

Кольгяшкина Э. А.

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У ТОРГОВЫХ АГЕНТОВ

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/1/2007/5/49.html

Статья опубликована в авторской редакции и отражает точку зрения автора(ов) по рассматриваемому вопросу.

Источник

Альманах современной науки и образования

Тамбов: Грамота, 2007. № 5 (5). С. 111-112. ISSN 1993-5552.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/1.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/1/2007/5/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: almanac@gramota.net

В последние годы все более остро встает вопрос о профессиональном здоровье людей, все чаще мы слышим о проблеме эмоционального выгорания. Главной причиной эмоционального выгорания большинство как зарубежных, так и отечественных авторов считают психологическое переутомление. Особенно быстро и заметно оно наступает при чрезмерной нагрузке у людей помогающих профессий - врачей, педагогов, продавцов и других профессионалов общения.

В рамках научно-исследовательской работы нами было проведено исследование, целью которого было выявить наличие и особенности эмоционального выгорания у торговых агентов. Для участия в нашем эксперименте были отобраны две группы испытуемых. В первую группу входили обычные продавцы промтоваров одного из городских магазинов. Эта группа являлась контрольной. Другая группа - сетевые агенты одного из оздоровительных движений. Исследование проводилось в три этапа. Исследовательский инструментарий включал опросник В.Бойко для определения уровня эмоционального выгорания испытуемых, анкету, целью которой было выявление особенностей профессиональной деятельности, и индивидуальное интервьюирование, проводимое на основе анкеты и служащее для уточнения негативных факторов, влияющих на формирование эмоционального выгорания у каждого из испытуемых.

После проведения первого этапа исследования у испытуемых контрольной группы (продавцов) были выявлены следующие показатели. В 60% случаев эмоциональное выгорание наблюдается на второй и третьей фазе. Наиболее распространенными симптомами являются: неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (40% случаев) и редукция профессиональных обязанностей (60%). Остальные симптомы (перевосприимчивость травмирующих обстоятельств, «загнанность в клетку», тревога и депрессия, расширение сферы экономии эмоций, эмоциональная отстраненность и т.д.) приняли на себя роль вторичной симптоматики (15%-20% случаев доминирования). Всего лишь в 5% случаев было обнаружено преобладание таких симптомов как личностная отстраненность (деперсонализация) и психосоматические, и психовегетативные нарушения. Скорее всего, это связано с определением данных симптомов, как наиболее тяжело переносимых личностью. При доминировании этих симптомов личностные мотивы и ценностные ориентации претерпевают настолько сильные изменения, что только в редких случаях человек остаётся занят в своей профессиональной деятельности. Тем более что в этом случае воздействие эмоционального выгорания переходит на уровень психосоматики.

Испытуемые группы сетевых агентов показали более низкий уровень эмоционального выгорания. Оно присутствовало в 50% случаев и только на первой и второй фазах. Что касается основных симптомов, то их показатели мало отличались от контрольной группы: «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» - 30% случаев доминирования; «редукция профессиональных обязанностей» - 50% случаев. Как видно по численным показателям их уровень ниже контрольной группы на 7-10%. Остальные симптомы также присутствовали в минимальном количестве, поэтому считались в общей совокупности и их данные не представляют интереса для нашего исследования.

Таким образом, мы выяснили, что у торговых агентов (продавцов и сетевых агентов) наблюдается доминирование двух симптомов, что, по нашему мнению, вполне оправдано. В определении симптома «неадекватное эмоциональное реагирование» присутствует слишком тонкая грань между ним и профессионально полезным навыком - экономичным проявлением эмоций. И надо отметить, что в группе сетевых агентов его уровень более низкий. Это можно объяснить более старшим возрастом испытуемых, их более высоким уровнем образованности и профессионализма. Говоря о продавцах, надо помнить, что практически невозможно встретить профессионала в этой сфере деятельности, который обучался этому ремеслу перед тем, как начать работать. Также нужно сказать о более молодом возрасте группы испытуемых продавцов и более низком уровне образования (согласно данным анкетирования).

Относительно симптома «Редукция профессиональных обязанностей» понятен уровень его доминирования у продавцов (60% случаев), большинство из них лишь в первое время работы активно привлекают клиентов, а затем работают по принципу: «если что-то нужно, то сами спросят», то есть перестают предлагать и рекламировать свой товар. Конечно, у сетевых агентов уровень присутствия этого симптома ниже (50% случаев), но, все равно, он достаточно высок для представителей этой сферы деятельности. Ведь их заработок напрямую зависит от уровня продаж. Возможно, это объясняется наличием определенной модели работы с каждым новым клиентом, которая способствует постепенному формированию данного симптома.

