

## ВПЛИВ ОСОБИСТІСНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ТОРГОВИХ АГЕНТІВ НА ВИНИКНЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

### INFLUENCE OF PERSONAL CHARACTERISTICS OF SALES AGENTS ON THE OCCURRENCE OF PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME

У статті розглядається професійна діяльність торгового агента, яка містить професійно важкі ситуації, що призводять до розвитку професійного стресу й синдрому «вигорання». Сьогодні ринок праці в Україні пропонує велику кількість вакансій торгових агентів і представників. Професія торгового агента набула широкого розповсюдження на українському ринку праці у зв'язку з переходом до ринкової економіки. Ця професійна діяльність являє собою різновид діяльності, коли угода купівлі-продажу відбувається між покупцем і виробником, минаючи посередників.

Викладаються теоретичні основи дослідження, аналіз літератури з «вигорання» показує наявність великої кількості факторів, що впливають на цей синдром. Ці чинники включають організаційні характеристики, особливості професійної діяльності, робочу ситуацію, комунікації та особистісні характеристики. Дослідники вважають, що «вигорання» є результатом складної взаємодії всіх цих факторів.

Проведене авторами опитування торгових агентів ТОВ Виробничо-заготівельної фірми «Зоря Дніпропетровська» міста Мелітополя й Запорізької області показує, що попит на цю категорію працівників досить великий, але професійна діяльність торгового агента вивчена недостатньо й при наборі персоналу критерії вимог істотно розрізняються. Брак професійно важливих якостей і вмінь може розглядатися як фактори, що призводять до професійного «вигорання» в цьому виді діяльності. Висока потреба знайти ефективних торгових агентів в умовах нестабільної економіки та конкуренції передбачає відбір і підготовку кандидатів, які володіють здатністю протистояти професійним стресам і вигоранню. Дані якісного аналізу дали змогу уточнити й деталізувати значимість різних особистісних детермінант і їх вплив на прояв певних рівнів емоційного вигорання.

**Ключові слова:** вигорання, особистісні детермінанти, професійні стреси, самоставлення, синдром вигорання, синдром професійного вигорання, торгові агенти.

The article considers the professional activity of a sales agent, which contains professionally difficult situations that lead to the development of occupational stress and burnout. Currently, the labor market in Ukraine offers a large number of vacancies for sales agents and representatives. The profession of a sales agent has become widespread in the Ukrainian labor market due to the transition to a market economy. This professional activity is a type of activity where a purchase agreement occurs between a buyer and a manufacturer, bypassing intermediaries.

The theoretical foundations of the study are presented – an analysis of the literature on “burnout” shows the presence of a large number of factors influencing this syndrome. These factors include organizational characteristics, professional characteristics, work situation, communication and personal characteristics. Researchers believe that “burnout” is the result of a complex interaction of all these factors.

The authors' survey of sales agents of Zorya Dnipropetrovska Production and Procurement Company LLC in Melitopol and Zaporizhia region shows that the demand for this category of employees is quite high, but the professional activity of a sales agent is insufficiently studied and the recruitment criteria differ significantly. Lack of professionally important qualities and skills can be considered as factors that lead to professional “burnout” in this activity. The high need to find effective sales agents in an unstable economy and competition involves the selection and training of candidates with the ability to withstand occupational stress and burnout. Qualitative analysis data allowed to clarify and detail the significance of various personal determinants and their impact on the manifestation of certain levels of emotional burnout.

**Key words:** burnout, personal determinants, occupational stress, self-esteem, burnout syndrome, burnout syndrome, sales agents.

