

УДК 159.9.072

**ПРОГРАММА ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ ТОРГОВЫХ УСЛУГ**

**PSYCHOTECHNOLOGIES FOR PROFESSIONAL BURNOUT PREVENTION AT
SPECIALISTS IN THE SPHERE OF TRADE SERVICES**

Данилова Ж. Л., старший преподаватель
Витебский государственный университет им. П.М. Машерова,
Республика Беларусь

Danilova J. L.

Описаны технологии использования тренинговых форм психопрофилактической деятельности психолога со специалистами сферы торговых услуг с целью предупреждения профессионального угасания, выгорания и профессиональной деформации личности.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональное угасание, личностная деформация, тренинговые технологии, психопрофилактика.

Annotation: The article describes the technologies of using of training forms of psychopreventive activity used by a psychologist who works with specialists in the sphere of trade services. The goal of such work is to prevent professional extinction, burnout and person's professional deformation.

Keywords: professional burnout, emotional extinction, personal deformation, training technologies, psychoprevention.

Проблема психологического здоровья личности, живущей в нестабильном, изменяющемся мире сложных, экстремальных социо-экологических условиях, приобрела особую актуальность в конце XX – начале XXI века – века наук о человеке, среди которых консолидирующее место принадлежит психологии. В первый раз о синдроме эмоционального выгорания заговорили за рубежом около 40 лет назад, в то время его обозначили словом «burnout», что переводится как сгорание, затухание, горение, выгорание. Известный американский психолог К. Маслач в 70-е годы прошлого века предложила термин «синдром эмоционального выгорания» – это состояние эмоционального, психического и физического истощения, развивающееся в результате хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Термин «синдром эмоционального выгорания» использовал Х. Фрейнденберг в 1974 году для характеристики здоровых людей, находящихся в активном общении с клиентами в эмоционально перегруженной атмосфере организации. Исследованием феномена эмоционального выгорания занимались еще с начала 80-х годов зарубежные психологи – М. Андерсон, М. Бурич, Р. Бурке, С. Джексон, Е. Иваницкий, К. Маслач, Б. Пелман, Е. Харман и др. В настоящее время феномен эмоционального выгорания определяется как состояние физического, эмоционального и умственного истощения, которое затрагивает личность в целом, разрушая ее и оказывая негативное влияние на эффективность профессиональной

деятельности. В отечественной психологии активное изучение проблемы выгорания связано с преобразованиями в экономике и обществе начала 90-х годов – М.А. Аминов, В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Н.В. Гришина, А.К. Маркова, Л.М. Митина, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Т.В. Форманюк и др. [1].

Нами было проведено исследование особенностей синдрома эмоционального выгорания работников торговли на базе торговой сети «Рублевский» ООО «Белинтерпродукт». Цель исследования – психопрофилактика эмоционального выгорания специалистов сферы торговых услуг. Методология исследования была представлена эмпирическими методами диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, включая методику профессионального (эмоционального) выгорания К. Маслач, методику «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)». После реализуемой психопрофилактической программы проводился статистический анализ полученных результатов.

Исследование состояло из нескольких этапов: теоретическое изучение проблемы эмоционального выгорания работников торговли, подбор методик, формирование выборки; подготовка к диагностическому обследованию, проведение психодиагностики, обработка результатов, анализ и интерпретация результатов; реализация программы профилактики эмоционального выгорания работников торговли; повторная диагностика уровня эмоционального выгорания специалистов сферы торговых услуг.

В исследовании принимали участие 20 работников магазина. Характеристики выборки представлены в таблице 1.

Таблица 1

Общая характеристика выборки

Стаж работы в торговле	Возраст	
	20–35 лет	36–45 лет
1–10 лет	5 (25%)	5 (25%)
11–20 лет	3 (15%)	7 (35%)

Таким образом, испытуемые были разделены нами на две группы: 1 группа – работники со стажем работы в торговле от 1 года до 10 лет; 2 группа – работники со стажем работы в торговле от 11 до 20 лет. По мнению В.В. Бойко, синдром «эмоционального выгорания» выделяет три фазы выгорания, каждая из которых состоит из четырех симптомов [2]. Стадии синдрома эмоционального выгорания представлены в таблице 2.

