

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ И УВЛЕЧЕННОСТИ РАБОТОЙ У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ

*Жанна РАКУ,
др. хаб., проф. унив., МолдГУ;
Юля РАКУ,
др. хаб., проф. унив., ГУП „И. Крянгэ”*

Articolul prezintă și descrie cercetările cu referire la particularitățile arderii profesionale și a satisfacției în muncă la managerii de vânzări. Am stabilit experimental că satisfacția în muncă și arderea profesională la managerii de vânzări depinde de vârsta acestora. Un nivel mai ridicat de satisfacție în muncă îl întâlnim la tinerii până la 35 de ani, în timp ce la managerii de vânzări cu vârsta peste 35 de ani nivelul satisfacției în muncă scade. În același timp, evidențiem rezultate distincte pentru arderea profesională. Nivelul ridicat de ardere profesională prevalează la managerii de vânzări peste 35 de ani comparativ cu cei până la 35 de ani.

Cuvinte-cheie: *manageri de vânzări, satisfacție în muncă, ardere profesională, epuizare emoțională, depersonalizare, reducerea realizărilor personale, resurse personale*

THE FEATURES OF PROFESIONAL BURNOUT AND JOB SATISFACTION AT SALES MANAGERS

The article is devoted to the review of the studies of the features of professional burnout and job satisfaction among sales managers. In our research were experimentally established that job satisfaction and professional burnout depends on sales managers' age. A high level of job satisfaction is characteristic for sales managers up to 35 years, while for sales managers over 35 years the level of job satisfaction decreases. For professional burnout the result are different. A higher level of professional burnout is particular for workers over 35 years than among young specialists.

Keywords: *sales managers, job satisfaction, professional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of personal achievements, personal resources.*

Введение

В современном мире человек подвергается различным неблагоприятным воздействиям, которые негативно отражаются на его психологическом состоянии. Работники организаций испытывают перегрузки, и для психологии изучение этой тематики представляет большой интерес. В последнее время проблема стресса в профессиональной деятельности и, как следствие, эмоциональное выгорание сотрудника привлекает внимание специалистов [1-3]. В наши дни социально-экономическая ситуация быстро меняется, а

также увеличиваются нервно-психические и информационные нагрузки на человека [4-6]. В современной психологии проблема профессионального выгорания является актуальной. Наряду с этим, существует и другая сторона профессиональной деятельности – «увлеченность работой» [7-10]. С.Maslach и M.Leiter предложили это понятие для научного изучения [11]. В указанном контексте появляются психологические исследования, ставящие акцент на тех сторонах жизнедеятельности человека, которые способствуют профессиональной реализации человека. Однако различные аспекты эмоционального выгорания сотрудника и его удовлетворенность работой остаются недостаточно изученными в психологии; например, нет единого мнения относительно взаимосвязи данных феноменов.

В Молдове проблема профессионального выгорания изучалась такими авторами как Gorincioi V., Platon C. [12], Potâng A., Coşciuc I. [13], Настаушева Н., Платон К. [14] Различные аспекты профессиональной деятельности изучались в работах Potâng A., Sârbu A. [15], Бурга Н.А. [16].

Методология исследования

В нашем пилотажном исследовании изучались особенности профессионального выгорания и увлеченности работой у менеджеров по продажам. В качестве методик были использованы Утрехтская шкала увлеченности работой и Тест профессионального выгорания [17]. В продолжение представим обзор данных методик. «Утрехтская шкала увлеченности работой» была разработана Schaufeli W.B. в 2003 году и адаптирована для русскоязычной выборки Кутузовой Д.А. в 2006. Опросник содержит вопросы для трех шкал увлеченности работой: энергичности (6 п.), энтузиазма (5 п.) и поглощенности деятельностью (6 п.). Каждая шкала опросника предполагает следующую психологическую характеристику. 1. Энергичность отражает высокий уровень энергии, готовность сотрудника к значительным усилиям, упорство при возникновении сложностей в работе. 2. Энтузиазм характеризуется приверженностью сотрудника к работе, чувством значимости своего труда, воодушевления и гордости в отношении профессиональной деятельности. 3. Поглощенность сотрудника описывает полную концентрацию и погружение в работу, изменение восприятия времени, переживание счастья, отсутствие желания отвлечься от работы и/или прекратить ее.

