

16+

e-ISSN: 2712-8474
p-ISSN: 2309-1754

Азимут научных исследований:



педагогика и психология

2024
Том 13
№ 1(46)

АЗИМУТ НАУЧНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ

Учредитель – Общество с ограниченной ответственностью «Ландрейл»»

Главный редактор

Коростелев Александр Алексеевич, доктор педагогических наук, доцент

Заместители главного редактора:

Аббасова Кызылгюль Ясин кызы, доктор философских наук, профессор
Абылкасымова Алма Есимбековна, заслуженный деятель Казахстана, доктор педагогических наук,
профессор, академик Национальной академии наук Республики Казахстан, академик Российской
Академии образования

Александрова Екатерина Александровна, доктор педагогических наук, профессор
Гусейнова Татьяна Владимировна, доктор педагогических наук, кандидат филологических наук,
профессор

Кондаурова Инесса Константиновна, кандидат педагогических наук, доцент

Микляева Анастасия Владимировна, доктор психологических наук, доцент

Морозова Ирина Станиславовна, доктор психологических наук, профессор

Осадченко Инна Ивановна, доктор педагогических наук, профессор

Равен Джон, доктор философии в области психологии, профессор, почетный доктор и заслуженный
профессор Печского университета (Венгрия), почетный доктор Католического Люблинского
университета (Польша)

Тагарева Кирилка Симеоновна, доктор психологических наук, профессор

Тарантей Виктор Петрович, доктор педагогических наук, профессор

Редакционная коллегия:

Акопов Гарник Владимирович, доктор психологических наук, профессор

Анискин Владимир Николаевич, кандидат педагогических наук, доцент

Анпилов Сергей Михайлович, доктор технических наук, доцент

Ахаев Андрей Васильевич, доктор педагогических наук, профессор

Ахметова Дания Загриевна, доктор педагогических наук, профессор

Бендас Татьяна Владимировна, доктор психологических наук, доцент

Горьковая Ирина Алексеевна, доктор психологических наук, профессор

Григорьева Марина Владимировна, доктор психологических наук, профессор

Денисова Оксана Петровна, доктор педагогических наук, кандидат психологических наук, доцент

Добудько Татьяна Валерьевна, доктор педагогических наук, профессор

Зюкин Данил Алексеевич, кандидат экономических наук, старший научный сотрудник

Лейфа Андрей Васильевич, доктор педагогических наук, профессор

Макарова Елена Александровна, доктор психологических наук, кандидат педагогических наук, профессор

Мерлина Надежда Ивановна, доктор педагогических наук, кандидат физико-математических наук,
профессор

Осиянова Ольга Михайловна, доктор педагогических наук, доцент

Петрук Галина Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент

Плахова Ольга Александровна, доктор филологических наук, доцент

Платонова Раиса Ивановна, доктор педагогических наук, доцент

Рахманова Мавджуда Джамшедовна, кандидат педагогических наук, доцент

Родионов Михаил Алексеевич, доктор педагогических наук, профессор

Романова Марина Александровна, доктор психологических наук, кандидат педагогических наук, доцент

Сорочайкин Андрей Никонович, доктор философских наук, доцент

Шаповалова Ольга Евгеньевна, доктор психологических наук, профессор

Ответственный секретарь

Степина Наталья Валерьевна

Входит в ПЕРЕЧЕНЬ рецензируемых научных изданий, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук, на соискание ученой степени доктора наук.

Зарегистрирован Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций Эл № ФС77-83766 от 29.08.2022 г.

Компьютерная верстка:
Коростелев А.А.

Технический редактор:
Коновалова Е.Ю.

Адрес редколлегии, учредителя,
редакции и издателя Общества с
ограниченной ответственностью
«Ландрейл»:

445047, Россия, Самарская
область, г. Тольятти,
Южное шоссе, д. 35А, офис 404.
Тел.: +79270290177
E-mail: ANI-ped-i-psych@ya.ru
Сайт: <http://landrailpip.ru/>

Подписана верстка 30.03.2024.
Выход в свет 31.03.2024.
Формат 60x84 1/8.
Заказ 1-32-03.

