

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
_____ Любов ПОМИТКІНА
« ____ » _____ 2022 р.

Дипломна робота **(пояснювальна записка)**

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «БАКАЛАВР»
Спеціальності «Психологія»

Тема: «Зв'язок особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів»

Виконавець: студентка ПС-502бз Лещінська Софія Михайлівна

Керівник: старший викладач кафедри авіаційної психології Власова-Чмерук
О.М.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної
психології Гордієнко К.О.

КИЇВ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри
_____Любов ПОМИТКІНА
«03» січня _____2022 р.

Завдання

на виконання дипломної роботи

Лещинської С.М.

1. Тема дипломної роботи: «Зв'язок особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів», затверджена наказом ректора № 2624/ст від 30.11.2021 р.

2. Термін виконання роботи: з 03.01.2022 р. по 28.02.2022 р.

3. Вихідні дані до роботи: вибірка – 20 співробітників (продавців-консультантів) ТОВ Промінь.

Методики дослідження: «Методика великої п'ятірки (Big Five Inventory під ред. Мишкевич, Щебетенко, 2017; «методика В.Бойка діагностики рівнів і фаз «емоційного вигорання», методика О. Рукавшнікова

4. Зміст пояснювальної записки: вступ дипломної роботи містить висвітлення актуальності дослідження особистісних характеристик професійного вигорання, об'єкт, предмет, мету, завдання, практичне значення дослідження. Перший розділ включає аналіз наукової літератури стосовно особистісних якостей, особливостей професії продавця-консультанта. В другому розділі представлена характеристика умов та етапів дослідження, методологічна основа, опис психодіагностичних методик, результати

дослідження зв'язку особистісних характеристик та професійного вигорання продавців-консультантів. У висновках подані загальні підсумки роботи.

5. Перелік обов'язкового графічного матеріалу: 6 таблиць 2 рисунки

6. Календарний план-графік:

№	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Вибір теми та формулювання завдань		
2	Тематичний добір та аналіз наукових праць		
3	Оформлення теоретичного розділу		
4	Методологічне <u>обґрунтування</u> емпіричного дослідження		
5	Проведення емпіричного дослідження		
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів		
7	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ		
8	Подання дипломної роботи науковому керівнику		
9	Попередній розгляд дипломної роботи		
10	Виправлення зауважень ,оформлення рецензії ,відгуку наукового керівника		
11	Подання дипломної роботи <u>нормоконтролеру</u> та на підпис завідувачу кафедри		
12	Захист дипломної роботи		

Дата видачі завдання _____ р.

Керівник дипломної роботи _____ Оксана ВЛАСОВА-ЧМЕРУК

Завдання прийняла до виконання _____ Софія ЛЕЩІНСЬКА

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Зв'язок особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів .», сторінок 46 ,5 рисунків ,9 таблиць,20 використаних джерел .

Ключові слова: СТРЕС, ОСОБИСТІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ, ПРОДАВЕЦЬ-КОНСУЛЬТАНТ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ

Мета дослідження: теоретично та експериментально дослідити прояви синдрому «професійного вигорання» в продавців-консультантів та розробити методичні рекомендації щодо попередження синдрому.

Об'єктом дослідження є професійне вигорання особистості

Предметом дослідження – є зв'язок особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів.

1) На основі теоретичного аналізу літератури дати визначення поняттям «професійне вигорання» та «особистісні характеристики».

2) Емпірично встановити показники професійного вигорання та прояви особистісних характеристик у продавців-консультантів .

3) На основі емпіричного дослідження виявити зв'язки між досліджуваними характеристиками за допомогою математично-статистичної обробки даних.

Встановлено, що найбільш у продавців-консультантів з професійного вигорання проявлений симптом емоційного виснаження. Також виявлені значимі кореляційні зв'язки між особистісними характеристиками та компонентами емоційного вигорання.

Практичне значення роботи полягає у тому, що отримані дані можуть бути використані у спецкурсах «Психологія менеджменту». Також дані можуть використовувати психологи для практичної роботи щодо подолання професійних криз спеціалістами сфери обслуговування.

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У РОБОТІ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ	
1.1.Поняття професійного вигорання.....	8
1.2.Особистісні якості та їх роль у професійному житті продавців	14
1.3.Характеристика стрес-факторів в роботі продавців консультантів.....	17
Висновок до розділу 1	21
Розділ 2.ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ .	
2.1.Організація та етапи проведення емпіричного дослідження	22
2.2.Аналіз отриманих результатів за методикам та їх інтепретація.....	33
Висновок до розділу 2.....	42
ВИСНОВКИ.....	43
Список використаних джерел.....	45

ВСТУП

Тема вигорання на роботі досліджувалася багатьма вченими, і вони присвятили цьому явищу значну роботу, що сприяло розвитку цієї теми в науковій літературі (В. Бойко, А. Рукавишников, Х. Фреденберг, З. Решетова та ін.). Ми також знаємо, що таке явище, як вигорання, має широкий спектр напрямків: це як психічний стан, так і фізичний та емоційний стан.

Слід зазначити, що вчені, які розглядають «вигорання» як предмет своїх досліджень, позиціонують його як деструктивне явище (вичерпання фізичних, фізіологічних і духовних ресурсів) у житті будь-кого. Тривога фізичної, емоційної та когнітивної працездатності, яку відчувають співробітники, які не можуть швидко подолати стрес, викликаний відомим пригніченням, помічаючи вплив цілей та своїх творчих шляхів (З. Решетова та ін.); Отримувати зворотний зв'язок про травматичний стрес у загальному вигляді або у вигляді зупинки емоцій (зменшення їхньої енергії) певною мірою, емоційний або професійний образ дій, який дозволяє людині вимірювати та Застосовувати емоційний резерв (В. Бойко та ін.); психофізіологічні ефекти, пояснені певною мірою, іноді надмірні, але за принципом не дають очікуваних результатів від зусиль Благополуччя трудових потреб, що вимагає психологічних, емоційних, а іноді і фізичних відмінностей, а також ефективність реагування на надмірний стрес або невдоволення (В. Орел та ін.); особистісна «людина» в системі вигорання особистісних типів (Т. Форманюк та ін.). Слід зазначити, що тематика дослідження та профілактики «вигорання» була обрана для належного відображення в концепціях і методах дослідження для конкретизації ідеї методів роботи.

Актуальність даної теми полягає у вивченні вигорання та інших наслідків професійного стресу, що визначаються не стільки їх згубним впливом на працездатність, скільки тим, що стрес має вплив на все життя, що призводить до проблем зі здоров'ям, психологічної та особистісної різноманітності.

Мета дослідження: теоретично та емпірично дослідити феномен «вигорання» у продавців-консультантів

Об'єкт дослідження – професійне вигорання на роботі Предметом дослідження є зв'язок між особистими якостями та вигоранням продавця-консультанта.

Завдання дослідження:

- 1) На підставі загальнонаукового вивчення літератури дефінувати поняття «професійне вигорання» та «особистісні характеристики».
- 2) Емпірично встановити показники професійного вигорання та прояви особистісних характеристик у продавців-консультантів .
- 3) На підставі емпіричного аналізу визначити зв'язок між розглянутими рисами за допомогою математично-статистичної обробки даних.

Експериментальним майданчиком для цього дослідження є ТОВ «Простор». Дослідження охопило 20 співробітників.

Методи дослідження. Поставлені завдання вирішувалися з використанням теоретичних та емпіричних методів: Теорія: Історико-логічне вивчення наукових праць, теоретичний аналіз, систематизація, використані для узагальнення теоретичних методів визначення сутності та особливостей ефектів «вигорання» при синдромі продавця-консультанта;

Емпіричні методи спостереження, тестування (Методи: методика В. Бойка для діагностики рівнів і стадій «емоційного вигорання», методика визначення «психічного вигорання» О. Рукавшнікова, особистісний опитувальник «Велика п'ятірка»). Методичний синтез, забезпечений практичною значущістю отриманих результатів, дає можливість психодіагностики семантичних показників «вигорання на роботі».

Розділ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У РОБОТІ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ .

1.1.Поняття професійного вигорання

Вигорання – це синдром, який розвивається в умовах хронічного стресу і призводить до повного виснаження організму людини. Він складається з трьох елементів: енергії (нестача енергії, фізична втома), емоції (апатія, зниження чутливості та настрою, апатія) та присутності (втрата активності, сенсу життя). Це стан повної байдужості, коли ефективність і якість роботи різко падають, а інтерес і мотивація до роботи зникають. Ще на початку своєї кар'єри продавця-консультанта я відчув на своєму обличчі всі ознаки вигорання, і єдиною мрією було опинитися на безлюдному острові. З сьогоденної ситуації я можу назвати основні причини такого стану і бажання:

1. Нав'язана закономірність стрімкого життя і роботи, бажання встигнути на все і в роботі, і в особистому житті, результат - перевтомленість, недосипання;

2. Нерозумне планування часу, не зосередженість на пріоритетах, важливих для мене, моєї родини, мого професійного зростання та безмежних завдань.

