

Ирина Евгеньевна ГРАЧЕВА —
преподаватель МОУ СОШ № 5 (г. Ноябрьск),
аспирант кафедры общей
и социальной психологии
Института психологии, педагогики
и социального управления
Тюменского государственного университета
ippsu@utmn.ru

УДК 159.9.72

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В УСЛОВИЯХ НАПРЯЖЕННОГО РОЛЕВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ (НА ПРИМЕРЕ ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ)

THE SYNDROME OF EMOTIONAL BURNING IN STRONG INTER-ROLE INTERACTION CONDITIONS

АННОТАЦИЯ. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) получает все большее распространение среди работающего населения. Если изначально СЭВ рассматривался исключительно в помогающих профессиях — врачи, педагоги, социальные работники, то сейчас он диагностируется и в других профессиях, связанных с интенсивным общением — профессиях сферы торговли, услуг, руководителей (менеджеров). Исследователи определяют ряд внешних и внутренних факторов риска развития СЭВ — условия труда, преморбидные особенности личности, хронический стресс. Некоторые факторы могут усиливать действие друг друга, становясь единым механизмом — это конфликт ролей — внешней, которая навязывается организацией, клиентами, корпоративными стандартами и внутренней — то как ее определяет сам человек через свои ценности, установки и жизненные цели.

SUMMARY. The syndrome of emotional burning gains the increasing spread among the working population. In the beginning the syndrome was considered to be exclusively the element of the helping trades – doctors, teachers, social workers. Now the syndrome is found out in workers of trade sphere, services, company heads (managers). The researchers define external and internal risk factors. These are working conditions, person traits, chronic stress. It is probable that some factors make up one mechanism and strengthen the effect of each other. The external role is defined by the organization, clients, corporate standards. The internal role is defined by a person through his values, stereotypes and his life goals.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА. Синдром эмоционального выгорания (СЭВ), профессиональное выгорание, стресс-менеджмент, копинг-стратегии, психологические защиты, ресурсы преодоления, межролевое взаимодействие, внутренний конфликт.

KEY WORDS. Syndrome of emotional burning, professional burning, stress-management, coping-strategy, psychological defenses, overcoming resources, inter-role interaction, the internal conflict.

Впервые феномен эмоционального выгорания зафиксировал американский психиатр Х. Дж. Фрейденберг в 1974 году [1]. Понятие было введено им для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами, в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Исследователи, практические психологи, врачи продолжают наблюдать синдром выгорания и его распространение среди различных профессиональных групп. В сфере внимания уже не только медицинские и социальные работники, но и другие профессии, так или иначе связанные с оказанием помощи людям, — педагоги, психологи, священники, сотрудники call-центров, спасатели, сотрудники пени-

тенциарной системы, операторы телефонов доверия, продавцы, менеджеры, торговые представители. То есть это люди, деятельность которых связана с интенсивным общением, постоянным напряжением эмоциональной сферы, что достаточно быстро приводит к изменениям эмоций и зачастую эти изменения развиваются в негативную сторону: возникает потребность приостановить эмоциональный обмен, то есть ощущают себя истощенными или опустошенными, не способными быстро восстановиться. Хроническая усталость, невнимательное отношение к клиентам (восприятие их как объектов, а не субъектов своей деятельности), эмоциональная перегрузка являются составляющими СЭВ.

Сотрудники с СЭВ видят не живых людей, а их проблемы (больные органы, диагнозы), зачастую это проявляется даже в речи. В частности, в медицинской среде: «Что у нас на сегодня?» — спрашивает хирург. «Две почки, желудок и три аппендикса», — отвечает коллега.

Продавцы также воспринимают покупателя как объект, а не как человека с его потребностью, решение которой является их задачей. Продавец или сотрудник call-центра порой воспринимают обратившихся с вопросом клиентов как «докучливых мух» и соответственно с ними общаются — грубо, презрительно, порождая конфликт и отрицательные эмоции. У педагогов циничное отношение к ученикам проявляется в жестокости — они дают им прозвища, бессмысленные задания, не заботясь о психологическом комфорте ребенка, уродуя и коверкая его психику. Такая дегуманизация и деперсонализация — очевидный симптом СЭВ.