Цена свободная

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ КАК АКСИОЛОГИЧЕСКАЯ ДОМИНАНТА ИНЖЕНЕРНОГО ОБРАЗОВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ВУЗА И БИЗНЕС-СТРУКТУР САЗОНОВА Татьяна Васильевна.....	99
К ВОПРОСУ О СОВРЕМЕННЫХ ПОДХОДАХ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ ДЕТСКОЙ ОДАРЕННОСТИ СУНДЕЕВА Людмила Александровна, ПОТАПОВА Мирослава Юрьевна.....	104
ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ САМООПРЕДЕЛЕНИЮ У ОБУЧАЮЩИХСЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ СУПРУН Анна Алексеевна.....	107
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ ХУДОЖЕСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАНИЕ В СОВРЕМЕННОМ ГОРОДЕ: ОСОБЕННОСТИ И ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ (НА МАТЕРИАЛЕ ИССЛЕДОВАНИЯ ХУДОЖЕСТВЕННЫХ ШКОЛ И СТУДИЙ КРАСНОДАРА) ТУЧИНА Оксана Роальдовна, САЯПИНА Елена Ивановна, ШАТОХИНА Анна Владимировна.....	111
ИССЛЕДОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ К ВНЕДРЕНИЮ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ СТРАТЕГИЙ ЦИЛИЦКИЙ Виталий Сергеевич, НИКИТИНА Елена Юрьевна.....	116
СОЦИОКУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЙ В СТУДЕНЧЕСКОЙ СРЕДЕ ЧИРКОВА Вера Михайловна.....	120
ЗАКОН ПЕРЕХОДА КОЛИЧЕСТВЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ В КАЧЕСТВЕННЫЕ КАК ОСНОВА УСПЕШНОГО ПРОЦЕССА АДАПТАЦИИ ПЕРВОКУРСНИКОВ ШМЕЛЕВА Жанна Николаевна, КАПСАРГИНА Светлана Анатольевна, ШМЕЛЕВ Роман Витальевич.....	124
<i>психологические науки</i>	
АДАПТАЦИЯ МЕТОДИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ ГРАЖДАНСКОЙ ИДЕНТИЧНОСТИ АМАЕВА Мадина Мухамедовна.....	128
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВОСПРИЯТИЯ ИНТЕРЬЕРА ДЖУМАБЕКОВА Карина Кайратовна, ЛОГУТОВА Елена Владимировна, ШАДРИНА Ксения Александровна.....	133
ОСОБЕННОСТИ ВНУТРЕННЕЙ КАРТИНЫ ЗДОРОВЬЯ СТАРШИХ ДОШКОЛЬНИКОВ С РАЗНЫМ ТИПОМ ЛАТЕРАЛЬНОГО ПРОФИЛЯ КАК КОМПОНЕНТ ГОТОВНОСТИ К ОБУЧЕНИЮ В ШКОЛЕ ДОБРИН Александр Викторович, ФИЛАТОВА Ирина Юрьевна, ДОБРИНА Екатерина Владимировна.....	138
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И АГРЕССИВНОСТИ В ПОДРОСТКОВОМ ВОЗРАСТЕ ЖУРАВЛЕВА Алена Антоновна, ЛОГУТОВА Елена Владимировна.....	143
ДИНАМИКА КАЧЕСТВА ЖИЗНИ ЖЕНЩИН С ГИНЕКОЛОГИЧЕСКОЙ ПАТОЛОГИЕЙ ПОСЛЕ ХИРУРГИЧЕСКОГО ЛЕЧЕНИЯ КОРГОЖА Мария Александровна, СМЕРНОВА Анна Дмитриевна ЕВМЕНЕНКО Алесь Олеговна, ТАЙЦ Анна Николаевна.....	147
СПЕЦИФИКА МОТИВАЦИИ ЛИЧНОСТИ С РАЗЛИЧНЫМИ УРОВНЯМИ ИНТЕРНЕТ-АКТИВНОСТИ КОРШАК Анна Александровна.....	152
ИССЛЕДОВАНИЕ ОТОШЕНИЯ К СМЕРТИ ПОДРОСТКОВ МАННАНОВА Елена Анатольевна, ВИНОГРАДОВА Елена Сергеевна.....	155
ВЛИЯНИЕ ИНДИВУАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЛИЧНОСТИ НА ВОЗНИКНОВЕНИЕ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО НАСИЛИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЕ МЕТЕЛЕВА Лилия Александровна.....	159
СОЦИАЛЬНЫЕ ПРЕДУБЕЖДЕНИЯ ОБЩЕСТВА В ОТНОШЕНИИ ЛИЦ С ПСИХИЧЕСКИМИ РАССТРОЙСТВАМИ СВЕТЛИЧНАЯ Татьяна Геннадьевна, СМЕРНОВА Елена Алексеевна, ХАРЬКОВА Ольга Александровна.....	163
ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АРТ-ТЕРАПИИ В ВЫСШЕЙ ШКОЛЕ ДЛЯ СНЯТИЯ СИМПТОМОВ СТРЕССА И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СТУДЕНТОВ СУДАКОВА Ольга Васильевна.....	169
РАЗВИТИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У ДЕТЕЙ СТАРШЕГО ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ НЕСТАБИЛЬНОСТИ ЦИФРОВОГО ОБЩЕСТВА ТЕРЕЩЕНКО Марина Николаевна, МИКЕРИНА Алёна Сергеевна, КОЛОКОЛЬЦЕВА Марина Дмитриевна.....	174
ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У ТОРГОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ: СИМПТОМАТИЧЕСКОЕ СВОЕОБРАЗИЕ И СВЯЗЬ СО СТИЛЕМ САМОРЕГУЛЯЦИИ ЧЕРЕМИСКИНА Ирина Игоревна, АНДРЕЕВА Ольга Владимировна.....	180
РОЛЬ СЕМЬИ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ БЛАГОПОЛУЧИИ МЛАДШЕГО ШКОЛЬНИКА ШВАЦКИЙ Алексей Юрьевич.....	185
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ МЛАДШИХ ШКОЛЬНИКОВ СО СВОИМИ ДЕТЬМИ – МАЛЬЧИКАМИ И ДЕВОЧКАМИ ЯКИМАНСКАЯ Ирина Сергеевна.....	189
Условия размещения материалов.....	193

