

7. Луговий В. І. Компетентності і компетенції. Поняттєво-термінологічний дискурс. *Педагогіка вищої школи: методологія, теорія, технології*. Київ: Гнозис, 2009. 630 с.
8. Назаренко Н. С. Формування комунікативної компетентності майбутніх документознавців у процесі вивчення гуманітарних дисциплін: дис. канд. пед. наук: 13.00.04. Київ. 2008. 259 с.
9. Панфілов Ю. І., Фурманець Б. І. Компетентнісний підхід в освіті: досвід, проблеми, перспективи. *Теорія і практика управління соціальними системами*. 2017. № 3. С. 55–67.
10. Шарова Т., Шаров С., Бородіхіна О. Формування комунікативно-діалогічної компетентності студентів-філологів. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*. 2017. Вип. 29. Т. 1. С. 74–76.

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ТОРГОВЕЛЬНИХ КОМПАНІЙ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Плис О. С.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
oksanaaplys83@gmail.com*

При переході до ринкової економіки комунікації в системі «продавець-покупець» обтяжені негативними відносинами та психологічними бар'єрами, у зв'язку з цим працівники торгівлі, особливо початківці, постійно переживають високу емоційну напруженість у поєднанні з високим інтелектуальним навантаженням з освоєння нової професії. Це не може не позначатися на динаміці їхньої професійної адаптації та психологічної стійкості і може призвести до «вигоряння».

Проблема «вигоряння» стає все більш актуальною для сучасних організацій через свої негативні наслідки: погіршення психологічного та фізичного здоров'я, порушення системи відносин, розвиток негативних установок щодо організації, зниження якісних та кількісних показників професійної діяльності та ін. Тому однією з важливих проблем практичної психології є вивчення закономірностей прояву даного синдрому з метою розробки науково обґрунтованих програм його профілактики та подолання.

Вплив війни на психоемоційний стан людей відчувається – збільшилася кількість тривожних та депресивних станів (особливо таких, як депресія, тривожний розлад та посттравматичний стресовий синдром), психосоматичних проявів (шлунково-кишкові розлади, головні болі, стрибки артеріального тиску, порушення сну тощо) та решта.

Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети використовувалися загальнонаукові методи теоретичного рівня (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних), методи емпіричного дослідження (опитування: Методика діагностики професійного вигорання (за В. Бойко); методика «Особистісна агресивність та конфліктність» (за Є. Ільїним, П. Ковальовим); методика «Емоційна направленість» (за Б. Додоновим)) та статистичної обробки даних (критерій χ^2 – Пірсона). Емпіричною базою дослідження виступала вибірка, до якої увійшли 60 осіб 30 чоловіків та 30 жінок), які здійснюють трудову діяльність у сфері торгівлі (супервайзери, торгові представники, продавці).

За результатами проведеного дослідження можемо стверджувати наступне. Визначено, що емоційне вигорання – це стан фізичного і психічного виснаження, викликане тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях.

У вітчизняній літературі процесуальна концепція вигорання представлена у роботі В. Бойко, який описує її з точки зору основних стадій стресу, відповідно до концепції Г. Сельє. Згідно з нею, емоційне вигорання – це відпрацьований особистістю механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на вибрані психотравмуючі впливи. Вигорання являє собою дисфункціональний набутий стереотип емоційної, частіше за все професійної, поведінки, яка складається під впливом комплексу зовнішніх та внутрішніх факторів.

До симптомів емоційного вигорання відноситься: втома, стомлення, виснаження, психосоматичні нездужання, безсоння, негативне ставлення до клієнтів, негативне ставлення до самої роботи, скупість репертуару робочих дій, зловживання (тютюном, кавою, алкоголем, наркотиками), відсутність апетиту або переїдання, негативна «Я-концепція», агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, схвильованість до перезбудження, гнів), поганий настрій і пов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, почуття безнадійності, апатія, депресія, відчуття безглуздості, переживання почуття провини).