Для диагностики профессионального выгорания была использована методика МВІ в адаптации Водопьяновой Н.Е. Опросник содержит 22 вопроса, которые описывают различные переживания и состояния, связанные с работой. Суммарный балл каждой шкалы отражает уровень выраженности шкал: низкий, умеренный или высокий. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по шкалам эмоционального

истощения и цинизма и низкие значения по шкале личных достижений. Для статистической проверки взаимосвязи между изучаемыми переменными применялся коэффициент корреляции Спирмена.

В исследовании приняло участие 50 менеджеров по продажам (26 женщин и 24 мужчин), возраст респондентов варьировал от 18 до 55 лет [18]. Сфера продаж принадлежит социономическому типу профессий, т.е. «человек-человек» по классификации типов профессий Е.А. Климова [19]. В специализированной литературе отмечается, что менеджер по продажам подвержен стрессам и это связано с рядом обстоятельств [20]. Так, с одной стороны, сотрудник ежедневно общается с новыми и разными клиентами и он должен обладать коммуникативными навыками взаимодействовать с «трудными» клиентами и способностью принимать новые нестандартные решения. Успешность его деятельности во многом зависит от количества индивидуальных продаж, от рыночного спроса, товарных качеств продукции, от маркетинговой кампании коммерческой организации.

Результаты исследования. В продолжение представим анализ и интерпретацию полученных результатов. Анализ диагностики увлеченности работой у испытуемых показал, что 16 % менеджеров имеют высокий уровень увлеченности работой; 68 % – средний уровень и 16% – низкий уровень увлеченности. Полученные данные свидетельствуют о том, что две трети испытуемых только наполовину увлечены работой. Распределение испытуемых в зависимости от уровня увлеченности работой представлено на рисунке 1.

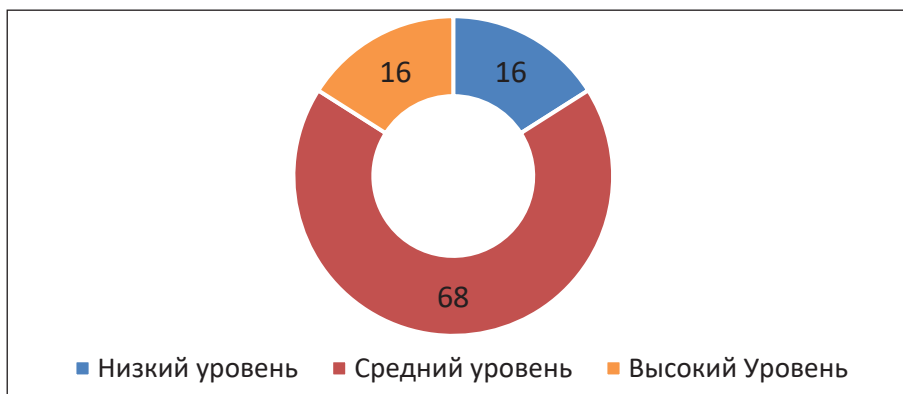


Рис. 1. Распределение менеджеров по уровням общей увлеченности работой

При анализе выраженности компонентов увлеченности работой было выявлено, что для сотрудников, участвующих в исследовании, в большей степени характерен энтузиазм. Этот факт свидетельствует о том, что испытуемые привержены роду деятельности и организации, а выражается это в преданности делу и гордости за свою работу. По шкалам поглощенности и

энергичности имеются одинаковые результаты у испытуемых, которые незначительно ниже показателей по шкале энтузиазма. В целом менеджеры включены в работу и ощущают прилив сил и бодрость в профессиональной деятельности.