УДК 159.9.07
EDN: EESWIN



©2024 Content доступен по лицензии CC BY-NC 4.0
This is an open access article under the CC BY-NC 4.0 license
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ У ТОРГОВЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ: СИМПТОМАТИЧЕСКОЕ СВОЕОБРАЗИЕ И СВЯЗЬ СО СТИЛЕМ САМОРЕГУЛЯЦИИ

© Автор(ы) 2024

ЧЕРЕМИСКИНА Ирина Игоревна, кандидат психологических наук, доцент кафедры философии и юридической психологии

*Владивостокский государственный университет
690014, Россия, Владивосток, irina-cheremiski@mail.ru*

SPIN: 456-5420

AuthorID: 721029

ORCID: 0000-0003-4201-1990

АНДРЕЕВА Ольга Владимировна, кандидат философских наук, доцент кафедры философии и юридической психологии

*Владивостокский государственный университет
690014, Россия, Владивосток, andreevamsun@mail.ru*

Аннотация. Эмоциональное выгорание является следствием воздействия профессионального стресса и одно-значно приводит к снижению эффективности деятельности специалистов «контактных» профессий и их увольнению. Торговые представители для многих коммерческих предприятий нашей страны являются инструментом обеспечения дохода. В условиях нынешней рыночной экономики работодатели заинтересованы в сохранении сотрудников. Выборку эмпирического исследования составили 105 торговых представителей одной из организаций г. Владивостока. Для изучения уровня эмоционального выгорания и его симптомов применялась методика «Оценки эмоционального выгорания» Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой, для выявления личностных ресурсов преодоления и профилактики эмоционального выгорания – опросник «Стиль саморегуляции поведения» В. И. Моросановой. У трети принявших участие в исследовании торговых представителей выявлен высокий уровень эмоционального выгорания. Результаты позволили увидеть своеобразие соотношения симптомов в выборке, при высоком общем уровне выгорания выражены «эмоциональное истощение» и «деперсонализация», что свидетельствует о высоком уровне цинизма в общении с клиентами и формальности в работе. «Редукция профессиональных достижений», наоборот, не выражена в группе «выгоревших», что вероятно связано с наглядностью достигаемых ими результатов. Торговые представители с эмоциональным выгоранием имеют сниженные значения по саморегуляции и отдельным её показателям, выявлена отрицательная корреляционная связь между саморегуляцией и общим уровнем эмоционального выгорания, следовательно, в качестве профилактических мероприятий выгорания можно использовать формирование навыков саморегуляции. Полученные данные могут быть использованы при разработке рекомендаций по критериям отбора кандидатов на должность торговый представитель, формирования рекомендация для работодателей по мерам снижения текучести торговых представителей, обусловленной наличием эмоционального выгорания.