Таблица 2

Стадии синдрома эмоционального выгорания

Компонент	Симптомы
«Напряжение»	– переживание психотравмирующих обстоятельств; – неудовлетворенность собой; – «загнанность в клетку», – тревога и депрессия.
«Резистенция»	– неадекватное избирательное эмоциональное реагирование; – эмоционально-нравственная дезориентация; – расширение сферы экономии эмоций; – редукция профессиональных обязанностей.
«Истощение»	– эмоциональный дефицит; – эмоциональная отстраненность; – личностная отстраненность (деперсонализация); – психосоматические и психовегетативные нарушения.

Методика В.В. Бойко выявила, что эмоциональное выгорание наблюдается у 22,5% респондентов обеих групп. Результаты исследования эмоционального выгорания по методике К. Маслач показали, что у 21,4% респондентов обеих групп выявлено наличие эмоционального выгорания. Это означает, что у работников торговли обнаружено эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений. Согласно методике «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)» 23,5% респондентов первой группы и 48,6% респондентов второй группы имеют выраженные показатели снижения работоспособности в различных ее проявлениях. Данный показатель демонстрирует необходимость поиска организационных и личностных источников повышения работоспособности работников торговли и, как следствие, улучшения качества их работы.

Результаты всех методик показали, что наиболее подвержены эмоциональному выгоранию работники торговли, стаж работы которых по специальности составляет от 11 до 20 лет. Итоги проведенных диагностических методик подтверждают достоверность проводимых изучений (разница 1,1% является статистически не значимой). Следовательно, диагностируя выгорание, необходимо принять во внимание определенные величины значения субшкал (факторов), которые имеют возрастные и половые особенности. Например, уровень эмоционального истощения, можно считать обыденной возрастной конфигурацией, а буквально установленный ярус степени деперсонализации – ощутимо нужным механизмом психической обороны для целого ряда общественных (или коммуникативных) квалифицированных специальностей в процессе адаптации. Сотрудник со временем выполняет свою работу как бездушный автомат. Он практически до конца отключает чувства и эмоции, переживания из сферы профессиональной деятельности. Особенно небезопасна демонстративная форма отстраненности, когда профессионал всем личным видом демонстрирует высокомерие, которое проявляется не только на работе, да и за пределами сферы профессиональной деятельности.

Синдром эмоционального выгорания сказывается не только на поведении работника, но и на стиле его профессиональной деятельности. Страдающий этим синдромом сотрудник, как правило, холоден, нетактичен, авторитарен в отношениях с покупателями, позволяет себе игнорировать их права, срывать на них свою злость. Таким образом, очевидно, что особое значение приобретают психопрофилактические мероприятия, направленные на предотвращение синдрома эмоционального выгорания специалистов сферы торговых услуг. Важным направлением профилактики является определение группы риска работников торговли, наиболее предрасположенных к появлению данной формы профессиональной деформации.

Актуальность программы профилактики эмоционального выгорания специалистов торговых услуг заключается в том, что деятельность работника торговли насыщена стрессами. Стрессы различного уровня являются предпосылками для возникновения синдрома эмоционального выгорания. Работа продавца либо кассира характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, многозадачностью, частым вмешательством внешних факторов, многочисленными социальными контактами разного уровня, преобладанием непосредственного общения с другими людьми. Помимо производственных функций и связанных с ними формальных отношений, большое значение в торговой деятельности придается «человеческому фактору» и неформальным отношениям в коллективе. Выполняя свою работу, работники торговли испытывают сильные физические и нервно-психические нагрузки. При небольших нагрузках, действующих длительно, либо значительных разовых нагрузках бессознательно включаются естественные механизмы регуляции, и организм справляется с последствиями этих нагрузок сам. Но автоматическая саморегуляция происходит не всегда. И в результате внутреннего накопления отрицательных эмоций без выхода их наружу наступает эмоциональное выгорание.

Программа профилактики направлена на содействие процессу непосредственного личностного развития и реализации собственного потенциала работников торговли.

Программа способствует профилактике различных эмоциональных нарушений, эмоционального выгорания, путем самосознания и поиска личностных ресурсов. Цель программы: профилактика эмоционального выгорания и деформации личности специалистов сферы торговых услуг.