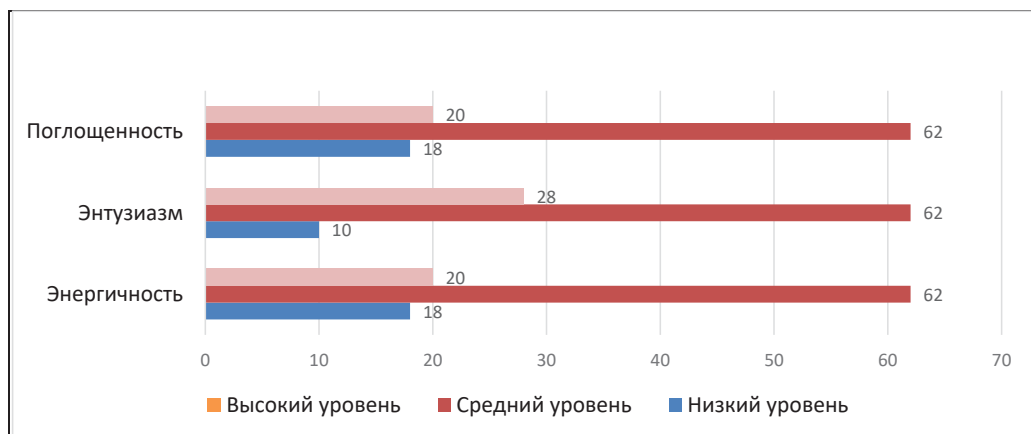


Рис. 2. Соотношение компонентов увлеченности работой у менеджеров по продажам (в %)

В продолжение представим распределение испытуемых по уровням профессионального выгорания. Так, низкий уровень профессионального выгорания характерен для 14% работников, средний уровень – для 68% испытуемых и высокий уровень – для 18% опрошенных (см. рис. 3).

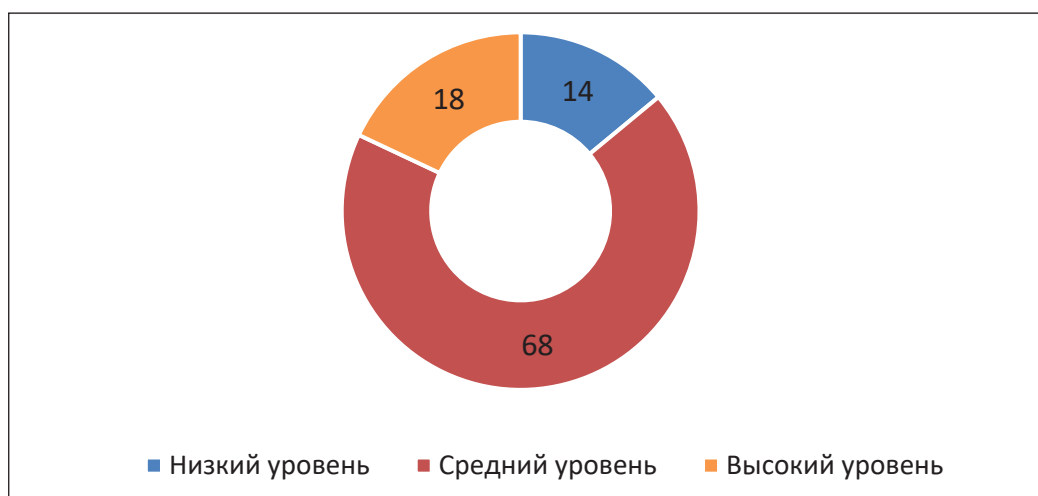


Рис. 3. Уровень профессионального выгорания у менеджеров по продажам

Так, у испытуемых преобладают низкие значения по всем трем шкалам профессионального выгорания. Однако по шкале эмоционального истощения выявлено, что для 36% испытуемых характерен высокий уровень данного параметра. Это говорит о том, что более трети менеджеров часто испытывают эмоциональную опустошенность, переутомление и разочарованность, которые обусловлены профессиональной деятельностью. По шкале деперсонализации высокие показатели зафиксированы у 28% сотрудников, что свидетельствует об их негативном отношении к своей профессиональной деятельности, а также об их циничном отношении к окружающим (коллегам, клиентам, руководителям и т.д.). Полученные результаты представлены на рисунке 4.

