

УДК 159.99

DOI: 10.26456/2219-1453/2023.4.114–128

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ СФЕРЫ СОТРУДНИКОВ МАЛОГО ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ (НА ПРИМЕРЕ ООО «АВТОМАРКЕТ»)

С.А. Великова, М.А. Гундорова

ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет
им. А.Г. и Н.Г. Столетовых», Владимир

Статья посвящена исследованию эмоциональных особенностей сотрудников малого торгового предприятия в возрасте 35-45 лет, наиболее трудоспособной части персонала, для которого характерно сочетание молодости и силы с профессиональным опытом. Залог успешности любого предприятия – мотивированные на работу сотрудники, каждый из которых имеет определенные потребности, а также личностные особенности, базирующиеся на общем эмоциональном фоне. Поэтому для повышения экономической эффективности организации важно своевременно проводить психологическую диагностику эмоциональной сферы её персонала, влияющей на работоспособность и текучесть кадров. Последующая психологическая коррекция эмоциональных состояний может способствовать повышению профессиональной мотивации и эффективности работы сотрудников, минимизации конфликтных ситуаций и антисоциального поведения в коллективах, что в итоге будет способствовать повышению экономических результатов деятельности организации. Анализ экономической и психологической литературы свидетельствует о необходимости изучения эмоциональной сферы личности работника. Данный аспект поможет определить отношение сотрудников как к результату, так и к процессу трудовой деятельности. Цель работы – представить результаты исследования эмоциональной сферы работников торгового предприятия. Научная новизна состоит в интегрированной оценке особенностей эмоциональной сферы сотрудников как фактора, влияющего на эффективность их трудовой деятельности.

Ключевые слова: *менеджмент, персонал, трудовая деятельность, эмоции, эмоциональные состояния, эмоциональная зрелость, эмоциональный интеллект, социально-психологические аспекты управления персоналом.*

Для успешного функционирования национальной экономики необходим прогресс в секторе малого и среднего предпринимательства [1]. Долгое время считалось, что эмоциональная сфера взрослых людей почти не подвержена изменениям, и особенности эмоциональной сферы сотрудников практически не изучались. Однако, подобные исследования позволят лучше понимать субъективное отношение работников к трудовой деятельности, как результату, так и процессу. Своевременная психодиагностика свойств эмоциональной сферы сотрудников организаций малого и среднего предпринимательства с последующей за ней коррекцией эмоциональных состояний будет способствовать минимизации конфликтных ситуаций и

антисоциального поведения в коллективах, эмоционального выгорания, текучести кадров, в итоге положительно скажется на повышении профессиональной мотивации и качества работы сотрудников.

На разных этапах своей жизни человек реализует себя в определенной профессии. В возрасте 35–45 лет профессиональная деятельность характеризуется значимыми достижениями в карьере, а рабочие успехи и неудачи сильнее личных невзгод влияют на эмоциональные переживания человека, являясь существенным чувственным стимулом.

Методологическую основу исследования составили труды А. Н. Леонтьева, А.В. Толстых, Е.И. Исаева, В.И. Слободчикова, Р.Б. Кеттелла, Ч.Д. Спилбергера, Д.В. Люсина. В научной литературе разделяют два типа эмоций, оказывающих воздействие на работоспособность: стенические и астенические. Стенические эмоции бодрят, повышают активность человека. Астенические – угнетают жизнедеятельность и работоспособность.

Канадский нейропсихолог Д.О. Хебб эмпирически доказал, что успешность деятельности человека зависит от выраженности его эмоционального состояния. Слишком сильные и слишком слабые эмоции не позволят достигнуть лучшего результата деятельности [6, с. 403].

Как известно, рабочий день продавца-консультанта эмоционально насыщен из-за необходимости постоянно общаться с разными людьми. Эмоции сотрудников проявляются в мимике, пантомимике, изменении тона голоса, выразительности речи, что сказывается на эффективности продаж, так как покупатели предпочитают сотрудничать с жизнерадостными, отзывчивыми консультантами, способными легко предоставить значимую информацию. Эти качества являются профессионально важными для менеджеров.

