

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Саратовский национальный исследовательский государственный
университет им. Н.Г. Чернышевского»

Кафедра консультативной психологии

**Влияние стажа работы сотрудников торговых сетей и их типа
темперамента на развитие у них эмоционального выгорания**

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ БАКАЛАВРА

студентки 5 курса

направления 37.03.01 «Психология»

факультета психологии

Кудряшовой Екатерины Янисовной

Научный руководитель

к. псих.н., доцент

Г.Н. Малюченко

Зав. кафедрой,

д. псих. н., профессор

Т.Н. Белых

Саратов-2022 г.

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Профессии системы «человек-человек» являются сегодня одними из самых востребованных в мире, что обусловлено высоким уровнем конкуренции, при котором прямое взаимодействие с действующими и потенциальными клиентами является обязательным условием для экономического развития большинства организаций. Подобное относится и к работе сотрудников торговых сетей, чья деятельность напрямую связана с оказанием влияния на покупателя с целью приобретения последним той или иной продукции. Успешность выполнения указанной задачи зависит от наличия у продавца определенных личностных характеристик, в том числе соответствующего типа темперамента – совокупности психологических качеств, определяющих скорость и специфику реакции человека на происходящие вокруг него события. Наличие указанных характеристик, а также того или иного типа темперамента определяет способность сотрудника торговой сети противостоять эмоциональному выгоранию в профессиональной деятельности.

Подобное эмоциональное нарушение, как правило, формируется на фоне высокого эмоционального напряжения, вызванного спецификой профессиональной деятельности. Основанием для развития профессионального выгорания может выступать как несоответствие личностных характеристик человека требуемым в конкретной профессиональной области, так и отсутствие у человека необходимого стажа работы. Последнее обусловлено, как правило, столкновением завышенных ожиданий со стороны сотрудников с реальными обстоятельствами работы.

Таким образом, понимание того, какие направления психологической работы с сотрудниками торговых сетей с целью профилактики развития у них эмоционального выгорания в профессиональной деятельности будут наиболее эффективными, лежит в определении влияния стажа их работы и их типа темперамента на развитие у них указанного эмоционального нарушения.

Степень разработанности проблемы. Влияние типов темперамента на эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности рассматривается в исследованиях самых различных авторов. Непосредственно темперамент как личностная характеристика изучается В.Н. Карандашевым, Б.М. Тепловым, И.С. Пряжниковым, М.А. Кривцовой, Е.В. Трemasкиной и др. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности изучается А.В. Стебловской, Н.И. Влаx, И.А. Лапиной, А.Н. Блинковым, О.И. Лебединцевой и др. Влияние типа темперамента на развитие у личности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности описывается в работах В.С. Третьяковой, Т.В. Колузаевой, Л.А. Власовой, М.З. Худаловой и др.

Психологические особенности работы сотрудников торговых сетей, влияющие на возникновение у них эмоционального выгорания также представлены во многих научных исследованиях. В частности, Е.А. Климовым, Т.П. Варфоломеевой, Н.И. Чернецкой, Е.Н. Диновым и др. были определены специфика и личностные качества, необходимые для успешного выполнения своих рабочих обязанностей лицами, ведущими профессиональную деятельность в системе «человек-человек». И.В. Серафимович, Е.В. Дворцовой, Е.А. Захаровой, М.С. Сергеевой и др. были выделены личностные характеристики, необходимые в данном отношении непосредственно сотрудникам торговых сетей. В совокупности в работах указанных авторов определено, как специфика работы в торговых сетях оказывает влияние на развитие у сотрудника эмоционального выгорания.

Несмотря на достаточно широкую освещенность различных аспектов влияния стажа работы сотрудников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания в профессиональной деятельности, среди современных исследований недостаточно работ, освещающих указанные факторы в их совокупности. Все это обуславливает актуальность выбранной темы исследования.

Объект исследования: факторы эмоционального выгорания.

Предмет исследования: изучение взаимосвязи между стажем, темпераментом сотрудника и степенью его эмоционального выгорания.

Цель исследования: выявить взаимосвязь между стажем работы, типом темперамента сотрудника и степенью его эмоционального выгорания.

