

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(национальный исследовательский университет)
Институт социально-гуманитарных наук
Факультет «Психология»
Кафедра «Психология развития и возрастное консультирование»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент

_____ 2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

д-рпсихол. н., профессор

_____ Е.Л.Солдатова

_____ 2018г.

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ
И РУКОВОДИТЕЛЕЙ НАЧАЛЬНОГО УРОВНЯ**

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ- 37.04.01.2018.103. ПЗ ВКР

Руководитель работы

к.пс.н., доцент

_____ И.А.Шляпкинова

_____ 2018г.

Автор работы

студент группы СГ–326

_____ Р.М. Бикжанов

_____ 2018г.

Нормоконтролер

зав.уч.лабораторией

_____ А.А. Колмогорцева

_____ 2018г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Бикжанов Р.М. «Эмоциональное выгорание у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня». – Челябинск: ЮУрГУ, СГ–326, 105 с., 6 ил., 8 табл., библиогр. список – 76 наим., 1 прил.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью исследования синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня. Для реализации цели были поставлены следующие задачи: изучить особенности проявления синдрома эмоционального выгорания и личностные особенности (уровень субъективного контроля и ценностные ориентации) у менеджеров по продажам и у руководителей начального уровня; изучить взаимосвязь эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций); выявить различия по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня; разработать программу тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Результаты исследования рекомендуется использовать практическим психологам, работающим со специалистами в сфере продаж в организациях и на предприятиях, а также консультирующим психологам, работающим с клиентами, испытывающими синдром эмоционального выгорания.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1 ОБЗОР ТЕОРЕТИЧЕСКИХ И ЭМПИРИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня	8
1.1 Психологические особенности развития синдрома эмоционального выгорания, симптомы и причины эмоционального выгорания.....	8
1.2 Психологические особенности личности менеджера по продажам и руководителя начального уровня	15
1.3 Особенности деятельности психолога по профилактике синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.....	35
ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ	42
2.1 Цель, задачи, предмет и объект исследования.....	42
2.2 Методики исследования	43
2.3 Методы математической обработки данных.....	52
ГЛАВА 3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ.....	53
3.1 Исследование особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания и личностных особенностей у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.....	53
3.2 Исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций).....	65
3.3 Исследование различий по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня	77
3.4 Разработка программы тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.....	84
ВЫВОДЫ.....	86

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	88
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	89
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	96

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. В рамках психологии термин «эмоциональное выгорание» появился в середине 80-х годов двадцатого века и применяется к состоянию, возникающему на фоне хронического стресса из-за накапливания отрицательных эмоций. В настоящее время психологами составлен перечень профессий, представители которых в большей степени подвержены выгоранию. В данный список профессий входит и сфера продаж. Специфика работы в сфере продаж заключается не только в необходимости постоянных тесных контактов с людьми, но и в необходимости постоянного поддержания дружелюбной атмосферы таких контактов. Менеджеры по продажам непозволительно проявлять на работе грубость, резкость или плохое настроение – все это считается проявлением профессиональной непригодности. В процессе трудовой деятельности менеджер должен выглядеть доброжелательным, оптимистичным, уверенным, открытым к общению человеком, готовым решить проблемы своего клиента. Специфика работы руководителей, в свою очередь, заключается в повышенной степени ответственности за подчиненных и их работу.

Существует большое количество методик, которые помогают специалистам по продажам и руководителям сохранять на работе необходимый эмоциональный фон, однако усталость и напряжение рано или поздно накапливаются, а выходных и отпуска становится недостаточно, чтобы восстанавливать запасы энергии. Все это приводит к снижению работоспособности, соматизации работников, а также ухудшается деятельность организации в целом. В связи с этим на сегодняшний день исследование синдрома эмоционального выгорания и его профилактики у менеджеров руководителей является крайне актуальным и значимым на практике. Психологам предприятий важно иметь возможность заранее распознать проблему и принять необходимые меры по профилактике выгорания специалистов.

Цель: исследовать синдром эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Задачи исследования:

1. Изучить особенности проявления синдрома эмоционального выгорания и личностные особенности (уровень субъективного контроля и ценностные ориентации) у менеджеров по продажам и у руководителей начального уровня.

2. Изучить взаимосвязь эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций).

3. Выявить различия по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

4. Разработать программу тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Объект исследования – синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования – синдром эмоционального выгорания и личностные особенности у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Выборка исследования представлена менеджерами по продажам и руководителями начального уровня мужского и женского пола. Общий объем выборки составил 40 человек, среди них 25 – менеджеры по продажам и 15 – руководители начального уровня.

Гипотезы исследования:

1. Существуют значимые взаимосвязи уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания, уровня субъективного контроля и особенностей ценностных ориентаций у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

2. Существуют значимые различия по уровню выраженности синдрома эмоционального выгорания, уровню субъективного контроля и особенностям ценностных ориентаций в группах менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Методики исследования: методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко), методика на определение уровня субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда), методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» (Е.Б. Фанталова).

Методы математической обработки данных: первичные описательные статистики, метод ранговой корреляции Спирмена, U-критерий Манна-Уитни.

Практическая значимость: результаты исследования рекомендуется использовать практикам психологам, работающим со специалистами в сфере продаж в организациях и на предприятиях, а также консультирующим психологам, работающим с клиентами, испытывающими синдром эмоционального выгорания.

Объем и структура исследования: выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, выводов, заключения и библиографического списка (всего 76 наименований). Первая глава содержит результаты теоретического анализа литературы и эмпирических исследований в рамках данной темы. Вторая глава содержит план, условия организации, методики и методы исследования. В третьей главе анализируются и интерпретируются полученные результаты. Работу завершают выводы по результатам проведенного исследования, заключение, список литературы. Данная работа содержит 6 рисунков, 8 таблиц и 1 приложение. Общий объем работы составил 105 страниц.

ГЛАВА 1 ОБЗОР ТЕОРЕТИЧЕСКИХ И ЭМПИРИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ И РУКОВОДИТЕЛЕЙ НАЧАЛЬНОГО УРОВНЯ

1.1 Психологические особенности развития синдрома эмоционального выгорания, симптомы и причины эмоционального выгорания

Для начала следует определить, что понимается исследователями под термином «синдром эмоционального выгорания» (СЭВ). Согласно определению отечественного исследователя Е.С. Агапитовой, синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние эмоционального и умственного истощения человека, а также физическое утомление, формирующееся и развивающееся вследствие хронического профессионального стресса. При этом Е.С. Агапитова подчеркивает, что развитие этого синдрома в первую очередь характерно для тех работников, чья трудовая деятельность связана с оказанием помощи другим людям (к их числу чаще всего относятся сотрудники МЧС и правоохранительных органов, работники социальных служб, специалисты медицинского профиля) [2,3].

В качестве синонимов данного термина можно наиболее часто употребляются «синдром психического выгорания», «информационный невроз».

Синдром эмоционального выгорания впервые описан в 1974 г. американским психиатром Х. Фрейнденбергом. Далее исследование этого синдрома было продолжено социальным психологом К. Маслач. По его мнению, содержание СЭВ определяется все более нарастающим эмоциональным и физическим истощением, а также развитием у человека отрицательной самооценки и отрицательного отношения к собственной профессиональной деятельности [22].

Отечественный психолог В.В. Бойко рассматривает СЭВ как механизм психологической защиты личности, который вырабатывается в результате различных психотравмирующих воздействий со стороны внешней среды и заключается в полном или частичном исключении эмоций и чувств [33].

Синдром эмоционального выгорания состоит из 3 основных компонентов. Характеристика этих компонентов более подробно рассмотрена в таблице 1 [33,38].

Таблица 1 – Характеристика основных компонентов СЭВ

Компонент структуры СЭВ	Характеристика (проявления)
Эмоциональное истощение	Снижение выраженности эмоциональных реакций на происходящее, апатия, агрессивность, злость, гнев, тревожность, раздражительность, симптомы депрессивного состояния
Деперсонализация	Обезличивание других людей, негативизм, циничность установок и чувств по отношению к окружающему.
Редуцирование личных достижений	Отрицательное оценивание своей личности и себя как профессионала, негативизм по отношению к трудовым обязанностям, снижение уровня профессиональной мотивации

Специфические особенности многих профессий способны приводить к формированию у работников следующих симптомов синдрома эмоционального выгорания [60,75]:

– эмоциональная отстраненность, которая выражается в полном или частичном исключении переживаний, чувств и эмоций из профессиональной деятельности;

– дефицит эмоциональной сферы, который проявляется в ощущении человеком отсутствия возможности к эмпатии и эмоциональному соучастию к происходящему;

– личностная отстраненность, которая проявляется в потере интереса к другим людям (окружающие начинают восприниматься исключительно как объекты для манипуляций со стороны человека);

– психосоматические и психовегетативные нарушения, соматизация, возникающая даже от мыслей о субъектах своей служебной деятельности.

Помимо признаков синдром эмоционального выгорания как механизма психологической защиты, исследователи выделяют также характерные для него общие признаки [3]:

1. Физические симптомы: утомление, изменение веса, нарушения режима сна и бодрствования, нарушения дыхания, тошнота и рвота, головокружение, чрезмерная потливость, дрожь, повышение артериального давления, воспалительные заболевания кожи, болезни сердечнососудистой системы и ЖКТ.

2. Эмоциональные симптомы: скудность или бедность проявлений эмоций и чувств, пессимизм, апатия, цинизм и черствость, агрессия, злость, тревожность, трудности концентрации внимания, утрата интересов и идеалов, надежд, планов и профессиональных перспектив, выраженное ощущение одиночества.

3. Поведенческие симптомы: рабочее время превышает 45 часов в неделю, безразличие к еде, минимальная физическая нагрузка, вредные привычки (алкоголизм, табакокурение), повышается частота и вероятность возникновения несчастных случаев – падений, травм, аварий.

4. Интеллектуальные симптомы: выраженное снижение интереса к различным новшествам в профессиональной сфере специалиста и к альтернативным подходам в решении трудовых задач, проблем, предпочтение шаблонных решений творческому подходу к решению возникающих проблем.

5. Социальные симптомы: значительное снижение уровня социальной активности, контактов с окружающими, снижение интереса к хобби, досугу, интересам, ощущение изолированности и одиночества, непонимания со стороны других людей [3].

Исследователи, которые занимаются изучением формирования и развития синдрома эмоционального выгорания (Н.А. Аминов, Е.И. Кальченко, В.Е. Орел, В.В. Бойко и другие) выявили и описали 3 главных фактора, которые оказывают наиболее сильное влияние на возникновение СЭВ. К этим факторам относятся личностный, ролевой и организационный. Далее опишем каждый фактор более подробно.

1. Личностный фактор. Итоги проведенных исследований взаимосвязи личностных особенностей и синдрома эмоционального выгорания позволяют говорить о том, что такие характеристики личности, как возраст, семейный статус, а также стаж профессиональной деятельности не оказывают влияния на формирование СЭВ [8,36].

Исследователь Х. Фрейденберг, впервые обративший внимание на изучение СЭВ, характеризует тех лиц, которые склонны к его возникновению как сочувствующих, склонных к компромиссу, эмпатичных, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, с ярко выраженной направленностью на людей, и, вместе с тем, неустойчивых, интровертированных, склонных к самоанализу и одержимых навязчивыми мыслями [50].

В.В. Бойко, в свою очередь, выделяет другие особенности личности специалиста, которые способствуют формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к чрезмерному переживанию негативных обстоятельств трудовой деятельности, низкая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности [72].

2. Ролевой фактор. На сегодняшний день доказано существование взаимосвязей между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и проявлениями синдрома эмоционального выгорания. Немаловажно, что служебная деятельность в ситуации распределенной между сотрудниками ответственности препятствует развитию синдрома эмоционального выгорания, и напротив, в условиях недифференцированного и неравномерного распределения ответственности вероятность развития синдрома эмоционального выгорания значительно повышается, даже если при рабочей нагрузке крайне низкая [1,5].

3. Организационный фактор. Возникновение синдрома эмоционального выгорания тесно связано с условиями напряженной психоэмоциональной деятельности, определяющейся через интенсивность эмоционального межличностного общения на работе, нагрузку на восприятие, внимание и память, а также на все системы переработки и интерпретации получаемой информации,

через ситуацию принятия ответственных решений. В качестве организационных факторов, повышающих риск формирования и развития синдрома эмоционального выгорания, выделяют также неэффективную организацию трудовой деятельности и неблагоприятную психологическую атмосферу в рабочем коллективе [5].

Таким образом, синдром эмоционального выгорания определяется как один из аспектов профессиональной деформации личности и рассматривается психологами как механизм психологической защиты личности от психического перенапряжения. Разные авторы приводят различные определения термина СЭВ, но все эти определения связывают СЭВ с психическим и эмоциональным истощением, физической усталостью, вызванным чрезмерными психоэмоциональными перегрузками, которые возникают в результате выполнения профессиональной деятельности [54,55].

Так, например, профессиональная деятельность сотрудников МЧС тесно характеризуется необходимостью выполнения служебных задач в опасных и чаще всего экстремальных условиях, что требует от работника значительных физических, психических и эмоциональных затрат. Сотрудники различных групп МЧС оказываются в силу специфики профессии вынужденными действовать в условиях неуправляемой и непредсказуемой ситуации, которая угрожает их жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других людей. Кроме того, для сотрудников МЧС крайне необходимо уметь быстро и четко реагировать на изменение ситуации. Вследствие этого среди сотрудников МЧС синдром эмоционального выгорания наблюдается наиболее часто [27].

Рассмотрим результаты исследования отечественного психолога Н.П. Мушастой. Ее работа посвящена изучению синдрома эмоционального выгорания у сотрудников МЧС [33]. Ей было выявлено, что показатели эмоционального выгорания «выше среднего» характерны для 50% работников со стажем трудовой деятельности до трех лет, а также для 44% работников со стажем больше десяти лет. В то время как у остальных испытуемых такая степень

эмоционального выгорания выявлена только в 23% случаев. В связи с этим Н.П. Мушастой был сделан вывод о том, что формированию синдрома эмоционального выгорания более подвержены сотрудники МЧС со стажем менее 3 и более 10 лет.

Результаты исследования Д.В. Каширского, Н.В. Сабельниковой и А.Н. Овчинникова позволили сделать вывод о том, что большая часть сотрудников МЧС, которые приняли участие в исследовании, совсем не испытывают симптомы эмоционального выгорания. Так, только у 7% сотрудников диагностирована высокая степень эмоционального истощения, 3% работников была замечена неудовлетворенность в сфере личных достижений, а у 25% сотрудников диагностирован высокий уровень деперсонализации [27].

Помимо этого авторами было выявлено, что не состоящие в браке сотрудники МЧС, испытывают меньшее эмоциональное истощение и в меньшей степени подвержены деперсонализации, в отличие от сотрудников, состоящих в браке. При этом показатель редукции личных достижений значительно выше у спасателей, состоящих в браке. Исследование позволило выявить, что по мере взросления у сотрудников МЧС возрастает уровень деперсонализации, а с увеличением стажа работы усиливается эмоциональное выгорание, возрастает степень эмоционального истощения и деперсонализация, в свою очередь редукция личных достижений значительно снижается.

Таким образом, сотрудники, которые желают заниматься каким-либо другим видом трудовой деятельности, характеризуются более высоким уровнем эмоционального выгорания, истощения и деперсонализации, а те сотрудники, которых не устраивает их график работы, имеют большую степень редукции личных достижений. Уровень образования сотрудника МЧС также влияет на развитие синдрома эмоционального выгорания. Так, у спасателей, имеющих высшее образование, уровень выгорания и эмоционального истощения оказался значительно выше.

В ходе исследования авторы также получили данные о том, что спасатели, которые ориентированы на поддержание ЗОЖ, являются более устойчивыми к возникновению и развитию эмоционального выгорания. Работники спасательного отряда МЧС с высоким уровнем эмоционального выгорания характеризуются более выраженной потребностью к гармоничной жизни, более развитыми семейными ценностями и стремлением к творческой самореализации. Вероятно, ориентация на такие ценности несет отчасти психотерапевтическую функцию для личности, которая испытывает профессиональный или рабочий стресс [27].

Исследователь А.А. Поляков выделяет несколько факторов, оказывающих влияние на возникновение синдрома эмоционального выгорания у работников правоохранительных органов. К ним относятся ощущение собственной значимости на рабочем месте, вероятность профессионального развития и продвижения, автономия и степень контроля со стороны начальства. Если специалист ощущает собственную значимость, он показывает высокую устойчивость к возникновению и развитию синдрома эмоционального выгорания. В тех случаях, когда специалист правоохранительных органов воспринимает свою профессиональную деятельность как незначимую, ненужную и бесполезную, риск развития СЭВ значительно повышается.

Развитие синдрома эмоционального выгорания у работников правоохранительных органов начинается с того, что у специалиста исчезает истинное представление о нравственном смысле своей профессии [39].

Психолог Г.И. Уразаева выделяет специфичную особенность, которая характеризует эмоциональное выгорание работников правоохранительных органов. Автор дала этой особенности название «иррадиация» и определяет ее тем, что в процессе усиления синдрома эмоционального выгорания и профессиональной деформации отдельных работников, негативное влияние оказывается на коллектив сотрудников в целом. Она также отмечает, что наиболее важная и значимая проблема синдрома эмоционального выгорания у работников правоохранительных органов проявляется в том, что эмоциональное выгорание

личности специалиста объективно и социально обусловлено. Специалист оказывается в ситуации противоречивой требовательности, когда сама профессиональная система заинтересована в его максимальной надежности и устойчивости, но объективно требуемое от специалиста содержание профессиональной деятельности лежит за пределами его психофизиологических возможностей [22].

Таким образом, синдром эмоционального выгорания представляет собой состояние эмоционального и умственного истощения человека, а также физическое утомление, формирующееся и развивающееся вследствие хронического профессионального стресса. Развитие этого синдрома в первую очередь характерно для тех работников, чья трудовая деятельность связана с оказанием помощи другим людям (к их числу чаще всего относятся сотрудники МЧС и правоохранительных органов, работники социальных служб, специалисты медицинского профиля). Экстремальные кризисные ситуации, которые характеризуют профессиональную деятельность специалистов, могут приводить к развитию у них следующих симптомов синдрома эмоционального выгорания: эмоциональная отстраненность, выражающаяся в исключении эмоциональной сферы из служебной деятельности; эмоциональный дефицит, заключающийся в ощущении человеком невозможности к проявлению эмпатии и эмоционального соучастия; личностная отстраненность, характеризующаяся потерей интереса к другим людям, которые начинают восприниматься исключительно как объекты для манипуляций; соматизация, психосоматические и психовегетативные нарушения, возникающие даже от мыслей о субъектах профессиональной деятельности.

1.2 Психологические особенности личности менеджера по продажам и руководителя начального уровня

Перед подробным рассмотрением психологических особенностей менеджеров по продажам и руководителей, рассмотрим должность менеджера как таковую. Она требует особого внимания. В современных странах с высокоразвитой

рыночной экономикой менеджерами называют профессиональных управляющих, которые имеют специальное образование, часто полученное в дополнение к какому-либо другому образованию (техническому, юридическому или экономическому). К задачам профессии менеджера относятся квалифицированное управление деятельностью организации (менеджеры высшего звена), либо его структурных подразделений (менеджеры среднего звена), обеспечение выполнения определенной деятельности в сфере бизнеса (менеджеры нижнего звена) [21].