Однако часто работники торговли подвержены и влиянию плохого настроения клиентов, личных проблем, испытывают нервное напряжение вследствие предъявляемых требований. В результате эмоциональное состояние продавцов ухудшается, что так или иначе отражается на их работоспособности. Негативные эмоции выражаются в агрессивных формах поведения, психологическом замыкании сотрудников, отдалении от коллектива, избегании общения с покупателями для ослабления эмоционального стресса, снижают внимательность, интеллектуальные и творческие способности, а также увеличивают количество ошибок. В этих случаях еще одним профессионально важным качеством является умение контролировать и управлять своими эмоциями, которое является частью эмоционального интеллекта менеджеров.

Д. Джозеф и Д. Ньюман предполагают, что способность регулировать эмоции положительно связана с производительностью труда [4, с. 97]. Также показана взаимосвязь эмоционального интеллекта сотрудников и результатов деятельности организации. С ростом среднего значения эмоционального интеллекта работников экономические результаты повышаются [5].

В связи с этим можно сделать вывод о том, что эмоции сотрудников 35–45 лет оказывают значительное влияние на успешность их деятельности.

Положительные эмоции существенно повышают работоспособность менеджеров, увеличивают их интеллектуальный и творческий потенциал, что приводит к уменьшению расходов компании. Отрицательные эмоции способствуют появлению апатии, снижают коммуникативность, интеллектуальные способности, увеличивают количество ошибок, в итоге сказываясь на доходах предприятия. Также немаловажным качеством продавца-консультанта является умение регулировать свою эмоциональную сферу.

В периодизациях психического развития человека разные авторы относят возраст от 35 до 45 лет к этапу зрелости (взрослости), а каждый этап развития характеризуется определенной социальной ситуацией и задачами развития, ведущей деятельностью, психологическими новообразованиями, положительными и отрицательными свойствами личности, кризисными периодами.

Период взрослости – самый продолжительный период онтогенеза человека, включающий три стадии: раннюю, среднюю и позднюю взрослость. Так, В.И. Слободчиков, Г.А. Цукерман, Е.А. Сорокоумова, Р.М. Грановская, Д. Бромлей и другие авторы описывают возраст от 35 до 45 лет как раннюю и среднюю зрелость (взрослость). В.Ф. Моргун, Н.Ю. Ткачева возраст от 31 до 40 лет относят к молодости и расцвету, а зрелость наступает лишь после 40 лет и длится до 55 лет. В. Квинн считает человека до 40 лет молодым, и только потом тот становится взрослым [11, с. 51].

Американский психолог Э. Эриксон в своей периодизации психосоциального развития относит возраст от 35 до 45 лет к седьмой стадии и указывает две линии развития индивида: положительную (увлечение творчеством, работой, ощущение любви, генеративность, продуктивность, целеустремленность) и негативную (стагнация, регрессия, обедненность жизни, гипертрофированная забота о себе, эгоизм и эгоцентризм) [3; 8; 11].

В обобщенной схеме возрастной периодизации И.В. Шаповаленко средняя взрослость личности (30–60 лет) характеризуется принятием на себя полноты ответственности в общении, семье и трудовой деятельности [11, с. 26–27]. Человек выстраивает стратегию своей жизни, реализует намеченные планы, принимает жизнеобразующие решения. На данном этапе развития вероятен кризис «середины жизни», в результате которого человек переоценивает и корректирует свои планы, вырабатывает новый образ «Я».

С точки зрения А.В. Толстых, Е.И. Исаева, В.И. Слободчикова и других авторов у кризиса середины жизни существуют объективные причины. Исследователи считают, что это изменение физиологической активности организма, ухудшение физического состояния, начало процесса старения. Также меняется и социальная ситуация развития: общество продолжает ожидать от человека различных достижений как в молодости, но ему они даются все труднее и труднее. Несоответствие внешних общественных и внутренних субъективных требований порождает у него негативные эмоции, оказывающие влияние на психическое развитие и на всю личность в целом [12, с. 55].