3. Завжди піднімайте планку для досягнення цілей і нових завдань, переоцінюйте свої ресурси, отже - певний внутрішній конфлікт (можливо, криза координації особистості);

4. Надмірна емоційність, особисте життя, переживання негативних моментів у житті та роботі;

5. Нездатність сказати «ні» або визнати, що не все можливо.

6. Якщо ви не бажаєте прислухатися до свого тіла, можливо, ви не зможете відпочити, щоб не витратити час. У людей, які змушені багато інтенсивно спілкуватися з різними людьми, знайомими та незнайомими

людьми, частіше розвивається цей синдром. Тому закономірним є «вигорання» людей, які є інтровертними та чії індивідуальні психологічні особливості не відповідають професійним вимогам комунікативних професій. Вони не володіють надмірною життєвою енергією, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості та зосередженості на предметі професійної діяльності. Вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт, не «викидаючи» негативні переживання в навколишнє середовище. Більш чутлива категорія «вигорання» — це ті, хто захоплений своєю роботою і зневажає власні потреби. Вони прагнуть уникати проблем, які виникають у їхньому особистому житті. У намірі схилитися до ідеалу така людина захоплюється роботою. Відчуття потреби є необхідним і значущим. Звичайно, така людина дуже залежить від зовнішньої оцінки, особливо від визнання. Люди отримують більше позитивних почуттів у своїй професійній діяльності. Через це час від часу втрачали зв'язок із родичами та знайомими. Люди, які постійно відчувають внутрішні конфлікти, пов'язані з кар'єрою (наприклад, жінки, які борються між кар'єрою та сім'єю), частіше відчувають вигорання. Синдром вигорання розвивається в три окремі стадії: - 1 стадія (інтенсивна стадія). Всі показники та симптоми були слабкими. Вони показують, як вони ставляться до себе, наприклад, роблячи часті перерви і перерви в процесі. Також може статися ігнорування (навмисно чи ні) певних робочих ситуацій (наприклад, ігнорування потрібного запису в базі даних). Перша стадія характеризується такими симптомами:

- 1) Людина переживає різні травмуючі обставини. Робочий час і професійні стосунки між працівниками переносяться як психологічна травма;
- 2) Невдоволення собою - невдоволення собою професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- 3) «загнати в кут» – відчуття безвиході, туги до зміни роботи або професійної діяльності;

4) Тривожність і депресія – розвиток професійної тривожності. Активність, підвищена напруженість, депресія. – II фаза («Фаза опору») – характеризується надмірним емоційним виснаженням. Відсутність інтересу до роботи, потреба в спілкуванні: не хочу бачити людей, які працюють із спеціалістами, безстроково протягом тижня, стійкі фізичні симптоми: немає сил, енергії, особливо в кінці тижня, головні болі вночі, дратівливість, холод хвороба. Людина може відчувати виснаження навіть після повноцінного сну. Час формування цієї стадії в середньому становить від 5 до 15 років.

1) Недостатня вибіркова емоційна реакція - неконтрольований вплив емоцій на професійні стосунки;

2) Емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток апатії у професійних стосунках;

3) Розширити сферу збереження емоцій - емоційної ізоляції, відчуженості, зменшення будь-якого бажання спілкуватися;

4) Зниження професійної відповідальності - зниження професійної активності, Бажання приділяти якомога менше часу професійній роботі відповідальність. Третя стадія («стадія виснаження»). Можуть виникнути фізичні та психологічні проблеми, такі як виразки та депресія. Людина може почати сумніватися в цінності своєї роботи, кар'єри та самого життя. Характеризується повною втратою інтересу до роботи і життя, емоційною апатією, заціпенінням, відчуттям постійної нестачі сил. Спостерігаються порушення пам'яті та концентрації уваги, порушення сну. Люди шукають самотності. Цей етап може тривати від 10 до 20 років. Фахівці в області «вигорання» вважають, що розвиток «вигорання» не обмежується професійною сферою, а його наслідки можуть вплинути на особисте життя людини, її взаємодію з оточуючими. Розчарування на роботі — це спосіб набутти сенсу, що характеризує весь стан життя. В. Бойко вважає, що «вигорання» – це механізм психологічного захисту, вироблений людиною у вигляді повного або часткового виключення емоцій при боротьбі з

травмуючими поведінками. «Вигорання» є функціональним стереотипом почасти тому, що дозволяє людині брати та економно витратити енергоресурси. При «вигоранні» негативно позначаються його дисфункціональні наслідки

Сучасний динамічний і стрімкий світ вимагає від нас дотримуватися однакового ритму в повсякденному житті та на робочому місці. Тому проблема вигорання співробітників сьогодні стає все більш поширеною не тільки серед співробітників, але і для керівників.

Термін «вигорання» вперше запропонував американський психіатр Х. Фреденбергер у 1974 році для опису психічного стану, при якому здорові люди тісно спілкуються з клієнтами (пацієнтами) в емоційній атмосфері, щоб звернутися за професійною допомогою.

Варто визначити групи ризику працівників, які найбільше схильні до вигорання:

1. Інтроверт. Люди, які від природи скромні або сором'язливі, схильні замикатися і зосереджуватися на своїй професійній діяльності, і можуть виявляти вигорання занадто швидко, особливо якщо їх психологічний профіль не відповідає професійним вимогам професіонала.

2. Жінки відчують внутрішні конфлікти через конфлікт між роботою та сім'єю. Особливо важливим фактором є постійний тиск на підтвердження своєї професійної компетентності в умовах жорсткої конкуренції.

3. Працівники з нестабільною роботою, що призводить до хронічного страху втратити роботу чи зарплату. Особливо це стосується співробітників, які повинні знайти власну базу клієнтів.

4. Працівники, які працюють в екстремальних умовах і стикаються з постійним ризиком для життя і здоров'я.

Слід також зазначити, що цей синдром розвивається поступово і помірно, тому керівники можуть рано помітити ознаки вигорання співробітників і почати боротися з ними, не даючи їм перебувати на схожих або ідентичних посадах.

Таблиця 1. Групи симптомів, характерних для синдрому професійного вигорання

Найменування ключової групи ознак	Симптоматика
Група фізичних симптомів	стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; тяжке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; артеріальна гіпертензія; виразки і запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні прояви хвороб серця та судин
Група емоційних симптомів	нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпорадності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою; нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших: люди стають безликими, як манекени; переважає відчуття самотності
Група інтелектуальних симптомів	зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині, ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин; недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, курсах; формалізм у виконанні роботи
Група поведінкових симптомів	робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії тощо, імпульсивна емоційна поведінка
Група соціальних симптомів	низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплення; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів і колег

Серед факторів, що впливають на появу емоційного вигорання - безперервна робота поза роботою, перевтома, «нездоровий» трудовоголізм і бажання брати участь у всіх процесах, а також монотонність роботи і відсутність видимих результатів.

Емоційне вигорання легко сплутати з депресією, оскільки люди в обох станах однаково пасивні та безсилі.

Емоційне вигорання і депресія дійсно дуже схожі і часто розглядаються як суміжні проблеми. Але дослідження показують, що є відмінності. Вигорання можна визначити за рівнем кортизолу в крові. Коли пекучий кортизол не виділяється вранці - значить, на початку дня немає енергії. Кортизол не виділяється під час стресу, або організм не реагує на стрес через нього. Коли людина в депресії – надлишок кортизолу, при вигоранні – дефіцит кортизолу.

Найбільш вразливі групи – люди, робота яких тісно пов'язана з постійним спілкуванням – лікарі, психологи, вчителі, менеджери, соціальні працівники, оператори тощо, працюють у сферах типу «люди людям». Емоційне вигорання проявляється як зростаюча байдужість до своїх професійних обов'язків і до всього, що відбувається на роботі, дегуманізації у

формі зростання негативу по відношенню до пацієнтів або клієнтів і співробітників. Людина відчуває свою професійну некомпетентність, невдоволення своєю роботою та її наслідками, знеособлення, і в кінцевому підсумку якість її життя різко падає. Надалі часто можливі неврози та психосоматичні розлади.

1.2. Особистісні якості та їх роль у професійному житті продавців

Кожна особистість відрізняється своїми природними здібностями, здатністю здійснювати навчальну та мовну діяльність, своїми особистісними особливостями: темпераментом, характером, особистими переживаннями, середовищем діяльності, певними специфічними почуттями та емоціями, своїми інтересами, уподобаннями та соціальним становищем у колективі.

Продавцям-консультантам необхідні особливі знання, вміння та навички, особистісні якості, щоб мотивувати потенційних покупців до здійснення покупки, укладання угоди. Якість обслуговування визначає подальше відношення покупців до продавців взагалі і до конкретної компанії, в якій покупець придбав товар або договір, з якою він уклав. Професійна діяльність продавців-консультантів виявляється вирішальним чинником у внутрішньогалузевій конкуренції. Головна роль продавця-консультанта у суспільстві — це роль просвітителя, носія та розповсюджувача торгової культури, покликаною донести до громадян життєву важливість, цінність, практичність, корисність, переваги товару, що купується

На думку американського автора Р. Макмаррі, продавці мають бути відкритими, товариськими, агресивними та енергійними. Д. Майєр і Х. М. Грінберг вважають, що ефективний продавець повинен володіти як мінімум двома основними якостями: почуттям емпатії та цілеспрямованістю, особистою потребою у здійсненні продажу

Успіх у професійній діяльності передбачає наявність певних навичок і способів взаємодії. Наявність певних комунікативних порушень та недостатній розвиток комунікативних навичок можуть знизити успішність процесу психосоціальної адаптації [2, 7, 26].