К менеджерам высшего и среднего уровня применительно к действующей должностной структуре можно отнести всех руководителей: директоров предприятий, учреждений, организаций и других линейных руководителей – начальников цехов и иных структурных подразделений, а также функциональных отделов [14].

Рассмотрим психологические особенности личности менеджера-руководителя.

Руководитель в переводе означает «ведущий за руку». На любом предприятии должен быть специалист, не только выполняющий узкий круг специализированных задач, но и умеющий отвечать за надзор над всеми подразделениями организации в целом. Такой вид ответственности и определяет суть работы руководителя [16].

Задачами руководителя является выполнение основных управленческих функций: планирование, организация, мотивация, контроль над работой подчиненных и предприятия в целом. Профессионально подготовленный руководитель относится к менеджеру высшего звена.

На сегодняшний день менеджер выступает в системе общественного производства в качестве управляющего – дипломата – лидера – воспитателя – организатора – инноватора – человека [30].

К числу главных требований к личности руководителя относятся общая профессиональная компетентность, хорошее владение навыками ведения

делового общения и ораторской практики, педагогические, консультативные, а также психологические умения [41].

Дипломат. В списке навыков руководителя в последнее время все более часто на первый выдвигается умение проводить переговоры. Сегодня большую часть рабочего времени руководителя занимает установление и развитие контактов с другими людьми (бизнес-партнерами, покупателями и др.). Это становится все более необходимым для эффективного продвижения производства, углубления деловых взаимоотношений и связей, заключения договоров и сделок, разрешения конфликтных ситуаций, налаживания контактов с властями. Все эти обязанности требуют от должности менеджера высокого уровня развития дипломатических навыков.

Менеджер-лидер. В отечественной теории менеджмента все еще ярко выражена традиция разделения функций менеджера и лидера. Если к функциям менеджера принято относить профессиональное осуществление деятельности, необходимой для поддержания материальной подсистемы бизнеса (ресурсы, процедуры производства, технологические процессы), то лидеры должны уметь повести за собой других людей, и их основной обязанностью является обеспечение эффективной бесперебойной работы человеческой подсистемы организации. Современное понимание функций менеджера за рубежом требует от его личности профессионального владения и теми функциями, и другими.

Менеджер-воспитатель. С все более нарастающей сложностью производства значительно повышаются и требования к его работникам. С одной стороны, в современном мире специалисты должны обладать высоким уровнем технологической эрудиции, с другой – высокой нравственностью. Причем техническому совершенствованию работников уделяется наибольшее внимание, а нравственное воспитание как отлаженный механизм сегодня практически не существует. Однако история показывает, что и уровень нравственного воспитания – это важнейшее и решающее условие экономического роста предприятия, так как этические системы относятся к мощным факторам экономического развития.

Менеджер-инноватор. Современная реальность характеризуется как эпоха информационной культуры, поэтому к числу основных функций менеджера относится и инновационная. При невыполнении этой функции деятельность и развитие организации оказываются значительно нарушенной. Инновации крайне необходимы, так как качество и производительность труда легче и быстрее повышаются при активном внедрении и использовании новой техники и технологий.

Менеджер-человек. Менеджер – это, прежде всего, личность с определенным набором врожденных (природных) и приобретенных (социальных) качеств. Они тесно взаимосвязаны в характере личности, и далеко не каждая из особенностей личности менеджера может быть полезной в его деятельности.

Многие работы по исследованию менеджмента содержат списки качеств идеального менеджера. В целом их можно разделить на 2 группы [46,52,62]:

1. биологические и социально-экономические характеристики;
2. личностные качества.

Черты биологической группы, которые будут рассмотрены нами далее, носят объективный характер, так как совсем не зависят от сознания и психики человека. К таким характеристикам относятся пол, возраст, здоровье, темперамент, и способности.

Пол. Традиционно исследования в области психологии управления ориентированы в первую очередь на мужчину-руководителя, так как мужчины многие века доминировали как на государственной службе, так и в сфере бизнеса. Однако в последнее время влияние гендерных особенностей на профессиональную деятельность и карьеру все чаще становится предметом исследований специалистов разных профилей. По итогам полученных данных становится возможным выделить 2 группы факторов, которые определяют особенности организационного поведения женщин-руководителей [6]:

– социокультурные особенности (стандарты поведения, ролевые стереотипы, семейные традиции);

– собственно половые, биологические и психологические особенности.

Влияние социокультурных факторов заключается в том, что большая часть женщин с раннего возраста ориентирована социумом на сравнительно скромный общественный статус – мать, жена, воспитанник детей, помощник мужа. В связи с этим женщине-руководителю приходится постоянно преодолевать дополнительные трудности, чтобы быть успешной в карьере. Достижения женщин-руководителей чаще приписываются внешним факторам (случаю, везению), в то время как достижения мужчин-руководителей в основном приписываются внутренним факторам – т.е. личным качествам. Внимание к подобным стереотипным представлениям сегодня является крайне важным для женщин-руководителей, так как им приходится на деле доказывать «нормальность» своего пребывания в качестве руководителя, мужчине же, как правило, доказывать это не нужно.

Вторая группа факторов проявляется в большей зависимости психического состояния женщин в сравнении с мужчинами от разного рода физиологических циклов (беременность, кормление ребенка, менструальный цикл), а также в обязанностях заботы о семье, детях, в более сильной, нежели у мужчин, окрашенности формальных деловых отношений в личностные тона [9]. Однозначной оценки данной группы факторов в психологии менеджмента на данный момент не существует. Отдельные исследователи, в основном женщины, рассматривают их как факторы, которые способствуют эффективному руководству. Так, например, Ф. Денмарк, А. Иглен и Б. Джонсон считают что «мягкость» и «человечность» женщин-руководителей обеспечивают их превосходство над мужчинами-руководителями в вопросах понимания личных проблем работников и предпочтении демократического стиля руководства.

Однако ряд исследователей придерживается другого мнения. Они утверждают, что излишне высокий уровень проявлений эмоциональности и личностная направленность в ведении деловых отношений действуют как негативный фактор эффективного руководства. Однако такая ситуация может быть нейтрализована в

тех случаях, если женщина-руководитель выработает у себя высокую устойчивость к фрустрациям и эмоциональным «всплескам» [21].

Возраст. Прожитые специалистом годы – еще один важнейший биологический признак, оказывающий существенное влияние на эффективность профессиональной деятельности менеджера-руководителя. Разумеется, о его влиянии можно говорить обобщенно в общем, так как существуют нередкие исключения из правил, связанные с индивидуальными особенностями специалистов. Исходя из этого, в современной теории менеджмента не существует однозначного мнения на вопрос об оптимальном возрасте для начала, расцвета и завершения деловой карьеры руководителя. Однако сформировано общепринятое представление о бесспорном влиянии данного фактора на эффективность деятельности менеджера – более высокие руководящие посты требуют от руководителя более зрелого возраста. В ряде государственных управленческих структур (армия, госаппарат) занятие высоких руководящих должностей четко регламентировано. Например, генералом практически невозможно стать ранее, чем в 35 лет. В частном бизнесе этот фактор регламентирован не так категорично, однако закономерность занятия высоких постов людьми зрелого возраста существует. Так, в Японии средний возраст президентов крупных компаний в обрабатывающей промышленности по данным исследований составляет 63 года, в США – 59 лет, средний возраст вице-президентов США ниже – примерно 55 лет. Президентом японской компании чаще всего становится специалист, проработавший в ней не менее 30 лет и занимающий этот пост минимум 8 лет [30].

В качестве основных преимуществ молодого руководителя можно выделить высокую энергичность и восприимчивость к инновациям, предприимчивость, хорошее здоровье, высокую работоспособность. Однако они уступают более старшим коллегам в опытности и таком показателе, как специфический человеческий капитал, составляющими которого являются знания о специфике деятельности, хладнокровие, мудрость, умение отличать главное от

второстепенного. В тех структурах, где слабы механизмы конкурентного отбора кадров и достаточно сложно определить четкие критерии профессиональной деятельности (например, на госслужбе), учет стажа и возраста крайне целесообразен. А в тех организациях, где эффективность руководства постоянно проверяется конкуренцией и результаты профессиональной деятельности в большой степени осязаемы (как, например, в сфере бизнеса), установление возрастных границ довольно нецелесообразно.

Здоровье. Состояние здоровья относится к очень значимому фактору эффективного руководства. В теории менеджмента определение здоровья понимается достаточно широко: оно включает в себя не только физические, но и психосоциальные критерии. Биологически здоровый организм индивида функционирует в оптимальном режиме и адекватно реагирует на изменения внешней среды. Для руководителя это важное условие повседневной эффективной деятельности, так как условия его рабочего дня зачастую превышает физиологические нормы организма, закрепленные в трудовом законодательстве. Помимо этого деятельность руководителя характеризуется очень высокими эмоциональными нагрузками. По данным врачей, не менее 50% здоровья человека зависит от образа жизни, 20% связана с наследственностью, 20% – с экологией, 10% – с медициной. Образ жизни человека представляет собой устойчивый, сложившийся в определенных общественно-экономических условиях способ жизнедеятельности человека, удовлетворения им своих физиологических и духовных потребностей, а также нормы общения и поведения. Образ жизни – определяющий фактор здоровья человека [51].

Выбрать в тех или иных условиях здоровый образ жизни мы можем. Определение же психического здоровья в рамках психологии на сегодняшний день еще не получило развернутой оценки. Согласно отечественному психиатру С.С. Корсакову, психическое здоровье связано с представлением о человеке как о психическом целом. В него включены все существенные свойства, которые составляющие личность человека, придают ей устойчивость, уравновешенность и

возможность противодействовать внешним влияниям, стремящимся целостность психики. На психическое здоровье оказывают влияние социальное здоровье той среды, в которой формируется личность. Социальные связи (члены семьи, родственники, знакомые, друзья, коллеги и др.) могут воздействовать на личность как положительно, так и крайне негативно [49].

Комплексный подход к оценке психического здоровья личности позволил выделить следующую совокупность психических проявлений:

– свойства личности – оптимизм, уравновешенность, сосредоточенность как отсутствие суетливости, высокая нравственность, адекватный уровень притязаний, чувство долга, уверенность в себе, необидчивость, непосредственность (или естественность), трудолюбие, чувство юмора, доброжелательность, терпеливость, самоуважение, самоконтроль [12,24];

– психические состояния – эмоциональная устойчивость (самообладание), зрелость эмоций и чувств соответственно возрасту, умение совладать с негативными эмоциями чувствами (злость, раздраженность, страх, жадность, зависть), свободное, естественное проявление чувств и эмоций, способность радоваться, сохранять состояние оптимального самочувствия [12,32];

– психические процессы – адекватность психического отражения действительности (близость субъективных образов к внешним отражаемым объектам), адекватное восприятие своей личности, способность концентрации внимания на предмете или виде деятельности, удержания получаемой информации в памяти, способность логической обработки информации, критичность и креативность мышления, хорошее знание себя, дисциплина ума как управление мыслями [17,21].

К числу объективных факторов эффективного руководства относятся социально-экономическое положение специалиста, его статус в социуме и полученное профессиональное образование. Многочисленные исследования однозначно доказывают прямую зависимость занятия руководящих должностей от социального происхождения и статуса специалиста.

Однако существует мнение о том, что полученное образование занимает промежуточное положение между объективными и субъективными факторами эффективной деятельности руководителя, так как прочное усвоение информации и ее продуктивное использование не приобретается за деньги, а зависит от свойств личности, индивидуальных способностей человека и его уровня интеллекта. За многие годы было проведено большое число исследований влияния определенных личностных качеств на эффективность руководства были посвящены достаточно многочисленные эмпирические исследования. Американский психолог Р.М. Стогдилл обобщил результаты более 160 этих работ в попытке установить наличие и характер зависимости между отдельными особенностями личности и успешности деятельности руководителя. Индивидуальные качества руководителя он объединил в 6 групп [46]:

- физические характеристики;
- социальное происхождение;
- способности – интеллект, рассудительность, знания, умение выражать свои мысли;
- личные особенности – приспособляемость, доминирование, независимость, оригинальность мышления, уверенность в себе;
- отношение к задачам – трудовая мотивация, ответственность, инициативность, упорство, ориентация на производственные задачи;
- социальные способности и навыки – готовность к сотрудничеству с другими людьми, популярность, навыки общения.

Прямая взаимосвязь отдельных черт личности и занятия специалистом высокой руководящей должности подтверждается, однако, нечасто, так как на их значимость оказывает большое влияние конкретная ситуация.

Профессиональная деятельность руководителя характеризуется необходимостью решения самых разнообразных задач. Основной инструмент руководителя – его мышление. Как психический процесс, мышление направлено на раскрытие связей между объектами и явлениями действительности [48].

Мыслительные операции по осуществлению основных функций менеджмента (планирование, организация, мотивация и контроль) осуществляются двумя моделями мышления – логическим и креативным (или творческим) мышлением [62].

Логическое мышление применяется при решении профессиональных задач с конкретным набором данных в ситуациях с низкой степенью неопределенности. Такое мышление приводит к единственно верному результату посредством операций анализа, синтеза, сравнения, обобщения получаемых данных. Творческое мышление, в свою очередь, разворачивается в условиях недостаточности конкретных данных и высокой степени неопределенности. Такое мышление не дает единственно верного результата, оно предлагает ряд равноценных результатов, один из которых в итоге является более предпочтительным, чем остальные. Творческое мышление также использует методы анализа, сравнения, синтеза, однако они не являются главными.

Не менее важную роль в принятии эффективного руководящего решения играет психологическое состояние сотрудника – бодрость и активность оказывают положительное влияние на генерирование разного рода интуитивных решений. В качестве еще одного фактора выделяются индивидуально-психологические особенности личности: одни специалисты склонны действовать в большинстве случаев, опираясь на факты и применяя логическое мышление, другие часто полагаются исключительно на свою интуицию. Креативное мышление – один из важнейших инструментов современного руководителя – можно и нужно развивать через тренировку быстроты, гибкости и прогностичности ума [37].

Быстрота ума заключается в способности в единицу времени решить такое количество задач, с которыми в состоянии справиться при случайной выборке примерно 40 человек из 100 испытуемых.

Гибкость ума заключается в способности быстро переключаться, перестраиваться и отказываться от усвоенных ранее шаблонов.

Оригинальность мышления заключается в способности находить новые и нестандартные способы решения задач.

Прогностичность заключается в способности руководителя предвидеть вероятность наступления конкретных событий.

Руководители всех рангов относятся к категории работников, которые чаще, чем остальные, страдают серьезными хроническими заболеваниями. В возрасте 40-50 лет показатель гипертонической болезни у мужчин, занимающих руководящие должности, превышает половину обследованных. Причиной этого, согласно общему мнению исследователей, является стресс. Исходя из этого, способность противостоять стрессовым воздействиям и повышать свою стрессоустойчивость – это необходимое качество личности эффективного руководителя [35].

По своей эффективности руководства менеджеры значительно отличаются. Различные исследования позволяют говорить о том, что в качестве важнейших факторов успеха в деятельности руководителя выделяются [23,31]:

- Желание и интерес специалиста заниматься деятельностью менеджера.
- Умение работать с другими людьми, умение взаимодействовать, убеждать, влиять на людей (коммуникативные качества).
- Гибкость, креативность и оригинальность мышления, способность находить нестандартные решения.
- Оптимальное сочетание способности к риску и ответственности в характере.
- Умение предвидеть будущее развитие событий, предвидеть последствия решений, развитая интуиция.
- Высокий уровень профессиональной компетентности и специальная управленческая подготовка.

Дальнейшее изучение личностных особенностей, обуславливающих эффективность деятельности руководителя, позволило нам выделить следующие необходимые качества и черты личности [28,41]:

- Доминантность – умение влиять на подчиненных.

- Уверенность в себе.
- Эмоциональная уравновешенность и стрессоустойчивость (способность работника контролировать собственные эмоциональные проявления, саморегулировать общее эмоциональное состояние, осуществлять самоуправление и оптимальную эмоциональную разрядку).
- Высокий практический интеллект.
- Стремление к достижению успеха и предприимчивость, умение и готовность пойти на обдуманный риск, способность брать на себя ответственность в принятии решений.
- Ответственность и надежность в выполнении заданий, честность, верность данным обещаниям и гарантиям.
- Независимость и самостоятельность в принятии решений.
- Гибкость поведения в изменяющихся ситуациях.

Далее перейдем к рассмотрению психологических особенностей менеджеров низового уровня (менеджеров по продажам).

Что касается менеджеров по продажам, то в условиях развития современной коммерческой деятельности малого и среднего предпринимательства возникла потребность в определении их места и функциональной роли в качестве организаторов такой деятельности, обеспечивающих ее соответствие условиям внешней среды (экономическим, правовым, технологическим и другим требованиям) [25].

Менеджеры низового уровня осуществляют следующие основные функции: маркетинг, управление кадрами, материально-техническое обеспечение, рекламно-информационное обслуживание и т. д. [51].

В целом деятельность менеджера по продажам связана с осуществлением связи между клиентами и торговыми или производящими организациями. Данная специальность широко распространена в сфере оптовой торговли.

Существует несколько специализаций менеджеров по продажам в зависимости от вида объекта продажи: потребительские товары, продукция промышленного назначения, сфера услуг [25].

Далее мы подробно рассмотрим, какую работу должен выполнять менеджер по продажам [51,64]:

Разрабатывает и обеспечивает реализацию мероприятий по организации и созданию сети сбыта товаров (разрабатывает и выстраивает каналы продвижения продукции к потребителям; выстраивает отношения с оптовыми и розничными торговыми предприятиями, различными посредниками; развивает дилерские отношений).

Организует преддоговорную работу (выбирает вид договоров: дистрибьюторский или купли-продажи, определяет средства и формы выполнения обязательств, разрабатывает преддоговорную документацию, согласовывает возникающие разногласия, проводит анализ документации покупателей, т. д.) и заключает договоры (купи-продажи, поставки, пр.).

Создает и обеспечивает постоянное обновление информационных баз о потребителях (организационно-правовые формы, адреса, реквизиты, номера телефонов, фамилии руководителей и ведущих специалистов, финансовое состояние, объемы закупок и продаж, своевременность и полнота исполнения обязательств, др.).

Анализирует объемы продаж и подготавливает отчеты по результатам анализа для представления вышестоящему должностному лицу.

Далее рассмотрим психологические особенности личности менеджера, которые определяются как система психологических характеристик личности, проявляющиеся не только в стиле поведения, но также в стиле мышления и в индивидуальных особенностях принятия разного рода решений и исполнения профессиональных задач [28,34]. Целесообразно провести классификацию отдельных психологических характеристик, которые в совокупности и формируют психологические особенности личности менеджера по продажам.

Первоочередным шагом к структурированию психологических особенностей личности менеджера по продажам будет их разделение на 3 основные группы:

- общие деловые характеристики;
- специфические управленческие характеристики;
- дополнительные характеристики, специфика которых связана с особенностями конкретной организации и позицией руководителя в иерархии менеджеров [51,57].

В целом дополнительные характеристики, предположительно, оказывают гораздо меньшее влияние на успешность деятельности менеджера по продажам, в сравнении с характеристиками первой и второй групп.

К числу общих деловых характеристик относится совокупность общих психологических характеристик, посредством которых представляется возможным описание стиля делового поведения любого работника, в том числе менеджера низового уровня [69,70] Эти характеристики проявляются в процессе деловой активности и имеют относительно устойчивый характер.

