

Д/р  
14234

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова  
(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут інформаційних та соціальних технологій  
(повне найменування інституту/факультету)

кафедра соціальної допомоги та практичної психології  
(повна назва кафедри)

## Дипломна робота

спеціаліста (СД)

на тему: «Влияние личных качеств торговых работников на формирование синдрома эмоционального выгорания»

«Вплив особистих якостей торгових робітників на формування синдрому емоційного вигорання»

«The influence of the personal qualities of sales staff on the formation of burnout»

Текст ра.

Виконала: студентка заочної форми навчання спеціальності 053 Психологія

Табашникова Валентина Геннадіївна

Керівник к. психол. н., доцент Кременчуцька М.К.

Рецензент к. політ. наук, доцент Хлівнюк І. П.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ 10 від 15 травня 2017 р.

Захищено на засіданні ЕК № 3

протокол №     від     2017 р.

Оцінка розр / 90 / A  
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри

(підпис)

Псядло Е.М.

Голова ЕК

(підпис)

Якупов В.А.

Одеса -- 2017

790352

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ НА ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ	
1.1 Феномен профессионального выгорания в медицинской и психологической литературе	7
1.2 Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы риска профессионального выгорания	18
1.3 Факторы «риска» и последствия профессионального «выгорания» у торговых агентов	26
1.4 Профилактика и психологическая помощь при «выгорании»	35
Выводы к первому разделу:	39
РАЗДЕЛ 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ ЛИЧНОСТНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК С ПРОЦЕССОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ТОРГОВЫХ АГЕНТОВ	
2.1 Описание организации и методик исследования	41
2.2 Первичный анализ результатов диагностики СЭВ	47
2.3. Первичный анализ результатов диагностики личностных характеристик торговых агентов	49
2.4. Результаты корреляционного анализа взаимосвязи параметров эмоционального выгорания и личностных характеристик торговых агентов	51
Выводы ко второму разделу:	56
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	61
ПРИЛОЖЕНИЕ	67

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Профессия торгового агента широко распространена на рынке труда и представляет собой разновидность деятельности, когда сделка купли-продажи совершается между покупателем и производителем (через своего представителя), минуя посредников.

В настоящее время рынок труда предлагает большое количество вакансий торговых агентов и представителей. Анализ вакансий, информация о которых публикуется в специализированных газетах показывает, что спрос на данную категорию работников достаточно велик, но профессиональная деятельность торгового агента изучена недостаточно и при наборе персонала критерии требований существенно различаются. Высокая потребность найти эффективных торговых агентов в условиях нестабильной экономики и конкуренции предполагает отбор и подготовку кандидатов, обладающих способностью противостоять профессиональным стрессам и выгоранию.

При найме торговых агентов наиболее часто предъявляются требования энергичности, активности, целеустремленности, мотивации, коммуникабельности, устойчивости к стрессам. Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на высокий спрос, вакансии заполняются стихийно. Не разработаны технологии профессионального психологического отбора и сопровождения профессиональной адаптации и развития торгового персонала. Отмечается большая текучесть торговых агентов, одна из причин которой – высокая стрессогенность их деятельности, что ведёт к высокому риску выгорания. Следствием этого является рост потребности в научных разработках, позволяющих наметить технологии профессионального психологического отбора и сопровождения профессиональной адаптации и

развития торгового персонала.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий (врачи, психологи, педагоги, руководители разных рангов, работники сферы обслуживания, юристы, военные и др.), показывают подверженность их профессиональным деформациям (А. В. Буданов, Б. Д. Новиков, А. А. Реан, А. Р. Фонарев, А. К. Маркова, С. П. Безносков, Е. Т. Лунина, С. Е. Борисова, Е. Д. Юрченко и др.)

Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий является феномен «эмоционального выгорания» или, в другой редакции, синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов (Н. Г. Фреуденберг, С. Maslach, Т. В. Форманюк, А. К. Маркова, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Н. В. Гришина, В. Е. Орел, Т. Н. Ронгинская и др.) и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Понятие «эмоционального выгорания» впервые появилось в зарубежной психологии в конце 20-го века (Н. Г. Фреуденберг, С. Maslach, В. Pelman, Е. Hartman, Н. Kuunarpuu, К. Kondo и др.). В отечественной психологии есть немало исследований, посвященных феномену «выгорания» в среде педагогов (А. А. Реан, Л. М. Митина, Т. И. Ронгинская, О. А. Баронина и др.), у медицинских работников (Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц, Н. В. Козина и др.), социальных работников (Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова и др.); управленцев (Н. Е. Водопьянова, А. Б. Серебрякова и др.), у торгового персонала, менеджеров (А. Р. Фонарев, Н. Е. Водопьянова и др.), у психологов

(Е. Г. Лешукова, А. Н. Моховиков и др.).

Специфика деятельности торгового агента по сравнению с другими профессиями типа «человек-человек» состоит в том, что от работника требуется высокая коммуникативная компетентность и мобильность - следовательно, психическая и физическая выносливость, что в свою очередь предъявляет особые требования к особенностям эмоциональной структуры личности торговых агентов. В связи с этим темой дипломного исследования является выявление связи между личностными особенностями торговых агентов и эффективностью профессиональной деятельности.

Актуальностью и социальной значимостью выбранной темы является сложный характер синдрома эмоционального выгорания, а также разнородность интерпретации его причин и проявлений, требующих поиска исследовательских стратегий и создания соответствующего психологического инструментария.

Цель нашего исследования заключается в изучение влияния таких личностных особенностей торговых агентов как самоотношение и мотивация на возникновение синдрома профессионального выгорания.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить особенности профессиональной деятельности торговых агентов, а также основные факторы, способствующие эмоциональному сгоранию.

2. Изучить связь особенностей самоотношения и мотивации достижения успеха у специалистов с уровнем профессионального выгорания.

3. Проанализировать полученные результаты на качественном, количественном и статистическом уровнях и сформулировать выводы.

Предмет исследования - влияние личностных особенностей торговых агентов на формирование синдрома профессионального выгорания.

Объект - синдром выгорания у торговых агентов.

Методы исследования: анализ и обобщение литературных данных по теме исследования; тестирование, методы математической статистики.

В исследовании принимало участие 42 торговых работников и агентов салона-магазина «Мир Обоев».

Практическая значимость работы заключается в том, что полученные результаты могут лечь в основу диагностики при профотборе и профориентации; для отслеживания динамики профессионализации; в качестве вспомогательного средства для наиболее оптимальной расстановки кадров; в целях повышения эффективности аттестации персонала и т.д.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время заметно возрастает внимание к проблемам профессиональной деятельности и личности людей, таких новых профессий как профессия торгового агента. На этом фоне все более важной становится проблематика личностных детерминант профессиональной деятельности, их влияния на успешность и субъективную удовлетворенность ее результатами. Теоретический анализ проблемы показал, что большинство сведений о профессиональном выгорании специалистов различных социальных сфер сложилось в рамках представлений о СЭВ как следствие истощения психических ресурсов. В связи с этим продолжают оставаться открытыми многие вопросы о связи профессиональных деформаций с образом будущего, с мотивационными и целевыми структурами личности, реализующей себя в профессиональной деятельности.

Установлено, что эмоциональное выгорание может быть охарактеризовано как негативный феномен, характеризующий качество связи личностного и профессионального компонентов торгового агента, обуславливающей степень его выраженности, возможность преодоления и коррекции с помощью психологических средств.

Среди факторов, приводящих к развитию синдрома эмоционального выгорания, выделяют следующие группы: личностные, рабочие, профессиональные и организационные. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и факторами рабочей среды.

Теоретический анализ и обобщение литературы по теме исследования показали недостаточную изученность феномена «эмоционального выгорания» у

торговых агентов.

Исходя из анализа литературных источников по проблеме исследования, нами была сформулирована следующая гипотеза: существует взаимосвязь таких личностных особенностей как самоотношение, мотивация достижения и уровня развития синдрома профессионального выгорания.