Гипотеза исследования: стаж работы сотрудников и их тип темперамента оказывает влияние на развитие сотрудника торговых сетей эмоционального выгорания, а именно:

– чем выше стаж сотрудников, тем выше уровень сформированности у них эмоционального выгорания;

– чем ниже у сотрудников уровень экстраверсии и выше уровень нейротизма, тем выше уровень сформированности у них эмоционального выгорания.

В задачи исследования входит следующее:

1. Представить теоретические основы изучения влияния стажа работников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания.

2. Подобрать диагностический инструментарий и провести эмпирическое исследование влияния стажа работников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания.

3. Проанализировать результаты исследования, сделать выводы.

Методы работы:

1. Теоретические: анализ научной литературы и по теме исследования, обобщение полученной информации.

2. Эмпирические:

– методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко);

– методика «Диагностика профессионального выгорания» (К. Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой).

– личностный опросник ЕРІ (методика Г. Айзенка).

3. Математические: количественный и качественный анализ данных; t-критерий Стьюдента.

База исследования: сотрудники магазина одежды «Модис». В исследовании принимали участие 20 сотрудников данного учреждения в возрасте 20-45 лет.

Практическая значимость исследования: его результаты могут быть использованы при разработке рекомендации по профилактике профессионального выгорания в системе «человек-человек», а также при составлении программ профилактики и определении направлений улучшения условий работы сотрудников, как психологами, так и руководителями компаний.

В первой главе представлены теоретические основы изучения влияния стажа работников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания. Сделаны следующие выводы:

Темперамент является одной из основных характеристик личности, при этом врожденной. Данная характеристика обуславливает быстроту реакции человека на происходящее и в целом специфику данной реакции. Кроме того, темперамент обуславливает устойчивость нервной системы, способность противостоять стрессовым ситуациям, продумывать стратегии защиты, устанавливать определенные взаимоотношения с людьми. В соответствии с тем, насколько качественно и количественно выражены указанные характеристики, выделяют сангвиников, холериков, флегматиков и меланхоликов. Указанные личностные характеристики обуславливают, в том числе, и способность личности противостоять эмоциональному выгоранию в профессиональной сфере – эмоционального нарушения, которое возникает вследствие эмоционального перенапряжения в деятельности.

На развитие указанной характеристики влияет, в том числе, и стаж работы, по мере накопления которого у сотрудника также формируются определенные личностные качества и отношение к профессиональной деятельности. Однако темперамент как характеристика врожденная в данном случае преобладает. Определено, что в наибольшей степени эмоциональному выгоранию подвержены лица, обладающие меланхолическими,

флегматичными и реже холерическими качествами. То есть это лица с выраженным самоконтролем, стереотипностью и ригидностью мышления, замкнутые и необщительные, сдержанные и рассудительные, но при этом имеющие неустойчивую нервную систему, что и обуславливает быстрое формирование у них эмоционального истощения и деперсонализации.

Профессиональная деятельность сотрудников торговых сетей относится к системе «человек-человек», объектом работы в которой выступают люди, а предметом – постоянное взаимодействие с ними. Все это определяет профессиональные качества и психофизиологические характеристики, которыми должен отличаться специалист, задействованный в системе профессий «человек-человек». Среди указанных характеристик можно выделить высокий уровень развития коммуникативных навыков, способность к эмпатии, высокий уровень развития эмоционального интеллекта, гуманизм, понимание, стремление к самореализации, активной, продуктивной жизни, саморазвитию, творчеству и т.д.

Специалист в указанной области должен чувствовать людей, знать, как построить беседу, контролировать и регулировать поведение человека, прогнозировать развитие ситуации, уметь предотвращать или решать конфликтные ситуации. Ему также необходимо умение управлять собой, развитый социальный интеллект, тактичность, уравновешенность, ответственность, доброжелательность и аккуратность. Кроме того, работа в указанной системе требует высокого уровня познавательных потребностей, умения работать с нестандартными объектами труда, действовать в различных социальных ситуациях и исключительно в рамках профессиональной деятельности, не переходя на личности и не оценивая других людей в соответствии с личными критериями и оценками.

С одной стороны данные качества делают работников системы «человек-человек» действительно успешными в своей профессии. С другой – являются одним из факторов, способствующих развитию у них профессионального выгорания. Во многом это обусловлено тем фактом, что

деятельность продавца строго регламентирована и независимо от своего психологического состояния он должен следовать определенным требованиям и в полной мере проявлять все необходимые профессиональные качества. Если эти качества выработаны искусственно, стремление к регулярному общению, умение чувствовать людей, их настроение и пр. или сотрудник не имеет достаточного опыта работы в торговле, в частности, то сотруднику приходится прилагать существенные усилия для поддержания необходимого эмоционального настроя, что и создает почву для развития у него эмоционального выгорания.