К общим деловым характеристикам относятся [62]:

1. Компетентность, рассматриваемая не только как определенный уровень знаний, их широта и структура, а также психологические способности личности менеджера, которые позволяют постоянно поддерживать профессиональную компетентность на необходимом актуальном уровне и на любом рабочем месте.

2. Деловитость, понимаемая как общий интегрированный аналог таких характеристик, как активность, инициативность, расторопность, толковость. В частных организациях аналогом деловитости чаще всего выступает предприимчивость сотрудника.

3. Работоспособность, определяемая как потенциальная способность человека выполнять целесообразную деятельность на определенном заданном уровне эффективности в течение конкретного времени.

4. Организованность, являющейся, по сути, универсальной характеристикой личности, способной оказывать существенное влияние на эффективность любой

деятельности человека. Но будучи наложенной на перечисленные выше характеристики, организованность воздействует на проявление ряда других качеств: высокой исполнительности, пунктуальности, высокой степени личной инициативы, способности самостоятельно организовать свою работу; умения быстро принимать решения и действовать без промедления, способности координировать действия, сохраняя контроль над ходом нескольких дел одновременно, умения оперативно реагировать на любое отклонение от существующего плана [62].

Разумеется, перечисленные общие деловые характеристики не претендуют на исключительную полноту. Помимо них существует большое количество характеристик, позволяющих расширить описание деловых качеств специалиста. Тем не менее, в данную группу включены только наиболее важные и взаимодополняющие характеристики общеделовой направленности личности сотрудника.

К специфическим управленческим характеристикам относятся те качества личности, которые принципиально важны именно для деятельности менеджера и не столь важны для специалиста другого профиля. Естественно, любой работник вне зависимости от конкретной направленности его личности в определенной степени обладает начальными признаками всех этих характеристик. Но в рамках данной работы важно изучить не потенциальное наличие этих признаков, а именно состав и содержание высоко развитых качеств у реально действующего менеджера по продажам.

К группе специфических управленческих характеристик относятся [51]:

1. Деловая ответственность. Данная характеристика менеджера по продажам является составляющей его психологических ресурсов и включает осознанную готовность и желание выполнять свои обязанности так, чтобы полностью реализовать принятую им ответственность за результаты управления, а также готовность нести ответственность за результаты управляемого производственного процесса, за свои действия, за действия своих подчиненных и их последствия.

Определенный запас личностной ответственности можно рассматривать как гарантию того, что, вступая в должность, менеджер осознанно заявляет о своей ответственности за последствия своих решений. Разумеется, развитое чувство собственной ответственности не означает гарантии достижения эффективного результата профессиональной деятельности, однако, это гарантирует, что при имеющемся ресурсе менеджер приложит максимум усилий для достижения результата.

2. Готовность к рискам. Работа большинства менеджеров по продажам объективно и неизбежно протекает в ситуации особых управленческих рисков. Менеджер низшего звена постоянно должен оценивать риски, сопутствующие его трудовой деятельности. Из-за этого процесс подготовки и принятия всех управленческих решений в любом случае включает операцию оценки рисков.

Менеджер по продажам, декларирующий собственную ответственность за результат принятых решений и обладающий этим важным качеством, обязан быть готовым к выполнению работы в условиях специфических повышенных рисков. Одна из форм проявления такого личностного качества может проявляться в постоянной готовности к появлению форс-мажорных или кризисных ситуаций.

3. Системность мышления. Во время принятия очередного управленческого решения, менеджер по продажам стремится определить именно ту совокупность связей и отношений между сотрудниками и ресурсами, которая обеспечивает достижение поставленной цели или решение определенной задачи. Системность мышления менеджера определяется умением находить связи и отношения между сотрудниками и ресурсами, превращающие это множество в единую систему, которая обеспечивает достижение заданного результата управления.

В эту единую систему обычно включены не только подчиненные ему работники и ресурсы, но также партнеры, клиенты и в целом все факторы, участвующие в достижении итогового результата управления. Очевидно, что более развита у менеджера способность к системному мышлению, тем более эффективное управленческое решение будет им в итоге принято [41].

Таким образом, важнейшей задачей для решения первой из перечисленных проблем является определение характеристик, которые относятся к наиболее значимым для менеджеров по продажам как специалистов по управлению. Далее выделим еще несколько критериев для оценки и, соответственно, определения потребности в развитии менеджеров по продажам [35].

- Степень готовности к работе – несобранный менеджер способен забыть много важных дел, что является неприемлемым.

- Уровень самостоятельности – только самостоятельный менеджер может правильно и успешно осуществлять свою деятельность.

- Инициативность – большинство идей и предложений должно исходить от самого менеджера.

- Надежность выполнения работ – ненадежный и不负责任的 менеджер не способен заставить организацию качественно и эффективно функционировать.

- Способность убеждать – люди должны быть убеждены в правильности своих действий, должны понимать их глобальный смысл и верить в него.

- Готовность к сотрудничеству.

- Деловая контактность – без этого качества весьма сложно наладить полезные для организации связи.

- Способность мотивировать сотрудников – у мотивированного работника значительно повышается качество и объем выполняемых работ.

- Умение координировать работу специалистов – это качество также является основным в работе менеджера по продажам.

- Не менее важны и имеющиеся у менеджера психологические ресурсы личности [71].

Не менее важно далее исследовать особенности мотивационной сферы менеджеров по продажам. Для того чтобы иметь представление о возможностях того или иного сотрудника, нужно понимать мотивы его профессиональной деятельности, в первую очередь, ведущий мотив, который наиболее ярко проявляется в:

- предмете и целях деятельности, которые специалист выбирает либо предпочитает;
- результатах деятельности, которые приносят менеджеру удовлетворение;
- эмоциональных переживаниях и реакциях, которые сопровождают процесс достижения работником поставленной цели [42].

Силы, которые вдохновляют менеджера по продажам на успешность в профессиональной деятельности, оказывают влияние и других работников в различных сферах бизнеса. Однако главное отличие в том, что на менеджерах по продажам более просто прослеживаются различные виды мотивации, так как их результат напрямую зависит от того, кто или что их мотивирует.

Отметим, что мотивацией традиционно принято считать действие, направленное на достижение конкретной цели [56]. Определение успеха довольно близко к понятию мотивации, так как оно также тоже является движением, направленным на конкретную цель.

На данный момент наиболее часто в теории менеджмента встречаются мотивация поощрением и страхом. Мотивация менеджера низшего звена страхом относится к внешней мотивации – это мотивация посредством страха за бездействие под угрозой какого-либо наказания. Однако, если руководителя рядом нет, эффективность деятельности менеджера сразу заметно понижается. У человека появляется иммунитет к мотивации страхом, и он по возможности прикладывает минимальные усилия на работе, которых достаточно для того, чтобы их никто не контролировал. Мотивация поощрением также относится к внешней мотивации внешней, так как действует только до того момента, пока работники не привыкают к поощрениям [62].

В наиболее успешных организациях одновременно используются все виды мотивации. Эта проблема эффективно решается в тех организациях, где большое внимание уделяется развитию личности работников. Большое влияние в положительном направлении оказывают на мотивацию сотрудников возможность самообразования либо дополнительного образования [41].

Внутренняя мотивация проявляется как самомотивация. Она характеризует работников с высоким уровнем амбиций, такие сотрудники не останавливаются на достигнутом, их не удовлетворяют второстепенные успехи. Успешный менеджер по продажам должен постоянно стремиться к достижению лучшего результата во всех смыслах: желанию превалировать, личностному развитию, повышению уровня дохода, карьерному росту, материальному благополучию.

Эффективный менеджер характеризуется также развитыми лидерскими качествами и является успешным коммуникатором. Некоммуникабельный менеджер по продажам практически не способен стать успешным специалистом в сфере продаж. Еще более важным качеством успешного менеджера по продажам является способность формировать потребности у своего клиента, проявляя при этом чувство эмпатии [62].

Эффективный менеджер также характеризуется специфической особенностью: он не склонен «опускать руки» даже в кажущейся проигрышной ситуации, ситуация неудачи для него является стимулом для более продуктивной работы и поиска клиентов. Он обладает высокой жизнестойкостью усидчивостью, склонен стремиться к успеху с надеждой на положительный результат даже при многочисленных отказах [46].

Большое количество отказов получает менеджер по продажам на так называемых «холодных» звонках, которые являются значительным препятствием для многих менеджеров по продажам. Если для менеджера низового звена характерна внутренняя мотивация, выраженная готовность к действиям, ориентированность на конечный результат, не закликивает свое внимание на ситуациях, которые не являются для него комфортными. От личностных качеств, которыми обладает специалист, зависит то, как он воспримет отказ со стороны клиента – эффективный менеджер воспринимает отказ как стимул к дальнейшей работе [20].

В целом же толчком к продуктивной профессиональной деятельности менеджера по продажам могут в равной степени стать потребность достичь

успеха, и страх перед неудачей – т.е. такие виды мотивации как мотивация достижения успеха и мотивация избегания неудачи, и самомотивация работника [46].

Поэтому не следует однозначно воспринимать одну мотивацию как положительную, а другую как отрицательную. В каждой направленности существуют свои достоинства и недостатки. В разных ситуациях при решении различных задач более эффективным и целесообразным будет использовать ту или иную мотивацию.

Мотивация достижения успеха. Сотрудники с выраженной мотивацией достижения успеха зачастую активны и инициативны. При возникновении препятствий они активно ищут и находят способы их преодоления. На эффективность деятельности такого сотрудника и степень его активности в меньшей степени влияет внешний контроль. Активность такого работника тесно связана с надеждой на успех и потребностью в достижении успеха.

Мотивация избегания неудачи. В случае выраженности такой мотивации деятельность работника определяется его потребностью избежать срыва, порицания, наказания, неуспеха, неудачи, избеганием проблем, ухода от ошибок и излишней траты ресурсов.

Суть такой мотивации заключается в идее избегания и идее ожидания негативных последствий. Начиная дело, специалист сразу просчитывает вероятность возможной неудачи, и часто продумывает способы избегания такого гипотетического неуспеха.

В то же время может успешно сочетаться с достаточно ответственным отношением к работе [там же].

В заключении можно выделить следующие психологические особенности, наиболее значимые для эффективной деятельности менеджеров по продажам и руководителей:

- осведомленность;
- уверенность в себе;

- склонность рисковать;
- умение находить контакт (коммуникабельность);
- организованность;
- мотивация [21].

Хотелось бы заметить, что не только менеджеры и руководители начального уровня должны уметь управлять персоналом, но и генеральный директор должен уметь управлять своими сотрудниками и развивать их таланты.

1.3 Особенности деятельности психолога по профилактике синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Как уже было отмечено ранее, синдром профессионального выгорания представляет собой неблагоприятную реакцию человека на разнообразные рабочие стрессы. Такая реакция включает в себя психологический, психофизиологический и поведенческий компонент. Чем в большей степени усугубляются последствия профессиональных стрессов, тем сильнее истощаются моральные и физические силы человека, тем он становится все менее энергичным, при этом сильно ухудшается здоровье. Истощение организма приводит к снижению частоты и интенсивности контактов с окружающими людьми, что приводит к возникновению обостренного чувства одиночества. У специалистов, переживающих симптомы профессионального выгорания, значительно снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к профессиональной деятельности, снижаются качество и производительность труда [45].

Синдром профессионального выгорания у специалиста не возникает внезапно, а развивается постепенно и проходит три последовательные стадии [2].

1. На первой стадии развития синдрома профессионального выгорания происходит приглушение эмоций, снижается яркость и интенсивность чувств и переживаний; исчезают положительные эмоции и появляются негативные

переживания, тревожность, чувство неудовлетворенности, появляется некоторая отстраненность в отношениях с окружающими.

2. На второй стадии развития синдрома профессионального выгорания возникают конфликтные ситуации с коллегами и клиентами, специалист начинает обесценивать работу, трудовой коллектив, нарастает напряжение и раздражение. Такое поведение представляет собой неосознанное проявление чувства самосохранения в ситуации общения, превышающей безопасный для человека уровень.

3. На первой стадии развития синдрома профессионального выгорания притупляются представления человека о ценностях жизни, становится более бедным эмоциональное отношение к окружающему, специалист становится опасно равнодушным ко всему, включая даже свою жизнь.

Профессиональная деятельность психолога при работе клиентами, испытывающими симптомы профессионального выгорания, должна быть тесно связана с тремя аспектами профессионального выгорания [10,26].

Первый аспект – снижение самооценки клиента. Как следствие, такие специалисты ощущают собственную беспомощность, незначимость и апатию. По мере нарастания напряжения такие переживания могут перейти в агрессию и даже отчаяние. Вторым аспектом – ощущение одиночества. Работники, испытывающие эмоциональное выгорание, становятся не способными установить адекватные контакты с клиентами. В их работе начинают все больше преобладать формализованные объект-объектные отношения. Третьим аспектом – эмоциональное истощение и проявления соматизации. Клиент чувствует все более нарастающее напряжение, апатию, слабость и депрессию, которые провоцируют развитие болезней и серьезных физических недугов (наиболее частые заболевания: гастрит и язва желудка, нарушения сна, мигрень, повышенное артериальное давление, повышение температуры, простуда и ОРВИ, синдром хронической усталости и другие)

Деятельность психолога должна проводиться одновременно в трех направлениях – выравнивание самооценки клиента, работа с его чувством одиночества и коррекция эмоциональной сферы. Такая комплексная поддержка специалиста способна привести к наиболее благоприятным результатам.

Анализ разнообразных исследований синдрома профессионального выгорания сотрудников позволяет сделать вывод о том, что основные усилия психотерапевтов и консультирующих психологов, психологов на предприятиях чаще всего направлены на выявление факторов, вызывающих профессиональное выгорание [29].

С целью диагностики, профилактики и коррекции профессионального выгорания специалистов, а также выявления факторов, оказывающих влияние на возникновение и развитие синдрома эмоционального выгорания, используются методические комплексы, включающий разнообразные методики, методы и формы психологической работы [41].

Методы диагностики эмоционального выгорания и факторов, оказывающих влияние на его возникновение, могут включать [73,76]:

– метод наблюдения – он может успешно применяться для диагностики состояния психологического благополучия профессионалов, выявления индивидуально-психологических, социально-психологических и организационных факторов эмоционального выгорания, присущих профессиональной деятельности работника;

– метод беседы – используется в качестве метода диагностики эмоционального состояния работников, их отношения к работе, трудовому коллективу и к трудовой деятельности в целом, а также для определения индивидуальных факторов эмоционального выгорания;

– метод экспертных оценок, метод анализа документации – данные методы применяются с целью изучения объективного состояния социально-психологических и организационных характеристик профессиональной деятельности клиента;

– различные психодиагностические методики, позволяющие диагностировать уровень эмоционального выгорания и его симптомов, а также определить индивидуально-психологические, социально-психологические и организационные факторы выгорания.

Далее на основании полученной в результате диагностики информации психолог разрабатывает комплекс конкретных практических мероприятий по профилактике и коррекции выгорания работников, учитывая актуальный вклад тех или иных факторов. Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны быть направлены на снижение производственного напряжения, повышение профессиональной мотивации сотрудника, установление баланса между затраченными им усилиями и получаемым результатом работы [43].

В качестве эффективных мер профилактики эмоционального выгорания сотрудника важно отметить условия организации деятельности специалиста [63,76]:

– работник не должен находиться продолжительное время один со своей профессиональной или личной проблемой, у него всегда должна быть возможность обратиться за помощью и советом к коллегам, начальнику или психологу организации;

– крайне важно поддержание теплой и дружелюбной атмосферы поддержки и взаимопонимания в рабочем коллективе;

– возникновению и развитию эмоционального выгорания сотрудника препятствует постоянное осознание процесса работы, собственного участия в нем, а также развитие и совершенствовании профессиональных качеств и профессиональной компетентности;

– немаловажным является разработка и внедрение различных обучающих программ, имеющих целью снижение и преодоление выгорания, а также развивающих программ и курсов, направленных на осознание и раскрытие

креативности, творческого потенциала работника, повышения его общего ощущения самоэффективности и профессиональной значимости.

Однако большая роль в борьбе с синдромом профессионального выгорания должна отводиться и самому работнику. Представляется целесообразным для профилактики эмоционального выгорания необходимость следующих профилактических мер [11,61]:

- использование обеденных и технических перерывов в работе – своевременный отдых от трудовой деятельности является крайне важным для обеспечения психического и физического благополучия работника;

- освоение способов и методов управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте, построение своего рода «мостов» между работой и домом, освоение приёмов релаксации, саморегуляции, самопрограммирования;

- стремление постоянно развиваться как специалист, самосовершенствоваться посредством обмена опытом, делиться профессиональной информацией за пределами рабочего коллектива через общение на курсах повышения квалификации, конференциях, круглых столах, симпозиумах и т.д.;

- избегание ненужной конкуренции – разумеется, встречаются случаи, когда нельзя избежать конкуренции невозможно, однако чрезмерное стремление к победе вызывает нарастание напряжения и тревоги, повышает агрессивность, и в конечном итоге приводит к развитию эмоционального выгорания;

- коррекция ценностной сферы и общей установки по отношению к жизни, к ее смыслу, восприятие эмоционального выгорания через возможность пересмотреть жизненные планы, ценности, сделать ее более продуктивной для себя;

- поддержание здорового образа жизни – здоровое и сбалансированное питание, отказ от вредных привычек, внимание к своему здоровью, при необходимости – коррекция массы тела, поддержание режима сна и др. [7].

– определение краткосрочных и долгосрочных целей, что обеспечивает обратную связь, которая свидетельствует, что работник находится на верном пути, а также повышает долгосрочную мотивацию, постановка краткосрочных целей – в данном случае успешность их выполнения повышает самооценку, степень самовоспитания);

– насыщенное и разнообразное эмоциональное общение – в тех случаях, когда работник выражает и отражает собственные эмоции и чувства, а также делится ими с окружающими людьми, вероятность возникновения и развития эмоционального выгорания значительно снижается.

Как один из методов профилактики эмоционального выгорания, можно выделить работу по развитию эмоциональной устойчивости работника. Так, согласно К.К. Платонова, эмоциональная устойчивость человека представляет собой это способность управлять собственными чувствами и эмоциями, сохранять высокую профессиональную работоспособность, осуществлять сложную или опасную для жизни деятельность без излишнего напряжения, несмотря на существенные эмоциональные воздействия [12].

Эмоциональная устойчивость специалиста – это и результат целостной функциональной системы эмоциональной саморегуляции напряженной и одновременно продуктивной деятельности, и системное качество личности работника, которое приобретает им в процессе деятельности и проявляется в гармоничном единстве эмоциональных, интеллектуальных, волевых и других отношений, в которые работник вливается в условиях напряженной трудовой деятельности. Суть эмоциональной устойчивости заключается в том, что в процессе переживания человеком эмоциогенной ситуации взаимодействия с определенным объектом управления, она является регулятором тактики и стратегии выбора действий в этой ситуации [59]. В качестве одного из компонентов формирования эмоциональной устойчивости специалиста значительно выделяется плоскость отношений (или коммуникативная стабильность), включающая отношение сотрудника к самому себе, его отношение

к компромиссам; к сотрудничеству; отношение к успехам и неудачам в деятельности и общении; отношение к познавательной активности; отношение к принятию или избеганию ответственности за происходящее; отношение к своим чувствам и эмоциональным переживаниям [11].