Комунікативні навички є продуктом процесу спілкування команди, що в свою чергу впливає на рівень цього процесу. Комунікативні навички слід

розвивати в контексті спілкування дітей у сім'ях, навчальних закладах, організаціях дозвілля [18, 40].

Кузьміна Н.В. виділяє один із найважливіших елементів структури комунікаційної компетенції – вміння спілкуватися з людьми та коригувати їх у процесі спілкування. Комунікативна компетенція повинна включати вміння переконувати інших, бажання зрозуміти один одного та вміння впливати на інших [1, 3].

За сферою діяльності комунікативну компетенцію поділяють на загальну комунікативну компетентність і спеціальну комунікативну компетенцію. Тому в загальній здібності психологічна характеристика особистості забезпечує продуктивність оволодіння знаннями, вміннями та навичками за умов здійснення різноманітних видів діяльності, стимулює життєдіяльність особистості в цілому. Спеціальні здібності визначаються як система властивостей особистості, які допомагають йому досягати високих досягнень у конкретних спеціальних сферах діяльності, таких як музика, мистецтво, математика, спорт [27].

Організаторські здібності — це сукупність індивідуально-психологічних якостей людини, що визначають, чи зможе вона успішно оволодіти організаторською діяльністю.

Структура організаторських здібностей Уманського Л.І. повинна включати такі особистісні якості:

- Психологічна вибірковість - здатність особистості повно і повно відображати психологію групи при вирішенні спільного групового завдання.
- Практична та психологічна спрямованість розуму – володіння знаннями та навичками в галузі практичної психології та готовність застосовувати їх у практиці вирішення організаційних завдань.
- Розумовий такт - почуття пропорційності у взаєминах з людьми.
- Спільна енергія - здатність індивіда заражати інших і передавати свою енергію іншим.

- Вимогливість – здатність висувати відповідні вимоги в кожному конкретному випадку.

- Критичність – здатність виявляти та висловлювати суттєві відхилення від умов, зазначених у місії.

Схильність до організації діяльності - потреба в цій діяльності і нечіткі відчуття щодо її здійснення [29].

Серед причин, що перешкоджають формуванню та розвитку комунікативних та організаторських здібностей студентів, а як наслідок, психосоціальної адаптації, слід вважати організаційні умови, які не мають належного комунікативного комфорту [36].

Істотно впливає на успіх чи неуспіх акцентуованість професійних рис. Деякі риси настільки різкі (виразні), що в деяких випадках можуть призвести до подібних спалахів конфлікту та напруженості. Підкреслюючи, що характер є крайнім варіантом норми, результатом посилення її особистісних характеристик. Таким чином, люди демонструють підвищену вразливість до певних стресових факторів з точки зору їхньої стабільності порівняно з іншими стресорами. Слабка ланка в характері людини зазвичай виявляється лише в тих складних ситуаціях, які обов'язково вимагають активності цієї ланки. Акцентування особистості в надзвичайно несприятливих ситуаціях може призвести до патологічних порушень і змін у поведінці особистості [17].

В інформаційному просторі існує дуже багато порад для рекрутерів, спеціалістів з найму, як не помилитися і прийняти на роботу ефективного продавця- консультанта. Лідуючі позиції важливих особистісних рис належать: відкритість досвіду та здатність до навчання, стресостійкість - здатність зорієнтуватися в нестандартній, часом "аварійній" ситуації, бажання продавати-проактивність, наполегливість, націленість на результат, відповідальність.

1.3. Характеристика стрес-факторів в роботі продавців консультантів.

В останні десятиліття зростає інтерес до професійного стресу. Так чи інакше постійні зміни в економічній, політичній та соціальній сферах країни наклали відбиток на різні галузі, які також зазнають трансформації. У той же час, як показав досвід інших країн, це явище і процес спричиняє велике психологічне навантаження на персонал організації, особливо постраждалих від реформи. Як наслідок, у значної кількості працівників організації були виявлені ознаки професійного стресу. Сьогодні існує багато професій, де стрес може виникати з досить високою ймовірністю, якщо не говорити хронічний, і посада продавця-консультанта не є винятком.

Однією з характеристик сучасного ринку праці є необхідність виконання професійних обов'язків в екстремальних умовах, у стані високого психічного напруження. Робота під тиском є серйозним випробуванням фізичного та психічного здоров'я та критичною перевіркою фізичної підготовленості.

Основним фактором, що сприяє стресу, є професійна діяльність. Це можуть бути:

1. Низький статус, низька зарплата та погані кар'єрні перспективи. Деякі люди працюють на низькооплачуваних місцях, але відчують себе потрібними, що компенсує їх низьку оплату.

Згідно з дослідженнями Р. Ділтса, який вивчає психологічні особливості генія, таку позицію займає, наприклад, Леонардо да Вінчі - великий італійський художник і вчений епохи Відродження, відомий своїми картинами Автор «Джоконди». Вивчаючи анатомію, художник сказав, що його «мета — творити чудеса, навіть якщо це означає, що його життя буде менш спокійним, ніж інші, і що йому доведеться довго жити в бідності». Ще складніша ситуація для тих, хто хоче не тільки високої зарплати, а й роботи, яка їх задовольняє. Дуже рідко можна знайти задовільний курс, особливо якщо ти студент і маєш

невеликий досвід. І чиясь зарплата цього емоційного навантаження не компенсує. Це дає вам більше шансів вивести вас з колії.

2. Понаднормові та неналежні робочі години, наприклад, 15-годинна робота продавця-консультанта, впливають на емоційний і фізичний стан. Не дивно, що професії пов'язані з людьми та фізичною активністю, що іноді призводить до вигорання та небажання взаємодіяти із зовнішнім світом, а саме до депресії та апатії.

3. Організаційні проблеми, коли доводиться працювати не тільки на себе, а й на інших, тим більше, що не встигаєш.

З огляду на те, що зараз так мало співробітників, відповідальність лежить на тих, хто залишається: більше часу проводити на роботі, яка, природно, має сімейне та особисте життя. Зосередженість на потенційних покупцях і процвітанні компанії — це автоматичне емоційне вигорання, тому що ви вкладаєте в це всю свою енергію та час.

Більшість студентів обирають тимчасову роботу, щоб мати можливість навчатися, але справа не в «завданні», це час, коли ти не знаєш, ким будеш, чи готовий присвятити своє життя своїй спеціальності, Ще важче визначити.

Практичний досвід професійної діяльності переконливо свідчить, що стресори, які найбільше впливають на характер, глибину та наслідки стресу, мають індивідуальні особливості. Деякі з них забезпечують стійкість співробітника, підвищуючи його здатність протистояти стресовим факторам. Серед основних психологічних властивостей, які допомагають адаптуватися і долати стрес, можна назвати оптимізм, почуття гумору, міцну волю, доброту, почуття власної гідності.

Розвиток стресу на робочому місці є важливою проблемою, оскільки він впливає на продуктивність і, зрештою, на психічне здоров'я. Багато робочих стресів, таких як невизначеність ролі, конфлікти, відсутність контролю, перевантаження на роботі тощо, часто асоціюються з психічним стресом і наслідками поганої поведінки.

Другий підхід вивчає професійний стрес шляхом вивчення суб'єктивного значення оточення людини та поведінкових стратегій, які людина використовує, щоб спробувати подолати труднощі; – третій підхід дослідження спрямований на деталізацію впливу різних факторів на ідею зміни механізми регулювання діяльності, а також оцінка їх «ціни» на основі внутрішніх витрат.

Виникнення стресу залежить від впливу на людину екстремальних факторів, пов'язаних зі змістом, умовами та організацією діяльності. Важливим фактором розвитку професійного стресу є:

- суб'єктивний (особистісний) сенс ситуації,
- готовність і можливість її подолання,
- Здатність вибирати раціональні стратегії поведінки.

Одним із можливих проявів професійного стресу є розвиток синдрому психічного виснаження. Цей стан називається вигоранням. Ця концепція була введена американським психіатром Г. Фройденбергером у 1974 році для опису психічного стану здорових людей, які тісно спілкуються з клієнтами, які постійно перебувають в емоційно насиченій атмосфері під час кваліфікованого медсестринського догляду. Це люди, які працюють в системі людина-людина.

Вигорання має кілька визначень, але в найпоширенішій формі воно вважається хронічною стресовою реакцією або синдромом, що виникає в результаті хронічного професійного стресу середньої інтенсивності. У зв'язку з цим синдром психічного вигорання деякими авторами (К. Маслач) називають «професійним вигоранням», що дозволяє розглядати це явище з точки зору особистісної деформації професій під впливом професійного стресу.