УДК 159.944.4  
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.20.34>

#### Каткова Т.А.

магістр психології,  
старший викладач кафедри психології  
Мелітопольський державний  
педагогічний університет  
імені Богдана Хмельницького

#### Титаренко О.І.

старший викладач кафедри психології  
Мелітопольський державний  
педагогічний університет  
імені Богдана Хмельницького

**Постановка проблеми.** Професія торгового агента набула широкого розповсюдження на українському ринку праці у зв'язку з переходом до ринкової економіки. Ця професійна діяльність являє собою різновид діяльності, коли угода купівлі-продажу відбувається між покупцем і виробником (через свого представника), минаючи посередників. Сьогодні ринок праці в Україні пропонує велику кількість вакансій торгових агентів і представників. Аналіз вакансій показує, що попит на цю категорію працівників досить великий, але професійна діяльність торгового агента вивчена недостатньо й при наборі персоналу критерії вимог

істотно розрізняються. Висока потреба знайти ефективних торгових агентів в умовах нестабільної економіки та конкуренції передбачає відбір і підготовку кандидатів, які володіють здатністю протистояти професійним стресам і вигорання.

При наймі торговим агентам пред'являються вимоги енергійності, активності, цілеспрямованості, мотивації, комунікабельності, стійкості до стресів. Разом із тим варто зазначити, що, незважаючи на високий попит, вакансії заповнюються стихійно. Не розроблено технології професійного психологічного відбору й супроводу професійної адаптації та розвитку

торгового персоналу. Відзначається велика плінність торгових агентів, одна з причин якої – висока стресогенність їхньої діяльності, що призводить до високого ризику вигорання. Наслідком цього є зростання потреби в наукових розробках, що дають змогу намітити технології професійного психологічного відбору й супроводу професійної адаптації та розвитку торгового персоналу.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Сучасні психологічні дослідження, що стосуються працівників соціальних професій (лікарів, психологів, педагогів, керівників різних рангів, працівників сфери обслуговування), показують схильність до їхніх професійних деформацій (А.В. Буданов, Б.Д. Новиков, А.О. Реан, О.Р. Фонарьов, А.К. Маркова, С.П. Безносів, С.Є. Борисова, К.Д. Юрченко та ін.).

Одним із частих негативних проявів у представників названих професій є феномен «емоційного вигорання» або, в іншій редакції, синдром емоційного вигорання. Цей синдром виникає в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування під впливом безлічі зовнішніх і внутрішніх факторів і проявляється як «приглушення» емоцій, зникнення гостроти почуттів і переживань, збільшення числа конфліктів з партнерами по спілкуванню, байдужість і відгородженості від переживань іншої людини, утрата відчуття цінності життя, утрата віри у власні сили тощо.

Поняття «емоційне вигорання» вперше з'явилося в зарубіжній психології в кінці ХХ століття (Н.Г. Freudenberg, С. Maslach, В. Pelman, Е. Hartman, Н. Kuunarpuu, К. Kondo і ін.). У вітчизняній психології є чимало досліджень, присвячених феномену «вигорання» в торгового персоналу та менеджерів (О.Р. Фонарьов, Н.Є. Водоп'янова й ін.).

Специфіка діяльності торгового агента порівняно з іншими професіями типу «людина-людина» полягає в тому, що від працівника потрібна висока комунікативна компетентність і мобільність, отже, психічна та фізична витривалість, що, у свою чергу, ставить особливі вимоги до особливостей емоційної структури особистості торгових агентів.

**Постановка завдання.** У зв'язку з цим метою дослідження є виявлення зв'язку між особистісними особливостями торгових агентів та ефективністю професійної діяльності.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** У зарубіжній літературі синдром вигорання позначають терміном *burnout* (англ.) – згорання, вигорання, загасання горіння. Уперше цей термін запропонував Фроуденбергер для опису деморалізації, розчарування та крайньої втоми, які він спостерігав у працівників психіатричних установ [1].

Інтерес до дослідження синдрому вигорання виріс після того, як американські вчені

Маслач і Джексон систематизували описові характеристики цього синдрому й розробили опитувальник для його кількісної оцінки. Згідно з авторами опитувальника, синдром вигорання проявляється в трьох групах переживань: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція персональних досягнень.