Для опровержения или подтверждения данной гипотезы нами было проведено экспериментальное исследование, в котором приняли участие 42 торговых агента

Анализ полученных в эмпирическом исследовании результатов показал, что существует определенная взаимосвязь проявления синдрома эмоционального выгорания и некоторых аспектов самоотношения работника: таких как: саморуководство, самооценność, самопринятие, внутренняя конфликтность и самообвинение. Выявлены значимые корреляционные связи между мотивацией достижения успеха и фазами эмоционального выгорания. Данные качественного анализа позволили уточнить и детализировать значимость различных личностных детерминант и их влияние на проявление определенных уровней эмоционального выгорания.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алиев Х. Защита от стресса. - М., 1996. - 291 с.
2. Альбуханова-Славская К.А.. Личность в процессе деятельности // Психология личности // т. 2// Хрестоматия. - Самара: Изд. Дом "Бахрах", 1999. - С. 240 – 265.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М., 1988. - 384 с.
4. Бодров В. А. Информационный стресс. - М., 2000. - 530 с.
5. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения. - СПб., 1997. - 320 с.
6. Василюк Ф. Е. Психология переживания. - М., 1984. - 284 с.
7. Готвальд Ф. Т., Ховальд В. Помоги себе сам. Медитация. - М., 1993. - 385 с.
8. Грегор О. Как противостоять стрессу. Стресс жизни. Понять и управлять им. - СПб., 1994. - 421 с.
9. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Филинь, 1996. - 469 с.
10. Борисов Ю.А., Кудрявцев И.А.. Смысловая сфера сознания и самосознания успешных и неуспешных менеджеров среднего звена// Психосемантика// Психологический журнал. - 2003. - т.24. - №1. - С. 91-103.
11. Борисова Е.М.. О роли профессиональной деятельности в формировании личности// Психология формирования и развития личности. - М., 1991. - С.159-177.
12. Бороздина Л.В.. Исследование уровня притязаний // Учебное пособие. - М.: Инс-т Психологии РАН РФ, 1993. - 141 с.
13. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных

- профессиях// Психология здоровья /Под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: СПб ГУ, 2000. - С.443-463.
- 14.Глоссарий, Клиническая психология: Учеб.-метод, комплекс для преподавателей и студентов факультетов психологии / В. Н. Косырев. - М., 2003. – 103 с.
- 15.Гульянова Н.А.. О связи самопрятия и осознания Я - образа в ситуации неуспеха // Вестник моск. ун-та. - сер.14. Психология, 2001. - №3. - С. 68-75.
- 16.Гуревич К.М. Психологическая диагностика. Учебное пособие. - М., 1997. – 398 с.
- 17.Джемс У. Психология. - М.: Педагогика, 1991. – 488 с.
- 18.Диагностика мотивации достижения (А.Мехрабиан) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М. 2002.- С.98-102
- 19.Диагностика эмоционального выгорания личности (В. В. Бойко) // Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – С. 490- 498.
- 20.Душков Б.А., Королев А.В., Смирнов Б.А. Энциклопедический словарь: Психология труда, управления, инженерная психология и эргономика. – М., 2005. – 461 с.
- 21.Елдышова, О. А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики // Работа переживания и психологическая помощь детям - М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. - С.35-40.
- 22.Елдышова, О. А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях// Роль служб экстренной психологической помощи по

- телефону в решении проблемы сиротства в России. - Москва, 2006. - С.38-41.
23. Зимбардо Ф.. Формирование самооценки. Самосознание и защитные механизмы личности. - Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003. - 501 с.
24. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2003. - 496 с.
25. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. - М., 1993. - 444 с.
26. Климов Е.А.. Введение в психологию труда. - М., 1998. - 200 с.
27. Климов Е.А. Индивидуальный стиль деятельности//Психология индивидуальных различий. Тексты/ под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова. - М.: Изд-во МГУ, 1992. - С. 74-77.
28. Козиев В.Н. Психологический анализ профессионального самосознания // Дис... канд. психол. наук. - Л., 2000. - 189 с.
29. Кон И.С.. Категория "Я" в психологии // Психол. ж - л. - 2001. - Т.2. - № 3. - С.25-38.
30. Корнеева Л.Н.. Самооценка как механизм саморегуляции профессиональной деятельности // Вестник ЛГУ. - 1999. - Вып. 4. - С.91-96.
31. Коростылева Л.А.. Самореализация личности в профессиональной сфере: генезис затруднений// Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 5 под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылевой. - С-Пб.: Изд-во Спб. унив-та, 2001. - С. 232 - 255.
32. Крылов А.Н. "Образ Я" как фактор развития личности//Дис. ...канд. психол. наук., - М., 1994. - 201 с.
33. Куликов Л. В. Психология настроения. - СПб., 1997.- 333 с.
34. Лаврова Н.А.. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек - человек»// Психодиагностика: области применения, проблемы, перспективы