Інформація – це професійний тиск. Причини його виникнення пов'язані з впливом факторів трудового процесу, а також з впливом організаційних, соціальних, екологічних і технічних характеристик діяльності. Ядром інформаційного стресу є інформаційно-когнітивний процес, який порушує регуляцію діяльності, тобто всі життєві події, що супроводжують психічний

стрес, можуть стати джерелом інформаційного стресу. Тому розвиток інформаційного тиску пов'язаний не тільки з особливостями процесу роботи, а й з різними подіями в житті людини, її діяльності, різними сферами спілкування.

Причиною сильного стресу на роботі можуть бути умови праці: погане освітлення та вентиляція, тісне приміщення та ін. До факторів, що прямо чи опосередковано сприяють професійним стресам, можна віднести відсутність інформації та відсутність часу. Ці фактори є фоном, на якому стресом може стати будь-яке додаткове роздратування.

За даними Американського національного інституту охорони праці, перші місця у списку професій, що найчастіше викликають стрес, займають такі професії як вчителі старших класів, поліцейські та шахтарі, а також і такі "звичайні" професії як секретарі, різноробочі, продавці-консультанти та низка інших. Звичайно, в останній професійній групі робота не настільки небезпечна як у шахтарів і не настільки відповідальна як у вчителів, однак вони позбавлені свободи у прийнятті рішень, отримують маленьку зарплату, а професійний статус їх професій дуже низький

Висновок до розділу 1

Актуальність вивчення професійного вигорання та прийомів їх подолання обумовлена не лише їх негативним впливом на продуктивність праці, а й тим, що вони впливають на життя людини, змінюючи її фізичний та психічний стан, що призводить до втрати здоров'я, психологічних проблем та змін особистості. В. Бойко розглядає вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на деякі психотравмуючі дії, набутий стереотип емоційної, здебільшого професійної поведінки. За В. Бойком, вигорання – це частково функціональний стереотип, оскільки дає змогу людині дозувати й економно

Продавцям-консультантам необхідні особливі знання, вміння та навички, особистісні якості, щоб мотивувати потенційних покупців до здійснення покупки, укладання угоди. Головна роль продавця-консультанта у суспільстві — це роль просвітителя, носія та розповсюджувача торгової культури, покликаною донести до громадян життєву важливість, цінність, практичність, корисність, переваги товару, що купується

На думку американського автора Р. Макмаррі, продавці мають бути відкритими, товариськими, агресивними та енергійними. Д. Майєр і Х. М. Грінберг вважають, що ефективний продавець повинен володіти як мінімум двома основними якостями: почуттям емпатії та цілеспрямованістю, особистою потребою у здійсненні продажу.

Робота продавця-консультанта пов'язана з професійним стресом. Причиною такого стресу на роботі можуть бути умови праці (тривала робота стоячи), погане освітлення та вентиляція, тісне приміщення та ін. Сучасні споживачі є дуже вимогливими, користуються переконанням «клієнт завжди правий» і можуть бути дуже прискіпливими. Ці фактори є фоном, на якому стресом може стати будь-яке додаткове роздратування

Розділ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ОСОБИСТІСНИХ ЯКОСТЕЙ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРОДАВЦІВ-КОНСУЛЬТАНТІВ

2.1. Організація та етапи проведення емпіричного дослідження

Для вивчення особливостей взаємозв'язку між професійним вигоранням та особистісними якостями було організовано та проведено емпіричне дослідження.

Методика організації емпіричного дослідження передбачала детальний аналіз особливостей підготовки та проведення психологічного експерименту.

Підготовка практичного дослідження, перш за все, передбачає визначення категоріального апарату, основними частинами якого є об'єкт, предмет, мета, завдання, гіпотеза та методи. Наведемо визначення цих понять відносно до нашого дослідження.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання

Предмет дослідження – зв'язок особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів.

Мета роботи – виявити зв'язок між особистісних якостей та професійного вигорання продавців-консультантів.

Дослідження проводилося протягом грудня 2021 року.

В основі емпіричного дослідження є припущення про наявність взаємозв'язку між професійним вигоранням та особистісними якостями

Для вивчення зв'язку між особистісними якостями та вигоранням я підбрала вибірку 20-24-річних продавців. Загальна кількість респондентів – 20, усі мають досвід спілкування з людьми, з них 5 хлопців та 15 дівчат. Для емпіричного дослідження я використовувала 3 методи, включаючи тестування. Це зайняло 40 хвилин, за цей час було оголошено інструкцію та

час прийняття. Після завершення тесту їм сказали, що вони отримають зворотній зв'язок щодо результатів дослідження за бажанням.

Емпіричне частина нашого дослідження має таку програму (див. табл. 2.1.1):

Таблиця 2.1.1

Етапи емпіричного дослідження

№ етапу	Назва етапу	Основні процедури етапу
I	Розробка програми емпіричного дослідження	1.1 Розробка стратегічного плану дослідження, визначення проблеми. 1.2 Розробка методичного плану дослідження: визначення об'єкту, предмету. 1.3 Обґрунтування вибірки. 1.4 Визначення методів дослідження; добір інструментарію 1.5 Визначення методів аналізу.
II	Збір та обробка первинних даних	2.1. Розробка робочого плану дослідження; 2.2. Проведення дослідження 2.3. Перевірка, підрахунок балів, підготовка даних для обробки – створення масиву вихідних даних; 2.4. Первинна обробка результатів.
III	Аналіз та інтерпретація отриманих даних	3.2. Кількісний і якісний опис отриманих даних; 3.3. Написання висновків; 3.4. Розробка рекомендацій.

В основі даного дослідження лежить теоретичне положення про взаємозв'язок особистих якостей і вигорання на роботі продавців-консультантів. Г. Фройденбергер, Л. В. Виноградова, К. Маслач, Р. Дільтс, Є. А. Клімов, О. І. Вітковська, В. Бойко, Т. Форманюк. тощо

Для емпіричного дослідження використовуються 3 методи:

1. Рівні та стадії «Емоційного вигорання» діагностував В. Бойко
2. Визначення «психічного вигорання» О. Рукавшнікова,
- 3 Особистісний опитувальник Великої п'ятірки.

Охарактеризуємо психодіагностичні методики, що використовувалися в нашому дослідженні.

1. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко

Теоретичне обґрунтування методики: На думку автора методики, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи. Емоційне вигорання являє собою придбаний стереотип емоційної, частіше - професійної поведінки. З одного боку, воно дозволяє людині дозувати і економно використовувати енергетичні ресурси, з іншого - вигорання негативно позначається на виконанні роботи і стосунках з партнерами. Бойко розглядає емоційне вигорання як професійну деформацію особистості.

Мета: діагностика вираженості тієї чи іншої фази синдрому професійного вигорання.

Структура: Опитувальник містить 84 питання, що групуються в 12 шкал (кожна шкала фактично відображає вираженість симптому вигорання).

За допомогою даної методики оцінюється вираженість таких фаз (табл. 2.2.1):

Таблиця 2.1.2

Фази стресу та симптоми вигорання за В. Бойко

Фаза	Симптом
1. Фаза напруги	Переживання психотравмуючих обставин Незадоволеність собою Почуття безвиході («загнаність у клітку») Тривога і депресія
2. Фаза резистенції	Неадекватне виборче емоційне реагування Емоційно-моральнісна дезорієнтації Розширення сфери економії емоцій Редукція професійних обов'язків
3. Фаза виснаження	Емоційний дефіцит Емоційна відстороненість, Особистісна відстороненість (деперсоналізація) психосоматичні і вегетативні порушення

Діагностика рівнів «емоційного вигорання. В. Бойко дав таке визначення емоційного вигорання. Емоційне вигорання - це психологічний захисний механізм, вироблений індивідами, який має форму повного або часткового виключення емоцій у відповідь на певні травматичні ефекти. Емоційне вигорання - це зрілий емоційний стереотип, часто професійна поведінка. Вигорання є функціональним стереотипом почасти тому, що дозволяє людині економно витратити енергію. У той же час, коли вигорання негативно впливає на професійну діяльність і відносини з партнерами, можуть виникнути його дисфункціональні наслідки. Бойко вважає, що емоційне вигорання — це професійна метаморфоза особистості, яка відбувається під впливом багатьох факторів — зовнішніх і внутрішніх.

Зовнішній фактор:

1. Тривала інтенсивна психологічна та емоційна діяльність. (Це трапляється, коли професіоналам, які працюють з людьми, доводиться постійно підкріплювати кожен аспект діяльності емоціями).

2. Саботувати організацію діяльності. (Нестабільне середовище впливає не тільки на самих фахівців, а й на суб'єктів спілкування – клієнтів, пацієнтів, партнерів).

3. Підвищена відповідальність за виконання функцій та операцій. (Насамперед це стосується лікарів, вчителів, соціальних працівників, юристів та судових працівників).

