдрома эмоционального выгорания у работников в сфере торговли обусловлена массовым проявлением данного синдрома у представителей социономических профессий. Синдром эмоционального выгорания - сложный психологический феномен, который часто затрагивает профессиональную деятельность специалистов, работа которых, так или иначе, требует вовлечения в непрерывный прямой контакт с людьми и оказания им психологической поддержки. Эта профессиональная деятельность может быть различной, но подразумевающей общение с людьми, которое с психологической точки зрения нередко бывает сложно поддерживать продолжительное время.

Изучение условий профессиональной деятельности, а также знание того, какие личностные качества необходимы в профессии торгового работника, какой уровень группового развития является наиболее приемлемым для эффективности профессиональной деятельности - эти вопросы стоят на повестке дня при решении задач подготовки, обучения и профессионализации торговых работников, а также повышения экономических результатов развития отрасли.

Между тем, остаются нерешенными проблемы подготовки высококвалифицированных специалистов в сфере торговли, обеспечения конкурентоспособности

⁶ Научный руководитель - Лебедева Екатерина Владимировна, канд. психол. наук, доцент

и, как следствие, профессионального долголетия и удовлетворенности выбором трудового пути, что может привести к эмоциональному выгоранию работников.

Работа в сфере торговли, как правило, эмоционально насыщена. Весь рабочий день менеджеров тесно связан с общением с людьми. Часто сталкиваясь с негативными эмоциями, выражаемыми заказчиками (покупателями), менеджеры начинают и сами испытывать повышенное эмоциональное состояние, проявляющееся в эмоциональном отклике на любые, даже несущественные стимулы. Фрустрация проявляется не только в агрессивных формах поведения. В некоторых случаях наблюдается «уход в себя» (эмоциональное замыкание) с целью ослабления эмоционального дискомфорта.

По мнению К. Маслач, эмоциональное выгорание - это эмоциональное истощение, возникшее как следствие стресса межличностного взаимодействия, утрата позитивных чувств, сострадания и уважения к пациентам (клиентам, сотрудникам). Синдром эмоционального выгорания включает развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе и утрату понимания и сочувствия по отношению к лицам, с которыми приходится вступать в психологический контакт по работе. Выгорание - это не потеря творческого потенциала, не реакция на однообразную, неинтересную деятельность, а истощение на фоне стресса, вызванного на фоне межличностным общением.

Возникает необходимость организационной целенаправленной психологической деятельности по формированию саморегуляции психических состояний, так как умение человека регулировать свое состояние, управлять своим поведением в различных ситуациях является важным показателем зрелости личности, от чего во многом зависит успешность в ее жизнедеятельности и профессиональной деятельности.

Анализ отечественной и зарубежной литературы по теме исследования показал, что проблема взаимосвязи выраженности синдрома эмоционального выгорания с особенностями саморегуляции у работников торговли не является достаточно освещенной и требует дальнейшего изучения.

Теоретико-методологической базой настоящего исследования стали работы

Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой, В.В. Бойко, В.Е. Орла, Т.И. Ронгинской, А.М. Столяренко, Д.Г. Трунова и др. Саморегуляция является предметом исследования в работах Л.П. Гримака, О.А. Конопкина, Н.Д. Линде, Х. Линдемана, В.Л. Марищука, В.И. Моросановой, И.В. Плахотниковой, А.О. Прохорова и др.

Целью исследования стало изучение особенностей синдрома эмоционального выгорания и саморегуляции у работников в сфере торговли.

В диагностическую батарею методик вошли: «Опросник на выгорание» (МВІ) К. Маслач и С. Джексон. Адаптирован Н.Е. Водопьяновой, методика диагностики уровня эмоционального выгорания по В.В. Бойко, опросник «Стиль саморегуляции поведения» В.И. Моросановой, а также методика «Способность самоуправления», разработанная в лаборатории психологических проблем высшей школы Казанского университета под руководством Н.М. Пейсахова.

Исследование эмоционального выгорания и особенностей саморегуляции у работников торговли проводилось в г. Екатеринбурге Общества с Ограниченной Ответственностью Торговый дом «Конфетный двор». В тестировании приняли участие 42 человека, 22 из которых являются менеджерами по продажам, сотрудники офиса разных уровней; а другие 20 это группа выездных специалистов – мерчендайзеров, торговых и региональных представителей.

Офисные работники, в основном занимаются телефонными переговорами и обработкой заявок уже знакомым клиентам, которые знакомы с товаром или услугами, предоставляемыми компанией. У них достаточно редкие встречи со своими клиентами, только в случае надобности. Они занимаются сбором и анализом информации, презентацией проектов, разработкой документации, заключением договоров, работают на выставках, отслеживают, чтобы товар своим клиентам был доставлен вовремя.

Особенностью работы выездных специалистов является непосредственный контакт с клиентами, работа не только со знакомыми клиентами, но и поиск и привлечение новых клиентов, выкладка и проверка товара, они лучше ориентируются на рынке сбыта и предложения, должны оперативно откликаться на потребность покупателей. В их функции входят финансовый контроль и максималь-

ная консультативная поддержка. Свой рабочий день как правило выездные специалисты выстраивают сами, им лишь дают координаты какую точку сегодня нужно посетить.