Наблюдаются случаи, когда профессионал в своей области, еще недавно успешный и уверенный в своих силах и возможностях, внезапно «спотыкается» и теряет веру в себя, начинает сомневаться в своей профессиональной компетентности, чувствует себя совершенно беспомощным. Заниженная оценка своей деятельности, своих ресурсов и достижений еще больше усугубляет отрицательные тенденции в эмоциональной сфере человека, приводя его в состояние безысходности и депрессии. Иногда для выхода из этого состояния человек решается полностью уйти из профессиональной сферы, перечеркнув годы учебы и накопленного опыта. Так, талантливые врачи, педагоги, сильные руководители бросают свою работу, кардинально меняют жизнь, и не всегда эти изменения оказываются успешными и идут на пользу как самому человеку, так и обществу.

В развитии СЭВ наблюдается тенденция как увеличения — (у все большего количества людей в изначально определенной профессиональной группе наблюдаются симптомы СЭВ), так и расширения (охватываются новые группы, в которых ранее этот синдром не регистрировался). По данным статистики среди профессий, в которых СЭВ встречается наиболее часто (от 30 до 90% работающих), отмечают врачей, учителей, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов. Почти 80% врачей-психиатров, психотерапевтов, психиатров-наркологов имеют признаки синдрома выгорания различной степени выраженности; 7,8% — резко выраженный синдром, ведущий к психосоматическим и психовегетативным нарушениям. По другим данным, среди психологов-консультантов и психотерапевтов признаки СЭВ различной степени выраженности выявляются в 73% случаев; в 5% определяется выраженная фаза истощения, которая проявляется эмоциональным истощением, психосоматическими и психовегетативными нарушениями [2].

По данным ведущих кадровых агентств и провайдеров обучения [3], тренинги по стресс-менеджменту входят в тройку лидеров (наряду с тренингами

по технологиям продаж и командообразования). Это свидетельствует о том, что сегодня проблема профилактики и коррекции СЭВ очень актуальна, и не только в медицинских и образовательных учреждениях, но и на предприятиях торговли и сферы услуг. Человек, страдающий СЭВ, не может качественно работать, ему трудно действовать в рамках клиент-ориентированного подхода, вследствие чего компания может понести финансовые убытки. Зачастую сами компании своими жесткими стандартами, разработанными без учета реальных человеческих возможностей (графики работы, объемы предписаний, правил) провоцируют развитие СЭВ. В таких компаниях, как правило, изначально заложен высокий процент текучести кадров.

Таким образом, профилактика и коррекция синдрома выгорания среди сотрудников сферы торговли и услуг делает наше исследование особенно актуальным.

Тем не менее, нами не обнаружено специальных исследований, посвященных данному вопросу, хотя разработано немало тренингов по стресс-менеджменту, проводимых для этой группы, что говорит о распространенности этого феномена. Исследование СЭВ торговых агентов [4] было использовано в качестве отправной точки нашего исследования.

Профессия торгового агента получила широкое распространение на российском рынке труда в связи с переходом к рыночной экономике. Основная задача торгового агента заключается в поиске клиента и совершении сделки купли-продажи.

Профессия торгового агента в соответствии с классификаций Е.А. Климова относится к типу «человек—человек» [5]. В современных экономических условиях России эта профессия характеризуется низким социальным статусом, как и близкие к ней профессии продавцов-кассиров, продавцов-консультантов, сотрудников call-центров. Это вызвано рядом причин: силой стереотипов отрицательного отношения к торговле простого советского обывателя, большими физическими нагрузками (требование многих компаний, чтобы продавец в течение всего рабочего дня стоял в торговом зале, передвигал тяжелые коробки с товаром, минимум выходных дней и т.п.), а также психологическими нагрузками (общение с неприятными клиентами-«агрессорами», прессинг со стороны руководства, корпоративные стандарты, ломающие индивидуальность, неотлаженность бизнес-процессов и т.д.)

В должностные обязанности торгового агента входит ведение переговоров от имени компании о заключении сделок купли-продажи; он является гарантом исполнения обязательств, вытекающих из заключенных с ним сделок, возмещает возможные убытки в случае неисполнения своих обязанностей [4]. Выполнение функции гаранта по исполнению обязательств осложняется особенностями современной российской экономики (незащищенностью, ненадежностью и др.), что также является стресс-фактором.