Эмоциональную сферу взрослого человека можно исследовать с помощью разных методик, например, 16 факторного личностного опросника Р.Б. Кеттелла, в котором эмоциональные факторы представлены чувствительностью, спокойствием, расслабленностью, беспечностью, стабильностью в эмоциональном плане. Данные факторы характеризуют способности человека понимать ситуации, связанные с эмоциями, способность его нервной системы справляться с жизненными невзгодами, восприятие личностью происходящего вокруг на эмоциональном или логическом уровне [14, с. 271–285; 15].

Основным новообразованием взрослой стадии жизни человека многие исследователи считают достижение личной зрелости. Однако авторы не сошлись во мнениях по поводу определения основных признаков этого феномена. Э. Эриксон указывает следующие:

- достижение близости через проявление заботы о других без страха потерять индивидуальность (дружба и брак); при отсутствии близости человек чувствует одиночество;
- благополучное завершение предыдущих этапов развития и обретение идентичности, автономии, доверия и пр.; в противном случае возникает ощущение неудовлетворенности собой и жизнью в целом [11].

Л. Хьелл, Д. Зиггер и другие последователи Эриксона добавляют еще такие признаки личной зрелости, как удачно складывающаяся карьера, повышение прежнего уровня жизни, ответственность за свое поведение, оказание помощи детям в профессиональном становлении и создании собственных семей, принятие возрастных изменений и старости, которые определяют интенсивность и модальность эмоций.

В ранней зрелости главными задачами развития являются достижение идентичности и близости, из-за чего чувство любви и родительские чувства становятся особо значимыми для человека. Любовь сопровождается эмоциями радости, восторга, нежности, удовлетворенности с одной стороны, и чувством ревности, – с другой. Последняя выражается эмоциями ожидания и прогноза, а также фрустрационными эмоциями – тревогой, разочарованием, обидой, гневом и т. п. Интенсивность указанных эмоциональных проявлений может меняться в зависимости от контекста ситуаций.

В период ранней зрелости эмоции, связанные с родительством, также подвержены изменениям. Становятся более осознанными чувства привязанности, интерес и гордость за детей, повышается чувствительность к их потребностям. Общение с ними приносит больше радости и восхищения.

Этап средней зрелости характеризуется значимыми достижениями в карьере, а профессиональные успехи и неудачи сильно сказываются на эмоциональных переживаниях личности. Так, к примеру, понижение по службе может плохо повлиять на самооценку человека, вызвать эмоции печали, смущения, отчаяния, обиды. Успешное завершение дорогостоящего проекта, скорее всего, приведет его руководителя в состояние бурной радости – слишком сильной положительной эмоции, подобной состоянию аффекта, что плохо скажется на осознании происходящего и последующей деятельности. Два приведенных выше примера показывают важность

дифференцирования эмоций и умения экологично реагировать на свои чувства, потому что сильные позитивные эмоции способны навредить человеку так же, как и негативные [6, с. 393].

Различные явления и события, происходящие в жизни взрослой личности, способны оказать отрицательное влияние на её достаточно сформированную и стабильную эмоциональную сферу. Например, кризис «середины жизни» может проявляться осознанием бессмысленности своего существования, разрушением ряда иллюзий и фиктивных идей (по А. Адлеру), тягой к близким отношениям с другими людьми, чаще с родственниками. Потеря работы на этом этапе может сопровождаться реакцией горя. Развод, проблемы в общении с детьми вызывают чувство одиночества и способны спровоцировать развитие депрессии. Изменения в экономике, мировые политические разногласия, эпидемиологические факторы сказываются проявлением излишней тревожности, страха, агрессии, чувства фрустрированности и т. д. Такие последствия с большей вероятностью характерны именно для взрослой личности, так как в молодом возрасте подобные явления и ситуации переживаются значительно легче и не приводят к тягостным эмоциональным переживаниям.

Е.П. Ильин и А.Н. Липина в исследовании динамики эмоциональной сферы взрослых показали, что эмоциональная возбудимость, интенсивность эмоций, агрессивность, конфликтность у мужчин и женщин возрастает в период 21–50 лет, достигая пиковых значений в период зрелости, то есть к 45 годам, после чего данные характеристики становятся менее выраженными. Однако с возрастом увеличивается длительность переживаемых эмоций.