Вигорання – основний фактор професійної деморалізації, ухиляння від роботи, низька продуктивність, конфліктність у сім'ї й на роботі, фізичні хвороби та дистрес. Вигорання може провокувати зловживання алкоголем або різними медикаментозними засобами, наприклад, снодійним. Психофізіологічні наслідки відображаються в психосоматичних розладах, таких як безсоння, головні болі тощо. Симптомами вигорання є постійне відчуття стурбованості з приводу роботи; почуття втоми й порожнечі, пов'язане з нею; роздратування, спрямоване на колеги або на суб'єктів ділового спілкування; ставлення до здійснюваної роботи як до тяжкої необхідності, а не як до того, що може приносити задоволення [2].

Синдром вигорання належить до феноменів особистісної деформації. Вигорання розвивається, як правило, у тих, хто за родом своєї діяльності повинен багато спілкуватися з іншими людьми, причому від якості комунікації залежить результат діяльності (моральні та матеріальні). Вигорання схильні ті, хто працює у сфері послуг та управління в комерційній сфері: агенти з продажу, ріелтори, менеджери, особливо середньої та вищої ланки. Усі ситуації робочого (ділового) спілкування, обтяжені високою відповідальністю за людей (клієнтів, пацієнтів, учнів, підлеглих), що супроводжуються високою емоційним та інтелектуальним напруженістю (когнітивною складністю), стають фактором ризику вигорання працівників. Вигорання – відповідна реакція на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, не просто результат, а наслідок некерованого стресу [7].

Синдром професійного вигорання – це несприятлива реакція на робочі стреси, що включає в себе психологічні, психофізіологічні й поведінкові компоненти. У міру того як посилюються наслідки робочих стресів, виснажуються моральні та фізичні сили людини, вона стає менш енергійною, погіршується її здоров'я. Виснаження призводить до зменшення контактів з оточуючими, а це, у свою чергу, до загостреного переживання самотності. У «згорілих» на роботі людей знижується трудова мотивація, розвивається байдужість до роботи, погіршуються якість і продуктивність праці [9].

Н.В. Гришина розглядає вигорання як особливий стан людини, що стає наслідком професійних стресів. Це необхідно, тому що розвиток вигорання не обмежується професійною сферою, а проявляється в різних ситу-

аціях буття людини; хворобливе розчарування в роботі як спосіб набуття сенсу забарвлює всю життєву ситуацію [5].

Метастази «вигорання» проникають в установки, принципи й систему цінностей особистості. Виникає деперсоналізований захисний емоційно-вольовий антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не цікава, не доставляє задоволення, не становить соціальної цінності. У найбільш важких формах «вигорання» особистість завзято захищає свою антигуманістичну філософію: «ненавиджу ...», «зневажаю ...». У таких випадках «вигорання» змикається з психопатологічними проявами особистості, з неврозподібними або психопатичними станами. Таким особистостям протипоказана ця професійна діяльність. Але, на жаль, вони нею зайняті, оскільки немає психологічного підбору кадрів.

Відповідно до сучасних психологічних словників, стрес (від англ. Stress – тиск, напруження) – неспецифічна відповідь, функціональний стан напруження, реактивності організму, що виникає в людини і тварин у відповідь на вплив стресорів [4]. Стрес – термін для позначення широкого числа станів, що виникають у відповідь на різноманітні екстремальні впливи – стресори. Підставою для об'єднання цих станів у єдину групу слугує існування загальних закономірностей формування та прояви відповідної реакції людини на вплив стресора. Спочатку поняття виникло у фізіології для позначення неспецифічної реакції організму – «загального адаптаційного синдрому» у відповідь на будь-який несприятливий вплив (Г. Сельє), пізніше воно стало використовуватися для опису станів людини в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному й поведінковому рівнях [8].

Залежно від виду стресора та характеру його впливу виділяються фізіологічний стрес і психологічний стрес. Для прикладних досліджень велике значення мають знання про конкретні форми прояву різних видів фізіологічного стресу – шумового, температурного та вібраційного. Психологічний стрес характеризується включенням складної ієрархії психічних процесів, що опосередковують вплив стресора на організм людини [3].