Існують різні думки щодо чинників виникнення вигорання та самих симптомів психологічного вигорання. Дослідники сходяться на думці, що *головна причина вигорання – це взаємодія з людьми*. До психологічного вигорання схильні ті, хто працюють у медичних, освітніх, психологічних, соціальних службах, торгівлі і виконують роботу, що вимагає особливих емоційних витрат.

Підприємництво розглядається як особливий вид діяльності, що спрямована на отримання прибутку і має такі ознаки: ознака свободи і незалежності; ознака ініціативи та активності; ознака інноваційності

та ризику. Професійна діяльність підприємця сфери торгівлі складається з низки складних завдань і власне успішне її виконання залежить, зокрема, від здатності особистості самостійно оцінити свої можливості, отримати корисний досвід минулих успіхів і невдач й уміло користуватися досвідом інших. Тобто самоефективність – один із чинників успішної діяльності. Щодо надії і оптимізму – то в торговельному бізнесі, коли підприємці часто вимушені діяти в умовах невизначеності, високої конкуренції чи постійної зміни попиту – саме ці фактори позитивного психологічного капіталу допомагають долати неочікувані труднощі та досягати успіху.

Складність труда працівників торгівлі полягає в тому, що в більшості вони виконують роботу, яка пов'язана з постійним нервовим та розумовим напруженням і певним фізичним навантаженням, а також тим, що в торгівлі великий а питома вага малих підприємств, де переважають витрати живої праці, тому що відсутні можливості механізації багатьох трудомістких процесів.

На характер труда працівників торгівлі суттєво впливають специфічні чинники – коливання інтенсивності потоків покупців, нерівномірність постачання товарів, матеріальна відповідальність, що обмежує кооперування та розподіл праці й режиму роботи, високе нервово-психологічне напруження, висока частка жінок і молоді, низький рівень механізації та автоматизації, тобто формування властивостей необхідно спрямовувати на здатність пристосування до неритмічної напруженості праці, кооперування праці, обліку та контролю товароруку, взаємодопомогу та довіру.

Виділено особливості торговельної діяльності, які можуть впливати на перебіг емоційних станів у працівників торгівлі. Такі особливості можна об'єднати у три групи, які обумовлені:

а) суб'єкт-об'єктним спрямуванням діяльності (складна структура торговельної діяльності, яка характеризується орієнтацією на ризик, інноваційністю, спрямованістю на отримання прибутку, автономністю дій, свободою, відповідальністю, високою активністю та нерозривністю рішень та дій та ін.);

б) суб'єкт-суб'єктним спрямуванням діяльності (активне спілкування та взаємодія у процесі виконання не лише ролі суб'єкта торговельних відносин, але й ролі менеджера; ведення різних видів ділових переговорів; взаємодія з конкурентами; необхідність реалізації товарів; необхідність реалізації мотивації досягнення, самоефективності, інтернального локус контролю, рефлексивності та ін.);

в) особливостями функціонування торговельної діяльності в умовах українського суспільства (здійснення підприємницької діяльності в умовах «перехідного періоду», де є порушеною реальна цілісність економічної свідомості, відсутні навички економічного мислення та культури; недостатньо розроблене законодавство щодо

здійснення підприємництва; відсутня необхідна допомога з боку держави, існує корупція та ін.).

До чинників макрорівня, які впливають на емоційну сферу працівників торгівлі, віднесено такі: ставлення держави та населення до підприємницької діяльності; створення законодавчих, соціальних та матеріально-фінансових умов для розвитку підприємництва; створення механізмів ефективної взаємодії держави, громадських організацій та підприємництва; наявність загальної концепції і програми забезпечення психічного здоров'я та ін.