4. Погана психологічна атмосфера у професійній діяльності. (Визначається двома основними ситуаціями: «вертикальний» конфлікт, тобто між начальством і підлеглими, і «горизонтальний» конфлікт — конфлікт між колегами).

Внутрішні фактори:

1. Схильність до емоційної ригідності. (Емоційне вигорання частіше зустрічається у тих, хто менш чуйний і виразний, більш емоційно стриманий. У імпульсивних людей (нейронні процеси з рухом) вигорання розвивається

повільніше. Підвищена вразливість і чутливість може повністю блокувати механізм психологічного захисту).

2. Посилення інтеріоризації. (Люди з підвищеною свідомістю частіше піддаються синдрому, але робота професіоналів часто чергується між інтенсивною інтеріоризацією та психологічним захистом).

3. Слабка мотивація емоційного впливу у професійній діяльності. (У цьому випадку може бути два варіанти:

- професіонал не вважає за потрібне або з якихось причин не зацікавлений у виявленні емпатії до суб'єкта діяльності;

- Людина не звикла і не вміє заохочувати до співпереживання та співучасті, що проявляється в темі діяльності).

4. Людські моральні вади та дезорієнтація.

Запропонована методика деталізує синдром емоційного вигорання як динамічний процес, що протікає в три етапи повністю за механізмом стресу. Емоційне вигорання оцінюється за 12 шкалами, що відповідають трьом ступеням:

- Стадія «тривоги та напруженості»: це передвісник і «тригерний фактор» емоційного вигорання. Стрес динамічний, посилюється внаслідок стійкого виснаження або впливу травмуючих факторів;

- етап «Опір»: стійкість до підвищеного тиску;

- «Видаткова» фаза: характеризується більш-менш вираженим зниженням енергетичного тону та ослабленням нервової системи.

Стадія «напруги тривоги». Нервозність - тригер - проявляється чотирма симптомами.

- Переживання травматичних ситуацій: проявляється у підвищеній усвідомленості травмуючих факторів у професійній діяльності.

- Незадоволеність собою: проявляється як невдоволення собою, обраним заняттям, посадою розвивається, коли проблему неможливо вирішити конструктивно.

- «Загнання в клітку»: проявляється як відчуття безвиході, яке дуже інтенсивно, коли травматична середовище тисне і не може бути вирішена. Її спроби згладити шок травматичного середовища марні. Це інтелектуально та емоційно насичений, безнадійний стан.

- Тривога і депресія: проявляються як тривожно-депресивні симптоми, пов'язані з професійною діяльністю в особливо складних ситуаціях. Незадоволеність діяльністю і собою може створити величезне напруження у вигляді переживання ситуаційної або особистої тривоги.

Фаза «Резистенція» (опір). Формування захисту на даній фазі проявляється такими симптомами вигорання:

- Неадекватні вибіркові емоційні реакції: спостерігаються в ситуаціях, коли професіонали більше не сприймають різниці між двома принципово різними явищами: недостатнім економічним вираженням емоцій та вибілковими емоційними реакціями. Тобто професіонали недостатньо «зберігали» емоції, обмежуючи емоційний вплив вибірково реагуючи на ситуацію активного об'єкта, замість встановлення емоційного зв'язку з усіма суб'єктами, а за принципом «хочу-не хочу». - Встановлено неадекватно або вибірково.

- Емоційна та моральна дезорієнтація: проявляється як емоції співробітників, які не надихають або не надихають моральних емоцій. За відсутності відповідного емоційного ставлення до свого підопічного (студентів, клієнтів, пацієнтів тощо) він виправдовує свою тактику: виправдовуючи нібито грубість чи відсутність уваги до суб'єкта, раціоналізуючи свою поведінку чи турботу про суб'єкта. повністю визнати свою провину. У емоційно важких ситуаціях використовуються думки на кшталт: «Не хвилюйся через цю ситуацію», «Не можу співчувати комусь подібному».

- Розширити сферу збереження емоцій: поза професійною діяльністю - вдома, під час спілкування з друзями та знайомими. На роботі експерт

настільки втомився від зв'язків, розмов і відповідей на запитання, що навіть не хоче спілкуватися з близькими людьми.

- Скорочення професійних обов'язків: проявляється у спробах пом'якшити або зменшити обов'язки, що вимагають емоційних витрат.

Стадія виснаження. Характеризується більш-менш вираженим зниженням загального тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист стає неодмінним атрибутом людини. На цій стадії також спостерігається багато симптомів:

- Емоційний дефіцит: відчуття, що професіонал більше не може емоційно допомогти об'єкту своєї діяльності.

- Емоційне відчуження: Співробітники майже повністю виключають емоції зі своєї професійної діяльності. Його мало що хвилювало, що не викликало емоційної реакції: чи то позитивної, чи то негативної ситуації.

- Особистісне відчуження або деперсоналізація: проявляється в широкому діапазоні перепадів настрою і поведінки професіоналів у сфері спілкування. По-перше, повна або часткова втрата інтересу до людей - предмета професійної діяльності.

- Психосоматичні та вегетативні психічні розлади: проявляються на рівні психічної та фізичної підготовленості.

На основі ключа визначається сума балів окремо для кожного симптому вигорання. Показник емоційної експресії коливається від 0 до 30 балів.

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	10 – 15	16 і більш

Наступним кроком в інтерпретації результатів був розрахунок суми симптомів, який було зроблено для кожної з трьох стадій вигорання. За кожен етап оцінка може становити від нуля до 120 балів. Про кількісні показники

можна судити лише на основі більш-менш сформованих етапів.

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	37 – 60	61 і більш

За ключем виконуються такі розрахунки:

- Визначте загальний бал за кожним із 12 симптомів вигорання;
- Розрахувати суму симптомів для кожної з трьох стадій вигорання;
- Встановіть кінцевий показник синдрому емоційного вигорання, який є сумою 12 симптомів.

2. Методика діагностики професійного вигорання О. Рукавішнікова

Структура методики: особистісний опитувальник, 72 питання, з відповідями за шкалою Лайкерта (ніколи, зрідка, часто, зазвичай). Містить три шкали.

Синдром психічного вигорання розглядається автором методики як сукупність симптомів трьох субшкал (таблиця 2.1.3)

Таблиця 2.1.3

Синдром психічного вигорання

1-ша шкала	2-га шкала	3-тя шкала
Психоемоційне виснаження - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, працюючого з людьми; проявляється у хронічному емоційному та фізичній втомі, байдужості, холодності щодо оточуючих з ознаками депресії та дратівливості.	Особистісне віддалення - спеціальна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми; проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості та нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізму по відношенню до інших людей.	Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму щодо роботи «альтруїстичного» змісту Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності в роботі.

3. Особистісний опитувальник Великої п'ятірки (Big Five inventory)

складений на основі п'ятифакторної моделі особистості. "Велика п'ятірка" (Big Five) - психологічна модель, що описує структуру особистості людини за допомогою п'яти загальних незалежних рис (факторів, диспозицій):

- E: Екстраверсія (Extraversion);
- A: Доброзичливість, поступливість, дружелюбність (Agreeableness)
- C: Добросовісність, свідомість, самоконтроль (Conscientiousness);
- N: Нейротизм, емоційна (не)стійкість (Neuroticism)
- O: (Відкритість досвіду, інтелект, уява. (Openness to Experience / Open-Mindedness)

В даний час п'ятифакторна модель особистості є найбільш широко використовуваною у наукових та прикладних психологічних дослідженнях англomовних країн. Далі наведемо інтерпритацію факторів

1. Екстраверсія. Якщо респонденти набрали високі бали, вони, як правило балакучі і енергійні. Люблять бути серед людей, почуваються комфортно, заявляючи про себе в групах. Схильні мати багато друзів та романтичних партнерів, вважаються популярними. В основному воліють посади, пов'язані з соціальною сферою та підприємництвом і процвітають у цьому. Часто можуть організовувати громадську діяльність та займатися волонтерством. Швидше віддають перевагу енергійній музиці у стилях хіп-хоп та хеві-метал, частіше займаються фізкультурою та грають у спортивні ігри. Схильні частіше відчувати позитивні емоції та інтенсивніше реагувати на позитивні події. У жінок, як правило, бали вищі, ніж у чоловіків.

Якщо респонденти набрали низькі бали, то вони як правило виявляють соціальну та емоційну стриманість. Вважають за краще в основному бути на самоті або мати кілька близьких друзів, і не ділитися своїми думками та почуттями. Зазвичай прагнуть роботи, потребує самостійності більше, ніж соціальних взаємодій. Як правило, менш схильні до пошуку гострих відчуттів та ризикованої поведінки, такої як куріння, вживання алкоголю та безладні статеві зв'язки.

2. Доброзичливість. Ті, хто набрав високі бали, зазвичай тактовні і ввічливі в соціальних взаємодіях, схильні до співпраці. Легко довіряють людям, співчутливі до чужих проблем. Зазвичай вони подобаються одноліткам і створюють відповідні та стабільні близькі відносини. Як правило, віддають перевагу роботі з людьми і успішні в цьому. Більш схильні до релігійності, до провідних ролей у громадській діяльності та до волонтерства. Зазвичай віддають перевагу музиці в стилях поп, фолк. Жінки часто набирають вищі бали, ніж чоловіки, а літні набирають вищі бали, ніж молоді.