Головною причиною виникнення стресу є індивідуальні (психологічні, фізіологічні, професійні) особливості суб'єкта праці. Також виділяється група додаткових факторів життя й діяльності людини, які призводять до виникнення професійного стресу й посилюють його прояви. До них належать невідповідність низки організаційних характеристик трудової діяльності уявленням та установкам конкретного індивіда (наприклад, це стосується участі в ухваленні рішення, просування по службі, наявності зворотного зв'язку). До

цієї категорії можна зарахувати як загальні (глобальні), соціальні та організаційні стресори (злочинність, економічні спади, екологічні зміни, політичні та військові кризи, зростання безробіття), так й особистісні стресори (сімейні конфлікти, утрата близьких, юридичні та фінансові проблеми, зниження працездатності, вікові й життєві кризи). Перераховані фактори визначають загальну картину психічного й фізичного стану індивіда, зниження його стійкості до впливу безпосередніх і головних причин стресу, ослаблення можливостей з подолання стресових станів.

Дослідження особливостей особистості в їх взаєминах із вигоранням – важлива галузь вивчення цього феномена. Низка вчених уважає, що особистісні особливості набагато більше впливають на розвиток вигорання порівняно не тільки з демографічними характеристиками, а й факторами робочого середовища. Особистісна витривалість у зарубіжній психології визначається як здатність особистості бути високоактивною кожен день, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями та гнучко реагувати на різного роду зміни. Люди з високим ступенем цієї характеристики мають низькі значення емоційного виснаження й деперсоналізації та високі значення за шкалою професійних досягнень. Іншим популярним напрямом досліджень є виявлення зв'язку між вигоранням та індивідуальними стратегіями опору вигорання. Огляд робіт, присвячених цій темі, показує, що високий рівень вигорання тісно пов'язаний із пасивними тактиками опору стресу, і, навпаки, люди, які активно протидіють стресу, мають низький рівень вигорання. Виявлено й деякі статеві відмінності у використанні стратегій опору вигорання. Так, у дослідженні Е. Greenglass наголошується, що жінки продуктивніше, ніж чоловіки, використовують стратегії уникнення стресових ситуацій [6].

Один зі значущих чинників, які впливають на ставлення до своєї професійної діяльності, – це спрямованість людини на досягнення власних цілей, або мотивація до досягнення успіху. Прагнення до досягнення позитивно сформульованих цілей з переважанням очікування успіху – це те, що штовхає людей на побудову кар'єри, сприяє їхній більшій особистісній реалізації й захищає їх від виснаженості після роботи. Позитивні переживання, пов'язані з роботою, досягненням, успіхом у здійсненні намічених планів, упевненість у собі, своїх здібностях і можливостях – це фактор того, що людина успішно впорається з трудовими навантаженнями, а значить, і з можливістю емоційного вигорання. Високий рівень домагань – ще один із факторів, які можна зарахувати до розряду «захисних» у боротьбі з розвитком емоційного вигорання. Виявлено, що перевага кілька завищених, але цілком досяж-

них цілей, схильність планувати своє майбутнє на великі проміжки часу – усе це перешкоджає формуванню професійного вигорання. Професійне вигорання менше стосується людей, які мають досвід успішного подолання професійного стресу і здатні конструктивно змінюватися в напружених умовах. Також йому стійкіше протистоять люди, які мають високу самооцінку й упевненість у собі, своїх здібностях і можливостях. Важливою відмінною рисою людей, стійких до професійного вигорання, є їхня здатність формувати й підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки та цінності як щодо самих себе, так й інших людей і життя загалом.