Основное средство развития эмоциональной устойчивости личности – механизм психологической защиты. Его элементом выступает составление позитивного образа «Я» как объекта защиты. А в качестве элементов позитивного образа «Я» выступают осознанные или бессознательные установки личности: Я – защищенный, находящийся в безопасности, благополучный, здоровый, «бессмертный»; Я – самостоятельный, сильный, независимый, свободный, успешный и превосходящий остальных; Я – умный, мудрый, знающий, компетентный, контролирующий ситуацию; Я – красивый, принимаемый, любимый и т.д. [40].

Основная функция всех механизмов психологической защиты – сохранение позитивного образа «Я» при любых угрожающих ему изменениях в окружающем мире [74]. Психологическая защита – это общее наименование всех механизмов защиты, которые, будучи продуктами развития личности, ослабляют диалектически единый внутренне-внешний конфликт и реализуют индивидуальное поведение человека в процессе жизнедеятельности. Психологическая защита связана с основными функциями психики: приспособлением, уравниванием и регуляцией [15].

Таким образом, своевременная диагностика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности работников, а также внедрение конкретных практических мероприятий по профилактике эмоционального выгорания с учетом вклада тех или иных факторов позволяет специалисту существенно снизить уровень выгорания сотрудников и тем самым повысить эффективность и качество профессиональной деятельности предприятия в целом.

ГЛАВА 2 ОРГАНИЗАЦИЯ И МЕТОДЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1 Цель, задачи, предмет и объект исследования

Цель: исследовать синдром эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Задачи исследования:

1. Изучить особенности проявления синдрома эмоционального выгорания и личностные особенности (уровень субъективного контроля и ценностные ориентации) у менеджеров по продажам и у руководителей начального уровня.

2. Изучить взаимосвязь эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций).

3. Выявить различия по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

4. Разработать программу тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Объект исследования – синдром эмоционального выгорания.

Предмет исследования – синдром эмоционального выгорания и личностные особенности у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Выборка исследования представлена менеджерами по продажам и руководителями начального уровня мужского и женского пола. Общий объем выборки составил 40 человек, среди них 25 – менеджеры по продажам и 15 – руководители начального уровня.

Гипотезы исследования:

1. Существуют значимые взаимосвязи уровня выраженности синдрома эмоционального выгорания, уровня субъективного контроля и особенностей ценностных ориентаций у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

2. Существуют значимые различия по уровню выраженности синдрома эмоционального выгорания, уровню субъективного контроля и особенностям ценностных ориентаций в группах менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

2.2 Методики исследования

2.2.1 Методика диагностики уровня эмоционального выгорания

(автор: В.В. Бойко)

Данная методика направлена на диагностику такого психологического феномена как «синдром эмоционального выгорания», возникающего у личности в процессе выполнения разнообразных видов деятельности, связанных с длительным воздействием ряда неблагоприятных стресс-факторов. Опросник разработан отечественным психологом В.В. Бойко [44].

Согласно В.В. Бойко, эмоциональное выгорание представляет собой выработанный человеком механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций и чувств в ответ на избирательные психотравмирующие воздействия (стресс-факторы). Выгорание – это, отчасти, некий функциональный стереотип, так как он позволяет личности дозировать и экономно расходовать имеющиеся энергетические ресурсы. Однако, здесь могут возникать его дисфункциональные последствия – в тех ситуациях, когда эмоциональное выгорание негативно влияет на выполнение профессиональной деятельности сотрудника и его отношения с коллегами и клиентами.

Стимульный материал опросника представлен набором из 84 утверждений. Задача испытуемого – выразить собственное отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Данный диагностический инструмент позволяет психологу выделить следующие три фазы развития стресса: «напряжение», «резистенция» и «истощение».

Для каждой фазы выделены основные симптомы выгорания, а также разработана методика количественного определения степени их выраженности.

Далее перечислены ведущие симптомы эмоционального выгорания личности на разных стадиях его развития [там же].

«Напряжение»:

- Переживание психотравмирующих обстоятельств;
- Неудовлетворенность собой;
- «Загнанность в клетку»;
- Тревога и депрессия.

«Резистенция»:

- Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование;
- Эмоционально-нравственная дезориентация;
- Расширение сферы экономии эмоций;
- Редукция профессиональных обязанностей.

«Истощение»:

- Эмоциональный дефицит;
- Эмоциональная отстраненность;
- Личностная отстраненность (деперсонализация);
- Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Инструкция к опроснику.

«Проверьте себя. Если вы являетесь профессионалом в какой-либо сфере взаимодействия с людьми, вам будет интересно увидеть, в какой степени у вас сформировалась психологическая защита в форме эмоционального выгорания. Читайте суждения и отвечайте «да» или «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, зрители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете».

Автором методики разработана усложненная схема подсчета результатов диагностики. Каждый вариант ответа предварительно был оценен экспертами определенным количеством баллов, которые указывается в «ключе» к опроснику. Такая форма обработки результатов введена потому, что те признаки, которые

включены в каждый симптом, вносят разный вклад в определение тяжести симптома. Максимальная оценка (10 баллов) получена экспертами по тому признаку, который является наиболее влиятельным и показательным для данного симптома выгорания.

Существует 3-ступенчатая система обработки полученных показателей: количественный расчет выраженности каждого симптома, суммирование показателей всех симптомов по каждой из фаз эмоционального выгорания, и далее – определение общего итогового показателя синдрома эмоционального выгорания личности, представляющего собой сумму показателей всех двенадцати симптомов выгорания. Интерпретация результатов базируется на качественно-количественном анализе данных, проводимом посредством сравнения результатов внутри каждой из трех фаз. В результате диагностики также важно определить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и к какой фазе относится наибольшее количество симптомов.

Интерпретация результатов [18].

Данный опросник позволяет выявить подробную картину проявления синдрома эмоционального выгорания испытуемого. В первую очередь диагностику нужно обратить внимание на отдельно взятые симптомы выгорания. Показатель выраженности каждого симптома находится в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов – диагностирован не сложившийся симптом; 10-15 баллов – складывающийся симптом; 16-20 баллов – диагностирован уже сложившийся симптом; 20 и более баллов – симптомы с этими показателями являются доминирующими в определенной фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания личности испытуемого.

Далее психолог интерпретирует показатели каждой фазы развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из фаз оценка результата колеблется от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление полученных баллов, не вполне правомерно, так как не позволяет психологу говорить об их относительном вкладе в общий синдром. По полученным количественным

результатам правомерно делать вывод только о том, насколько каждая из фаз выгорания сформирована на данный момент, а также о том, какая фаза сформирована в большей или меньшей степени: 36 и менее баллов – данная фаза не сформирована; 37-60 баллов – фаза находится в стадии формирования; 61 и более баллов – данная фаза уже сформирована.

В итоговом психодиагностическом заключении психолог освещает несколько вопросов [18,44]:

- какие симптомы выгорания доминируют у конкретного испытуемого;
- какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается фаза «истощение»;
- объяснимо ли «истощение» (в том случае, если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, которые включены в симптоматику эмоционального выгорания, либо субъективными факторами; какой симптом (или несколько симптомов) в большей степени влияют на эмоциональное состояние испытуемого;
- в каких направлениях следует оказывать влияние на обстановку в трудовом коллективе с целью снижения нервного напряжения сотрудников;
- какие признаки и аспекты поведения личности испытуемого подлежат психологической коррекции, чтобы эмоциональное выгорание не наносило ущерба психике испытуемого, его трудовой деятельности, коллегам и организации в целом.

2.2.2 Методика на определение уровня субъективного контроля (УСК)

**(автор: Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голыкиной,
А.М. Эткинда)**

Методика на определение уровня субъективного контроля позволяет психологу диагностировать уровень субъективного контроля личности испытуемого [4].

Методика состоит из 44 утверждений, которые испытуемому нужно последовательно прочесть и выразить собственное отношение к каждому пункту,

используя 7-бальную шкалу от -3 («полностью не согласен») до +3 («полностью согласен»). Полученные баллы заносятся в специальный бланк ответов.

Обработка результатов проводится психологом в несколько этапов [там же]. Число, соответствующее выбору испытуемого, определяет количество баллов, полученных за каждый ответ. При помощи «ключей» к методике подсчитываются баллы по каждой шкале – баллы за ответы на вопросы со знаком «+» суммируются со своим знаком, а на вопросы со знаком «-» – с обратным знаком.

Методика состоит из семи шкал [53].

1. Шкала общей интернальности (Ио). Высокие результаты испытуемого по данной шкале говорят о высоком уровне субъективного контроля личности над любыми значимыми ситуациями в жизни. Такие люди считают, что большая часть важных событий в их жизни является итогом их собственных действий, что они способны управлять событиями. Таким образом, они ощущают высокий уровень собственной ответственности за большинство происходящих событий, а также за то, как в целом складывается их жизнь. Низкие результаты по данной шкале характеризуют людей с низким уровнем субъективного контроля. Такие люди не видят связь между собственными действиями к значимым для них событиям их жизни, считают себя неспособными контролировать значимые события и утверждают, что большинство их является результатом случайности, случая, либо действия другого человека.

2. Шкала интернальности в области достижений (Ид). Высокие показатели по данной шкале характеризуют испытуемых с высоким уровнем субъективного контроля над эмоционально положительными событиями и ситуациями в их жизни. Такие испытуемые считают, что они добились всего в своей жизни самостоятельно, что они могут с успехом добиваться всего и в будущем. Низкие показатели по шкале говорит о том, что испытуемый связывает свой успех и достижения с независимыми от него обстоятельствами (везением, счастливым случаем, помощи других людей).

3. Шкала интернальности в области неудач (Ин). Высокие показатели по данной шкале свидетельствуют о сильно развитом чувстве субъективного контроля над отрицательными событиями и ситуациями. Это проявляется в склонности испытуемого обвинять самого себя в возникающих неприятностях и неудачах. Низкие показатели позволяют утверждать, что человек склонен приписывать ответственность за неудачи в своей жизни другим людям или считать их результатом общего невезения, случая.

4. Шкала интернальности в области семейных отношений (Ис). Высокие показатели по этой шкале свидетельствуют о том, что человек склонен считать себя ответственным за те события, которые происходят в его семейной жизни. Низкие показатели характеризуют испытуемых, которые считают своих партнеров, родителей или детей причиной значимых ситуаций, которые возникают в семейной жизни.

5. Шкала интернальности в области производственных отношений (Ип). Высокий результат говорит о том, что испытуемый склонен считать собственные действия значимым фактором организации своей трудовой деятельности, складывающихся отношениях в рабочем коллективе, своего продвижения в карьере и т.д. Низкий результат характерен для людей, придающих большое значение различным внешним обстоятельствам – руководству, коллегам по работе, случаю, везению или невезению.

6. Шкала интернальности в области межличностных отношений (Им). Высокие результаты по данной шкале позволяют говорить о том, что испытуемый считает себя способным осуществлять контроль над своими формальными и неформальными взаимоотношениями с окружающими людьми, а также вызывать к себе уважение и симпатию со стороны других людей. Низкие результаты, наоборот, свидетельствуют о том, что испытуемый не способен активно формировать собственный круг общения и считает свои межличностные отношения результатом активности собеседника.

7. Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Из). Высокие показатели говорят о том, что человек считает себя ответственным за собственное здоровье: в том случае, когда испытывает проблемы со здоровьем, он склонен обвинять в этом самого себя и считает, что выздоровление во многом зависит от его собственных действий. Испытуемый с низкими показателями по данной шкале методики считает свою болезнь результатом случайности, судьбы, он надеется, что выздоровление произойдет как итог действий других людей, в первую очередь врачей [4,7].

Для профессиональной диагностики в качестве самых информативных можно выделить данные по шкале интернальности в производственных отношениях (Ип). Итоги по другим шкалам дают возможность построить многомерный психологический профиль по каждому испытуемому. Так как для большей части людей характерна более или менее широкая вариабельность поведения в зависимости от конкретных социальных ситуаций, то и особенности субъективного контроля также могут изменяться у испытуемого в зависимости от того, представляется ему ситуация значимой или незначимой, приятной или неприятной и т.д.

Первыми в России данный опросник был опубликован коллективом авторов в составе Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной и А.М. Эткинда. Они адаптировали опросник для клинической психологии – их внимание было направлено на влияние локуса контроля личности на ее отношение к собственному здоровью.

Стандартизация методики была проведена на выборке из 84 человек – студентов ВУЗов, средний возраст которых составлял 20,4 года. Авторы опросника отметили его высокую надежность. Валидность опросника доказана связями шкал методики с другими свойствами личности, измеренными, в том числе, с помощью теста 16-PF Кеттелла. Адаптированный опросник УСК рекомендован для диагностики в области клинической психологии, психологии труда, сфере семейного консультирования, для нужд социально-психологического тренинга, а также групповой психотерапии. При разработке опросника УСК

авторы исходили из положения, согласно которому иногда возможны не только однонаправленные сочетания локуса контроля в различных по типу ситуациях. Это положение подтверждается эмпирическими данными. Поэтому разработчиками методиками было предложено выделить в диагностике локуса контроля субшкалы: контроль в ситуациях достижения, в ситуациях неудачи, в области производственных и семейных отношений, в области здоровья [53].

2.2.3 Методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах»

(автор: Е.Б. Фанталова)

Данная методика была разработана отечественным психологом Е.Б. Фанталовой и является центральной методикой предложенного ей комплекса методик «Диагностика внутреннего конфликта» [65,66,67,68].

Методика базируется на гипотетическом предположении Е.Б. Фанталовой о том, что одна из существенных детерминант мотивационно-личностной сферы – постоянно подвижное и постепенно изменяющееся в процессе жизни в зависимости от жизненных обстоятельств отношение между двумя плоскостями сознания личности – плоскостью, которая вмещает в себя осознание ведущих жизненных ценностей, и плоскостью всего того, что является непосредственно доступным, связанным с осуществлением конкретных, легкодостижимых целей [6].

Данный диагностический инструмент позволяет психологу определить основные внутренние конфликты в системе ценностей личности испытуемого, которые вызваны расхождением значимости и достижимости той или иной ценности, а также получить общее представление о том, какие основные внутренние противоречия личности характерны для конкретного испытуемого и каково их содержание и степень выраженности в структуре ценностной сферы.

Стимульный материал методики представлен набором из 12 понятий-ценностей (которые были заимствованы из методики Рокича). Несмотря на то, что эти ценности не могут быть всеохватывающими и полностью исчерпывающими

для конкретного испытуемого, Е.Б. Фанталова, тем не менее, настаивает на нецелесообразности увеличения количества ценностей, чтобы избежать снижения психометрической точности метода [66].

Задача испытуемого – оценить 12 понятий-ценностей на основе их попарного сравнения два раза. В первый раз оценка происходит по критерию значимости, второй раз – по критерию достижимости. Ответы испытуемого заносятся в специальные матрицы на регистрационном бланке методики.

Обработка и анализ результатов проводится в несколько этапов.

Сначала подсчитывается, сколько раз каждое понятие являлось преобладающим по показателю «ценности» (C_i) и сколько раз – по показателю «доступности» (D_i). Далее определяется величина расхождения «значимости» и «достижимости» по каждому понятию отдельно. Эта величина равна разности между $C_i - D_i$. Полученные данные записываются в последнюю строку таблицы для подсчета результатов.

Последний этап обработки заключается в определении общего интегрального показателя дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере (R).

Проведенное исследование на выборке из 274 кардиологических больных было направлено на определение конструктивной валидности и надежности метода как внутренней согласованности параметров методики УСЦД. Исследование дало положительный ответ на поставленную гипотезу и подтвердило наличие психометрических характеристик для этой методики. Полученные результаты определены посредством корреляционного анализа (матрицы интеркорреляций параметров методики УСЦД, а также матрицы корреляций параметров методик ММРІ, 16 PF Кеттелла, «Акцентуация характера» Личко, «Уровень субъективного контроля» с параметрами методики УСЦД). В целом можно утверждать, что проведенное автором методики исследование раскрыло содержательное значение параметров методики УСЦД и ответило на вопрос о наличии для нее необходимых психометрических характеристик – конструктивной валидности и надежности как внутренней согласованности параметров методики [67].

2.3 Методы математической обработки данных

Для математической обработки данных использовались первичные описательные статистики, метод ранговой корреляции r_s Спирмена, U-критерий Манна-Уитни [19,47,58].

Подсчет данных проводился с помощью статистического пакета IBM SPSS Statistics (версия 17.0) и программы MS Excel.

ГЛАВА 3 АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

3.1 Исследование особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания и личностных особенностей у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Одной из задач исследования являлось изучение особенностей проявления синдрома эмоционального выгорания и личностных особенностей у менеджеров по продажам и у руководителей начального уровня.

В выборку исследования на данном этапе вошли менеджеры по продажам и руководители начального уровня мужского и женского пола. Общий объем выборки составил 40 человек, среди них 25 – менеджеры по продажам и 15 – руководители начального уровня.

На данной выборке испытуемых проведена процедура диагностики уровня эмоционального выгорания по данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) и подсчета среднего значения и стандартного отклонения по каждой шкале методики.

Полученные результаты приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты диагностики менеджеров по продажам и руководителей начального уровня по методике диагностики уровня эмоционального выгорания (симптомы эмоционального выгорания)

	Фаза «Напряжение»			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия
Среднее значение	14,85	14,35	15,25	15,95
Стандартное отклонение	6,54	6,84	6,54	6,83

	Фаза «Резистенция»			
	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
Среднее значение	15,85	16,74	17,27	15,07
Стандартное отклонение	7,05	7,12	8,01	7,73
	Фаза «Истощение»			
	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения
Среднее значение	15,55	15,17	14,27	14,42
Стандартное отклонение	7,91	6,28	6,88	7,20

Согласно нормативным данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко), показатель выраженности каждого симптома находится в пределах от 0 до 30 баллов: 9 и менее баллов – диагностирован не сложившийся симптом; 10-15 баллов – складывающийся симптом; 16-20 баллов – диагностирован уже сложившийся симптом; 20 и более баллов – симптомы с этими показателями являются доминирующими в определенной фазе или во всем синдроме эмоционального выгорания личности испытуемого.

Таким образом, в целом, исходя из среднего значения по всей выборке испытуемых, показатели выраженности всех четырех симптомов в фазе «напряжение» у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня позволяют диагностировать пока не сложившиеся симптомы. Показатели

выраженности симптомов «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование» и «редукция профессиональных обязанностей» в фазе «резистенция» у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня позволяют диагностировать не сложившиеся симптомы, а показатели выраженности симптомов «эмоционально-нравственная дезориентация» и «расширение сферы экономии эмоций» в этой же фазе позволяют диагностировать уже сложившиеся симптомы.

Показатели выраженности всех четырех симптомов в фазе «истощение» у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня позволяют диагностировать пока не сложившиеся симптомы.

Далее, исходя нормативных значений по методике, проведена процедура определения выраженности симптомов эмоционального выгорания для каждого испытуемого. Полученные данные по показателям выраженности симптомов в фазе «напряжение» эмоционального выгорания по данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) в количестве человек представлены на рисунке 1.