Ключевые слова: уровень эмоционального выгорания, торговые представители, эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений, стиль саморегуляции, взаимосвязь.

EMOTIONAL BURNOUT IN SALES REPRESENTATIVES: SYMPTOMATIC PARTICULARITY AND RELATIONSHIP WITH SELF-REGULATION STYLE

© The Author(s) 2024

CHEREMISKINA Irina Igorevna, PhD in Psychology, associate professor at the Department of Philosophy and Legal Psychology

*Vladivostok State University
690014, Russia, Vladivostok, irina-cheremiski@mail.ru*

ANDREEVA Olga Vladimirovna, PhD in Philosophy, associate professor at the Department of Philosophy and Legal Psychology

*Vladivostok State University
690014, Russia, Vladivostok, andreevamsun@mail.ru*

Abstract. Emotional burnout is a consequence of exposure to professional stress and clearly leads to a decrease in the efficiency of specialists in “contact” professions and their dismissal. Sales representatives for many commercial enterprises in our country are a tool for generating income. In the current market economy, employers are interested in retaining employees. The sample of the empirical study consisted of 105 sales representatives of one of the organizations in Vladivostok. To study the level of emotional burnout and its symptoms, the method of “Emotional Burnout Assessment” by N. E. Vodopyanova and E. S. Starchenkova, to identify personal resources for overcoming and preventing emotional burnout - the questionnaire “Style of Self-Regulation of Behavior” by V. I. Morosanova. A third of the sales representatives who took part in the study showed a high level of emotional burnout. The results made it possible to see the uniqueness of the correlation of symptoms in the sample; with a high overall level of burnout, “emotional exhaustion” and “depersonalization” were expressed, which indicates a high level of cynicism in communication with clients and formality in work. “Reduction in professional achievements,” on the contrary, is not expressed in the “burnt out” group, which is probably due to the visibility of the results they achieve. Sales representatives with emotional burnout have reduced values for self-regulation and its individual indicators; a negative correlation was revealed between self-regulation and the overall level of emotional burnout; therefore, the formation of self-regulation skills can be used as preventative measures for burnout. The data obtained can be used to develop recommendations on the criteria for selecting candidates for the position of sales representative, and to formulate recommendations for employers on measures to reduce the turnover of sales representatives due to the presence of emotional burnout.

Keywords: level of emotional burnout, sales representatives, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements, self-regulation style, relationship.

ВВЕДЕНИЕ

Изменения, происходящие в современном мире, предъявляют к сотрудникам, работающим в сфере торговли, все больше требований в части гибкости, приспособленности, эрудиции, компетенций, уровня стрес-

соустойчивости, навыков коммуникации, профессиональных знаний, толерантного отношения к клиентам, способности к клиентоориентированности и гостеприимству. Соответствовать требованиям, необходимым для работы в сфере торговли, может далеко не каждый

человек. Многие работодатели, стремясь иметь высокие показатели эффективности труда, выражающиеся, как правило, в объеме продаж, выручке, количестве клиентов, уделяют внимание развитию профессиональных компетенций торгового персонала. Общероссийская тенденция на рынке труда в феврале 2023 г. свидетельствует о том, что уровень безработицы снизился до 3,4 % (SA), отношение безработных к вакансиям продолжило снижаться, достигнув минимальных значений с 2017 г. [1]. Эта ситуация говорит о фактическом дефиците персонала на рынке труда, что заставляет работодателей рассматривать различные механизмы привлечения и удержания кадров.