Известно, что отрицательные эмоции имеют длительное последствие, способны суммироваться и при частых повторных проявлениях могут переходить в «застойную» форму – стационарное, устойчивое возбуждение мозга. На основе отрицательных эмоций (гнева, страха, тоски и пр.) формируются психосоматические заболевания [6, с. 461].

В итоге длительные негативные переживания ухудшают здоровье человека, снижают его стрессоустойчивость, разрушают уверенность в себе, приводят к эмоциональному выгоранию, увеличивают чувство неудовлетворенности собой и жизнью в целом.

Период 35–45 лет характеризуется такими свойствами психики человека как «эмоциональная зрелость» и «эмоциональный интеллект», уровень развития которых влияет на профессиональную самореализацию человека, построение гармоничных взаимоотношений и благополучное развитие личности.

Эмоциональная зрелость по Е.А. Чудиной – это определенная стадия развития взрослой личности, которая характеризуется эмоциональной устойчивостью; осознанием, гибкостью и творческим подходом в отношении своих переживаний и принятием за них ответственности; способностью открыться эмоциональному опыту и адекватно ситуации проявлять и выражать эмоции и чувства [10, с. 150].

А.Я. Чебыкин и И.Г. Павлова определяют эмоциональную зрелость как комплексное явление эмоциональной сферы, состоящее из следующих

элементов: эмоциональной экспрессивности, эмоциональной саморегуляции и эмпатии, определяющих степень развитости чувственного реагирования на определенные жизненные обстоятельства. Эти элементы рассматриваются по двум взаимодополняющим направлениям: личностному – как результат овладения самим собой, преобразование внутреннего субъективного мира; межличностному – как результат преобразования внешнего мира через общение [2].

Эмоциональной зрелости человек достигает всю жизнь, причем на ее становление влияют общество и семья, где «прививаются» социальные стереотипы, нормы и ценности. Но также и некоторые ценности, личные и общественные установки способны негативно сказываться на психологическом здоровье индивида. Другой характеристикой эмоциональной зрелости является устойчивость к сильным эмоциям, которые не должны разрушать личность независимо от их интенсивности.

Эмоциональный интеллект – это умение понимать свои и чужие эмоции, воспринимать их проявления, регулировать в зависимости от обстоятельств и использовать для более эффективного мышления.

В понимании Д.В. Люсина эмоциональный интеллект – это психологический конструкт, прижизненно формирующийся у человека с учетом когнитивных способностей, представлений об эмоциях, индивидуальных проявлений эмоциональности [13, с. 21].

С точки зрения психологической теории деятельности А.Н. Леонтьева эмоциональный интеллект может рассматриваться как совокупность личностных свойств, способствующая оценке эмоционального переживания, отражающего отношения между мотивами и реализацией деятельности.

Таким образом, эмоциональная зрелость и эмоциональный интеллект в структуре личности взрослого человека – явления интегративные, выявляющие способность к переработке эмоциональной информации и адекватной эмоциональной реакции в определенном социальном контексте, а также принятием ответственности за свои переживания. На развитие данных феноменов влияют как внутренние факторы (генетика, состояние здоровья), так и внешние общественно-культурные обстоятельства.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что возраст человека от 35 до 45 лет разные исследователи относят к периоду зрелости (зрелости), который имеет свои особенности протекания со стабильными и кризисными стадиями. На этом этапе индивид может развиваться либо в конструктивном, либо в деструктивном направлениях, что сопровождается набором различных по модальности и интенсивности эмоций, чувств и переживаний, оказывающих влияние на его психическое и соматическое здоровье.

Взрослеющих и взрослых людей социум обязывает быть эмоционально зрелыми, иметь высокий уровень эмоционального интеллекта и других показателей личной эффективности, так как современное общество ориентировано в основном на людей данных возрастов, делая их своеобразным гипотетическим центром жизни, соотнося с ними будущее человечества

Цель данной работы – изучить особенности эмоциональной сферы сотрудников малого торгового предприятия, а именно ООО «Автомаркет»

г. Владимира. Полагаем, что в процессе профессионального становления происходят эмоциональные изменения у сотрудников. Для проверки гипотезы были использованы 16-факторный личностный опросник Р.Б. Кеттелла (форма С), шкала самооценки тревожности Ч.Д. Спилбергера в адаптации Ю. Л. Ханина, шкала определения уровня депрессии В. Зунга в адаптации Т. И. Балашовой, опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина, применялись методы обработки данных: количественный и качественный анализ, сравнительный анализ (непараметрический критерий U Манна-Уитни) [9, 4, 7]. В исследовании приняла участие вся генеральная совокупность сотрудников предприятия (n = 12чел).