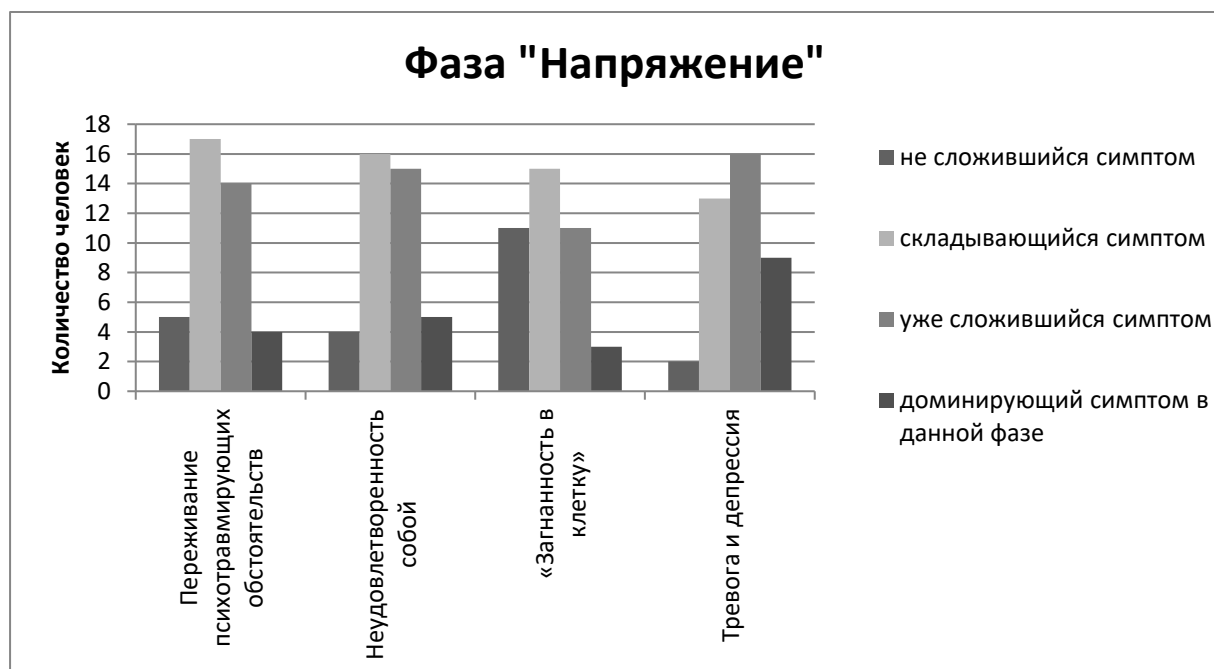


Рисунок 1 – Распределение показателей выраженности симптомов в фазе «напряжение» эмоционального выгорания

Рисунок показывает, что для большинства специалистов характерны: складывающиеся симптомы «переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку» и уже сложившийся симптом «тревога и депрессия».

Полученные данные по показателям выраженности симптомов в фазе «резистенция» эмоционального выгорания по данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) в количестве человек представлены на рисунке 2.

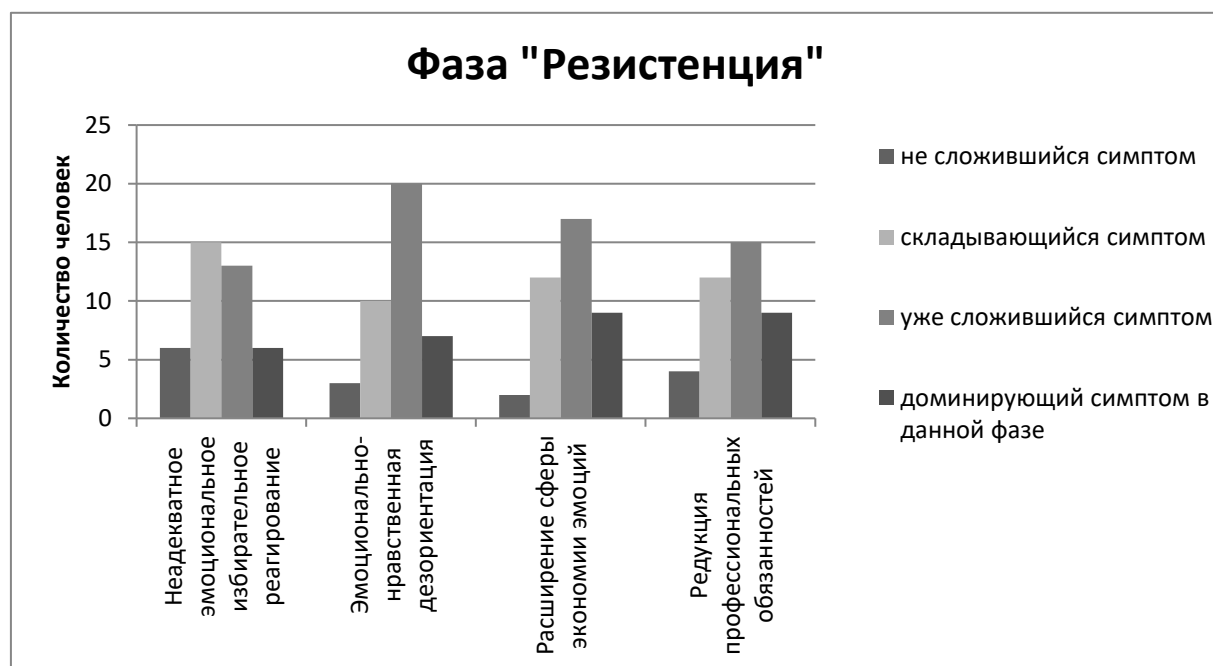


Рисунок 2 – Распределение показателей выраженности симптомов в фазе «резистенция» эмоционального выгорания

Как видно из рисунка, для большинства специалистов характерны: складывающийся симптом «неадекватное эмоциональное избирательное реагирование», и уже сложившиеся симптомы «эмоционально-нравственная дезориентация», «расширение сферы экономии эмоций» и «редукция профессиональных обязанностей».

Полученные данные по показателям выраженности симптомов в фазе «истощение» эмоционального выгорания по данным методики диагностики

уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) в количестве человек представлены на рисунке 3.

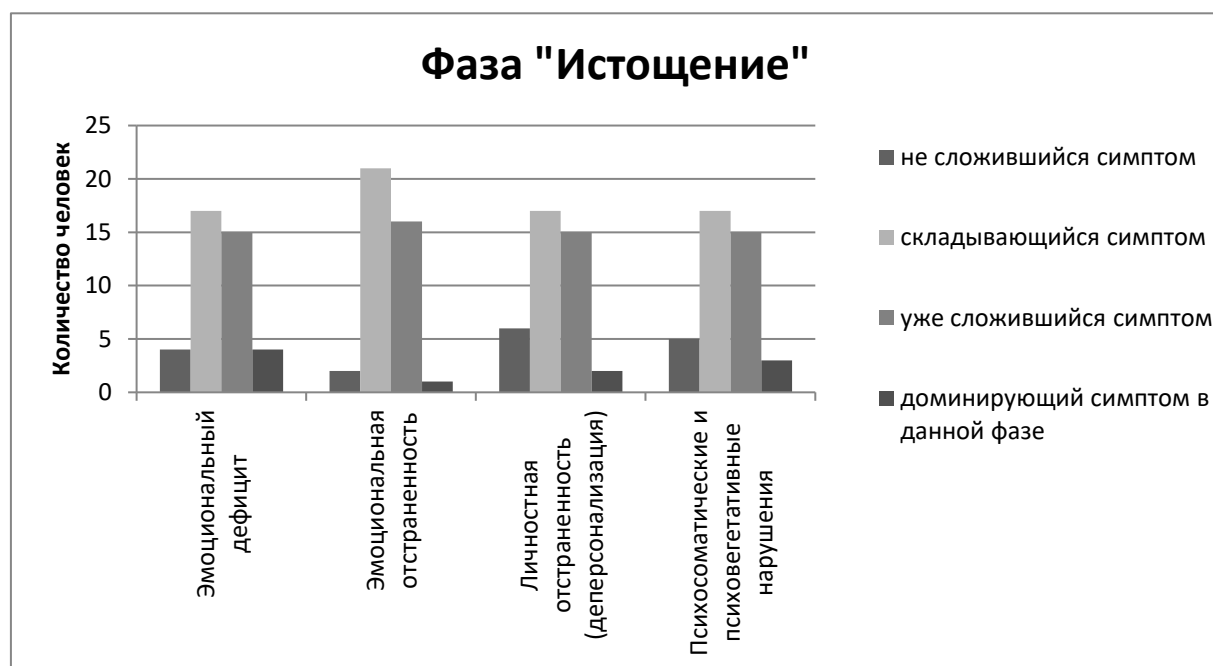


Рисунок 3 – Распределение показателей выраженности симптомов в фазе «истощение» эмоционального выгорания

Как видно из рисунка, для большинства специалистов характерны складывающиеся симптомы «эмоциональный дефицит», «эмоциональная отстраненность», «личностная отстраненность (деперсонализация)» и «психосоматические и психовегетативные нарушения».

Также по данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) была проведена процедура подсчета среднего значения по каждой фазе эмоционального выгорания.

Полученные результаты приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Результаты диагностики менеджеров по продажам и руководителей начального уровня по методике диагностики уровня эмоционального выгорания (фазы эмоционального выгорания)

	Фаза «Напряжение»	Фаза «Резистенция»	Фаза «Истощение»
Среднее значение	15,12	16,22	14,85

Согласно нормативным данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко), показатели 36 и менее баллов означают, что данная фаза не сформирована; 37-60 баллов – что фаза находится в стадии формирования; 61 и более баллов – что данная фаза уже сформирована.

Таким образом, исходя из среднего значения по всей выборке испытуемых, мы можем сделать вывод о том, что у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня в большинстве сформирована фаза эмоционального выгорания «Резистенция».

Далее, исходя нормативных значений по методике, проведена процедура определения сформированности каждой фазы эмоционального выгорания для каждого испытуемого.

Полученные данные по показателям сформированности каждой фазы эмоционального выгорания по данным методики диагностики уровня эмоционального выгорания (автор: В.В. Бойко) в количестве человек представлены на рисунке 4.

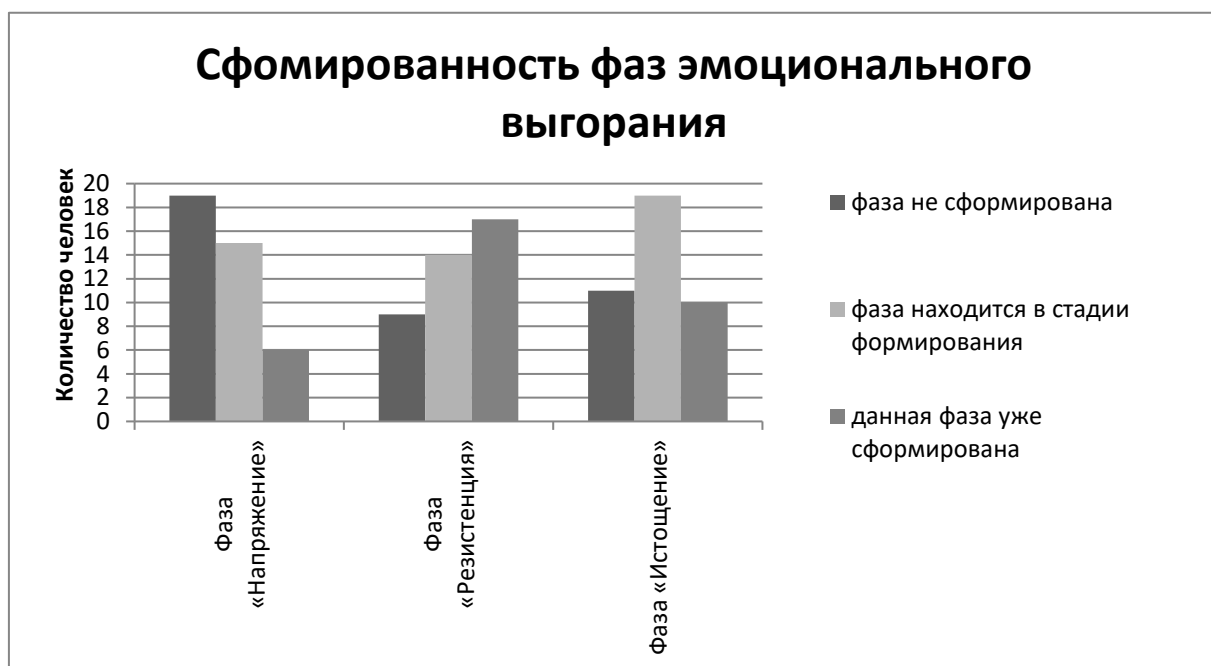


Рисунок 4 – Распределение показателей сформированности каждой фазы эмоционального выгорания

Рисунок показывает, что для большинства специалистов характерна не сформированная фаза «напряжение», уже сформированная фаза «резистенция» и находящаяся в стадии формирования фаза «истощение».

Это означает, что большинство специалистов испытывают симптомы эмоционального выгорания и находятся в фазе резистенции. Они стремятся вернуть ощущение психологического комфорта и в связи с этим пытаются уменьшить давление на них со стороны внешних обстоятельств. Нравственные чувства и переживания таких специалистов остаются в стороне от профессиональной деятельности. Кроме того, симптомы эмоционального выгорания начинают проявляться и за пределами трудовой деятельности – в семейных отношениях, в общении друзьями и т. д.

При этом, вероятно, фаза напряжения уже пройдена большинством менеджеров по продажам и руководителей начального уровня, а фаза «истощение» только начинает формироваться.

Далее на всей выборке испытуемых проведена процедура диагностики уровня субъективного контроля по данным методики на определение уровня субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голькиной, А.М. Эткинда) и подсчета среднего значения и стандартного отклонения по каждой шкале методики.

Полученные результаты приведены в таблице 3.

Как видно из таблицы, средние значения наиболее высоки по показателям интернальности в области неудач, в области производственных отношений и в отношении здоровья и болезни. Наименьшие значения выявлены по показателям общей интернальности, интернальности в области достижений и в области межличностных отношений.

Таблица 3 – Результаты диагностики менеджеров по продажам и руководителей начального уровня по методике на определение уровня субъективного контроля

	Шкала общей интернальности	Шкала интернальности в области достижений	Шкала интернальности в области неудач	Шкала интернальности в области семейных отношений	Шкала интернальности в области производственных отношений	Шкала интернальности в области межличностных отношений	Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни
Среднее значение	5,02	5,32	5,65	5,55	5,84	5,35	6,35
Стандартное отклонение	2,56	2,42	3,10	3,04	3,02	3,08	2,76

Таким образом, в целом для менеджеров по продажам и руководителей начального уровня характерен в большей степени интернальный тип контроля в области неудач, в области производственных отношений и в отношении здоровья и болезни, и экстернальный тип контроля над любыми значимыми ситуациями, общей интернальности, в области достижений и в области межличностных отношений.

Далее уровни выраженности показателей по каждой шкале методики диагностировались индивидуально для каждого специалиста по данным среднего значения и стандартного отклонения.

Полученные данные по уровням субъективного контроля по каждой шкале методики в количестве человек по результатам диагностики представлены на рисунке 5.

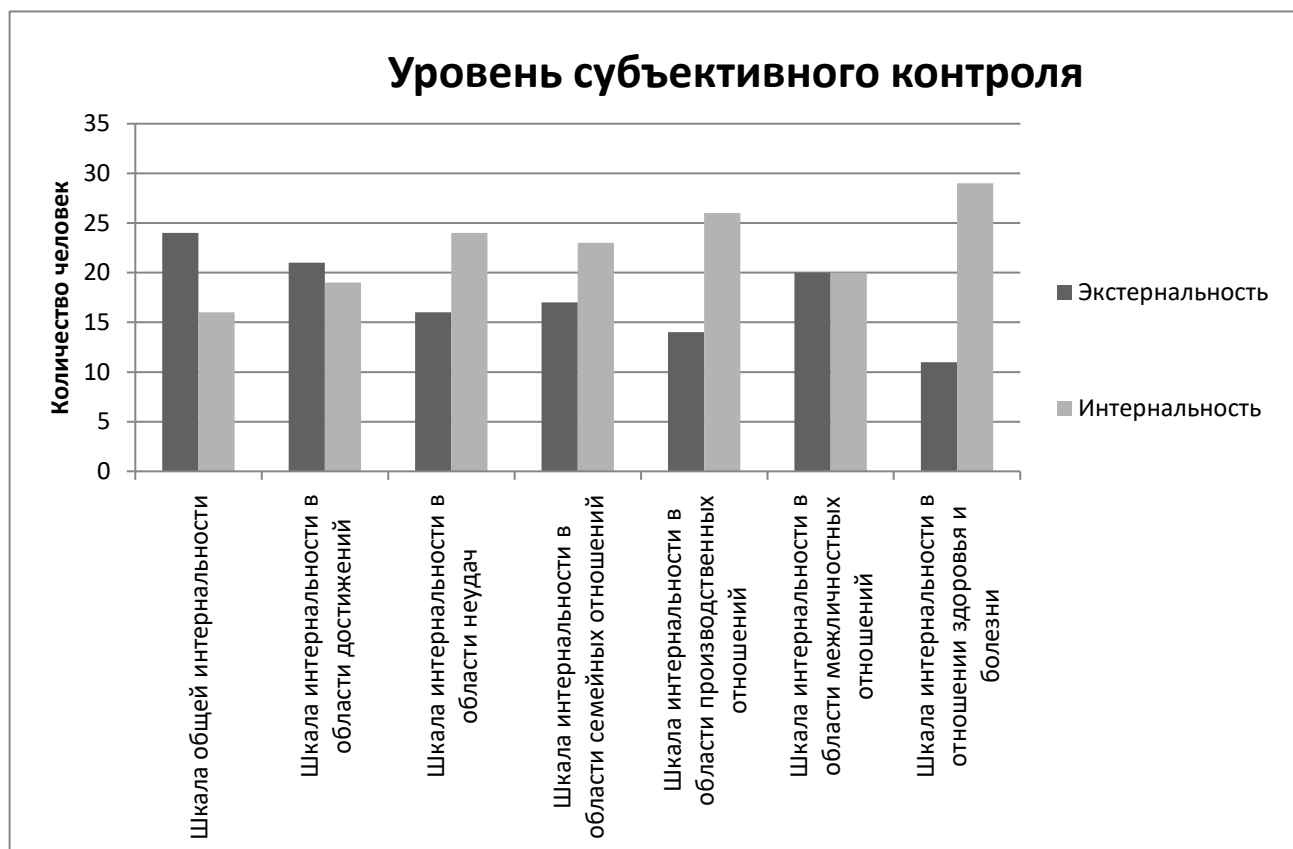


Рисунок 5 – Распределение уровней субъективного контроля

Рисунок показывает, что для большинства специалистов характерно развитое чувство субъективного контроля над отрицательными событиями и ситуациями в их жизни, они имеют склонность обвинять самих себя в происходящих неприятностях и переживаниях. Также они склонны чувствовать ответственность за то, что происходит в их семейной жизни и за свое здоровье: в случае болезни они видят в этом свою вину и возлагают на себя ответственность за свое выздоровление.

Кроме того, для большинства специалистов не считают себя способными контролировать основные значимые события в своей жизни, влиять на них и на собственную жизнь в целом, они рассматривают происходящее как случайный результат или итог действий других людей. Они также приписывают собственный успех и достижения своим успехам и достижениям случаю или помощи других людей.

В профессиональной деятельности большая часть менеджеров по продажам и руководителей начального уровня склонны полагаться на себя и считать, что они способны оказывать влияние на отношения с начальником и коллегами, управлять ими и нести за них ответственность. Они считают, что их трудовая карьера и продвижение по службе зависят в большей степени от них самих.