Результаты второго и третьего этапов исследования (анкетирование и индивидуальное интервьюирование) заключались в определении основных факторов, способствующих формированию эмоционального выгорания у торговых агентов. У продавцов в 90% случаев преобладал фактор «хроническая напряженная психологическая деятельность». А в 60% случаев преобладал фактор «психологически трудный контингент». Что касается первого фактора, он, несомненно, играет ведущую роль в профессиональной деятельности продавца. Но второй фактор требует очень пристального анализа. С одной стороны, все факторы определялись, главным образом, с точки зрения самих работников и тем самым могли смешиваться с симптомами эмоционального выгорания, т.е. уже конечным результатом данного феномена. С другой стороны, в зависимости от индивидуальных особенностей личности фактор, присутствующий в профессиональной дея-

тельности, может быть как травмирующим, так и нейтральным. Другими словами, определение продавцом клиентов как «трудный контингент» может быть вызвано влиянием уже сформировавшегося эмоционального выгорания. В то же время люди, которых приходится обслуживать продавцам, действительно в большинстве своем могут быть «трудными» - грубыми, придирчивыми, непонятливыми, под алкогольным и наркотическим опьянением и т.д. Решающую роль в отнесении этого явления к факторам выгорания сыграло определение «трудного контингента» испытуемыми (продавцами), у которых не было выявлено эмоциональное выгорание, а, следовательно, отсутствовали его симптомы и их влияние.

У группы сетевых агентов наблюдались несколько иные результаты. В 100% случаев преобладали факторы: «хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность» и «повышенная ответственность за исполняемые функции». Действительно, присутствие этих факторов вполне оправдано. Ведь для того, чтобы привлечь клиента необходимо применить все свои знания и умения, но обязательно, придав им необходимую эмоциональную окраску. А работа в большинстве случаев с нездоровыми (физически) людьми (распространение биологически-активных добавок) и стремление помочь им объясняет и присутствие фактора «повышенная ответственность за исполняемые функции». Также как и у продавцов в 60% случаев наблюдался фактор «психологически трудный контингент».

В результате сравнительного анализа групп испытуемых (продавцов и сетевых агентов) мы выяснили, что факторы, влияющие на формирование эмоционального выгорания и симптомы, определяющие этот синдром, в обеих группах доминируют одинаковые. В процентном выражении показатели доминирующих факторов в группе сетевых агентов выше, чем в контрольной группе продавцов, а симптомы, сложившиеся в результате воздействия травмирующих факторов, в группе сетевых агентов ниже, чем в контрольной группе. В группе продавцов эмоциональное выгорание присутствует в большем количестве случаев и на более глубоких фазах. Возникает вопрос, почему при более интенсивном воздействии психотравмирующих факторов в группе сетевых агентов наблюдается гораздо меньший уровень развития эмоционального выгорания, чем в контрольной группе продавцов? Мы можем выделить несколько аспектов профессиональной деятельности сетевых агентов, которые препятствуют формированию у них эмоционального выгорания:

Возраст и уровень образования. Большинство испытуемых старше 30 лет и имеют высшее образование. Это предполагает наличие у них устойчивой системы ценностей и взглядов на жизнь, умения самоактуализации и самообразования;

Проведение семинаров и школ маркетинга. В наше время профессия продавца очень востребована, но не распространено обучение ей. Напротив, развитие сетевого бизнеса в условиях здоровой конкуренции повлекло за собой необходимость привлечения к работе настоящих профессионалов и соответственно их обучение. Проведение семинаров и школ маркетинга способствует профессиональному и личностному росту представителей компании, позволяет им находить всё более оптимальные, эмоционально-сберегающие технологии для эффективной работы;

Интерес к работе. Стимулирование работников (моральное и материальное) способствует постоянному присутствию у них интереса к своей деятельности вообще и к себе как профессионалу в частности. Также большую роль играет возможность профессионального роста, в большинстве случаев независимого от высшего начальства.

Формула успеха. Направленность работников на помощь людям и на собственный успех играет ведущую роль в любой профессии. Представители сетевой компании утверждают, что эта установка не дает им забыть о своем главном предназначении - помощи людям - и собственном успехе.

Все это помогает сетевым агентам приблизиться к высшей планке профессионализма и тем самым защитить себя от воздействия травмирующих факторов и развития эмоционального выгорания. А положительные результаты этой защиты мы выявили в ходе нашего исследования, подтвердив теоретические обоснования данными, полученными эмпирическим путем.

РОЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ РЕФЛЕКСИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Корнилова О. А.

Сибирский государственный технологический университет

Динамизм социально-экономического, научно-технического и духовного развития общества предопределяет переход к новым технологиям социальной работы, ориентированным на вариативность, творческую индивидуальность, личный потенциал специалиста. Происходящие преобразования определяют необходимость изменения имеющихся систем профессиональной подготовки специалиста социальной работы, который выступает носителем перемен в социальной сфере, обеспечивает успешную интеграцию человека в общество.

В соответствии с законом РФ «Об образовании», Национально доктриной образования в Российской Федерации, целью современного образования становится воспитание личности, способной к самостоятельному принятию решений в ситуации выбора, отличающейся мобильностью, конструктивностью, динамизмом, а содержание образования ориентируется на создание условий для самосовершенствования и самореализации. Государственный образовательный стандарт по специальности «социальная работа» и профиограмма