Процентное распределение выборки по каждому фактору варьируется от 8 % до 50 %, рис. 1.

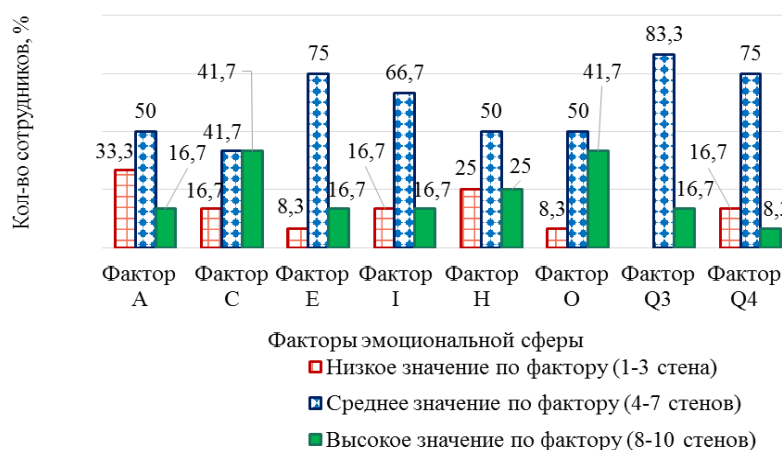


Рис. 1. Распределение значений факторов эмоциональной сферы в выборке по методике Р. Б. Кеттелла

Интегрированная оценка особенностей эмоциональной сферы показала, что по проявлению эмоций можно выделить три группы сотрудников: а) коммуникабельные интенсивно выражают чувства, добродушны, веселы, проявляют интерес к людям, эмоционально восприимчивы (+А), импульсивны, настроение переменчиво (-С), услужливы, зависимы, застенчивы, уступчивы, берут вину на себя, пассивны, тактичны, экспрессивны, подвержены влиянию эмоций, легко выводятся из равновесия авторитарными клиентами (-Е), склонны к мягкосердечию, зависимости, чувствительность, художественности в восприятии мира, богатству эмоциональных переживаний, эмпатии и пониманию других людей (+I), неуверенные в своих силах, смущаются (-H), ранимы, впечатлительны (+O), напряженность, фрустрированность, повышенная эмоциональность, беспокойство, взвинченность (+Q4); б) персонал с показателями в пределах среднестатистической нормы по шкале стенов (5-6 стенов); в) сотрудники, склонные к эмоциональной «вялости», «сухости», осторожности при выражении чувств, малой экспрессии (-А), эмоционально зрелые, спокойные, реалистически настроенные (+С), в поведении преобладают доминирование, самоуверенность, независимость (+Е), суровость, практичность (-I), умеющие выдерживать эмоциональные

нагрузки. (+Н), характерны чувство безмятежности, хладнокровие, отсутствие раскаяния и чувства вины (-О), целенаправленность, сильная воля, умение контролировать свои эмоции и поведение (Q 3), сдержанность, невозмутимость. (+Q4).

Анализ данных показателей эмоциональной сферы всех сотрудников, представленной на рис. 1, свидетельствует о том, что в исследуемой выборке большинство сотрудников имеют средние показатели по всем факторам. То есть, они весьма общительны, обладают средним и высоким уровнями эмоциональной стабильности, самоутверждения.