Одним из способов организации работы агента по поиску клиентов является телефонный обзвон. По отзывам самих торговых агентов, наиболее тяжелыми в психологическом плане являются «холодные» звонки. Зачастую абонент вообще отказывается разговаривать, не говоря уже о том, чтобы заключить сделку. Постоянные отказы формируют беспомощность, снижают настроение и самооценку. Успешным агентом считается тот, кто по итогам десяти звонков назначает хотя бы одну встречу [6].

Стрессогенность работы торгового агента определяется, с одной стороны, интенсивностью и продолжительностью ежедневного общения с новыми клиентами, высокой зависимостью количества продаж от рыночного спроса, товарных качеств продукции, от маркетинговой кампании коммерческой организации, а с

другой — коммуникативными умениями агента взаимодействовать с «трудными» клиентами и способностью принимать новые нестандартные решения [4].

К факторам риска психического выгорания торговых агентов относятся [4]:

- высокие интеллектуальные нагрузки (анализ рынка товаров, пополнение информационной и клиентской базы, подготовка к деловым переговорам);
- автономность и ответственность деятельности, в том числе материальная;
- большое количество контактов с целевыми, потенциальными и реальными клиентами;
- многообразие клиентов и их различие по индивидуально-психологическим особенностям;
- большое количество передвижений по городу и области;
- высокие требования к коммуникативной компетентности и социальным навыкам влияния на других (умение расположить к себе клиента и убедить его совершить покупку) и др.;
- ненормированный рабочий день и зависимость заработной платы от количества совершенных сделок купли-продажи, а следовательно, работа без отдыха по 10-12 часов в день;
- форс-мажорные обстоятельства.

Т. Хопкинс, один из наиболее популярных авторов книг по искусству продажи, выделил следующие психологические факторы стресса торгового агента [7]:

1. Чувство вины перед семьей из-за нестандартных условий и организации рабочего дня.
2. Отказы со стороны потенциальных клиентов, следствием которых становится страх потерять заработок и уважение со стороны компании.
3. Разочарование как следствие несостоявшихся надежд на моральный и материальный успех.
4. Страх неудачи, отвержения, потери времени и сил.
5. Неорганизованность (личная и корпоративная), плохое планирование и управление временем.
6. Физические недомогания и болезни, плохая физическая и психологическая выносливость.
7. Нормы документации и нормы продажи.
8. Требования по срокам доставки или презентации продукции.
9. Возражения клиента по поводу качества продукции или обслуживания, стоимости и условий договора.
10. Конкуренционные взаимоотношения, споры и конфликты с коллегами по сферам обслуживания или поиска клиентов.
11. Отмены запланированных встреч, сбои в сроках переговоров или оплаты счет-фактур.
12. Потеря старых клиентов и постоянный поиск новых.
13. Опоздания на место встречи вследствие транспортных осложнений или потеря времени из-за длительного поиска офиса (клиента или торгового агентства).
14. Технические неисправности.
15. Неточность передаваемой информации, потеря важной информации.

Список стресс-факторов в работе российского торгового агента, продавца-консультанта может быть дополнен вследствие экономической, законодательно-правовой, социальной нестабильности нашего общества в переходный период.

Исследователи приводят как внешние (организационные) факторы риска развития СЭВ, так и внутренние (личностные). Однако остается неясной степень вклада каждого из факторов, их взаимное влияние. Отсюда возникают вопросы:

почему при равных организационных условиях часть людей достаточно быстро приобретает СЭВ, а другая часть чувствует себя комфортно? Почему при более высоких показателях стрессогенности условий в одной организации ее сотрудники не имеют СЭВ, в то время как в другой организации, с низкими показателями стрессогенности, у сотрудников диагностируется СЭВ в разной степени?

Мы предполагаем, что некоторые факторы действуют сопряженно, усиливая действие друг друга, и являются единым механизмом — это межролевая напряженность, обусловленная конфликтом ролей — внешней, которая навязывается организацией, клиентами, корпоративными стандартами, и внутренней, как сам определяет ее человек через свои ценности, установки и жизненные цели.