Сьогодні ринок праці пропонує велику кількість вакансій торгових агентів і представників. Варто зазначити, що в цій професії існує велика плинність кадрів. Імовірно, із цим пов'язана відсутність вимог до стажу роботи. Водночас аналіз вакансій показує, що сьогодні для торгового агента потрібна вища освіта, комунікабельність, активність, прагнення до зростання, стресостійкість. Специфіка професійної діяльності торгового агента полягає в тому, що він у процесі праці не стільки маніпулює з предметами, скільки створює взаємини з людьми. Продуктом його праці є не матеріальна річ, а певна ситуація – учинення правочину. Аналіз факторів ризику професійного вигорання ґрунтується нами передусім на аналізі професіограми торгового агента, а саме на вимогах до психологічних особливостей працівника. Ступінь проблемності трудових ситуацій може бути визначений як середній. Професійна діяльність агента характеризується низкою професійно важких ситуацій. Діяльність торгового агента досить чітко визначена, але, оскільки вона пов'язана з постійною взаємодією з новими людьми й обставинами, уній виникають ситуації, що вимагають прийняття нових нестандартних рішень.

Варто зазначити, що ненормований робочий день торгового агента й залежність заробітної плати від кількості укладених угод купівлі-продажу призводить до того, що він працює по 8–12 годин на день. Часто агент рухається від однієї стресогенної ситуації до іншої, не маючи можливості перепочити. Весь робочий день перетворюється в суцільну стресогенну ситуацію. День у день напруження може накопичуватися й призводити до стресу з характерними для професійного «вигорання» наслідками.

Т. Хопкінс визначив такі психологічні чинники стресу торгового агента:

- почуття провини перед сім'єю через нестандартні умов та організації робочого дня;
- відмови з боку потенційних клієнтів, наслідком яких є страх втрати матеріального заробітку й втрати поваги з боку компанії;
- розчарування;

- страх невдачі, відкидання, втрати часу і сил;
- неорганізованість, погане планування й управління часом;
- фізичні нездужання та хвороби, погана фізична та психологічна витривалість;
- норми документації й норми продажу;
- вимоги щодо термінів доставки або презентації продукції;
- заперечення клієнта з приводу якості продукції або обслуговування, вартості й умов договору;
- конкурентні взаємини, суперечки та конфлікти з колегами за сферами обслуговування або пошуку клієнтів;
- скасування запланованих зустрічей, збої в термінах принципових переговорів чи оплати рахунків-фактури;
- втрата старих клієнтів і постійний пошук нових клієнтів;
- запізнення на місце зустрічі внаслідок транспортних ускладнень або втрата часу через тривалий пошук офісу (клієнта або торгового агентства);
- технічні несправності;
- неточність переданої інформації, втрати важливої інформації [10].

На основі проведеного дослідження зроблено висновок, що особистісними факторами, що призводять до професійного вигорання торгових агентів, виявляються низька комунікабельність; емоційна нестійкість; низький рівень соціальної сміливості й експресивності; підозрілість; зосередженість на собі; низька мотивація досягнення; непрактичність; нонконформізм; низька самооцінка; низька проникливість.

Багато із цих характеристик пов'язані з комунікативними навичками, які необхідні в професійній комунікації й, отже, можуть вплинути на розвиток вигорання, що є негативним наслідком стресів у міжособистісному спілкуванні. Ці особливості можна розглядати як особистісні фактори ризику розвитку вигорання. Специфіка діяльності торгового агента порівняно з іншими професіями типу «людина-людина» полягає в тому, що від працівника потрібно висока комунікативна компетентність і мобільність, отже, психічна та фізична витривалість, що, у свою чергу, ставить особливі вимоги до особливостей емоційної структури особистості торгових агентів.

На великій вибірці комерційного персоналу нами виявлена позитивна кореляція між рівнем вигорання й мотивацією уникнення невдач. Дослідження проводилося в місті Мелітополь серед торгових агентів ТОВ Виробничо-заготівельна фірма «Зоря Дніпропетровська». У дослідженні брало участь 32 випробуваних, у тому числі 18 чоловічої статі та 14 жіночої статі. Дані за віком: від 25 до 35 років – 20 чоловік, старші за 35 років –