Умеренная ситуативная тревожность определена у 83,33 % опрошенных, 16,67 % сотрудников – высокий уровень тревожности (Ч.Д. Спилбергер - Ю.Л. Ханин). Ситуативная тревожность обычно характеризуется нервно-психическим напряжением, озабоченностью, беспокойством. Такое эмоциональное состояние является следствием стрессовой ситуации и может варьироваться от слабого до сильно выраженного. Сотрудники с высоким уровнем тревожности склонны воспринимать угрозу своей жизнедеятельности в различных ситуациях и реагировать значительным проявлением беспокойства. Личностная тревожность у 66,67 % менеджеров умеренного уровня, у 33,33 % высокий уровень тревожности. Личная тревожность – устойчивое качество человека, отражающее его предрасположенность к тревоге. Большое количество ситуаций субъект воспринимает как угрожающие его безопасности и комфорту. Личная тревожность проявляется более ярко, когда человек считает, что какие-либо внешние или внутренние стимулы опасны для его самооценки, самоуважения, компетенций и престижа. Тревога и тревожность тесно связаны со стрессом. Ситуативная тревожность будет характеризовать уровень стресса в текущий момент, а личностная тревожность — стрессоустойчивость в целом. Низкий уровень тревожности ни ситуативной, ни личностной не выявлен. Личностная тревожность работников значимо преобладает над ситуативной ($U_{эмп}=23$ при $p \leq 0,01$; $U_{кр}=31$), что указывает на особенность личности сотрудников малого предприятия и наглядно представлено на рис. 2.

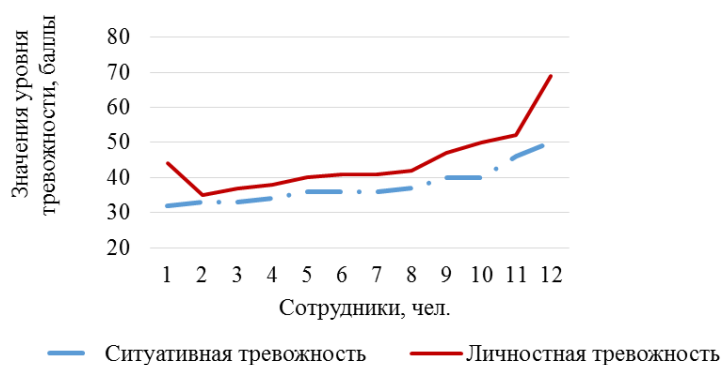


Рис. 2. Сопоставление уровней личностной и ситуативной тревожности в выборке по методике Спилбергера-Ханина)

Общий эмоциональный интеллект сотрудников включает понимание и регулирование как собственных эмоций, так и эмоции других людей, табл. 1 (Д.В. Люсин). Таблица демонстрирует, что в малом предприятии 8,33 % имеют очень низкие, 16,67 % - низкие, а остальные средние и высокие значения шкалы «Общего эмоционального интеллекта» (ОЭИ).

Таблица 1

Распределение значений компонентов эмоционального интеллекта в выборке по методике «ЭМИн» Д.В. Люсина

Шкалы ЭИ	Наименование шкал	Количество сотрудников в выборке в % соотношении				
		Очень низкое	Низкое	Среднее	Высокое	Очень высокое
МП	понимание эмоций других людей	8,33%	33,33%	58,33%	-	-
МУ	управление эмоциями других людей	-	16,67%	83,33%	-	-
МЭИ	межличностный эмоциональный интеллект	-	25%	75%	-	-
ВП	понимание своих эмоций	-	8,33%	66,67%	25%	-
ВУ	управление своими эмоциями	8,33%	16,67%	50%	16,67%	8,33%
ВЭ	контроль экспрессии	25%	16,67%	25%	33,33%	-
ВЭИ	внутриличностный эмоциональный интеллект	8,33%	16,67%	25%	50%	-
ОЭИ	общий эмоциональный интеллект	8,33%	16,67%	50%	25%	-

Определение чужих эмоций очень низкого уровня выявлено у 8,33% и низкого – у 33,33 % испытуемых, средний – у 58,33 % испытуемых. Это указывает на отсутствие эмпатии у сотрудников малого предприятия. Естественно, и управлять чужими эмоциями 16,67 % не могут, а остальным 83,33 % сотрудникам – трудно. В целом, межличностный эмоциональный интеллект имеет низкие и средние значения. Это указывает на отсутствие единой команды на предприятии и здорового конкурентного стиля, и, возможно, части сотрудников не характерны типы профессий «Человек-человек», а свойственны – «Человек – техника», «Человек – знак».