Эмпирическое исследование синдрома эмоционального выгорания

Гипотеза 1. Межролевая напряженность связана с конфликтом внешней роли (должности) и внутренней роли (личностными установками и ценностями).

Гипотеза 2. Чем выше степень межролевой напряженности, тем быстрее и/или сильнее развивается СЭВ.

Выборка: продавцы-консультанты, работающие в условиях одной организации с четко регламентированными корпоративными стандартами.

Методики исследования: анкетирование, позволяющее выявить факторы риска СЭВ, глубинное структурированное интервью для исследования ролей, методика В.В. Бойко «Исследование эмоционального выгорания», предназначенная для измерения уровня процессов эмоционального выгорания

Результаты. В исследуемой группе продавцов-консультантов наблюдается общая распространенность СЭВ, лишь у 29,4% респондентов ни одна из фаз еще не сформировалась, у 35,3% — по крайней мере одна из фаз (резистентности, напряжения или истощения) находится в фазе формирования, 35,3% — по крайней мере одна из фаз уже сформирована. Это свидетельствует о том, что представители тестируемой профессии, так же как и представители помогающих профессий, подвержены большому риску развития синдрома эмоционального выгорания.

Для исследования влияния факторов риска на степень формирования фаз СЭВ рассматривались следующие факторы:

1. Возраст.
2. Образование.
3. Семейное положение.
4. Стаж (общий и в конкретной организации).
5. Переработки в течение дня и года.
6. Перегрузки (эмоциональные, физические, интеллектуальные).
7. Уровень зарплаты.
8. Дефицит времени.
9. Частота взаимодействия с клиентами и коллегами.
10. Тяжесть проблем клиентов.
11. Ресурсы для помощи клиентам.
12. Степень глубины контакта с клиентами.
13. Уровень доверия в принятии решений.
14. Возможность оценить эффективность (результативность) помощи клиентам.
15. Поддержка в работе от администрации.

Наиболее значимыми факторами влияния из исследованных оказались:

— образование: чем ниже уровень образования, тем больше сформирован синдром;

— стаж (в конкретной организации): чем больше стаж, тем сильнее выражен СЭВ (прямая зависимость);

— зарплата: чем больше неудовлетворенность в зарплате, тем более выражен синдром;

— глубина контакта с клиентами: чем сильнее СЭВ, тем меньше стремится консультант вступать с клиентом в глубокий продолжительный контакт (обратная зависимость);

— самостоятельность принятия решений (не нужно согласовывать с начальством): если консультант не может влиять на решение вопроса, тем быстрее у него формируется СЭВ (выраженная отрицательная связь);

— получение обратной связи от клиентов: синдром менее развит в тех случаях, когда сотрудник получает обратную связь от клиентов, находится с ними в диалоге (выраженная отрицательная связь);

— поддержка от руководства: при ее наличии степень риска развития СЭВ у сотрудников меньше.

Обращает на себя внимание тот факт, что между общим стажем и СЭВ не выявлено связи (коэффициент корреляции по Пирсону — от 0,17 до 0,22 для разных фаз), а между стажем в конкретной организации и СЭВ связь имеется (коэффициент корреляции по Пирсону — от 0,52 до 0,63 для разных фаз). Это прямо указывает на то, какое большое значение для формирования СЭВ имеют особые условия организации — ее строгие правила, нормативы, корпоративные стандарты, которые стирают всякую индивидуальность. Влияние этого фактора столь сильно, что обнаруживается даже в случае сравнительно недолгой работы в организации (максимальный стаж — 6 лет, а средний — 4,3 года).

Значимость фактора особых условий в организации, а именно жесткость и регламентированность всех действий сотрудника, подтверждается и фактором «самостоятельность принятия решений» (не нужно согласовывать с начальством) — сильная отрицательная связь (-0,7 по Пирсону) — сотрудники с выраженным синдромом выгорания указывают, что «от них ничего не зависит», они не могут принимать решение без согласования на нескольких уровнях. Это же подтверждает и фактор отсутствия поддержки со стороны руководства — когда только требуют, но не дают человеческой поддержки и участия, то есть социальная роль сотрудника полностью подавляет его как личность (и соответственно все его другие роли — друга, приятеля и т.д.).