Современная психология имеет различные взгляды на понятие «эмоциональное выгорание», механизмы и динамику возникновения выгорания, влияние на структуру личности. В отечественной психологии (Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова и др.) эмоциональное выгорание рассматривается, как «неблагоприятная реакция на психофизиологические, психологические и поведенческие составляющие» [2–5]. Синдром выгорания требует исследования его проявлений, причин и факторов в контексте всех сфер жизни человека, в том числе профессиональной сферы, что позволит говорить о возможной специфике проявлений синдрома в контексте той или иной профессиональной деятельности.

Для организаций проблема эмоционального выгорания может приводить к различным последствиям: росту текучести персонала; снижению вовлеченности, инициативы; снижению показателей удовлетворенности работой; враждебности, ухудшению климата в коллективах; ухудшению показателей работы, влияющих на результат финансового-экономической деятельности предприятия [6; 7; 8]. Специфика деятельности персонала на предприятиях торговли и бытового обслуживания заключается в наличии большого числа стрессоров, которые влияют на профессиональное выгорание сотрудников торговли, повышают риск увольнения или снижения результативности деятельности [9; 10]. В психологической науке есть определение типа профессий «человек-человек», который характеризуется высокой частотой и интенсивностью межличностного взаимодействия, возникновением большого числа конфликтных ситуаций, психологическим давлением со стороны руководства, высоким уровнем стрессовых факторов, приводящих к чувству внутренней эмоциональной опустошенности, эмоциональной напряженности и выгоранию [11; 12], высокий риск профессионального выгорания многими авторами отмечается у педагогов, медицинских работников, психологов [13–17].

В этой группе профессий в рамках данной работы выделены специалисты в области прямых продаж – торговые представители. Деятельность торговых представителей характеризуется тем, что в течение рабочего времени они вынуждены общаться с разными людьми (клиенты, водители и т. д.); постоянно иметь множество контактов, которые не только отличаются по сути, содержанию и направленности, но могут быть осложнены дополнительной нагрузкой в виде эмоционального напряжения; передвигаться между объектами контактирования, нести ответственность за результат общения; постоянно помнить о том, что уровень дохода зависит от результата продаж; заниматься сбором денежных средств и нести ответственности за их сохранность; контролировать дальнейшую логистику процессов заказов и доставки товара, формировать отчетность [18].

Зачастую в качестве мер по профилактике и коррекции эмоционального выгорания в торговых компаниях используется формат тренинга личностного роста – тренинг развития навыка стрессоустойчивости. Однако современные тенденции рынка труда говорят об усиливающейся потребности персонала по включению психологического консультирования как инструмента

удержания персонала (68 % в 2022 году, против 48 % в 2021) [19].

Механизмы возникновения и развития эмоционального выгорания носят сугубо индивидуальный характер и могут отличаться для разных индивидов, находящихся в одинаковых организационных условиях. С другой стороны, они же могут рассматриваться как ресурсы для его преодоления [20]. Личностные ресурсы – потенциал, который способен влиять на восприятие личностью стрессогенного воздействия, помогая преодолевать неблагоприятные ситуации, влиять на самореализацию. Особенности саморегуляции играют одну из ведущих ролей в становлении, осознании и укреплении личности по отношению к внешним стрессам [21].

Анализ работ, посвященных проблеме саморегуляции личности (О. А. Конопкин, В. И. Моросанова и другие), показал, что на успешность деятельности оказывает влияние не только уровень выраженности, сформированности, но и структурные компоненты саморегуляции. Также была выявлена позиция, что саморегуляция имеет способности корректировать неблагоприятные эмоциональные состояния, влиять на процесс формирования адекватного поведения при перенапряжении и психическом истощении [22; 23; 24]. Однако отсутствие единого подхода к формулированию понятия саморегуляции, механизмов и правил ее формирования, отсутствие четкого исследования проблемы саморегуляции как регулятора состояний при синдроме эмоционального выгорания, а только наличие единичных эмпирических исследований по отдельным направлениям, позволяет говорить о недостаточности проработки данной темы в контексте проблемы эмоционального выгорания. Практические инструменты саморегуляции являются универсальными, подходя для любой деятельности, что делает возможным применение их при работе с проявлениями эмоционального выгорания у торговых представителей.