Низькі бали характеризують людей, що схильні висловлюватися безпосередньо і прямо, навіть якщо ризикують вступити в суперечку. Їм подобається змагатися і вони схильні скептично ставитись до чужих намірів. Зазвичай мають більш високі заробітки і більш схильні до ризикованої поведінки, наприклад, куріння та агресивного водіння.

3. Добросовісність. Якщо респонденти набрали високі бали, вони, як правило організовані і відповідальні. Вони старанно трудяться задля досягнення своїх цілей і доводять почате до кінця. Зазвичай добре навчаються у школі та процвітають у багатьох професіях. Частіше займаються фізкультурою, як правило мають кращу фізичну форму і довше живуть. Жінки зазвичай набирають вищі бали, ніж чоловіки, а літні набирають вищі бали, ніж молоді.

Респонденти, що набрали низькі бали, схильні швидше діяти спонтанно, ніж складати плани, таким людям легше бачити загальну картину, ніж звертати увагу на деталі. Вони вважають за краще перемикатися з одного завдання на інше замість того, щоб виконувати їх послідовно. Найчастіше мають ліберальні політичні погляди. Схильні до ризикованої поведінки, наприклад, куріння, вживання алкоголю та наркотиків, безладних статевих зв'язків.

4. Нейротизм (Негативна емоційність) Високі бали, що набрали респонденти, означає, що вони як правило емоційно чутливі і схильні до перепадів настрою. Вони частіше відчувають негативні емоції та сильніше

реагують на негативні події. Жінки зазвичай набирають вищі бали, ніж чоловіки, а молоді набирають вищі бали, ніж літні.

Низькі бали, набрали респонденти, означає, що вони емоційно стабільні і стійкі. Вони зазвичай залишаються спокійними навіть у стресовій ситуації та швидко відновлюються після негативних подій. Низькі бали, що набрали, зазвичай відчувають себе більш благополучними.

Відкритість досвіду. Якщо респонденти набрали високі бали, вони, зазвичай відкриті новому досвіду і новим ідеям. Зазвичай це люди творчі та допитливі, чутливі до мистецтва та краси. Вважають за краще займатися наукою і творчістю і процвітають у цьому. Найчастіше дотримуються ліберальних політичних поглядів. У музиці воліють класику, джаз, блюз та рок. Можуть захопитись наркотиками.

Низькі бали характеризують людей виявляють відданість традиціям, приземленість і схильність дотримуватися перевірених способів дії. Віддають перевагу знайомому новому, конкретному абстрактному. Такі люди воліють традиційні та прикладні професії, процвітаючи в них. Найчастіше мають консервативні політичні погляди.

2.2 Аналіз отриманих методиками результатів та їх інтерпретація

За результатами методики діагностики емоційного вигорання В. Бойко отримано такі результати:

Таблиця 2.3.1.

Групові показники за методикою діагностики емоційного вигорання, %

Фаза розвитку емоційного вигорання	Сформована		
	Сформована	На стадії формування	Не сформована
Напруження	30%	45%	25%
Резистенція	40%	30%	30%
Виснаження	25%	35%	40%

Таблиця 2.2.1

Групові показники за методикою діагностики емоційного вигорання по симптомах

Фаза напруження			
	Не склався(%)	Складається(%)	Склався(%)
Переживання обставин	20	30	50
Незадоволенність собою	45	20	35
Загнаність у кут	25	35	40
Тривожність або депресія	25	20	55
Фаза резистенція			
Неадекватне емоційне реагування	25	30	45
Емоційно-етична дезорієнтація	35	40	25
Редукція професійних обов'язків	35	15	50
Економіка емоцій	10	50	40
Фаза виснаження			
Емоційний дефіцит	45	25	30

Емоційна віддаленність	30	35	35
Особистісна віддаленність	40	20	40
Психо-соматичні порушення	50	40	10

Так, фаза напруження сформована у 30 % досліджуваних, у яких найбільш виражений є симптом «загнаність у кут» (40%); на другому місці – симптом «переживання психотравмуючих обставин» (50%); на третьому – тривога і депресія; на четвертому – симптом незадоволення собою. Для фази напруження отримані показники дають право констатувати, що 30% досліджуваних відчувають виснаження і утому, викликані власною професійною діяльністю. Симптоми прояву: 1) відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі; 2) військовий може оцінювати умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 3) розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивних настроїв; 4) незадоволеність собою як професіоналом. Отримані показники свідчать також про те, що в 45 % досліджуваних фаза напруження знаходиться на стадії формування, а у 25% фаза несформована.

Фаза резистенції сформована у 40% досліджуваних, серед яких найбільш вираженим був симптом «редукція професійних обов'язків» (50%); на другому місці – симптом «неадекватне вибіркоче емоційне реагування (45%) на третьому – розширення сфери економії емоцій (40%); на четвертому – емоційно-моральна дезорієнтація (25%). Виходячи з цього можна зробити такий висновок: 40% досліджуваних відчувають надмірне емоційне виснаження, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає відчуття надмірної перевтоми і має такі симптоми: 1) редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити

на виконання професійних обов'язків; 2) неадекватне вибіркоче емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; 3) розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації; 4) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості в професійних стосунках. У 30% досліджуваних ця фаза на стадії формування, а у 30% ця фаза не сформована.

Фаза виснаження сформована у 25% спеціалістів, найбільш виражений у них – симптом особистісної віддаленості (40%). Симптоми емоційної відстороненості та емоційного дефіциту сформовані у 35% респондентів. На останньому місці симптом «психосоматичні і психовегетативні порушення» (10%). Отримані результати за даною фазою свідчать про те, що 25% досліджуваних відчувають психофізичну перевтому, спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення професійних комунікацій, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися в професійному оточенні. Розвиток психосоматичних порушень виявляється у таких симптомах: 1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечутливості на тлі пере виснаження, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків; 2) емоційна відстороненість – створення захисного бар'єра в професійних комунікаціях та особистісне відчуження; 3) психосоматичні і психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних порушень як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб, тощо. В той же час у 35% досліджуваних ця фаза перебуває на стадії формування, а у 40% респондентів ця стадія не сформована.

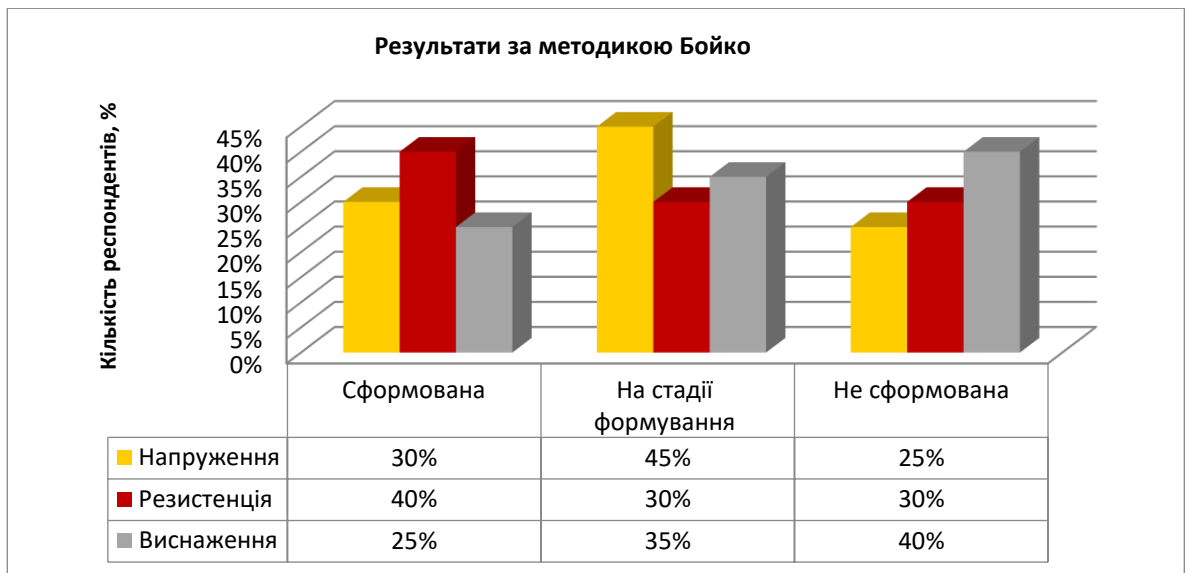


Рис. 2.2.1 Сформованість фаз емоційного вигорання у продавців

Можна сказати, що продавці, у яких сформована стадія виснаження, знаходяться у групі ризику: на цій стадії можливі порушення сну, вживання алкоголю чи транквілізаторів, розвиток депресивного розладу особистості. Істотна роль в боротьбі з синдромом емоційного вигорання відводиться, насамперед, самому працівнику. Можна надати ряд таких рекомендацій: ✓ використання "тайм-аутів" (наскільки це можливо) для забезпечення психічного і фізичного благополуччя (відпочинок від роботи); ✓ оволодіння вміннями і навичками саморегуляції (релаксація, ідеомоторні акти, визначення цілей і позитивна внутрішня мова сприяють зниженню рівня стресу); професійний розвиток і самовдосконалення (одним із способів запобігання емоційного вигорання є виділення часу на власну улюблену справу); відхід від непотрібної конкуренції (бувають ситуації, коли її не можна уникнути, але надмірне прагнення до виграшу породжує тривогу, робить людину агресивною, що сприяє виникненню емоційного вигорання); емоційне спілкування (коли людина аналізує свої почуття і ділиться ними з іншими, ймовірність вигорання значно знижується або процес цей виявляється не настільки вираженим); підтримка гарної фізичної форми (неправильне

харчування, зловживання спиртними напоями, тютюном, зменшення ваги або ожиріння посилюють прояви емоційного вигорання).