До чинників мікрорівня належать:

а) особистісні характеристики працівників, які відіграють суттєву роль у функціонуванні емоційної сфери (особистісно-підприємницькі; особливості мотивації; включеність у роботу);

б) організаційно-професійні характеристики працівників (рівень освіти; тип освіти; стаж підприємницької роботи; наявність досвіду роботи у сфері обраної діяльності; наявність досвіду роботи в управлінні; робоче навантаження);

в) соціально-демографічні характеристики працівників торгівлі: власне соціально-демографічні (вік, стать, сімейний стан) та сімейно-підприємницькі характеристики (наявність батьків-підприємців; наявність підтримки з боку рідних щодо ведення підприємницької діяльності; особливості здійснення підприємницької діяльності (самостійно або з сім'єю, друзями) та ін.

Група чинників мезорівня включає такі характеристики організації: форма реєстрації (фізична особа; юридична особа); сфера підприємницької діяльності (торгівля; надання послуг; виробництво); кількість осіб в організації та ін.

За результатами вивчення чинників особливостей емоційного вигорання працівників торговельних компаній встановлено, що найбільш явно вираженим компонентом емоційного вигорання досліджуваних є напруження, а найменш вираженим – виснаження.

Для більшості досліджуваних властивий виражений компонент напруження, як компоненту емоційного вигорання. Такі працівники торгівлі незадоволені собою, переживають негативні емоції під час трудової діяльності. У деякій виробничих ситуаціях вони відчують, що «загнані у кут» і розцінюють такі випадки як психотравмуючі ситуації.

Також, нами зафіксовано, що третина досліджуваних характеризується явно вираженою емоційною резистенцією. Вони переважно схильні до неадекватного вибіркового емоційного реагування та емоційно-моральної дезорієнтації. Це виражається у їх негативному ставленні до трудової діяльності та виникненні неадекватних виробничим ситуаціям емоційних переживань. Ці

досліджувані характеризуються редукцією міжособистісних зв'язків у системі виробничих контактів, що свідчить і про соціально-психологічні проблеми у адаптованості їх до трудової діяльності.

Працівникам торгівлі практично не властиве виснаження, як компонент емоційного вигорання у трудовій діяльності. Переважна більшість досліджуваних прагне розвивати свої професійно важливі уміння і накопичувати знання, не відчуючи при цьому емоційного відчуження. Більшості досліджуваних не властива агресивність. Вони не схильні до агресивного поведіння з оточуючими, зрідка проявляють ворожість, націлені на досягнення бажаних результатів і терпимі до думок, що протирічать їх поглядам

Для половини досліджуваних властивий знижений рівень конфліктності. Вони не схильні до активного протистояння з оточуючими з приводу більшості ситуацій, у яких порушують їх права, інтереси та переконання. Такі працівники спроможні до успішної взаємодії у виробничих ситуаціях і в торгівельній діяльності.

Серед досліджуваних найбільш виражені комунікативні, праксичні та гедоністичні емоції. Значно меншою мірою продавцям властиві глоричні, альтруїстичні, пугнічні, романтичні, гностичні та естетичні емоції.

Отже, емоційне вигорання під час війни може розвинути у будь-якої людини. Особливо, емоційне вигорання дуже часто трапляється у тих, хто працює з великою кількістю людей та змушений багато спілкуватись, працювати без відпочинку, в ритмі все зробити та все встигнути. Розвиток цього синдрому характерний для професій, де домінує турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, медичні сестри, учителі та ін.). В групі ризику вразливі люди, а також ті, у кого сильно розвинута емпатія. Виснаження також загрожує і тим, хто не дотримується інформаційних потоків, новин, що надходить. Синдром емоційного вигорання відмічається у людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

ЛІТЕРАТУРА

1. Башук Т. О. Управління різними типами конфліктів у креативному колективі. *Маркетинг і менеджмент інновацій*. 2012. № 3.
2. Василенко В. О. Антикризове управління підприємством. К.: ЦУЛ, 2003. 504 с.
3. Виноградська А. М. Комерційне підприємництво: сучасний стан, стратегії розвитку: монографія. К.: Центр навчальної літератури, 2004. 807 с.
4. Грисенко Н. В. Особистісні детермінанти запобігання емоційного вигорання педагога в аспекті досліджень позитивної психології : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». К., 2011. 22 с
5. Selye H. Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*. 1936. 138 p.