12 чоловік. Тестування проводилося в груповій формі за допомогою спеціально підібраних методик. Згідно з отриманими даними, вигорання в цій професійній групі за всіма трьома параметрами характеризується середнім рівнем. Загальна кількість агентів розподіляється по різних рівнях вигорання так: 32,4% випробовуваних мали високий рівень емоційного виснаження, 48% – середній, 19,6% – низький. За фактором «деперсоналізація»: 31,4% – високий рівень, 47,6% – середній, 21% – низький. За шкалою «редукція персональних досягнень»: у 26,6% агентів відзначався високий рівень вигорання, у 42,9% – середній, 30,5% – низький. Приблизно третина торгових агентів переживає високу ступінь вигорання. Щоб відновити їхній енергетичний потенціал і зберегти працездатність, для цієї категорії осіб повинна проводитися реабілітаційна робота. Для агентів із середнім і низьким ступенем вигорання рекомендується використовувати профілактичні програми антивигорання. За наявності внутрішніх конфліктів, сумнівів, незгоди із собою важко очікувати від людини її позитивного ставлення до оточуючих, тим більше в далеко неоднозначних ситуаціях роботи з клієнтами.

При високих значеннях внутрішньої конфліктності людина відрізняється високими вимогами до себе, що нерідко призводить до конфлікту між «Я» реальним і «Я» ідеальним, між рівнем домагань і фактичними досягненнями, до визнання своєї малоцінності. Це має колосальний вплив на енергетичні та емоційні витрати в робочих ситуаціях. Звідси виникає сприятливий ґрунт для розвитку емоційного виснаження на роботі. Ті, хто загалом позитивно ставиться до себе, відчуває баланс між власними можливостями й вимогами навколишньої дійсності, між домаганнями й досягненнями, менш схильні до ризику емоційного виснаження. Те саме стосується й шкали «самозвинувачення». У разі установки на самозвинувачення в працівника розвивається внутрішнє напруження, відчуття неможливості задоволення основних потреб. Звинувачення себе за ті чи інші вчинки й дії поєднується з вираженням гніву, досади на адресу оточуючих, що призводить до зростання показників деперсоналізації в працівника.

### Висновки з проведеного дослідження.

Аналіз отриманих в емпіричному дослідженні результатів показав, що існує певний взаємозв'язок прояву синдрому емоційного вигорання й деяких аспектів самоставлення працівника, таких як самоуправління, самоцінність, самоприйняття, внутрішня конфліктність і самозвинувачення. Виявлено значущі кореляційні зв'язки між мотивацією досягнення успіху та фазами емоційного вигорання. Дані якісного аналізу дали змогу уточнити й деталізувати значимість різних особистісних детермінант і їх вплив на прояв певних рівнів емоційного вигорання.

### ЛІТЕРАТУРА:

1. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. *Психология здоровья* / под ред. Г.С. Никифорова. Санкт-Петербург : СПб ГУ, 2000. С. 443–463.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 336 с.
3. Денисов І.Г., Каткова Т.А. Психологічні особливості становлення ділових відносин в колективі. *Теорія і практика сучасної психології* : збірник наукових праць. Запоріжжя, 2018. № 3. С. 87–91.
4. Ільїна Н.М. Клінічна психологія : навчальний посібник. Суми : ПФ «Видавництво «Університетська книга», 2020. 163 с.
5. Лаврова Н.А. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек-человек». *Психодиагностика: области применения, проблемы, перспективы развития* / под ред. М.Ю. Карелиной. Москва : МИССО, 2003. 195 с.
6. Орел В.Е., Шеремет И.С. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом. *Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности*. Ярославль, 1987. С. 109–116.
7. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях. *Психологический журнал*. Москва. 2002. Т. 23\_03. С. 85–95.
8. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. Москва, 1992. 160 с.
9. Старченкова Е.С. Психологические факторы профессионального «выгорания»: На примере деятельности торгового агента : дисс. ... канд. психол. наук : 19.00.03. Санкт-Петербург, 2002. 203 с.
10. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. Серия: Искусство торговать. Москва : Фаир-Пресс, 2004. 384 с.