МЕТОДОЛОГИЯ

Целью исследования является выявление и описание своеобразия выраженности симптомов выгорания у торговых представителей, и оценка связи выгорания и стилей их саморегуляции. В исследовании приняли участие 105 торговых представителей в возрасте от 26 до 51 лет, со стажем работы в профессии от 2-х месяцев до 20 лет, стажем работы на текущем месте работы от 2-х месяцев до 8 лет, 23 мужчины, 82 женщины. Исследование проводилось на базе коммерческого предприятия г. Владивостока, имеющего в штате торговых представителей. Распределение выборки по возрасту: в возрастной группе от 31 до 40 лет – 51 %, от 41 до 50 лет – 34 %, от 26 до 30 лет – 11 % от выборки, а в возрасте от 51 до 56 лет – 3 %. В выборке респондентов преобладают торговые представители с высшим образованием – 52 %, со средне-профессиональным – 41 %.

В качестве методического инструментария использовались следующие методики: для диагностики уровня эмоционального выгорания торговых представителей был применен опросник К. Маслач в русскоязычной адаптации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой; для определения стиля и уровня саморегуляции поведения применялся опросник «Стиль саморегуляции поведения (ССПМ)» в авторстве В. И. Моросановой. Для статистической обработки полученных данных применялся непараметрический коэффициент корреляции Ч. Спирмена.

РЕЗУЛЬТАТЫ

В начале был проведен анализ по отдельным компонентам эмоционального выгорания, а затем по интегральному показателю выгорания. Так, 45 % продемонстрировали низкий уровень эмоционального истощения, в то время как оставшаяся часть разделилась между средним уровнем эмоционального истощения – 20 %, высоким уровнем – 35 %. Полученные результаты по компоненту «Эмоциональное истощение» могут свидетельствовать о том, что каждый третий торговый представитель испытывает состояния эмоционального и физического пере-

напряжения, что может проявляться в снижении эмоционального фона, усталости и других симптомах. Также стоит обратить внимание, что высокий процент торговых представителей имеет умеренные симптомы эмоционального истощения, и, следовательно, имеет более низкий риск дальнейшего развития выгорания.

48 % торговых представителей, принявших участие в исследовании, продемонстрировали низкий уровень компонента «Деперсонализация», средний уровень был выявлен у 28 %, 25 % показали высокий уровень по компоненту «Деперсонализация». Одновременно с этим стоит отметить, что у 62,2 % торговых представителей, имеющих высокий уровень по компоненту «Деперсонализация», отмечается высокий уровень компонента «Эмоциональное истощение», а оставшиеся 37,8 % демонстрируют высокий уровень эмоционального истощения при среднем уровне деперсонализации. Это свидетельствует о том, что зачастую при развитии эмоционального выгорания торговый представитель испытывает симптомокомплекс, характерный для компонента «Эмоциональное истощение», а также симптомы, характерные для компонента «Деперсонализация». Это объясняется спецификой развития синдрома выгорания: эмоциональное истощение является базисом для развития остальных компонентов, проявления эмоционального истощения провоцируют в том числе деперсонализацию. Для торговых представителей это характерно еще и потому, что снижение эмоционального фона, отказ от эмоций приводит к усилению цинизма, негативизма суждения в отношении других людей, в том числе клиентов.

При анализе выраженности компонента «Редукция профессиональных достижений» у торговых представителей были получены следующие результаты: 34 % и 44 % продемонстрировали низкий и средний уровень выраженности компонента соответственно, в то время как высокий – 22 %. Учитывая, что эта шкала имеет обратный характер, можно отметить преобладание среднего и высокого уровня выраженности компонента, такое распределение может свидетельствовать о том, что торговые представители, имеющие достаточно четкие критерии эффективности деятельности в виде объема продаж, выручки, дистрибуции, менее склонны принижать свои успехи, ощущать некомпетентность в профессии, так имеют достаточно регулярные (ежемесячные) подтверждения результативности.

Поскольку вклад компонентов выгорания в его развитие может отличаться, то была проанализирована доля каждого компонента, имеющего высокий уровень выраженности среди торговых представителей с разным уровнем эмоционального выгорания (таблица 1).