Понимание своих эмоций у 8,33% сотрудников низкого уровня, что тенденцизирует слабость ориентации в своих чувствах, человек не знает, что ему смешно, над чем плакать. У 66,67 % и 25 % персонала средние и высокие показатели уровня понимания своих эмоций, соответственно. Это указывает на то, что люди, работающие в малом предприятии, хорошо ориентируются в своей эмоциональной сфере, разбираются в качествах своей личности и управляют своими эмоциями, о чем демонстрируют баллы, набранные по шкале «Управление своими эмоциями» (ВУ), очень низкие баллы у 16,67 % сотрудников, средние баллы набрали 50 % персонала, высокие – 16,67%, очень высокие – 8,33 %. Однако, 8,33 % и 16,67% оптантов набрали очень низкие и низкие баллы, соответственно.

Играть, театрализовать, выражать свои чувства – хорошо развито у 33,33 % и 25 % сотрудников. У них высокие и средние значения экспрессии по одноименной шкале (ВЭ). А у 41,67 % выборки низкие (16,67 %) и очень низкие (25 %) баллы, что подтверждает их слабую эмоциональную саморегуляцию.

Умение владеть собой в различных ситуациях, определяемое как внутриличностный эмоциональный интеллект, шкала ВЭИ, у сотрудников малого предприятия на очень низком уровне у 8,33 %, на низком – у 16,67 %, среднем у 25 %, высоком – у 50 %. Другими словами, три четвертых коллектива умеют властвовать собой, вести себя в зависимости от ситуации, а одной четвертой – это дается с большим трудом.

Настораживают очень низкие результаты у 8,33 % сотрудников, и оказалось неслучайно. Именно у них наблюдалось состояние легкой депрессии (В. Зунг в адаптации Т.И. Балашовой). У 91,67 % – состояние без депрессии.

По итогам изучения особенностей эмоциональной сферы сотрудников 35–45 лет малого торгового предприятия ООО «Автомаркет» можно сделать следующие выводы. Во-первых, в исследуемой выборке наибольшее количество сотрудников имеют средние показатели по таким характеристикам, как общительность, эмоциональная устойчивость, смелость, чувствительность, тревожность, напряженность, уровень внутриличностного и общего эмоционального интеллекта. То есть, они весьма коммуникабельны, обладают средним уровнем эмоциональной и стрессовой устойчивости, самодостаточности, решимости, могут понимать свои эмоции и управлять ими. Однако повышенный уровень личностной тревожности у сотрудников фирмы может влиять на их общее настроение и, скорее всего, успешность контроля эмоций у них зависит от контекста ситуации. При длительных, интенсивных стрессовых нагрузках совладание с эмоциями может быть хуже, чем у людей с низким уровнем тревожности. Хорошим показателем эмоционального фона для данного коллектива менеджеров является отсутствие выраженных депрессивных настроений.

Резюмируя исследования, можно сделать следующие выводы:

1. Эмоциональная сфера человека уникальна и сложна. В структуру эмоциональной сферы входят аффекты, собственно эмоции, настроения, чувства, эмоциональный стресс, эмоциональность как личностная черта и эмоциональный интеллект. Эмоции регулируют и стимулируют поведение, сигнализируют об изменениях во внутренней и внешней средах, участвуют в процессах научения, способствуют коммуникации. Над изучением эмоций работали П.К. Анохин, П.В. Симонов, А.Н. Леонтьев, Д. Хебб, Р.С. Лазарус, Л. Фестингер, У. Кэннон, Ф. Бард, И. Пэнксепп и другие исследователи.
2. В периодизациях психического развития человека разные авторы относят возраст от 35 до 45 лет к этапу зрелости (взрослости), которая характеризуется принятием на себя полноты ответственности в семье и трудовой деятельности, выстраиванием жизненной стратегии, осуществлением намеченных планов и принятием важных решений.