Приписывание ответственности за собственную жизнь и происходящие в ней события, а также за свои успехи случайному везению или действиям других людей может быть связано с наличием симптомов эмоционального выгорания, которые оказывают влияние на самооценку человека. Однако в профессиональной сфере, находясь в фазе сопротивляемости стрессам, они, тем не менее, ощущают собственную значимость и способность влиять на коллег и выполнять возникающие задачи.

На всей выборке испытуемых проведена процедура диагностики уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах по методике «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» (автор: Е.Б. Фанталова) и подсчета среднего значения по итоговому показателю методики.

Согласно нормативным данным методики «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах», показатели от 0 до 37 характеризуются как низкий уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере, от 37 до 50 – средний уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере, показатели выше 50 – как высокий показатель дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере.

В результате анализа полученное среднее значение по методике: 48,72. Таким образом, в целом по выборке менеджеров по продажам и руководителей начального уровня характеризуются средним показателем дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере, однако близким к высокому уровню.

Далее, исходя из нормативных значений, определены уровни выраженности дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере для каждого специалиста.

Полученные данные по уровням выраженности дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере по интегральному показателю методики в количестве человек представлены на рисунке 6.

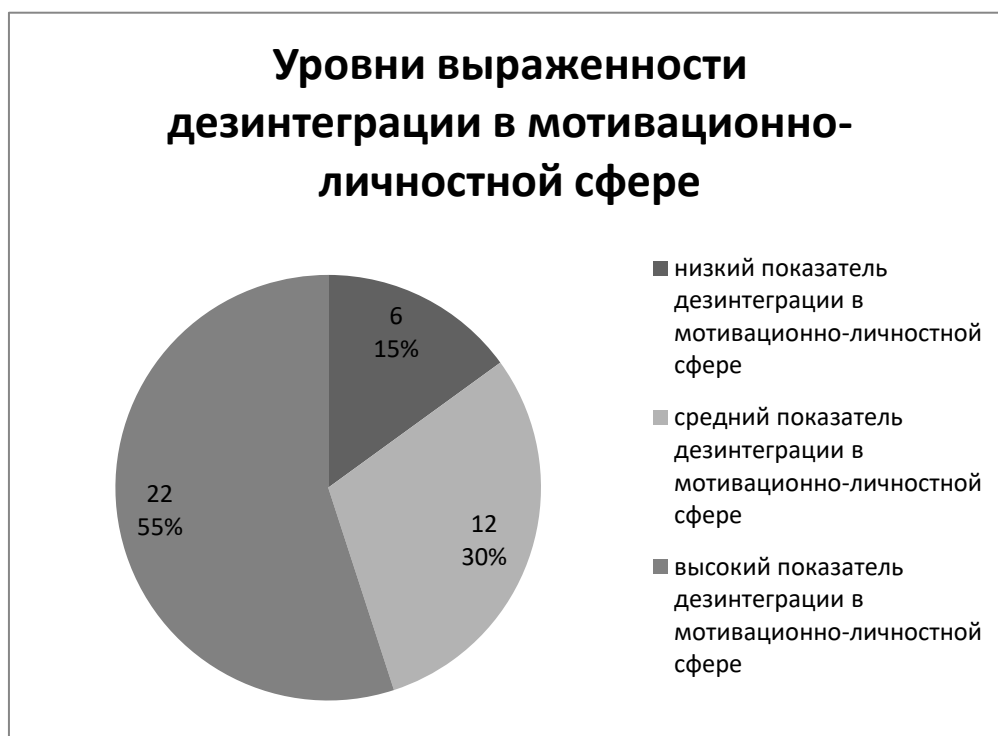


Рисунок 6 – Распределение уровней выраженности дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере

Рисунок показывает, что для большинства специалистов (22 человека из 40) характерен высокий уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере. Наименее представлен в выборке высокий уровень дезинтеграции в мотивационно-личностной сфере (6 человек из 40). Средний уровень выявлен у 12 специалистов из 40.

Таким образом, большая часть менеджеров по продажам и руководителей начального уровня испытывает высокую степень неудовлетворенности своей текущей жизненной ситуацией, ощущают внутреннюю конфликтность и заблокированность основных потребностей. Они редко ощущают гармоничность и интегрированность внутреннего мира, а также не видят возможности для саморазвития и самореализации, испытывая фрустрацию этой потребности.

Полученные результаты, предположительно, связаны с тем, что большинство специалистов на данный момент времени испытывает на себе симптомы эмоционального выгорания, что влияет на фрустрированность многих потребностей личности работника, удовлетворенность жизнью в целом и рассогласованность между планируемым и имеющимся на данный момент в области профессиональной деятельности.

Таким образом, по итогам проведенного анализа выявлено, что большинство менеджеров по продажам и руководителей начального уровня испытывает симптомы эмоционального выгорания и находятся в фазе резистенции. Они стремятся вернуть ощущение психологического комфорта и в связи с этим пытаются уменьшить давление на них со стороны внешних обстоятельств. Нравственные чувства и переживания таких специалистов остаются в стороне от профессиональной деятельности. Кроме того, симптомы эмоционального выгорания начинают проявляться и за пределами трудовой деятельности – в семейных отношениях, в общении друзьями и т. д.

Также для большинства специалистов характерно развитое чувство субъективного контроля над отрицательными событиями и ситуациями в их жизни, они имеют склонность обвинять самих себя в происходящих неприятностях и переживаниях. Также они склонны чувствовать ответственность за то, что происходит в их семейной жизни и за свое здоровье: в случае болезни они видят в этом свою вину и возлагают на себя ответственность за свое выздоровление. Кроме того, они не считают себя способными контролировать основные значимые события в своей жизни, влиять на них и на собственную жизнь в целом, они рассматривают происходящее как случайный результат или итог действий других людей. Они также приписывают собственный успех и достижения свои успехи и достижения случаю или помощи других людей.

В профессиональной деятельности большая часть менеджеров по продажам и руководителей начального уровня склонны полагаться на себя и считать, что они способны оказывать влияние на отношения с начальником и коллегами, управлять

ими и нести за них ответственность. Они считают, что их трудовая карьера и продвижение по службе зависят в большей степени от них самих.

Также большая часть менеджеров по продажам и руководителей начального уровня испытывает высокую степень неудовлетворенности своей текущей жизненной ситуацией, ощущают внутреннюю конфликтность и заблокированность основных потребностей. Они редко ощущают гармоничность и интегрированность внутреннего мира, а также не видят возможности для саморазвития и самореализации, испытывая фрустрацию этой потребности.

3.2 Исследование взаимосвязи эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций)

В данном параграфе будут описаны результаты исследования взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и личностными особенностями менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Для диагностики взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня субъективного контроля специалистов использовались методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и методика на определение уровня субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голыкиной, А.М. Эткинда).

По результатам диагностики менеджеров по продажам и руководителей начального уровня была исследована корреляционная взаимосвязь эмоционального выгорания и уровня субъективного контроля.

Для определения взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня субъективного контроля у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня был проведен корреляционный анализ с помощью рангового коэффициента корреляции r_s Спирмена.

Полученные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня субъективного контроля у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

	Фаза «Напряжение»			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия
Шкала общей интернальности	0,07	0,18	-0,05	0,33*
Шкала интернальности в области достижений	-0,03	-0,41**	0,17	0,08
Шкала интернальности в области неудач	0,08	0,47**	-0,19	0,02
Шкала интернальности в области межличностных отношений	-0,09	0,17	-0,35*	-0,14
Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни	-0,31*	-0,04	0,06	-0,12
	Фаза «Резистенция»			
	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
Шкала общей интернальности	-0,41**	0,13	-0,06	0,09
Шкала интернальности в области неудач	-0,07	0,14	0,31*	0,18

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

	Фаза «Резистенция»			
	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономии эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
Шкала интернальности в области производственных отношений	-0,15	0,06	-0,35*	-0,34*
Шкала интернальности в области межличностных отношений	-0,19	0,32*	-0,07	0,09
	Фаза «Истощение»			
	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения
Шкала общей интернальности	0,05	0,14	-0,03	0,44**
Шкала интернальности в области производственных отношений	0,19	0,08	-0,12	-0,33*
Шкала интернальности в области межличностных отношений	0,15	-0,31*	-0,42**	0,20
Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни	-0,17	-0,07	0,11	0,39*

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

Результаты, представленные в таблице, иллюстрируют наличие значимых взаимосвязей между шкалами методики диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и методики на определение уровня субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда).

Показатели по симптому «Переживание психотравмирующих обстоятельств» в фазе «Напряжение» отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни ($r=-0,31$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражено у специалиста переживание психотравмирующих обстоятельств, тем он более склонен приписывать ответственность за собственное здоровье случаю, врачам или другим людям.

Это может быть связано с тем, что на начальном этапе развития синдрома эмоционального выгорания, когда специалист только начинает осознавать наличие психотравмирующих факторов в профессиональной деятельности, когда привычные способы их устранения уже не работают, когда начинает накапливаться напряжение и возникают первые психосоматические симптомы, ощущение неразрешимости возникшей ситуации приводит к желанию снять с себя ответственность за телесные симптомы. Болезнь в самом начале развития эмоционального выгорания ввиду низкой степени осознания наличия синдрома эмоционального выгорания воспринимается специалистом как результат случая.

Показатели по симптому «Неудовлетворенность собой» в фазе «Напряжение» отрицательно коррелирует с показателями по шкале интернальности в области достижений ($r=-0,41$; $p<0,01$) и положительно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области неудач ($r=0,47$; $p<0,01$). Следовательно, чем более выражено у специалиста чувство неудовлетворенности собой, тем он более склонен приписывать ответственность за свои достижения и успех случайности и другим людям, а ответственность за неудачи и неуспех – себе самому.

Предположительно, это связано с тем, что в тех случаях, когда работник испытывает недовольство своей профессией и собой, когда самооценка

становится нестабильной и скорее заниженной, специалист все чаще начинает обвинять самого себя в возникающих неприятностях, а в ситуациях успеха, не видя в этом своей роли – начинает видеть в этом заслуги коллег или счастливое стечение обстоятельств.

Показатели по симптому «Загнанность в клетку» в фазе «Напряжение» отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области межличностных отношений ($r=-0,35$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражено у специалиста ощущение себя «загнанным в клетку», ощущение беспомощности, отсутствия выхода из ситуации, тем он более склонен считать свои межличностные отношения результатом активности своих партнеров по общению.

Вероятно, ощущение беспомощности, распространяясь на другие сферы, приводит к нарушению социальной адаптации и затрудняет общение. Вследствие этого специалист оказывается неспособным активно формировать свой круг общения и влиять на него.

Показатели по симптому «Тревога и депрессия» в фазе «Напряжение» положительно коррелируют с показателями по шкале общей интернальности ($r=0,33$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражено у специалиста переживание тревоги и депрессии, тем он более склонен видеть свою собственную ответственность за происходящие события в своей жизни, а также за то, как складывается его жизнь в целом.

Возникновение тревоги и депрессии – это крайняя точка в формировании первой фазы синдрома эмоционального выгорания. В этот период специалист явно осознает наличие трудностей, он испытывает выраженное чувство разочарования в себе, в профессиональной деятельности, в жизни в целом. По мере приближения к фазе сопротивления все более нарастающему стрессу, работник начинает осознавать свою ответственность за происходящее и за свою жизнь в целом, возникают силы для борьбы с напряжением.

Показатели по симптому «Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование» в фазе «Резистенция» отрицательно коррелируют с показателями по шкале общей интернальности ($r=-0,41$; $p<0,01$). Следовательно, чем более неадекватно специалист «экономит» свои чувства и эмоции и ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на происходящее, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь случаю, судьбе или другим людям.

Вероятно, когда специалист неадекватно «экономит» на своих эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на возникающие ситуации, это интерпретируется собеседниками как неуважение к их личности, переходя в сферу нравственности. Возникают трудности в общении и сложности социальной адаптации, в то время как человеку важна поддержка окружающих. В итоге у работника «опускаются руки», и снижается ощущение ответственности за происходящее. Кроме того, такие сотрудники не видят связи между собственными действиями к значимым для них событиям их жизни, что затрудняет самостоятельное принятие важных решений в этих событиях.

Показатели по симптому «Эмоционально-нравственная дезориентация» в фазе «Резистенция» положительно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области межличностных отношений ($r=0,32$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражена у специалиста эмоционально-нравственная дезориентация, чем больше его нравственные чувства остаются в стороне, тем он более ощущает свою способность контролировать свои отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.

Вероятно, когда нравственные чувства специалиста остаются в стороне, он становится груб с окружающими, вежливость проявляется все реже, все чаще возникает раздражение в ситуации общения. Из-за этого возникают трудности в общении и сложности социальной адаптации, и специалист оказывается неспособным активно формировать свой круг общения и влиять на него.

Показатели по симптому «Расширение сферы экономии эмоций» в фазе «Резистенция» положительно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области неудач ($r=0,31$; $p<0,05$) и отрицательно коррелирует с показателями по шкале интернальности в области производственных отношений ($r=-0,35$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражено у специалиста симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности, тем он более склонен приписывать ответственность за свои неудачи и неуспех себе самому и тем более склонен приписывать руководству и коллегам ответственность за результаты профессиональной деятельности.

Предположительно, когда симптомы эмоционального выгорания начинают проявляться вне сферы профессиональной деятельности, специалист начинает получать меньше поддержки от родных и друзей, что влияет на его самооценку. Вследствие этого он становится склонным видеть все неудачи как результат собственных действий.

Показатели по симптому «Редукция профессиональных обязанностей» в фазе «Резистенция» отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области производственных отношений ($r=-0,34$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражено у специалиста стремление облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, тем больше он полагается в профессиональной деятельности на других.

Специалист при возникновении такого симптома как редукция профессиональных обязанностей, стремится переложить ответственность за результаты своей профессиональной деятельности на других людей – на коллег или руководство. Вследствие этого по мере возрастания ощущения беспомощности такой работник начинает все более важное значение приписывать не собственной работе, а деятельности других людей.

Показатели по симптому «Эмоциональная отстраненность» в фазе «Истощение» отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области межличностных отношений ($r=-0,31$; $p<0,05$).

Следовательно, чем более выражена у специалиста эмоциональная отстраненность, чем больше он исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, тем у него менее выражено стремление контролировать свои отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию.

Показатели по симптому «Личностная отстраненность (деперсонализация)» в фазе «Истощение» отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области межличностных отношений ($r=-0,42$; $p<0,01$). Следовательно, чем более выражена у специалиста общая личностная отстраненность, тем у него также менее выражено стремление контролировать свои отношения с другими людьми и вызывать к себе уважение и симпатию.

Вероятно, эмоциональная и личная отстраненность в общении приводят к нарушению социальной адаптации и затрудняет общение. Вследствие этого специалист оказывается неспособным активно формировать свой круг общения и влиять на него.

Показатели по симптому «Психосоматические и психовегетативные нарушения» в фазе «Истощение» положительно коррелируют с показателями по шкале общей интернальности ($r=0,44$; $p<0,01$) и показателями по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни ($r=0,39$; $p<0,05$), а также отрицательно коррелируют с показателями по шкале интернальности в области производственных отношений ($r=-0,33$; $p<0,05$). Следовательно, чем более выражены у специалиста психосоматические и психовегетативные нарушения, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь и происходящие в ней события самому и за свое здоровье самому себе, а ответственность за результаты своей профессиональной деятельности – своему начальнику, коллегам или случаю.

Дальнейшее возникновение отклонений в соматических или психических состояниях, нарастание проблем со здоровьем заставляет человека все более отчетливо осознавать наличие трудностей и необходимость бороться и нести ответственность за свое здоровье и за происходящее в целом. Однако по мере

осознания того, что трудности связаны именно с профессиональной деятельностью, специалист начинает «сбрасывать» с себя ответственность за результаты трудовой деятельности на коллег или руководство, возникает желание сделать перерыв, уйти в отпуск, отдохнуть от работы.

Для диагностики взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах использовались методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) и методика «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» (Е.Б. Фанталова).

По результатам диагностики менеджеров по продажам и руководителей начального уровня была исследована корреляционная взаимосвязь эмоционального выгорания и уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах.

Для определения взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня был проведен корреляционный анализ с помощью рангового коэффициента корреляции r_s Спирмена. Полученные результаты представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Взаимосвязи эмоционального выгорания и уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

	Фаза «Напряжение»			
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	Неудовлетворенность собой	«Загнанность в клетку»	Тревога и депрессия
Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах	0,16	0,47**	-0,10	0,38*

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

	Фаза «Резистенция»			
	Неадекватное эмоциональное избирательное реагирование	Эмоционально-нравственная дезориентация	Расширение сферы экономики эмоций	Редукция профессиональных обязанностей
Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах	0,03	0,19	0,34*	-0,15
	Фаза «Истощение»			
	Эмоциональный дефицит	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)	Психосоматические и психовегетативные нарушения
Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах	0,31*	-0,19	0,21	0,50**

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

По результатам диагностики выявлены значимые взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и уровнем соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Показатели уровня соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах положительно коррелируют с показателями «Неудовлетворенность собой» ($r=0,47$; $p<0,01$) и с показателями «Тревога и депрессия» ($r=0,38$; $p<0,05$) в фазе «Напряжение», с показателями «Расширение сферы экономики эмоций» ($r=0,34$; $p<0,05$) в фазе «Резистенция», с показателями «Эмоциональный дефицит» ($r=0,31$; $p<0,05$) и «Психосоматические и психовегетативные нарушения» ($r=0,50$; $p<0,01$) в фазе «Истощение».

Следовательно, чем более высока у специалиста степень неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией, внутренней конфликтности, фрустрации

основных потребностей, тем у него более выражены чувство неудовлетворенности собой, тревога и депрессия, тем в большей степени он склонен к экономии эмоций за пределами профессиональной деятельности, тем сильнее его чувство, что эмоционально он не может помогать своим клиентам и коллегам по работе, и тем сильнее проявляются у него различные психосоматические и психовегетативные нарушения.

Это может быть связано с тем, что неудовлетворенность происходящим и возникновение внутренних конфликтов приводит к нарастанию у специалиста общего напряжения. По мере нарастания напряжения возникает чувство тревоги, ощущение дисгармонии, возникают проблемы со сном, с аппетитом, различные соматические нарушения.

Неспособность справиться с развитием синдрома эмоционального выгорания привычными способами приводит к ощущению собственной беспомощности, неспособности выполнять профессиональные функции и помогать коллегам по работе, снижается самооценка. Специалист ощущает неспособность адекватно выражать эмоции и становится склонным к их экономии.

Таким образом, проведенный анализ позволил выявить значимые взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и личностными особенностями менеджеров по продажам и руководителей начального уровня (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций).

Чем более выражена у специалиста переживание психотравмирующих обстоятельств, тем он более склонен приписывать ответственность за собственное здоровье случаю, врачам или другим людям. Чем более выражено у специалиста чувство неудовлетворенности собой, тем он более склонен приписывать ответственность за свои достижения и успех случайности и другим людям, а ответственность за неудачи и неуспех – себе самому. Чем более выражено у специалиста ощущение себя «загнанным в клетку», ощущение беспомощности, отсутствия выхода из ситуации, тем он более склонен считать свои межличностные отношения результатом активности своих партнеров по общению

Чем более выражено у специалиста переживание тревоги и депрессии, тем он более склонен видеть свою собственную ответственность за происходящие события в своей жизни, а также за то, как складывается его жизнь в целом.