Стаж работы испытуемых в сфере торговли составлял от 3 до 7 лет, их возраст от 22 до 37 лет.

Проведенное исследование показало, что в основном показатели эмоционального выгорания у обеих групп находятся на среднем уровне, что вполне ожидаемо, учитывая недостаточно большой стаж деятельности. Тем не менее, наличие формирующихся симптомов и фаз свидетельствует об актуальности проблемы эмоционального выгорания в деятельности торговых работников и необходимости его предотвращения.

Для сравнения групп был использован непараметрический критерий Манна-Уитни, который показал достоверные различия по шкалам: эмоциональное истощение и деперсонализация. У выездных специалистов показатели выше, чем у офисных работников. По всем остальным шкалам различия между выборками являются не значимыми.

В результате проведенного исследования были выявлены взаимосвязи особенностей саморегуляции и выраженности синдрома эмоционального выгорания у работников в сфере торговли, такие как:

1. У группы выездных специалистов обнаружена связь планирования, с эмоциональным истощением. На наш взгляд, это связано с тем, что индивидуальные особенности выдвижения и удержания целей, сформированности осознанного планирования деятельности не совсем соответствует действительности, т.к. планы в течении дня могут поменяться из за того, что клиентам нужна помощь, и менеджеру непосредственно приходится затрачивать свое время на помощь клиенту. Вследствие этого он не успевает выполнить запланированную работу, и у него наступает истощенность собственных эмоциональных ресурсов.

Также у выездных специалистов отмечена отрицательная взаимосвязь между гибкостью и напряжением. Работа выездного специалиста осложнена тем, что он должен корректировать свой рабочий день и вносить туда изменения, если это

потребуется в случае внешних и внутренних условий, например, таких как, клиенту могут неправильно отгрузить товар или мерчендайзер поконфликтовал с заведующим магазином, то непосредственный руководитель должен подъехать и разобраться в сложившейся ситуации. «Негибкий» специалист не в состоянии максимально учесть изменившиеся обстоятельства, что приводит к напряжению, тревоге, которая может сказаться на его здоровье и привести к депрессивному состоянию.

2. У офисных работников также выявлены взаимосвязи особенностей саморегуляции и выраженности синдрома эмоционального выгорания, такие как: моделирование – напряжение и связь между моделированием и деперсонализацией. Данные взаимосвязи, скорее всего, отражают специфику профессиональной деятельности данной категории работников. Моделирование представлено анализом внешних и внутренних условий деятельности и выделения комплекса условий, значимых для достижения цели. В отличие от выездных работников, специалисты постоянно находящиеся в офисе не имеют возможности повлиять на значимые условия, повысить эффективность личностного взаимодействия посредством импровизации. Им предписано строить взаимодействие на основе четких инструкций, что приводит к обезличиванию отношений с клиентами.

Таким образом, результаты исследования полностью подтверждают гипотезу о достоверных различиях в выраженности признаков эмоционального выгорания и показателей саморегуляции у офисных работников и выездных специалистов, а также гипотезу о наличии взаимосвязи между особенностями саморегуляции и выраженности синдрома эмоционального выгорания.

На основе полученных результатов можно сделать вывод, что для профилактики симптомов эмоционального выгорания важно обращать внимание не столько на количественные параметры, характеризующие выраженность регулятивных функций, сколько на их содержательный компонент. Сама по себе адекватность осознания целей и значимых условий их достижения не спасает работника от эмоционального напряжения, поскольку он может быть ограничен в средствах влияния на ситуацию. Таким образом, наиболее важным, на наш взгляд, яв-

ляется тренинг эмоциональной саморегуляции, позволяющий работнику адекватно экономить эмоции и сохранять себя в процессе выполнения сложных профессиональных задач.

*Н.А. Кормильцева,
Екатеринбург, РГППУ*

Изучение синдрома выгорания и удовлетворенности трудом у работников кадрового резерва⁷

Научный и практический интерес к синдрому выгорания обусловлен тем, что этот синдром – непосредственное проявление всевозрастающих проблем, связанных с самочувствием работников, эффективностью их труда и стабильностью деловой жизни организации.

Изучение различных аспектов профессионального выгорания не теряет своей актуальности, несмотря на уже накопленный массив полученных результатов исследований, поскольку не уменьшаются профессиональные требования к субъектам разных видов деятельности, не снижается темп жизни, что приводит к истощению энергии работников и уменьшению доли положительных эмоций в труде.

Проблема «выгорания» становится все более актуальной для современных организаций из-за своих негативных последствий: ухудшение психологического и физического здоровья, нарушение системы отношений, развитие негативных установок по отношению к организации, снижение показателей профессиональной деятельности, возрастает текучесть кадров и др. Поэтому одной из важных проблем является изучение проявления данного синдрома. Профессиональное выгорание (ПВ) – это относительно устойчивое состояние, однако при наличии соответствующей поддержки и проведении профилактических мероприятий с ним можно бороться.

Также на сегодняшний день собран большой объем данных о различных факторах удовлетворенности трудом. Неудовлетворенность трудовыми фактора-

⁷ Научный руководитель - Мухлынина Ольга Викторовна, канд. психол. наук, доцент