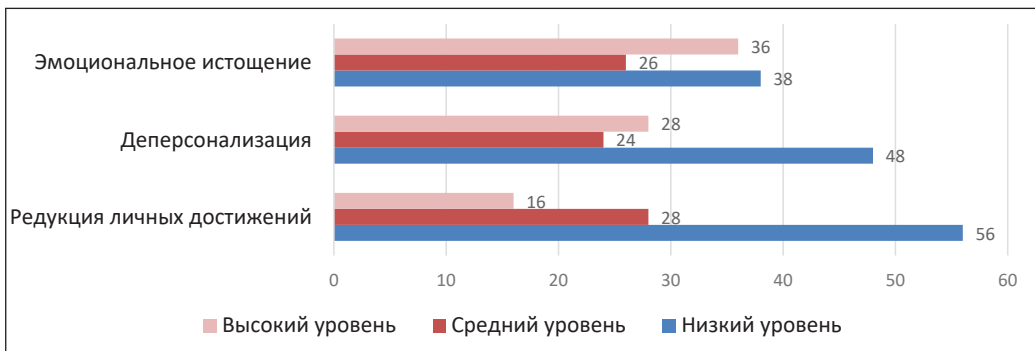


Рис. 4. Соотношение компонентов профессионального выгорания у менеджеров по продажам (в процентах)

В нашем исследовании оценивалось влияние возраста и соответственно стажа работы испытуемых на проявление феномена увлеченности работой (табл. 1).

Таблица 1. Средние показатели увлеченности работой у менеджеров по продажам в зависимости от возраста

Компоненты увлеченности работой	От 18 до 35 лет	От 35 лет
Энергичность	4,09	3,79
Энтузиазм	4,6	3,91
Поглощенность	4,07	3,66
Увлеченность работой	4,23	3,78

На основе полученных данных можно отметить, что у обеих групп наблюдается умеренный уровень увлеченности работой. Однако показатели группы испытуемых старше 35 лет являются более низкими. По мнению Б. Ливехуда, в этот период у человека происходит смена ценностей и жизненных ориентиров, что, в конечном счете, влияет на осмысленность и удовлетворенность профессиональной деятельностью, а различные достижения уже не приносят ему удовлетворение [20]. Так, средний возраст во второй группе менеджеров составляет 43 года. В этом контексте важно отметить, что это совпадает с кризисом средних лет. По мнению Е.П. Ильина, человек в данный период переживает кризис социально профессиональной самоактуализации. Когда человек достигает стадии «мастерства» в своей профессиональной деятельности, то работа уже не дает ему возможности самореализации и это приводит к неудовлетворенности и к снижению увлеченности выполняемой работой [21]. В работах Шапатиной О.В., Павловой Е.А., Kahn W.A. утверждается, что зрелый человек достигает пика своей профессиональной продуктивности и прекращает «развитие», т.е. перестает повышать свое профессиональное мастерство и как следствие происходит спад профессиональной продуктивности [22, 23].

Анализ результатов показал, что в обеих группах результаты испытуемых соответствуют низкому уровню профессионального выгорания. Однако по шкале эмоционального истощения, в группе менеджеров после 35 лет показатели указывают на умеренный уровень профессионального выгорания. Этот факт свидетельствует о том, что зрелые специалисты более подвержены эмоциональному перенасыщению, раздраженности и опустошенности в отношении работы. Несмотря на низкие показатели по остальным шкалам, у группы испытуемых после 35 лет все показатели выше, чем у другой группы. С этим связано переживание кризиса среднего возраста. Известно, что люди подверженные возрастным кризисам более склонны к профессиональному выгоранию. Отметим, что профессиональному выгоранию подвержены сотрудники, которые переживают страх потери работы, так как с возрастом вероятность найти новое место работы заметно снижается.

Таблица 2. Результаты испытуемых по эмоциональному выгоранию в зависимости от возраста

<i>Компоненты профессионального выгорания</i>	<i>От 18 до 35 лет</i>	<i>После 35 лет</i>
Эмоциональное истощение	19,7	28
Деперсонализация	6,9	7,1
Редукция личных достижений	37	33,8
Профессиональное выгорание	63,7	69

В продолжение анализа соотносились результаты диагностики по показателям увлеченности работой и профессионального выгорания у менеджеров по продажам (рис. 5). Сопоставление данных выявило, что 18% испытуемых имеют ярко выраженное проявление профессионального выгорания. Вместе с тем, более половины менеджеров имеют средний уровень проявления профессионального выгорания и увлеченности работой.