Чем более неадекватно специалист «экономит» свои чувства и эмоции и ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования на происходящее, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь случаю, судьбе или другим людям. Чем более выражена у специалиста эмоционально-нравственная дезориентация, чем больше его нравственные чувства остаются в стороне, тем он более ощущает свою способность контролировать свои отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию. Чем более выражено у специалиста проявляются симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности, тем он более склонен приписывать ответственность за свои неудачи и неуспех себе самому и тем более склонен приписывать руководству и коллегам ответственность за результаты профессиональной деятельности.

Чем более выражено у специалиста стремление облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, тем больше он полагается в профессиональной деятельности на самого себя. Чем больше он исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, тем у него более выражено стремление контролировать свои отношения с другими людьми, вызывать к себе уважение и симпатию. Чем более выражена у специалиста общая личностная отстраненность, тем у него также более выражено стремление контролировать свои отношения с другими людьми и вызывать к себе уважение и симпатию.

Чем более выражены у специалиста психосоматические и психовегетативные нарушения, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь и происходящие в ней события самому и за свое здоровье самому себе, а ответственность за результаты своей профессиональной деятельности – своему начальнику, коллегам или случаю.

Также чем более высока у специалиста степень неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией, внутренней конфликтности, фрустрации основных потребностей, тем у него более выражены чувство неудовлетворенности собой, тревога и депрессия, тем в большей степени он склонен к экономии эмоций за пределами профессиональной деятельности, тем сильнее его чувство, что эмоционально он не может помочь своим клиентам и коллегам по работе, и тем сильнее проявляются у него различные психосоматические и психовегетативные нарушения.

3.3 Исследование различий по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Одной из задач исследования было изучение различий по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Для изучения различий был произведен анализ различий между менеджерами по продажам и руководителями начального уровня по данным методик. Для исследования различий была проведена процедура разделения испытуемых на две группы: менеджеры по продажам (25 человек) и руководители начального уровня (15 человек).

В группах менеджеров по продажам и руководителей начального уровня были исследованы различия по уровню по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания.

При помощи U-критерия Манна-Уитни мы провели сравнение результатов прохождения менеджерами по продажам и руководителями начального уровня методики диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко).

Полученные результаты представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Различия в уровнях выраженности и особенностях проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Название шкалы методики	Сумма рангов		Значение U-критерия Манна-Уитни
	Менеджеры по продажам	Руководители начального уровня	
Неудовлетворенность собой Фаза «Напряжение»	387,50	432,50	107,50**
Тревога и депрессия Фаза «Напряжение»	393,00	422,00	112,00*
Расширение сферы экономики эмоций Фаза «Резистенция»	379,50	428,50	109,50*
Редукция профессиональных обязанностей Фаза «Резистенция»	419,50	383,50	116,50*
Эмоциональный дефицит Фаза «Истощение»	386,00	430,00	108,00**
Эмоциональная отстраненность Фаза «Истощение»	388,00	419,00	114,00*
Психосоматические и психовегетативные нарушения Фаза «Истощение»	421,50	385,50	112,50*

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

Результаты, представленные в таблице, иллюстрируют наличие значимых различий между показателями по шкалам методики диагностики уровня эмоционального выгорания (В.В. Бойко) у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Ранговые суммы по различиям в выраженности симптома «Неудовлетворенность собой» у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Неудовлетворенность собой» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Неудовлетворенность собой» у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Суммы рангов по различиям в выраженности симптома «Тревога и депрессия» у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Тревога и депрессия» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Тревога и депрессия» у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в выраженности симптома «Расширение сферы экономии эмоций» у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Расширение сферы экономии эмоций» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Расширение сферы экономии эмоций» у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в выраженности симптома «Редукция профессиональных обязанностей» у руководителей начального уровня меньше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Редукция профессиональных обязанностей» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Редукция профессиональных обязанностей» у руководителей начального уровня меньше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Суммы рангов по различиям в выраженности симптома «Эмоциональный дефицит» у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Эмоциональный дефицит» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Эмоциональный дефицит» у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в выраженности симптома «Эмоциональная отстраненность» у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Эмоциональная

отстраненность» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Эмоциональная отстраненность» у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в выраженности симптома «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у руководителей начального уровня меньше, чем ранговые суммы по различиям по различиям в выраженности симптома «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в выраженности симптома «Психосоматические и психовегетативные нарушения» у руководителей начального уровня меньше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Таким образом, в целом у руководителей начального уровня в сравнении с менеджерами по продажам при эмоциональном выгорании более выражены такие симптомы как неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, расширение сферы экономики эмоций, эмоциональный дефицит и эмоциональная отстраненность.

В свою очередь у менеджеров по продажам в сравнении с руководителями начального уровня при эмоциональном выгорании более выражены такие симптомы как редукция профессиональных обязанностей и психосоматические и психовегетативные нарушения.

Полученные данные, предположительно, связаны с тем, что руководители характеризуются более высоким уровнем личной ответственности за результаты профессиональной деятельности. Это приводит к большей выраженности таких состояний как тревога и депрессия. Руководители несут ответственность за все неудачи на работе – за собственные неудачи и за ошибки своих подчиненных, в итоге самооценка страдает сильнее, и они более склонны к неудовлетворенности собой. Руководители также зачастую стремятся контролировать собственные эмоции, что влияет на эмоциональную сферу.

Менеджеры, в свою очередь, характеризуются меньшим уровнем личной ответственности, их результаты деятельности проявляются более локально, в связи с этим они более склонны к стремлению облегчить или сократить собственные обязанности, передать ответственность своему руководителю.

Далее при помощи U-критерия Манна-Уитни мы провели сравнение результатов прохождения менеджерами по продажам и руководителями начального уровня методики на определение уровня субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер, в адаптации Е.Ф. Бажина, С.А. Голыкиной, А.М. Эткинда) и методики «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» (Е.Б. Фанталова).

Полученные результаты представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Различия в личностных особенностях при проявлении синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Название шкалы методики	Сумма рангов		Значение U-критерия Манна-Уитни
	Менеджеры по продажам	Руководители начального уровня	
Шкала интернальности в области достижений (Методика «УСК»)	384,00	420,00	116,00*
Шкала интернальности в области неудач (Методика «УСК»)	429,50	380,50	110,50*
Шкала интернальности в отношении здоровья и болезни (Методика «УСК»)	418,50	387,50	113,50*
Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах (Методика Е.Б. Фанталовой)	385,50	429,50	108,50**

Условные обозначения: * – $p \leq 0,05$; ** – $p \leq 0,01$

Результаты, представленные в таблице, иллюстрируют наличие значимых различий между показателями по шкалам методики на определение уровня

субъективного контроля (УСК, автор – Дж. Роттер) и методики «Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах» (Е.Б. Фанталова) у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Ранговые суммы по различиям в показателях по шкале интернальности в области достижений у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям показателей по шкале интернальности в области достижений у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в показателях по шкале интернальности в области достижений у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в показателях по шкале интернальности в области неудач у руководителей начального уровня меньше, чем ранговые суммы по различиям показателей по шкале интернальности в области неудач у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в показателях по шкале интернальности в области неудач у руководителей начального уровня меньше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в показателях по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни у руководителей начального уровня меньше, чем ранговые суммы по различиям показателей по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в показателях по шкале интернальности в отношении здоровья и болезни у руководителей начального уровня меньше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Ранговые суммы по различиям в уровне соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у руководителей начального уровня больше, чем ранговые суммы по различиям в уровне соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у менеджеров по продажам. Следовательно, различия в уровне соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах у руководителей начального уровня больше, чем различия по данному показателю у менеджеров по продажам.

Таким образом, в целом у руководителей начального уровня в сравнении с менеджерами по продажам при эмоциональном выгорании более выражена уверенность в том, что они сами добились всего, что было и есть в их жизни, и что они способны с успехом добиваться своего в будущем, а также для них характерна большая степень неудовлетворенности своей текущей жизненной ситуацией, фрустрации основных потребностей.

В свою очередь у менеджеров по продажам в сравнении с руководителями начального уровня при эмоциональном выгорании более выражена склонность обвинять самого себя в возникающих неприятностях и страданиях и склонность считать себя ответственным за свое здоровье и выздоровление при болезни.

Полученные данные, предположительно, связаны с тем, руководители характеризуются более высоким уровнем личной ответственности за результаты профессиональной деятельности.

Согласно ряду исследований, они в большей степени направлены на достижение целей и успех, вследствие этого они, несмотря на развитие симптомов эмоционального выгорания, уверены в своих силах и достижение успеха в будущем. Кроме того, благодаря большому уровню личной ответственности, они более склонны видеть собственную ответственность за свою жизнь в целом. Однако они ярче чувствуют фрустрацию своих потребностей и поэтому менее удовлетворены происходящим, когда ситуация их не устраивает или когда они неспособны на нее повлиять.

В свою очередь, фокус внимания менеджеров по продажам чаще направлен на избегание неудач, поэтому в ситуации неуспеха они склонны принимать видеть в этом свою вину. А так как менеджеры по продажам в большей степени склонны к развитию психосоматических и психовегетативных нарушений, они также более склонны считать себя ответственным за свое здоровье и выздоровление в случае возникновения болезни.

3.4 Разработка программы тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

В ходе исследования была разработана программа тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

В процессе работы были изучены различные методы деятельности психолога по профилактике эмоционального выгорания. Разработанная программа тренинга основана на работе с тремя основными аспектами профессионального выгорания: снижение самооценки клиента, ощущение одиночества, эмоциональное истощение и проявления соматизации.

Таким образом, деятельность психолога в рамках данного тренинга проводится одновременно в трех направлениях – выравнивание самооценки клиента, работа с его чувством одиночества и коррекция эмоциональной сферы. Такая комплексная поддержка специалиста способна привести к наиболее благоприятным результатам.

Разработанная тренинговая программа предназначена для менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Занятия проводятся в групповой форме, «в кругу». Главная основа занятий – эмпатия, доверительное общение специалистов с психологом, активность участников в тренинговом процессе.

Далее приведем более подробно описание программы тренинга.

Описание конкретных тренинговых заданий представлено в приложении А.

Цель программы: профилактика синдрома эмоционального выгорания.

Задачи программы:

- 1.Расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
2. Выравнивание самооценки и формирование позитивного образа-Я, принятие себя;
3. Развитие способности к эмпатии;

4. Отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;

5. Расширение диапазона творческих способностей;

6. Развитие навыков снятия напряжения и саморегуляции;

7. Анализ возможных точек личностного роста;

8. Активизация процесса самопознания, развитие навыков саморефлексии.

Программа тренинга рассчитана на 2 занятия. Продолжительность тренинга: 2 дня по 12 часов с обеденными перерывами продолжительностью по 1,5 часа.

Методическое обеспечение: стулья и столы, листы А4 и А3, ручки, цветные карандаши, клубок ниток.

По итогам тренингового занятия менеджеры по продажам и руководители начального уровня должны приобрести представление о методах профилактики эмоционального выгорания.

ВЫВОДЫ

1. Выявлено, что большинство специалистов испытывает симптомы эмоционального выгорания и находятся в фазе резистенции. Для большинства специалистов характерно развитое чувство субъективного контроля над отрицательными событиями в их жизни. Они не считают себя способными контролировать основные значимые события в своей жизни, влиять на собственную жизнь, они рассматривают происходящее как случайный результат. Они также приписывают собственный успех случаю или помощи других людей.

Также большая часть специалистов испытывает высокую степень неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией, ощущает внутреннюю конфликтность и заблокированность основных потребностей.

2. Выявлено, что чем более выражено у специалиста переживание психотравмирующих обстоятельств, тем он более склонен приписывать ответственность за собственное здоровье случаю. Чем более выражено чувство неудовлетворенности собой, тем он более склонен приписывать ответственность за свои достижения случайности, а ответственность за неудачи – себе. Чем более выражено ощущение беспомощности, тем он более склонен считать свои межличностные отношения результатом активности своих партнеров по общению. Чем более выражено переживание тревоги и депрессии, тем более склонен видеть свою ответственность за происходящие события в своей жизни.

Чем более специалист ограничивает эмоциональную отдачу, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь случаю. Чем более выражена эмоционально-нравственная дезориентация, тем он более ощущает способность контролировать свои отношения с людьми. Чем более симптомы эмоционального выгорания проявляются вне профессиональной деятельности, тем он более склонен приписывать ответственность за свои неудачи себе и тем более склонен приписывать другим ответственность за результаты деятельности. Чем более выражено стремление облегчить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат, тем больше полагается в профессиональной деятельности

на себя. Чем более выражена общая личностная отстраненность и чем больше он исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности, тем у него более выражено стремление контролировать свои отношения с другими людьми. Чем более выражены психосоматические нарушения, тем он более склонен приписывать ответственность за свою жизнь и за свое здоровье себе, а ответственность за результаты профессиональной деятельности – своему начальнику или коллегам.

Также чем более высока у специалиста степень неудовлетворенности текущей жизненной ситуацией, тем у него более выражены чувство неудовлетворенности собой, тревога и депрессия, тем в большей степени он склонен к экономии эмоций за пределами профессиональной деятельности, тем сильнее его чувство, что эмоционально он не может помочь своим клиентам и коллегам по работе, и тем сильнее проявляются у него психосоматические нарушения.

3. Выявлено, что у руководителей начального уровня при эмоциональном выгорании более выражены такие симптомы как неудовлетворенность собой, тревога и депрессия, расширение сферы экономии эмоций, эмоциональный дефицит и эмоциональная отстраненность. В свою очередь у менеджеров по продажам более выражены такие симптомы как редукция профессиональных обязанностей и психосоматические и психовегетативные нарушения. У руководителей более выражена уверенность в том, что они сами добились всего, что было и есть в их жизни, а также для них характерна большая степень неудовлетворенности своей текущей жизненной ситуацией, фрустрации основных потребностей. В свою очередь у менеджеров по продажам более выражена склонность обвинять себя в возникающих неприятностях и склонность считать себя ответственным за свое здоровье.

4. Разработана программа тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня. По итогам тренингового занятия специалисты должны приобрести представление о методах профилактики эмоционального выгорания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день исследование синдрома эмоционального выгорания и его профилактики у менеджеров руководителей является крайне актуальным и значимым на практике. Психологам предприятий важно иметь возможность заранее распознать проблему и принять необходимые меры по профилактике выгорания специалистов.

В рамках данного исследования изучены особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и у руководителей начального уровня, взаимосвязь эмоционального выгорания и личностных особенностей специалистов (уровня субъективного контроля и ценностных ориентаций), выявлены различия по уровню выраженности и особенностям проявления синдрома эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня, а также разработана программа тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня.

Результаты исследования рекомендуется использовать практически психологам, работающим со специалистами в сфере продаж в организациях и на предприятиях, а также консультирующим психологам, работающим с клиентами, испытывающими синдром эмоционального выгорания.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Аболин, Л.М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. / Л.М. Аболин. – Казань: Изд-во Казанского ун-та, 2004. – 262 с.
2. Агапитова, Е.С. Жизнестойкость как внутренний ресурс, препятствующий возникновению эмоционального выгорания у сотрудников МЧС / Е.С. Агапитова // Материалы Международного молодежного научного форума «ЛОМОНОСОВ-2012»; отв. ред. А.И. Андреева, М., 2012. – 156 с.
3. Агапитова, Е.С. Психологические ресурсы жизнестойкости и проблема предупреждения эмоционального выгорания у сотрудников МЧС / Е.С. Агапитова, Н.А. Левина // Социально-экономические явления и процессы. – 2012. – №7. – С. 238-243.
4. Барканова, О.В. Методики диагностики эмоциональной сферы: психологический практикум / О.В. Барканова.– Красноярск: Литера-принт, 2009. – 237 с.
5. Безносков, С.П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. – СПб.: Речь, 2004. – 272 с.
6. Блинов, А.О. Теория менеджмента: учебник для бакалавров / А.О. Блинов, Н.В. Угрюмова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2014. – 304 с.
7. Бодалев, А.А. Общая психодиагностика / А.А. Бодалев, В.В. Столин. – СПб.: Речь, 2002. – 440 с.
8. Божович, Л.И. Проблемы формирования личности / Л.И. Божович. – М.: Владос, 1995. – 289 с.
9. Веснин, В.Р. Основы менеджмента: учебник для вузов / В.Р. Веснин. – М.: Проспект, 2015. – 320 с.
10. Влах, Н.И. Система психологической профилактики и помощи лицам с синдромом эмоционального выгорания / Н.И. Влах, И.П. Данилов // Медицина в Кузбассе. – 2017. – №4. – С. 55-62.

11. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика // Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
12. Володина, Т.В. Жизнестойкость личности как фактор сохранения здоровья педагога / Т.В. Володина // Интеграция образования. –2010. – №2. – С. 95-98.
13. Выготский, Л.С. Психология / Л.С. Выготский. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2000. – 1008 с.
14. Грибов, В.Д. Менеджмент: учебное пособие / В.Д. Грибов. – М.: Кнорус, 2013. – 280 с.
15. Дворникова, Е.И. Развитие эмоционального мира личности средствами художественной литературы / Е.И. Дворникова. – Ставрополь: Сервис школа, 2002. – 208 с.
16. Дробышева, Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент: учеб. пособие / Л.А. Дробышева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2009. – 152 с.
17. Дубровина, И.В. Психология: учебник для студ. сред. пед. учеб. заведений / И.В. Дубровина, Е.Е. Данилова, А.М. Прихожан. – М.: Издательский центр «Академия», 2003. – 464 с.
18. Елисеев, О.П. Практикум по психологии личности / О.П. Елисеев. – СПб.: Питер, 2001. – 560 с.
19. Ермолаев, О.Ю. Математическая статистика для психологов / О.Ю. Ермолаев. – М.: МПСИ, Флинта, 2002. – 336 с.
20. Жигинас, Н.В. Персонологический подход в консультировании кризисных состояний [Текст] / Н.В. Жигинас, В.Я. Семке. – Томск: изд-во ТГПУ, 2012. – 244 с.
21. Жолдак, В.И. Менеджмент: монография / В.И. Жолдак, С.Г. Сейранов. – М.: Физическая культура, 2006. – 372 с.
22. Журавлева, А.Л. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте / А.Л. Журавлева; под ред. А.Л. Журавлева, Е.А. Сергиенко. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. – 512 с.

23. Завьялова, Е.К. Психология достижения успеха: введение в коучинг / Е.К. Завьялова. – СПб.: Изд-во «Высшая школа менеджмента», 2010. – 120 с.
24. Игнатъев, В.Е. Психология / В.Е. Игнатъев, Н.С. Лукин, М.Д. Громов. – М.: Просвещение, 1965. – 344 с.
25. Инновационная направленность кадрового консультирования в условиях реального экономического пространства: альтернативные способы формирования и поиск новых возможностей развития: Монография / И.В. Роздольская, М.Е. Ледовская, Н.А. Однорал. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2014. – 275 с.
26. Канунникова, Н.В. Особенности синдрома эмоционального выгорания среди специалистов экстремального уровня / Н.В. Канунникова, В.А. Седелкова // Вестник совета молодых ученых и специалистов Челябинской области. – 2016. – №1 (12). – С. 30-33.
27. Каширский, Д.В. Ценности спасателей с различной степенью эмоционального выгорания / Д.В. Каширский, Н.В. Сабельникова, А.Н. Овчинникова // Психологическая наука и образование. – 2013. – № 2. – С. 14-24.
28. Кибанов, А.Я. Управление персоналом: учеб. пособие / А.Я. Кибанов. – М.: Кнорус, 2013. – 208 с.
29. Киселева, Т.Г. Профилактика эмоционального выгорания педагогов / Т.Г. Киселева // Проблемы современной науки и образования. – 2015. – №9. – С. 54-56.
30. Колобкова, И.Н. Психология управления: учеб. пособие / И.Н. Колобкова. – М.: Изд-во Российской таможенной академии, 2014. – 304 с.
31. Кузнецов, И.Н. Эффективный руководитель: учебно-практическое пособие / И.Н. Кузнецов. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и ко», 2012. – 596 с.
32. Куликов, Л.В. Психология настроения / Л.В. Куликов. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 1997. – 215 с.