- развития. - М.: МИССО, 2003. - 195с.
35. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. - М., 1993. - 302 с.
36. Леонтьев А.Н.. Деятельность. Сознание. Личность. - М., 1995. - 304 с.
37. Линдеман Х. Система психофизического саморегулирования. - М., 1992. - 201 с.
38. Лобзин В. С., Решетников М. М. Аутогенная тренировка. - Л., 1996. - 390 с.
39. Марищук В. Л., Евдокимов В. И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. - СПб., 2001. - 390 с.
40. Маркова А.К.. Психология профессионализма. - М., 1996. - 388 с.
41. Н. Водопьянова, Е. Старченкова. Синдром выгорания. - СПб, 2008. - 420 с.
42. Настольная книга практического психолога / Сост. С.Т. Посохова, С.Л. Соловьева. - М.: АСТ:Хранитель; СПб.: Сова, 2008. - С. 141-157.
43. Ньюстром Дж. У., Дэвис К. Организационное поведение. - СПб., 2001. - 604 с.
44. Орел, В. Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. - Ярославль, 1987. - С. 78 - 93.
45. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования// Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - №1. - С.90-101.
46. Петровский А.В.. Введение в психологию. - М., 1995. - 410 с.
47. Правдивцева, А. А. Синдром профессионального выгорания работников социальной сферы. Профилактика СПВ: Методические материалы. - Ставрополь: ГУ Центр психолого-педагогической помощи населению,

2007. - 120 с.
48. Практикум по психодиагностике. - М.: МГУ, 1988. - С. 88-93.
49. Проблемы психологии профессиональной деятельности кадров гос. службы. - М.: РАУ, 1994. - 93 с.
50. Пряжников Н.С.. Психологический смысл труда: учебное пособие к курсу "Психология труда и инженерная психология". - М.: Изд. Институт практической психологии. Воронеж: НПО, МОДЕК, 1997. - 52 с.
51. Психологический словарь под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М.: Педагогика - Пресс, 2001. - 440 с.
52. Психологическое тестирование / Раздел 7/ Личность: опросниковые методики/ Часть 1/ Тексты опросников. - Пенза, 1990. - С. 124 - 136.
53. Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. - СПб., 2003. 493 с.
54. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях// Психологический журнал. - М. - 2002. - Т. 23. - № 3. - С. 85-95.
55. Самоукина Н. В. Психология оптимизма. - М., 2002. - 482 с.
56. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. - М., 1992. - 298 с.
57. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. - № 43 - 8 июня 2005. - С.2-4.
58. Соколова Е.Т., Столин В.В.. Самосознание и самооценка при аномалиях личности. - М., 1989. - 87 с.
59. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания» (на примере деятельности страхового агента). - СПб., 2002. - 146 с.
60. Столин В.В., Пантлеев С.Р. Опросник самоотношения // Практикум по психодиагностике: Психодиагностические материалы. - М., 1988. - С. 123-130.
61. Столин В.В.. Самосознание личности. - М., 1993. - 284 с.

62. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 1998. - № 8. - С.84-89.
63. Трунов, Д. И. Снова о «профессиональной деформации»// Психологическая газета. - 2004. - № 6. - С.32-34.
64. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): дисс. канд. психол. наук: 19.00.04. - М.: РГБ, 2002. - 220 с.
65. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности // Школьный психолог. - 2003. - № 7. - С.24-29.
66. Хекхаузен Х.. Мотивация и деятельность в 2 т.// пер. с немец. под ред. Величковского Б.М. - М.: Педагогика, т.1, 1986. - С. 234 - 256.
67. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. - М., 1998. - 301 с.
68. Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех // Психология бизнеса. - СПб., 1993. - 109 - 122.
69. Элиот Р. С. Мы побеждаем стресс. - М., 1996. - 205 с.
70. Юсупов, И. М. Психология взаимопонимания. - Казань, 1991. - 338 с.