В своей работе по исследованию влияния стажа работников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания мы будем опираться на шкалы В.В. Бойко, К. Маслач и С. Джексон, описывающие ключевые параметры эмоционального (профессионального) выгорания, а также на представления о темпераменте, сформулированные Г.Ю. Айзенко, в основе которых лежит гиппократовская классификация темпераментов, выделяющая сангвиников, холериков, флегматиков и меланхоликов.

Вторая глава посвящена эмпирическому исследованию влияния стажа работников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания.

Эмпирическое исследование проводилось в магазине одежды «Модис». В исследовании участие 20 сотрудников данного учреждения в возрасте 20-45 лет. Из них 4 человека – в возрасте от 20 до 25 лет, 10 человек – в возрасте от 26 до 36 лет и 6 человек – в возрасте от 37 до 45 лет. Сотрудники, принимающие участие в исследовании, имели следующий стаж работы: 4 человека – стаж работы до 4 лет, 6 человек – стаж работы от 5 до 8 лет и 10 человек – стаж работы от 9 до 15 лет.

Методы исследования:

тестирование: методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко); методика «Диагностика профессионального выгорания» (К.

Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой); личностный опросник ЕРІ (методика Г. Айзенка).

Математический метод - проведен статистический анализ значимости расхождений между полученными показателями (t-критерий Стьюдента).

Сделаны следующие выводы по 2 главе:

1. В группе сотрудников с меньшим стажем работы отсутствуют испытуемые со сформировавшимся эмоциональным выгоранием. Сотрудники с меньшим стажем работы характеризуются преимущественно низким уровнем переживания психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенности собой, тревоги и депрессии. У них не наблюдается эмоционального дефицита и отстраненности, а также деперсонализации, психосоматических и психовегетативных нарушений. Вместе с тем, значимая часть сотрудников из указанной группы могут проявлять неадекватные эмоциональные реакции, у них развивается эмоционально-нравственная дезориентация, постепенно расширяется сфера экономии эмоций и формируется редукция профессиональных обязанностей.

2. В группе сотрудников с большим стажем работы у всех испытуемых по показателям (напряжение, резистенция, истощение) наблюдается фаза в стадии формирования. Это позволяет сделать вывод о том, что у испытуемых указанной группы в стадии развития находятся переживание психотравмирующих обстоятельств, неудовлетворенность собой, тревога и депрессия. Кроме того, у них периодически проявляется неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, развивается эмоционально-нравственная дезориентация, расширяется сфера экономии эмоций, формируется редукция профессиональных обязанностей. Также у данной группы сотрудников формируется эмоциональный дефицит, эмоциональная и личностная отстраненность, проявляются психосоматические и психовегетативные нарушения. Все это в своей совокупности указывает на приближение стадии полного эмоционального выгорания.

3. В группе сотрудников с меньшим стажем работы наблюдается низкий уровень по такому показателю профессионального выгорания как редукция достижений, а также по общему показателю профессионального выгорания. По показателям эмоционального истощения и деперсонализации испытуемые указанной группы в равной степени показывают низкий и средний уровни. Отсюда можно сделать вывод, что сотрудники с меньшим стажем работы проявляют некоторое снижение эмоционального тонуса и психическое истощение, что выражается, в том числе, в некотором равнодушии, в редком проявлении сильных эмоций положительного и отрицательного характера, в отсутствии выраженного интереса к окружающим, а также в развитии ощущения «перенасыщенности» работой.

Вместе с тем, у них наблюдается некоторая эмоциональная отстраненность и безразличие, что иногда приводит к формальному выполнению своих профессиональных обязанностей, проявлению раздражительности, циничного отношения к коллегам и клиентам и в целом высокомерного поведения. При этом они не склонны негативно оценивать себя, свои профессиональные достижения и уровень своей профессиональной компетентности. Они также не склонны перекладывать свои обязанности на других коллег, отстраняться от работы, избегать ее. Все это в своей совокупности обуславливает низкий уровень профессионального выгорания у сотрудников торговых сетей с меньшим стажем работы.