Взаимодействие ролей (рабочих и общих по жизни) у продавцов-консультантов представлено следующим образом: сотрудники, имеющие СЭВ, чаще по сравнению с теми, у кого нет сформировавшегося синдрома (либо он находится в фазе формирования), при определении своих жизненных ролей включают и профессиональные роли, такие как *работник, коллега, начальник, подчиненный, консультант*. Сотрудники, не имеющие сформировавшегося синдрома, ограничиваются перечислением социальных ролей, которые не связаны с работой, то есть относятся к семье и личным отношениям — *родитель, сын, дочь, подруга, мать* и т.п. Присутствие в списке общих жизненных ролей тех, которые определяются работой, игнорирование инструкции, а порой и шоковые реакции отказа от ответа у сотрудников с СЭВ, могут свидетельствовать о том, что существует определенная напряженность в данном ролевом поле.

Частотный анализ показал различия в качественном содержании ролей-метафор, используемых человеком для описания себя в жизни и на работе. Так, сотрудники, имеющие сформированный синдром выгорания, для описания себя в жизни и на работе, употребляют такие метафоры, как «*ломовая лошадь*», «*белка*», «*сито*», «*мертвый лев*», «*шкаф*», «*конь*», «*терминал*», «*ишак*». Сотрудники с несформировавшимся синдромом ассоциируют себя с «*кошкой*», «*собакой*», «*цветком*», «*звездой*», «*утром*» и т.п. Основным различием мета-

фор разных подгрупп является их смысловая и эмоциональная валентность — такие метафоры как «белка», «лошадь», «ишак» — прямо указывают на то, что человек испытывает усталость и напряжение, связанные с профессиональной деятельностью, метафоры типа «кошка», «собака», «цветок», «утро» — позитивные или нейтральные, не указывают на профессиональные обязанности.

При определении связи конфликтности ролей были обнаружены две тенденции:

1. Действительно в ряде случаев обнаруживается зависимость между уровнем конфликтности ролей (внешней и внутренней) и степенью выраженности синдрома выгорания. Коэффициент корреляции по Пирсону для разных фаз составляет от 0,4 до 0,6.

2. В исключительных случаях при нулевой или низкой межролевой конфликтности наблюдается высокая степень формирования СЭВ. Для объяснения этого противоречия был проведен, дополнительно к количественному, качественный анализ результатов, что обнаружило феномен низкой ролевой конфликтности при выраженном СЭВ, наблюдаемый у людей, которые в целом по жизни занимают позицию «донора», «отдающего», то есть они выгорают и на работе, и в межличностном общении в иных жизненных сферах. Таким образом, роль, заданная стандартами организации, не вступает в противоречие с их жизненной позицией, так как эти сотрудники все время находятся в роли *помогающего* и не позволяют себе выходить из нее, постоянно истощая и мало восполняя свои адаптационные ресурсы.

Выводы. Данные результаты являются предварительными. В дальнейшем планируется расширить выборку, увеличить число методик обследования, в частности, актуальным представляется использование таких методик, как «Методика Ч. Карвера» — для исследования копинг-стратегий, «Методика многостороннего исследования личности» (клинический вариант ММРІ) — для изучения общих защитных стратегий личности и адаптационного потенциала, «семантический дифференциал» — для изучения отдельных психологических защит и их участия в формировании (профилактике) синдрома выгорания. Также планируется провести сравнительный анализ результатов по различным группам испытуемых — продавцов-консультантов, руководителей, медицинского персонала, педагогов, социальных работников, причем как работающих в организациях с жесткой регламентацией, строгими корпоративными стандартами, так и в организациях с демократичным стилем управления либо в частных предприятиях.

СПИСКО ЛИТЕРАТУРА

1. Freudenberger H.J. Staff burn-out. J. Soc. Issues 1974; 30: 159-166.
2. Медицинская газета № 43. 2005. 8 июня.
3. Панько А. Human Approach <http://www.e-executive.ru>.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
5. Климов Е.А. Пути в профессионализм. М., 2003. С. 59-78.
6. Шиффман С. Техники холодных звонков, которые действительно работают! М.: ГИППО, 2004. 150 с.
7. Хопкинс Т. Классическое руководство по продажам. М.: Фаир-пресс, 2007. 384 с.