Таблица 1 – Выраженность симптомов эмоционального выгорания у торговых представителей с разным уровнем общего показателя

Выраженность общего показателя эмоционального выгорания	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция профессиональных достижений
Высокий уровень (n=17)	35 %	25 %	22 %
Средний уровень (n=17)	20 %	28 %	44 %
Низкий уровень (n=71)	45 %	48 %	34 %

Проблема эмоционального выгорания довольно частая для представителей профессий типа «человек-человек», к которым относится профессия торговый представитель. Среди респондентов настоящего исследования 32 % имеют высокий и средний уровень выгорания. Это свидетельствует о том, что каждый третий торговый представитель имеет эмоциональное выгорание. Данные таблицы показывают, что высокий уровень выраженности компонента «Эмоциональное истощение» имеют 35 % торговых представителей с высоким уровнем эмоционального выгорания. Высокий уровень выраженности компонента «Деперсонализация» имеют 25% респондентов с высоким уровнем выгорания. Компонент «Редукция профессиональных достижений» на уровне высоких значений встречается у 22 % торговых представителей с высоким уровнем выгорания, что говорит

о том, что каждый второй торговый представитель, имеющий высокий уровень выгорания, при этом достаточно положительно оценивает свой профессиональный опыт, успех и достижения.

В качестве методологической основы для исследования соотношения возраста и профессионального стажа в контексте эмоционального выгорания торговых представителей была использована типология Э. Ф. Зеер [25]. Анализ результатов данных эмоционального выгорания в соответствии со стажем работы показал, что для сотрудников, находящихся в периоде первичной профессионализации и становления характерно наличие более высокой доли респондентов, имеющих высокий уровень компонента «Эмоциональное истощение» – 8 человек (66,7 %), а также преобладание респондентов со средним уровнем компонента «Редукция профессиональных достижений» – 9 человек (75 %). Для сотрудников в периоде стабилизации профессиональной активности наиболее характерно преобладание низкого уровня выгорания – 46 человек (68,7 %), близкие значения распределения высокого (24 человека или 35,8 %) и низкого (30 человек или 44,8 %) уровней выраженности компонента «Эмоциональное истощение», преобладание торговых представителей с низким уровнем компонента «Деперсонализация» – 36 человек (53,6 %). Торговые представители в возрасте 43–60 лет (стадия профессионального мастерства) имеют в большем числе (21 человек или 80,8 %) низкий уровень выгорания, низкий уровень компонента «Эмоциональное истощение» – 15 человек (57,7 %). А также низкий уровень компонента «Редукция профессиональных достижений» – 18 человек или 69,2 %. Преобладание низкого значения данного компонента для более старших представителей данных профессий может служить источником для дополнительного выяснения причин общей тенденции к негативизации и обесцениваю своих успехов и достижений для торговых представителей в возрасте от 43 лет.

Анализ эмоционального выгорания торговых представителей в зависимости от стажа работы показал, что больше всего торговых представителей, имеющий высокий уровень выгорания согласно интегральному показателю, имеют стаж работы в профессии от 5 до 10 лет. Также изучение показало, что для сотрудников, имеющих стаж свыше 10 лет, более характерны низкие показатели по всем компонентам и общему уровню выгорания. Это может свидетельствовать о том, что после определенного периода работы в данной профессии остаются действительно те, кто имеет определенные личностные ресурсы для преодоления выгорания. Данный факт говорит в пользу того, что при отборе необходимо также оценивать в кандидатах личностные факторы, способствующие развитию выгорания.

Анализ распределения торговых представителей с разным уровнем выгорания по шкалам стилей саморегуляции поведения позволяет говорить о том, что торговые представители с разным уровнем выгорания имеют средний уровень по шкале «Самостоятельность», что является отражением трудовых обязанностей, от них требуется достаточно высокая степень автономности и самостоятельности в реализации поставленных целей, в то время как на саму постановку целей, задач, а также технологий их достижения в силу полномочий влияние не оказывается. Кроме того, анализ показал, что торговые представители с низким уровнем выгорания имеют превалирующие высокие значения по шкалам «Моделирование», «Оценка результата», «Общий уровень саморегуляции», что может говорить о том, что торговые представители с низким уровнем выгорания имеют способности к осознанию необходимых для достижения целей условий, что влияет на итоговое совпадение цели и результата, значимые условия достижения целей как в текущей ситуации, так и в перспективном будущем, что проявляется в соответствии программ действий планам деятельности, соответствию получаемых результатов