4. В группе сотрудников с большим стажем работы преобладает средний уровень по всем показателям профессионального выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция достижений. В результате у большинства испытуемых указанной группы имеется средний уровень профессионального выгорания. Отсюда можно сделать вывод, что у сотрудников торговых сетей с большим стажем работы наблюдается снижение эмоционального тонуса, формирование психического истощения, что ведет к равнодушию и формальному выполнению профессиональных обязанностей. Сотрудники не склонны испытывать сильные положительные

или отрицательные эмоции, связанные с работой, у них наблюдается утрата интереса к работе и всему, что связано с ней. Это проявляется, в том числе, в некоторой раздражительности, цинизме, высокомерном поведении. Вместе с тем, указанная группа испытуемых склонны негативно оценивать себя и свои профессиональные достижения, а также возможности для профессионального развития, ввиду чего они склонны к перекладыванию своих обязанностей и избеганию работы в целом.

5. В группе сотрудников с меньшим стажем работы наблюдается преимущественно низкий уровень нейротизма и преимущественно высокий уровень экстраверсии. Это позволяет сделать вывод о том, что в данной группе большинство испытуемых обладает высокими эмоциональной устойчивостью и самоуважением при отсутствии вегетативных расстройств. Вместе с тем испытуемые указанной группы в большей степени склонны получать удовольствие извне, то есть от общения с людьми, при взаимодействии с ними.

6. В группе сотрудников с большим стажем работы наблюдается преимущественно ниже среднего уровень нейротизма при равных долях ниже среднего и низкого уровня экстраверсии. Отсюда можно сделать вывод, что большинство испытуемых указанной группы редко проявляют эмоциональную неустойчивость, тревогу и низкое самоуважения, а также вегетативные расстройства. Вместе с тем, они мало склонны или совсем не склонны к получению удовольствия извне, то есть общение с людьми не доставляет им удовольствия и радости.

7. Статистической значимости достигают расхождения по всем показателям эмоционального выгорания первой и второй группы сотрудников. Это подтверждает вывод о том, что сотрудники торговых сетей с большим опытом работы склонны к эмоциональному выгоранию в большей степени, чем сотрудники с меньшим стажем работы. Кроме того, статистической значимости достигают расхождения по всем показателям профессионального выгорания первой и второй группы сотрудников, что о

том, что большей склонности сотрудников торговых сетей с большим опытом работы к профессиональному выгоранию, чем сотрудников с меньшим стажем работы.

При этом расхождения по показателям экстраверсии и нейротизма первой и второй группы сотрудников не достигают статистической значимости. Исходя из этого, был сделан вывод о том, что стаж работы не оказывает значимого влияния на уровень экстраверсии и интроверсии у сотрудников торговых сетей. Таким образом, полученные результаты свидетельствуют о том, что стаж работы оказывает значимое влияние на уровень эмоционального выгорания сотрудников торговых сетей, тогда как тип темперамента подобного влияния не имеет.

В заключении хотелось сказать о том, что на практике в сферу торговли должны включаться люди, имеющие определенные психологические характеристики, а именно: имеющие высокий уровень нервно-психической устойчивости, стремление к постоянному взаимодействию с самыми различными людьми, с умением осознавать и признавать факт наличия людей с самыми разными взглядами мировоззрениями и особенностями поведения. Только в этом случае сотрудник сумеет показывать действительно высокую эффективность своей работы.

В данной работе было проведено исследование по вопросу влияния стажа работы сотрудников торговых сетей и их типа темперамента на развитие у них эмоционального выгорания. Было определено, что темперамент обуславливает способность человека противостоять эмоциональному выгоранию в профессиональной сфере, которому в большей степени подвержены личности с меланхоличным, флегматичным и холерическим его типом. Работа в торговых сетях подразумевает постоянное взаимодействие с самыми разными людьми, что требует от сотрудника способности и склонности к подобному типу взаимодействия, то есть стремления к общению с людьми при высоком уровне эмоциональной устойчивости. В то время, результаты эмпирического исследования показали,

что сотрудники торговых сетей с меньшим стажем работы, в отличие от сотрудников с большим стажем работы, в своем большинстве показывают низкий уровень эмоционального (профессионального) выгорания, хотя у них присутствуют проявления резистенции. Но показатели темперамента не оказывают значимого влияния на развитие у данной группы сотрудников с разным стажем работы эмоционального выгорания.