2. За методикою **професійного вигорання О. Рукавішнікова** ми спостерігаємо тенденцію зростання вигорання у продавців-консультантів.

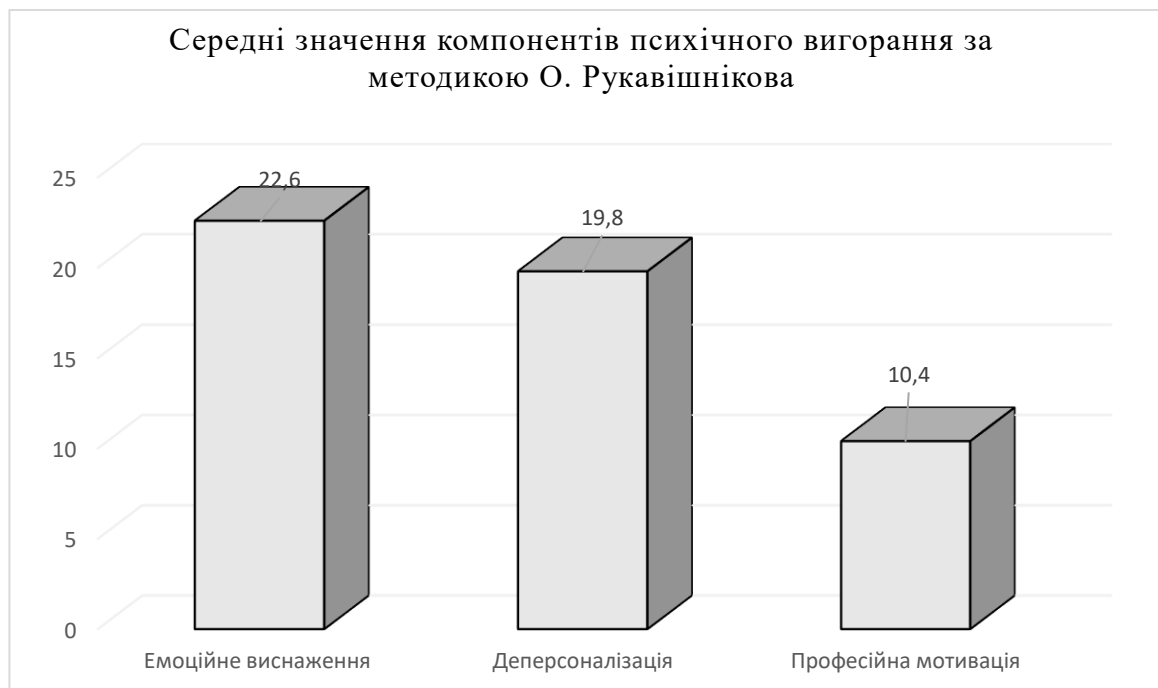


Рис. 2.1 Групові результати за методикою О. Рукавішнікова

Аналіз даних дослідження показує, що у вибірці респондентів найбільше представлений компонент "емоційне виснаження". Компонент знаходиться на першому місці за ступенем інтенсивності, що відповідає рівню розвитку вище середнього і говорить про деяке почуття втоми, емоційної порожнечі та зниженого настрою. Продавці мають енергію, щоб відповідати на звернення покупців, проте не проактивні в контактах з оточуючими людьми,

На другому місці знаходиться показник «деперсоналізація». У цьому середні значення перебувають у низькому рівні, що відбиває націленість співробітників взаємодію з оточуючими людьми. Вони мають великі робочі контакти, чуйно реагує на оцінки з боку, їхня думка про оточуючих людей відрізняється диференційованістю та адекватністю.

Найнижчі значення виявлено у компоненті «професійної мотивації», що також свідчить про низький рівень виразності даного компонента. Такі

співробітники включені в роботу, зацікавлені в результатах своєї праці та постійному вдосконаленні професійної майстерності.

За результатами **особистісного опитувальника «Великої п'ятірки»** отримано такі результати:

Метод тестування Big Five (п'ятифакторна модель особистості) розглядає особистість як структуру з характеристик (факторів) різного рівня. Під вираженою характеристикою прийнято вважати здатність людини вести себе подібним чином у різних ситуаціях. У Big Five виділяють п'ять таких характеристик.

- E: Екстраверсія
- A: Дружелюбність, доброзичливість, поступливість,
- C: Відповідальність, добросовісність, свідомість, самоконтроль
- N: Нейротизм, емоційна (не)стійкість
- O: Відкритість досвіду, інтелект, уява.

П'ятифакторна модель особистості дозволяє робити прогнози, чи буде співробітник взаємодіяти з колективом чи обере одиночну роботу, реалізує таланти чи налаштований на рутину.

В кожному факторі є свої компоненти (особистісні риси), що разом представляють цей фактор (таблиця 2.2.2)

Таблиця 2.2.3

Структура факторів особистості

Екстраверсія	Дружелюбність	Відповідальність	Нейротизм	Відкритість досвіду
Товариськість Наполегливість Енергійність	Співчуття Поважність Довіра	Організованість Продуктивність Добросовісність	Тривожність Депресивність Емоційна мінливість	Допитливість Естетичність Творча уява

При підрахунку балів, ми враховуємо полярність цих факторів за такою схемою:

Низькі бали

Високі бали

Інтроверсія
Недружелюбність
Безвідповідальність
Емоційна стійкість
Консерватизм

Екстраверсія
Дружелюбність
Відповідальність
Нейротизм
Відкритість досвіду

Таблиця 2.2.3

Групові показники за методикою діагностики емоційного вигорання по симптомах

Фактор 1 (E)	
Домінує інтроверсія	Домінує екстраверсія
80%	20%
Фактор 2 (A)	
Домінує недружелюбність	Домінує дружелюбність
15%	85%
Фактор 3 (C)	
Домінує безвідповідальність	Домінує відповідальність
15%	85%
Фактор 4 (N)	
Домінує емоційна стійкість	Домінує нейротизм
15%	85%
Фактор 5 (O)	
Домінує консерватизм	Домінує відкритість досвіду
30%	70%

По даному тесту виявлено, що більшість продавців вибірки відносяться до інтровертованого типу, люди цього типу зосереджені на власному суб'єктивному досвіді. Предмети та явища зовнішнього світу мають для них другорядне значення. Вирізняються дисциплінованим, суворо організованим інтелектом та зосередженням на власному світі. Добре виконують роботу, яка вимагає негайних рішень. Їм не потрібне значне зовнішнє стимулювання, і ця властивість формує специфіку їх поведінки. Не дуже очікуваний результат, оскільки робота продавця консультанта передбачає багато спілкування з клієнтами.

Також бачимо, що більшість респондентів (85%) характеризуються відповідальністю, дружелюбністю та емоційною нестійкістю. Можна сказати,

що відповідальність та дружелюбність є професійно важливими якостями продавців і такий результат можна оцінити позитивно в контексті вимог професії

Немає поганих чи добрих типів особистості. Так само, як немає чистих типів особистості в моменті: у різні періоди життя в людини змінюється думка, отже, і риси характеру. Вона дає змогу виявити потенціал, виявити приховані деструктивні моделі поведінки у стресі, зрозуміти мотиви та цінності, а також визначити стиль прийняття рішень.

Проведення психологічного дослідження включає в себе якісний і кількісний аналіз отриманих даних з використанням методів математичної статистики, що покращує достовірність, надійність та вірогідність отриманих результатів дослідження. Метод математичної статистики є важливим та невід'ємним компонентом ефективного проведення психологічного дослідження, оскільки надає можливість встановити взаємозв'язок між різними показниками.

В даному дослідженні застосовувався коефіцієнт кореляції Пірсона.

Кореляційний аналіз – це статистичний спосіб перевірки гіпотез про зв'язки між змінними з використанням коефіцієнтів кореляції. Коефіцієнт кореляції - це міра взаємозв'язку або ж пропорційності між двома змінними.