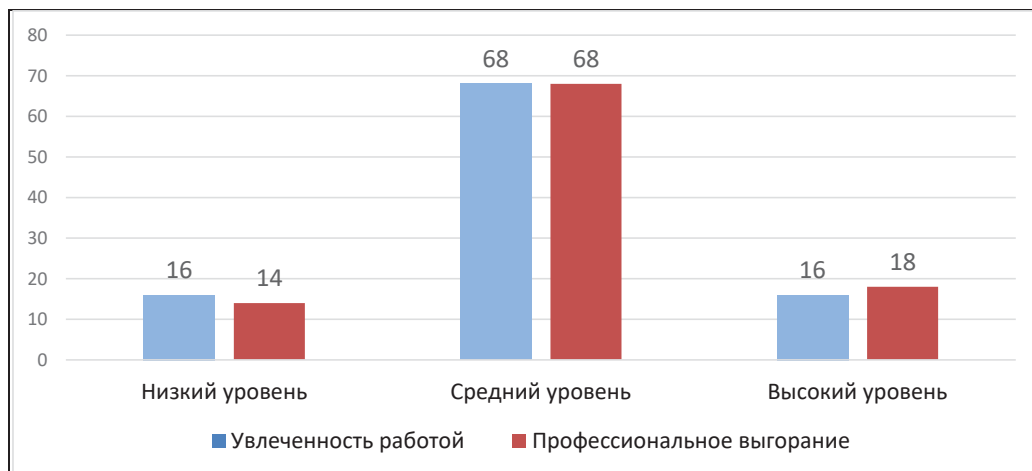


Рис. 5. Процентное соотношение уровней выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания у менеджеров по продажам

Для более глубокого анализа данных изучалась взаимосвязь профессионального выгорания и увлеченности работой у менеджеров по продажам с использованием коэффициента ранговой корреляции Спирмена, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3. Взаимосвязь общей увлеченности работой и компонентов профессионального выгорания у менеджеров по продажам

<i>Компоненты профессионального выгорания</i>	<i>Коэффициент корреляции</i>	<i>Значимость связи</i>
Эмоциональное истощение	-0,384	$p \leq 0,05$
Деперсонализация	-0,253	$p \leq 0,05$
Редукция личных достижений	0,683	$p \leq 0,05$
Общий уровень профессионального выгорания	-0,014	$p \leq 0,05$

Отметим, что большинство компонентов профессионального выгорания имеют отрицательную взаимосвязь с увлеченностью работой. Вместе с тем, шкала «редукция личных достижений» показывает положительную

корреляционную связь с увлеченностью работой, т.е. чем выше уровень редукации личных достижений, тем выше уровень выгорания. Таким образом, чем больше менеджер по продажам имеет эмоциональное истощение и деперсонализацию, тем меньше он увлечен работой. В заключении необходимо подчеркнуть, что полученные результаты свидетельствуют о том, что чем выше степень увлеченности трудом менеджеров по продажам, тем ниже уровень профессионального выгорания.

Выводы: Подводя итоги исследования можно сделать следующие выводы. Большинство менеджеров по продажам проявляют средний уровень профессионального выгорания и увлеченности работой. Существуют возрастные различия в проявлении увлеченности работой и профессионального выгорания. Так, работники в возрасте до 35 лет имеют более низкий уровень профессионального выгорания и более высокий уровень увлеченности работой, чем группа работников с возрастом после 35 лет. Вместе с тем, существует взаимосвязь изучаемых параметров: чем выше уровень увлеченности работой менеджеров по продажам, тем ниже уровень их профессионального выгорания.

