

діагностика наявності соціальної фрустрованості, як особистісної якості, яка визначає ступінь підвищеної чутливості до дії травмуючих соціальних факторів дає можливість прогнозувати розвиток особистості в юнацькому віці.

Література

1. Василюк Ф. Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций: монография Москва : Издательство Московского университета, 1984. 200 с.
2. Левитов Н. Д. Фрустрация как один из видов психических состояний *Вопросы психологии*. 1967. № 6. С. 118–129.
3. Прахова С. Лонгітюдне дослідження феномену фрустрації учнів різних вікових груп *Психологія особистості*. 2015. № 1 (6) С. 194-202

Иванов Стас,

студента 4 курсу

факультету психолого-педагогічної освіти та мистецтв

Наук. керівник: **Т.П. Малихіна**

к.психол.н., доцент (БДПУ)

ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ

Актуальність. Сьогодення потребує від людей менше фізичних зусиль і більше інтелектуальної праці, інформаційні й емоційні перевантаження є актуальною проблемою сучасного суспільства. Зростає ризик психологічного перевантаження і як наслідок емоційного вигорання, особливо у представників професії типу «людина – людина» Це пов'язано з тим, що спілкування з іншими людьми потребує значних енергетичних та емоційних ресурсів людини. Особливої актуальності проблема синдрому емоційного вигорання набуває в діяльності менеджерів з продажу.

Ступінь досліджуваності проблеми. Проблема синдрому професійного вигорання знайшла своє відображення у роботах вітчизняних вчених присвячених змісту та структурі цього синдрому (Л. Карамушка, С. Максименко), а також методам його діагностики (В. Бойко, Н. Водоп'янова). Окрім того, деякі вияви синдрому професійного вигорання вивчались, як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками, у представників різних професійних груп (Г. Каплан, Г. Робертс, В. Семеніхіна, Б. Вайт, Р. Сміт). Особливості професійного стресу, окремі вияви синдрому професійного вигорання, його причини і наслідки у працівників сфери обслуговування досліджувались такими зарубіжними та російськими вченими (Б. Фарбер, Л. Китаєв-Смик, Ю. Львов, А. Реан та іншими).

Мета дослідження: теоретично визначити та дослідити в психодіагностичному експерименті проблему емоційного вигорання менеджерів з продажу.

Сутність дослідження. На думку В. Бойко, «вигорання» характеризується як сформований людиною механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій як відгук на

психотравмуючі впливи, придбаний стереотип емоційного, частіше за все професійної поведінки. Вигорання є в деякій мірі функціональним стереотипом, так як воно дає можливість людині дозувати і економно витрачати свої наявні енергетичні ресурси. Разом з тим можуть мати місце і його дисфункціональні наслідки, в разі якщо «вигорання» негативно впливає на здійснення людиною його професійної діяльності. В. Бойко дає характеристику різним симптомам «вигорання», таким як: емоційний дефіцит, деперсоналізації або особистісна відстороненість, психосоматичні і психовегетативні порушення [2].

Психодіагностичний експеримент проводився на базі магазину «Алло» м. Мелітополь, в якому взяло участь десять менеджерів з продажу. Для діагностики синдрому емоційного вигорання нами була обрана методика В.Бойко. Отримані нами данні свідчать, що у 50% досліджуваних сформована фаза виснаження, у 20% фаза резистенції, 10% працівників переживає психотравмуючі обставини і лише у 10% менеджерів емоційне вигорання не виявлено. На рисунку 1 наочно простежується прояв фаз емоційного вигорання у менеджерів по продажу. Найгірше те, що цілих п'ять працівників мають сформовану фазу виснаження яка супроводжується неадекватним виборчим емоційним реагуванням, емоційно-моральною дезорієнтацією, розширенням сфери економії емоцій та редукцією професійних обов'язків. Фаза переживання психотравмуючих обставин та фаза резистенції не є такими складними для корекції, як сформована фаза виснаження.

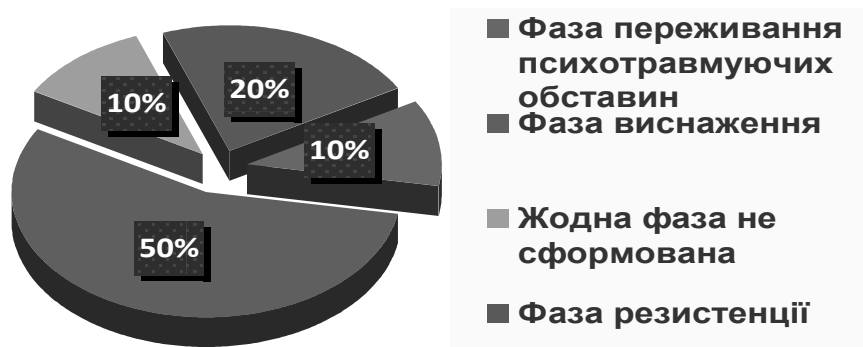


Рис.1 Прояв фаз емоційного вигорання у менеджерів по продажу

Основні висновки. На сьогоднішній день проблема емоційного вигорання як менеджерів з продажу так і взагалі будь-яких працівників в системі «людина-людина» залишається актуальною та потребує допомоги зі сторони психологів.

Література

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других Москва : Информационно-издательский дом Филин, 1996. 472 с.
2. Водопьянова Н. Старченкова Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 336 с.