Основні показники коефіцієнта кореляції – це сила зв'язку, його напрямок та надійність(значимість). Сила зв'язку визначається за показником кореляції, що варіює від 0 до +/-1. Чим ближче показник до 1, тим тіснішим є лінійний зв'язок. Якщо коефіцієнт кореляції менш за 0,3, то зв'язок дуже слабкий, від 0,31 до 0,5 – помірний, від 0,51 до 0,7 – значний, від 0,71 до 0,9 – тісний, 0,91 і більше – дуже тісний. Напрямок кореляції визначають завдяки знаку кореляції: «+» - кореляція пряма, тобто збільшення одного показника призводить до збільшення іншого, «-» - кореляція зворотня, отже збільшення одного показника призводить до зменшення іншого.

Матриця кореляційних зв'язків між особистісними якостями та показниками емоційного вигорання

Фактори особистості →	Екстраверсія	Дружелюбність	Відповідальність	Нейротизм	Відкритість досвіду
Симптоми емоційного вигорання ↓					
Незадоволеність собою	-,367*				
Неадекватне емоційне реагування				,354	
Загальний показник емоційного вигорання		,356*	-,401*		-,345*
Професійна мотивація			-,401*		

* Кореляція значима на рівні 0.05 (2-стороння)

Таким чином, ми бачимо, чим більш екстравертовані респонденти, тим менше незадоволеність собою. Чим вища дружелюбність на консерватизм, тим вище проявляється емоційне вигорання. З іншого боку, чим вища відкритість досвіду, розвинена здатність сприймати та адаптуватися до усього нового, тим менш проявляється синдром емоційного вигорання. Висока відповідальність (на нашу думку в контексті організованості, енергійності) пов'язана з меншим проявом емоційного вигорання та збереженням хорошого рівня професійної мотивації.

Висновок розділу 2

Для досягнення мети дослідження було три методик : Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко, Методика діагностики професійного вигорання О. Рукавішнікова, Особистісний опитувальник Великої п'ятірки «Big five Inventory»

В дослідженні прийняли участь 20 продавців-консультантів, віком 20-24 роки, 15 дівчат та 5 хлопців.

Емпіричне дослідження базувалося кореляційному дослідженні

За результатами методики діагностики емоційного вигорання В. Бойко встановлено, що фаза напруження сформована у 30 % досліджуваних, у 45% вона є на стадії формування, для 25% ця стадія не сформована. Стадія резистенції проявилася наступним чином: у 40% респондентів – сформована, у 30% - на стадії формування та у 30% не сформована. Фаза виснаження сформована у 25% спеціалістів, В той же час у 35 % досліджуваних ця фаза перебуває на стадії формування, а у 40% респондентів ця стадія не сформована.

За результатами Методика діагностики професійного вигорання О. Рукавішнікова встановлено, що найбільш виражений "емоційне виснаження"(середній бал 22,6), на 2 місці знаходиться показник «деперсоналізація» (середній бал 19,8). Найнижчі значення виявлено у компоненті «професійної мотивації», що також свідчить про низький рівень виразності даного компонента"(середній бал 10, 4),

За результатами особистісного опитувальника «Великої п'ятірки» отримано такі результати. По даному тесту виявлено, що більшість продавців вибірки відносяться до інтровертованого типу. Також бачимо, що більшість респондентів (85%) характеризуються відповідальністю, дружелюбністю та емоційною нестійкістю. Можна сказати, що відповідальність та дружелюбність є професійно важливими якостями продавців і такий результат можна оцінити позитивно в контексті вимог професії.

ВИСНОВКИ

З моменту опису синдрому емоційного вигоряння (з 1974 року) як феномена його поширеність неухильно змінюється як у бік збільшення (все у більшій кількості людей у спочатку певній професійній групі - медичні та соціальні працівники) так і у бік розширення (охоплюючи нові групи, в яких раніше цей синдром не реєструвався).

Виходячи з поставлених нами задач, сформулюємо основні висновки дослідження.

1. На основі теоретичного аналізу наукових підходів проаналізований феномен професійного вигоряння. В. Бойко розглядає вигоряння як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на деякі психотравмуючі дії, набутий стереотип емоційної, здебільшого професійної поведінки. За В. Бойком, вигоряння – це частково функціональний стереотип, оскільки дає змогу людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси. За П. Сидоровим, синдром вигоряння це процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, що проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зниження задоволення від виконуваної роботи.

На основі теоретичного аналізу наукових підходів проаналізоване поняття особистісних характеристик. Характер людини - це конкретне, притаманне тільки йому поєднання персональних, упорядкованих психологічних рис, особливостей, нюансів. Він формується, між тим, ціле життя і проявляється під час праці та соціальної взаємодії. Особистими якостями називають комплекс складних складових як біологічних, так і обумовлених соціально компонентів особистості Головна характеристика будь-якої особистісної якості - це його стійкість: людина проявляє сформувалося у нього особистісну якість в звичних і змінюються умовах.

2. Емпіричне дослідження базувалося кореляційному дослідженні

За результатами методики діагностики емоційного вигорання В. Бойко встановлено, що фаза напруження сформована у 30 % досліджуваних, у 45% вона є на стадії формування, для 25% ця стадія не сформована. Стадія резистенції проявилася наступним чином: у 40% респондентів – сформована, у 30% - на стадії формування та у 30% не сформована. Фаза виснаження сформована у 25% спеціалістів, В той же час у 35 % досліджуваних ця фаза перебуває на стадії формування, а у 40% респондентів ця стадія не сформована.

За результатами Методики діагностики професійного вигорання О. Рукавішнікова встановлено, що найбільш виражений "емоційне виснаження"(середній бал 22,6), на 2 місці знаходиться показник «деперсоналізація» (середній бал 19,8). Найнижчі значення виявлено у компоненті «професійної мотивації», що також свідчить про низький рівень виразності даного компонента"(середній бал 10, 4),

За результатами особистісного опитувальника «Великої п'ятірки» отримано такі результати. По даному тесту виявлено, що більшість продавців вибірки відносяться до інтровертованого типу. Також бачимо, що більшість респондентів (85%) характеризуються відповідальністю, дружелюбністю та емоційною нестійкістю. Можна сказати, що відповідальність та дружелюбність є професійно важливими якостями продавців і такий результат можна оцінити позитивно в контексті вимог професії

3. Таким чином, ми бачимо, чим більш екстравертовані респонденти, тим менше незадоволеність собою. Чим вища дружелюбність на консерватизм, тим вище проявляється емоційне вигорання. З іншого боку, чим вища відкритість досвіду, розвинена здатність сприймати та адаптуватися до усього нового, тим менш проявляється синдром емоційного вигорання. Висока відповідальність (на нашу думку в контексті організованості, енергійності) пов'язана з меншим проявом емоційного вигорання та збереженням хорошого рівня професійної мотивації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. / О. Мірошніченко. – Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. - 155с.
2. Технології роботи організаційних психологів : навч. посіб. Для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти / за наук. ред. Л. М. Карамушки. — К. : Фірма «ІНКОС», 2005. — 366 с.
3. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — СПб. : Питер, 2005.- 336 с.
4. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 90-101.
5. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. – М. : Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. - 472 с.
6. Пономарева М. А. Диагностика и профилактика синдрома эмоционального выгорания у руководителей / М. А. Пономарева.
- 7.(Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. — СПб.; Речь, 2001. - С. 276-282.)
8. Василюк Ф. Е. Психология переживания.– М.: Изд-во Москов. ун-та, 1984.– 200 с.
9. Васильева О. С., Филатов Ф. Р. Психология здоровья человека: эталоны, представления, установки: Уч. пособ. для студ. высш. уч. заведений.– М.: Изд. центр —Академия, 2001.– 352 с.
10. Галецька І., Сосновський Т. Психологія здоров'я: теорія і практика.– Л.: Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2006.– 338 с.
11. Психология здоровья / Г. С. Никифоров, В. А. Ананьев, И. Н. Гуревич и др. / Под ред. Г. С. Никифорова.– СПб.: Изд-во С.- Петербург. унта, 2000.– 504 с.

12. Психосоматика: взаємозв'язь психіки и здоров'я: Хрестоматія / Сост. К. В. Сельченко.– М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2001.– 604 с.
13. Тригранян Р. А. Стресс и его значение для организма / Отв. ред. О. Г. Газенко.– М.: Наука, 1988.– 176 с.– С. 3, 4, 105, 133, 140– 149. Р
- 14.Бутиріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження «професійного вигорання».
- 15.Романовська, О. В., Набільська, Є. М. (2011). Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. 3(11), 103–107.
- 16.Ронгинская, Т. И. (2002). Синдром «выгорания» в социальных профессиях. Психологический журнал. Т. 23. (3), 85–95.
- 17.Авраменко, М. Л. (Ред.). (2008). Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж: Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів.
- 18.Скорик, Т. В. (2011). Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. (3), 98–100.
- 19.Бойко, В. В. (1999) Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. Санкт-Петербург: Питер.
20. Яценко, Т. Глибинна психокорекція та упередження психічного вигорання [Текст] : посібник / Т. Яценко [и др.]. – К. : Главник, 2008 . - (Бібліотечка соціального працівника).
21. *Burish M.* In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Shaufeli, C.Maslach, T. Marek. — Washington: Taylor & Francis, 1993. — P. 75–93.