Библиография:

1. ЧУТКО, Л.С., КОЗИНА, Н.В. *Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты*. 2-е изд. Москва: МЕД пресс-информ, 2014. 256 с.
2. БОДРОВ, В.А. *Информационный стресс: Учебное пособие для вузов*. Москва: ПЕР СЭ, 2000. 352 с.
3. *Профилактика синдрома эмоционального выгорания: Учебное пособие*. Красноярск: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева, 2013. <http://www.kspu.ru/upload/documents/2014/01/12/d5478cb846571c9d8e1844af240a75bb/kotova-ev-profilaktika-sindroma-emotsionalnogo-vyigoraniya-uchebnoe-posobie.pdf>
4. *Профилактика и преодоление профессиональной деформации специалистов социальной работы. Учебно-методическое пособие / Под ред. Воронцовой М.В.* Таганрог: Изд. А.Н. Ступин, 2013. 272 с.
5. ОРЕЛ, В.Е. *Синдром психического выгорания личности*. Москва: Институт психологии РАН, 2005.
6. ТЕМИРОВ, Т.В. Факторы возникновения и развития синдрома «психического выгорания». В: *Образование и право*, 2010, №12.
7. ШАУФЕЛИ, В., ДИЙКСТРА, П., ИВАНОВА, Т. *Увлеченность работой: Как научиться любить свою работу и получать от нее удовольствие*. Москва: Когито-Центр, 2015. 137 с.
8. SCHAUFELI, W., BAKKER, A. *The Utrecht work engagement scale preliminary manual*. Version 1, November 2003.

9. МАНДРИКОВА, Е.Ю. Увлеченность работой: обзор современных зарубежных исследований. В: *Психология в вузе*, 2012, №6.
10. ПОЛУНИНА, О.В. Увлеченность работой и профессиональное выгорание: особенности взаимосвязей. В: *Психологический журнал*, 2009, №30 (1).
11. MASLACH, C., LEITER, M.P. Early predictors of job burnout and engagement. In: *Journal of Applied Psychology*, 2008, no.93, p.498-512.
12. БУРАГА, Н.А. *Роль личностных ресурсов в формировании увлеченности работой у педагогов*. Кишинев, 2017.
13. POTÂNG, A., COȘCIUC, I. Relația dintre arderea profesională și calitatea vieții la lucrătorii medicali. În: *Revista științifico-practică Psihologia*, 2008, nr.2-4.
14. POTÂNG, A., SÂRBU, A. Sursele stresului ocupațional și satisfacția profesională la angajați (studiu comparativ). În: *Învățământul postmodern: eficiență și funcționalitate. Materialele CȘI*, 2013, p.488-493.
15. PLATON C., GORINCIOI V. Stresul și sindromul arderii emoționale la profesorii universitari. În: *Studia Universitatis. Seria Științe ale Educației*, 2012, nr.9 (59), p.224-228.
16. НАСТАУШЕВА, Н., ПЛАТОН, К. Взаимосвязь увлеченности работой, эмоционального выгорания и удовлетворенности трудом у педагогов. În: *Materialele Conferinței științifice internaționale „Învățământul universitar și piața muncii: conexiuni și perspective”*, 21 noiembrie, Chișinău, USM, 2014. Chișinău: CEP USM, 2015, p.514-520.
17. *Диагностика профессионального выгорания (К.Маслач, С.Джексон, в адаптации Н.Е.Водопьяновой)*. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва, 2002, с.360-362.
18. БАЖЕНОВА, О.О. *Взаимосвязь профессионального выгорания и увлеченности работой у менеджеров по продажам*: Дипломная работа. Кишинев, 2018. 38 с.
19. КЛИМОВ, Е.А. *Психология профессионала*. Москва: Издательство Института практической психологии; Воронеж: НПО «МО-ДЭК», 1996.
20. ЛИВЕХУД, Б. *Кризисы жизни - шансы жизни: Развитие человека между детством и старостью*. Калуга: Духовное познание, 1994. 217 с.
21. ИЛЫН, Е.П. *Психология взрослости*. СПб.: Питер, 2012. 544 с.
22. ШАПАТИНА, О.В., ПАВЛОВА, Е.А. *Психология развития и возрастная психология: Учебно-методический комплекс для специальности*. Самара: Универс-групп, 2007. 204 с.
23. KAHN, W.A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. In: *Academy of Management Journal*, 1990, no.33, p.692-724.