33. Ларин, Н.А. К вопросу современного исследования эмоционального выгорания / Н.А. Ларин // Наука молодых. – 2015. – С. 116-120.
34. Леонтьев, А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А.Н. Леонтьев. – М.: Смысл, 2005. – 352 с.
35. Лысенко, Ю.Н. Организационно-психологические особенности личности менеджера и их влияние на эффективность управления / Ю.Н. Лысенко // Вестник ЮУрГУ. Серия: Экономика и менеджмент. – 2010. – №30. – С. 106-109.
36. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – №2. – С. 3-16.
37. Маклаков, А.Г. Общая психология / А.Г. Маклаков. – СПб: Питер, 2008. – 583 с.
38. Мандель, Б.Р. Психология стресса: учеб. пособие / Б.Р. Мандель. – М.: Флинта, 2014. – 252 с.
39. Маничев, С.А. Критические жизненные события и профессиональное выгорание / С.А. Маничев. – СПб.: Питер, 2001. – С. 192-203.
40. Мельникова, Н.В. Характеристика эмоциональной сферы личности в онтогенезе // Особенности эмоциональной сферы личности. – Шадринск: ШЛИ, 2000. – С. 18-26.
41. Минченкова, О.Ю. Управление персоналом организации / О.Ю. Минченкова. – М.: Кнорус, 2008. – 512 с.
42. Митина, Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя: учеб. Пособие для студентов высш. пед. учеб. заведений / Л.М. Митина. – М.: Академия, 2004. – 320 с.
43. Мишкина, Е.А. Профилактика синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности сотрудников предприятия / Е.А. Мишкина // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2015. – Т.10. – С. 96-100.
44. Мищенко, М.С. Особенности исследования синдрома эмоционального выгорания с помощью методики «Диагностика уровня эмоционального

- выгорания» В.В. Бойко / М.С. Мищенко // Молодой Вчений. – 2015. – №4-3 (19). – С. 103-105.
45. Морозюк, Ю.В. Профилактические и коррекционные методы борьбы с эмоциональным выгоранием сотрудников организации / Ю.В. Морозюк // Социально-гуманитарные технологии. – 2017. – Том 3. – №3. – С. 41-74.
46. Мухортин, К. Доброе слово и револьвер менеджера / К. Мухортин. – М.: Альпина паблишер, 2013. – 210 с.
47. Наследов, А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных / А.Д. Наследов. – СПб.: Речь, 2006. – 392 с.
48. Немов, Р.С. Психология: учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений [Текст] / Р.С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр «Владос», 2011. – 688 с.
49. Никифоров, Г.С. Психология здоровья / Г.С. Никифоров. – СПб.: Речь, 2002. – 602 с.
50. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – №1. – С. 48-52.
51. Осипов, А.Э. Менеджмент и психология. Синдром профессионального выгорания / А.Э. Осипов, М.В. Салькова // Научные записки ОрелГИЭТ. – 2012. – №1. – С. 62-67.
52. Перельгина, Е.Б. Психология имиджа: учеб. пособие / Е.Б. Перельгина. – М.: Аспект-пресс, 2002. – 223 с.
53. Психологические тесты [Текст] / под ред. А.А. Карелина. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 312 с.
54. Психологический словарь [Текст] / под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Педагогика-Пресс, 2009. – 440 с.
55. Психология. Словарь / Под общ. ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Политиздат, 1990. – 494 с.
56. Ребеко, Т.А. Современная психология: справочное руководство / Т.А. Ребеко. – М.: Издательский дом Инфра-М, 1999. – 688 с.

57. Рубинштейн, С.Л. Основы общей психологии: учебное пособие / С.Л. Рубинштейн. – СПб.: Питер, 2007. – 713 с.
58. Сидоренко, Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: ООО Речь, 2001. – 350 с.
59. Смирнов, С.Д. Эмоциональная сфера личности / С.Д. Смирнов // Педагогика и психология высшего образования. – М.: Аспект-Пресс, 1995. – С. 93-96.
60. Соловьева, С.Л. Кризисная психология / С.Л. Соловьева. – М.: АСТ, 2008. – 247 с.
61. Стрельцова, И.В. Эмоциональному выгоранию – Stop! / И.В. Стрельцова. – Краснодар: Раритеты Кубани, 2006. – 109 с.
62. Тебекин, А.В. Менеджмент организации: учебник / А.В. Тебекин, Б.С. Касаев. – М.: Кнорус, 2014. – 420 с.
63. Тиунов, С.В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания у специалистов, работающих в экстремальных условиях / С.В. Тиунов, М.Ю. Крылов // Психологические проблемы семьи и личности в мегаполисе. – 2012. – С. 285-295.
64. Трейси, Б. Тайм-менеджмент / Б. Трейси; пер. с англ. С. Кировой. – М.: Манн, 2016. – 144 с.
65. Фанталова, Е.Б. Диагностика ценностей и внутренних конфликтов в общей и клинической психологии / Е.Б. Фанталова // Клиническая и специальная психология. – 2013. – №1. – С. 66-83.
66. Фанталова, Е.Б. Диагностика и психотерапия внутреннего конфликта / Е.Б. Фанталова. – Самара: Издательский дом БАХРАХ, 2001. – 128 с.
67. Фанталова, Е.Б. Психометрическое исследование показателей методики «Уровень соотношения «ценности» и «доступности»» / Е.Б. Фанталова // Журнал практикующего психолога. – 2010. – №17. – С. 9-16.
68. Фанталова, Е.Б. Уровень соотношения «ценности» и «доступности» в различных жизненных сферах»: психометрическое исследование показателей.

Методика / Е.Б. Фанталова // Мир психологии. Научно-методический журнал. – 2011. – №2. – С. 228-243.

69. Фельдштейн, Д.И. Психологические закономерности социального развития личности в онтогенезе // Вопросы психологии. М, 1985. – № 6. – С. 26-37.

70. Фельдштейн, Д.И. Психология развития человека как личности: избранные труды: Т.2. / Д.И. Фельдштейн – Воронеж: Изд-во Московского психолого-социального института, 2005. – 455 с.

71. Хазова, С.А. Ресурсы личности в период взрослости / С.А. Хазова // Вопросы психологии. – 2015. – №6. – С. 28-37.

72. Шабанова, К.Г. Специфика «Эмоционального выгорания» у сотрудников линейных подразделений / К.Г. Шабанова // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2007. – №2. – С. 41-44.

73. Шанин, А.С. Методы борьбы с эмоциональным выгоранием / А.С. Шанин, Г.М. Шигабетдинова // Евразийский научный журнал. – 2015. – №9. – С. 158-162.

74. Шингаров, Г.К. Эмоции и чувства как форма отражения действительности / Г.К. Шингаров. – М.: Наука, 1971. – 347 с.

75. Dementyeva, V.S. Professional activity and deformations of teacher individuality / V.S. Dementyeva // Actual problems of psychology and defectology. – 2012. – P.31-36.

76. Vinokur, V.A. Methods of psychological diagnostics of professional «burnout» in «helping» occupations. – SPb: SPpG, 2009. – 22 p.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Программа тренинга по профилактике эмоционального выгорания у менеджеров по продажам и руководителей начального уровня

Приветствие ведущего, знакомство с целями и задачами тренинга, обсуждение правил тренинга (15 минут).

Упражнение «Пересядьте те, кто...» (10 минут).

Цель упражнения: помочь участникам ближе узнать друг друга, раскрепостить участников, сформировать доверительную и доброжелательную атмосферу внутри коллектива.

Стоящий в центре круга (для начала в роли стоящего выступает ведущий) предлагает поменяться местами (пересесть) всем тем, кто обладает общим признаком. Например: «Пересядьте все те, кто родился осенью» - и все, кто родился осенью, должны поменяться местами. При этом, тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из освободившихся мест, а тот, кто останется в центре без места, продолжает игру.

Вопросы для обсуждения:

- Как вы себя чувствуете?
- Как ваше настроение?
- Не правда ли, общего в нас больше, чем различий?

Упражнение «Мы похожи?..» (15 минут).

Цель упражнения: знакомство участников друг с другом, повышение доверия и внимания участников друг к другу.

Вначале участники беспорядочно ходят по комнате и говорят каждому встречающемуся по 2 фразы, начинающиеся со слов:

- Ты похож на меня тем, что...
- Я отличаюсь от тебя тем, что...

Другой вариант: в парах 4 минуты вести разговор на тему «Чем мы похожи»; затем 4 минуты вести разговор на тему «Чем мы отличаемся». По окончании проводится обсуждение, обращается внимание на то, что было легко и что было трудно делать, какие были открытия. В итоге делается вывод о том, что все мы, в сущности, похожи и в то же время разные, но мы имеем право на эти отличия, и никто не может нас заставить быть другими.

Упражнение «Улыбка и подарок» (10 минут)

Цель упражнения: поддержание доброжелательной атмосферы в группе, сплочение участников.

Каждый участник по кругу передает собеседнику справа улыбку и говорит, какой подарок хотел бы ему подарить (подарок может быть предметом (звезда, цветок, картина) или абстрактным понятием (радость, спокойствие, ласка)).

Упражнение «В чем мне повезло в этой жизни» (10 мин)

Цель упражнения: повышение уровня жизненного оптимизма, создание хорошего настроения на работу.

Участники группы разбиваются по парам. Ведущий предлагает задание: «В течение трех минут расскажите своему партнеру о том, в чем вам повезло в этой жизни. Через три минуты поменяйтесь ролями». После упражнения проводится короткий обмен впечатлениями.

Упражнение «Паутина» (20 минут).

Цель упражнения: повышение доверия и внимания участников друг к другу, способствование самораскрытию участников.

«Сядьте в круг. Сейчас у каждого из вас есть возможность что-нибудь рассказать о себе, например, чем вы любите заниматься, какая у вас любимая музыка, еда и так далее. Начинайте фразу со слов: «Никто из вас не знает, что я...», держите нитку и бросайте клубок еще кому-нибудь».

Нужно, чтобы клубок побывал у всех, и получилась паутина. (Если при распутывании участники запутаются, можно сказать, что все члены группы уже тесно связаны с собой...).

Вопросы для обсуждения:

- Тяжело ли было делиться с другими участниками?
- Приятно ли было, когда другие участники делились с вами?

Упражнение: «Карусель» (30 минут).

Цель упражнения: формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты, развитие эмпатии и рефлексии в процессе обучения.

В упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Участником дается задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и попрощаться с собеседником.

Члены группы встают по принципу «карусели» (лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный).

Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Вопросы для обсуждения:

- Тяжело ли было устанавливать контакт и находить тему для беседы
- Что помогало? Что мешало установлению контакта?

Упражнение «Комиссионный магазин» (20 минут)

Цель упражнения: формирование навыков самоанализа, самопонимания и самокритики; выявление значимых личностных качеств для совместной тренинговой работы; углубление знаний друг о друге через раскрытие качеств каждого участника.

Участникам предлагается поиграть в комиссионный магазин. Товары, которые принимает продавец – это человеческие качества, например: доброта, глупость, открытость. Участники записывают на карточку черты своего характера, как положительные, так и отрицательные. Затем предлагается совершить торг, в котором каждый из участников может избавиться от какого-то ненужного качества, или его части, и приобрести что-либо необходимое. Например, кому-то не хватает для эффективной жизни красноречия, и он может предложить за него какую-то часть своего спокойствия и уравновешенности.

По окончании задания подводятся итоги и обсуждаются впечатления.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Цель упражнения: рефлексия трудностей в общении, формирование доверительной атмосферы в группе и включенности в трудности других собеседников.

Ведущий дает участникам инструкцию: «Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу». Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Упражнение «Проективный рисунок» (40 минут).

Цель упражнения: рефлексия образа «Я», получение обратной связи от других участников, формирование доверительной атмосферы в группе.

Всем участникам предлагается выполнить 2 рисунка: «я такой, какой есть» и «я такой, каким хочу быть». На выполнение дается 5 минут. Рисунки не подписываются. Техническая сторона рисунка не важна.

Все рисунки раскладываются вместе в центре комнаты. Произвольно выбирается один. Ведущий ставит его, чтобы всем было видно. Теперь каждый по очереди рассказывает, что он видит на рисунке – не формальное описание, а свои ощущения от рисунка: каким, по его мнению, человек, нарисовавший себя, видит себя, что хотел бы изменить в себе. Все высказываются по очереди. При этом автор рисунка не объявляет себя. После того как все желающие выскажутся, можно попытаться определить, кто автор рисунка. Затем автор объявляет себя, рассказывает, что он хотел выразить своим рисунком, отмечает наиболее понравившиеся ему реплики. Таким образом обсуждаются все рисунки. При обсуждении отметить, чьи интерпретации понравились авторам рисунка.

Рефлексивный этап. Получение обратной связи, обсуждение результатов и выводов занятия, прощание участников (10 минут).

Упражнение. «Словесный натюрморт» (5 минут)

Предназначение: восстановление самоконтроля в стрессовой ситуации.

Участникам дается инструкция: «возьмите лист бумаги (открыть блокнот или ежедневник на чистой странице, создать новый текстовый файл на компьютере) и напишите одно предложение. В этом предложении описывается что-то мелкое, бытовое – одним словом, натюрморт. Обычно под натюрмортом подразумевается картина, на которой изображены какие-то неживые предметы: ваза с цветами, корзинка с фруктами, горсть орехов и т.д. Вот и вы должны в своем предложении описать подобную картину. Только описать словами. Поэтому техника и называется «Словесный натюрморт».

Пояснение ведущего: «Почему одно предложение? Это на самом деле важно. Когда наши «мысли путаются», это приводит к тому, что внутренняя речь человека сводится к коротким, при этом плохо связанным друг с другом коротким предложениям. Составив длинное, развернутое предложение, вы докажете самому себе, что можете размышлять еще цепко, грамотно, вдумчиво. В своих словесных натюрмортах вы можете описывать как то, что находится перед глазами, так и то, о чем просто приятно вспомнить. Описывать видимое проще, но описание приятного имеет еще и некоторый успокаивающий эффект. В натюрморте не должно присутствовать люди: ни вы, ни ваши родные или друзья. Даже не стоит начинать натюрморт словами: «Я наблюдаю...» или «Мне представилось...»

Примеры словесных натюрмортов:

– На столе стоит синяя пластмассовая подставка для ручек: синих, красных, черных, а также для цветных карандашей и фломастеров.

– На стоянке стоит автомобиль яркого красного цвета, а позади него грязная серая машина, а спереди чистая, с тонированными стеклами и литыми дисками».

Упражнение «Представление» (30 минут).

Цель упражнения: формирование установок на выявление позитивных личностных и других качеств, умение представить себя и войти в первичный контакт с окружающими.

Участникам дается инструкция: «В представлении вы должны постараться отразить свою индивидуальность так, чтобы все остальные участники сразу запомнили выступившего. Например, «Я высокий, сильный и уверенный в себе человек. Внешность обычная, зато волосы красиво выются, что является предметом зависти многих женщин. Но главное – со мной в любой компании интересно и весело, знаете, как правило, играю роль тамады» или «Возраст у меня средний, внешность не бросающаяся. Единственное, в чем я разбираюсь и чему готова посвящать все свое время – это вкусно готовить и угощать. Обещаю всем яблочный пирог к чаю».

Упражнение «Релаксация» (40 минут).

Цель упражнения: снятие психоэмоционального и физического напряжения, выработка навыков самопомощи и саморегуляции.

Ведущий проговаривает инструкцию.

«Сидите спокойно примерно 2 минуты, глаза закрыты. Попробуйте представить помещение, в котором находитесь. Сначала попробуйте мысленно обойти всю комнату (вдоль стен), затем проделайте путь по всему периметру тела – от головы до пяток и обратно.

Внимательно следите за своим дыханием, за тем, как воздух проходит через нос. Попробуйте заметить, что вдыхаемый воздух холоднее выдыхаемого. Сосредоточьтесь на своём дыхании несколько минут. Постарайтесь не думать ни о чем другом.

Сделайте неглубокий вдох и на мгновение задержите дыхание. Резко напрягите все мышцы на несколько секунд, стараясь почувствовать напряжение во всем теле. При выдохе расслабьтесь. Повторите 3 раза. Посидите спокойно несколько минут, расслабившись и сосредоточившись на ощущении тяжести своего тела. Наслаждайтесь этим приятным ощущением.

Напрягите сразу все мышцы ног – от пяток до бёдер. В течение нескольких секунд фиксируйте напряжённое состояние, стараясь прочувствовать напряжение, а затем расслабьте мышцы. Повторите 3 раза. Посидите спокойно в течение нескольких минут, полностью расслабившись и ощущая тяжесть своих расслабленных ног.

Понаблюдайте за окружающими звуками. Старайтесь воспринимать физическую сторону звука: там звук, здесь звук. Попробуйте не придавать звукам какого-то особенного значения. Понаблюдайте за своими мыслям. Попробуйте и к своим мыслям отнестись как к ничему не обязывающему, постороннему явлению.

Мысленно «пройдитесь» по всем мышцам своего тела – не осталось ли где-нибудь даже минимального напряжения. Если да, то постарайтесь снять его,

поскольку расслабление должно быть полным. Сделайте глубокий вдох, задержите дыхание и на мгновение напрягите мышцы всего тела: при выдохе расслабьте мышцы. После этого посидите – спокойно, расслабившись. Дыхание ровное, без задержек. Вы вновь обрели веру в свои силы, способны преодолеть стрессовую ситуацию. У вас возникает ощущение внутреннего спокойствия.

Когда почувствуете себя достаточно отдохнувшим, наполненным силами и энергией, откройте глаза, зажмурьте их несколько раз, снова откройте и потянитесь как после приятного пробуждения. Затем так же медленно, без резких движений, встаньте, стараясь как можно дольше сохранить приятное ощущение внутреннего расслабления».

Упражнение «Аплодисменты» (5 минут).

Цель упражнения: эмоциональная разрядка участников в конце занятия.

Инструкция ведущего: «Мы хорошо поработали сегодня, и мне хочется предложить вам игру, в ходе которой аплодисменты сначала звучат тихонько, а затем становятся все сильнее и сильнее».

Ведущий начинает тихонько хлопать в ладоши, глядя и постепенно подходя к одному из участников. Затем этот участник выбирает из группы следующего, кому они аплодируют вдвоем. Третий выбирает четвертого и т.д. последнему участнику аплодирует уже вся группа.

Рефлексивный этап. Получение обратной связи, обсуждение результатов и выводов занятия и всего тренинга, прощание участников, заключительное слово ведущего, подведение итогов тренинга (30 минут).