Задачи психопрофилактической программы:

1. Сформировать когнитивный компонент (знания об эмоциональном выгорании, о своих индивидуально-типологических особенностях, о личностном ресурсе, об иерархии собственных потребностей).

2. Сформировать поведенческий компонент (умения принимать на себя ответственность за решение собственных проблем, поддерживать межличностные отношения, установления внешнего и внутреннего равновесия, умение правильно выбирать и применять управленческую модель поведения).

3. Сформировать рефлексивный компонент (стремление к самоконтролю, самоанализу, к самоактуализации, к осмыслению своих действий, стремление к профессиональному росту, к самообучению).

4. Сформировать эмоциональный компонент (позитивное принятие себя, проактивной жизненной позиции, принятие Я-концепции, принятие своих достоинств и недостатков как комплекс особенностей своей личности).

Разработанная программа профилактики объединяет комплекс таких мероприятий, как ролевая игра, арт, лого- и гештальт терапевтические техники, психодрама, психологическая консультация. Основным средством программы профилактики СЭВ выступает ролевая игра, с использованием элементов психодрамы. Механизмом профилактики является моделирование профессиональных критических ситуаций в специально созданных условиях групповой работы, поиск и обучение оптимальным способам поведения в них, усвоение новых социальных ролей и форм поведения. Использование ролевых игр позволяет построить пространственно-временной конструкт в операционной системе «здесь и сейчас». Размещая свое прошлое, настоящее и будущее в систему «здесь и сейчас», основываясь на личном опыте, участники могут непосредственно взаимодействовать с незавершенными ситуациями прошлого и конструировать будущее. Таким образом, они меняют восприятие критической ситуации, делают более осмысленным и гибким свое поведение в критических ситуациях.

Ожидаемые результаты программы: практическая направленность профилактики эмоционального выгорания работников торговли определяется возможностью использовать разработанную программу для профилактики эмоционального выгорания на любом этапе профессионального пути, а также позволит работникам торговли как можно дольше оставаться в профессии, при этом сохранить свое эмоциональное и физическое здоровье.

Для определения эффективности реализации программы профилактики эмоционального выгорания работников торговли использовался метод математической обработки данных – t-критерий Стьюдента. Рассмотрев первую фазу эмоционального выгорания «напряжение» по методике диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, типичный сдвиг – положительный, $t_{эмп} = 4,3$; $t_{эмп} > t_{0,05}$, следовательно, существуют статистически значимые различия в «фазе напряжения» до и после реализации профилактической программы. Эмпирическое значение t находится в зоне значимости: согласно правилу принятия гипотезы, H_0 отклоняется и принимается H_1 при $p \leq 0,01$, т.е. программа воздействовала эффективно на «фазу напряжение». Сопоставив данные психодиагностики до и после реализации программы для «фазы резистенции» – типичный сдвиг – положительный, $t_{эмп} = 3,6$; $t_{эмп} > t_{0,05}$, следовательно, существуют статистически значимые различия в «фазе резистенции» до и после реализации профилактической программы. Эмпирическое значение t попадает в зону значимости: согласно правилу принятия гипотезы, H_0 отклоняется и принимается H_1 при $p \leq 0,01$, т.е. программа воздействовала эффективно на «фазу резистенции». И сопоставив данные психодиагностики до и после реализации программы для «фазы истощение», мы выявили, что типичный сдвиг положительный, $t_{эмп} = 2,8$; $t_{0,05} < t_{эмп} < t_{0,01}$, следовательно, существуют статистические

значимые различия в «фазе истощения» до и после реализации профилактической программы. Эмпирическое значение t попадает в зону неопределенности: согласно правилу принятия гипотезы, H_0 отклоняется и принимается H_1 при $p \leq 0,01$, т.е. программа воздействовала эффективно на «фазу истощения».

Следовательно, при внедрении программы психопрофилактики с использованием тренинговых технологий, можно предупредить синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности специалистов сферы торговых услуг.

Литература

1. Водопьянова Н.Е., Ковальчук Н.С. Исследование профессиональных деформаций представителей профессий, относящихся к типу «человек – человек». СПб.: СПбГУ, 2008. 154 с.
2. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб.: Питер, 2011. 105 с.

© Данилова Ж.Л., 2018