3. В возрасте 35–45 лет вероятен кризис «середины жизни», в результате которого человек переоценивает и корректирует свои планы, вырабатывает новый образ «Я».
4. В ранней взрослости главными задачами развития являются достижение идентичности и близости, из-за чего чувство любви и родительские чувства становятся особо ценными для человека.
5. Этап средней взрослости характеризуется достижениями в карьере, а профессиональные успехи и неудачи сильно сказываются на эмоциональных переживаниях личности, являясь существенным стимулом ощущений и чувств.
6. Период 35–45 лет характеризуется такими свойствами психики человека как «эмоциональная зрелость» и «эмоциональный интеллект», уровень развития которых влияет на профессиональную самореализацию человека и благополучное развитие личности.
7. На этапе 35–45 лет личность может развиваться либо в конструктивном, либо в деструктивном направлениях, что сопровождается набором различных по качеству и интенсивности эмоций, чувств и переживаний, проявления которых отличаются у мужчин и женщин.
8. Особенности эмоциональной сферы сотрудников 35–45 лет оказывают влияние на успешность их деятельности. Положительные эмоции существенно повышают работоспособность менеджеров, отрицательные эмоции способствуют появлению апатии, снижают коммуникативность, интеллектуальные способности, увеличивают количество ошибок, что в итоге сказывается на доходах организации. Также немаловажным качеством продавца-консультанта является умение понимать и регулировать свою эмоциональную сферу
9. Большинство сотрудников 35–45 лет малого торгового предприятия ООО «Автомаркет» имеют средние и высокие значения таких характеристик эмоциональной сферы, как уровень общего эмоционального интеллекта, общительности, самоуверенности, эмоциональной сдержанности и восприимчивости, нервно-психического напряжения и тревожности.
10. Положительным моментом для данного коллектива работников является отсутствие выраженных депрессивных состояний. То есть, менеджеры данного предприятия обладают хорошей стрессоустойчивостью, самодостаточны, могут понимать свои эмоции, управлять ими и экологично выражать свои чувства.
11. У всех сотрудников выявлен повышенный уровень личностной тревожности, который преобладает над ситуативной и от которого может зависеть степень и длительность контроля своих эмоций. Существует вероятность, что значительные стрессовые обстоятельства будут снижать способность совладания с эмоциями.
12. Согласно полученным данным корреляционного анализа, нами была обнаружена средняя положительная (прямая) статистическая взаимосвязь между показателями эффективности продаж и следующими показателями эмоциональной сферы работников предприятия:
 - замкнутость-общительность (фактор А), то есть способность легко и быстро устанавливать межличностные контакты, $r = 0,58$ при $p < 0,05$;

- самоконтроль низкий/высокий (фактор Q3), то есть умение контролировать свои эмоции и поведение, $\gamma = 0,62$ при $p < 0,05$.

Статистически значимая положительная взаимосвязь между переменными «эффективность продаж» и «замкнутость-общительность» свидетельствует о том, что умение легко и быстро находить общий язык в общении с покупателями способствует большему числу продаж.

Обнаружена сильная отрицательная (обратная) статистическая взаимосвязь между показателями эффективности продаж и уровнем тревожности сотрудников, $\gamma = -0,73$ при $p < 0,01$. Это значит, что чем выше тревожность работника, тем меньше он способен продать товаров.

13. Имеет место отрицательная статистически значимая взаимосвязь между показателями эффективности продаж и личной тревожности работников торговой фирмы, $\gamma = -0,65$ при $p < 0,05$, что свидетельствует о том, что объем продаж у сотрудников снижается в зависимости от повышения уровня тревоги. Другими словами, личностная тревожность работников негативно сказывается на качестве их работы

14. По результатам корреляционного анализа нами выявлена статистически значимая положительная взаимосвязь между показателями эффективности продаж и следующими структурными компонентами эмоционального интеллекта менеджеров предприятия:

- управление своими эмоциями (шкала ВУ) $\gamma = 0,59$ при $p < 0,05$;
- контроль экспрессии (шкала ВЭ) $\gamma = 0,64$ при $p < 0,05$;
- внутриличностный эмоциональный интеллект (шкала ВЭИ) $\gamma = 0,65$ при $p < 0,05$;
- общий эмоциональный интеллект (шкала ОЭИ) $\gamma = 0,66$ при $p < 0,05$.

Статистически значимая положительная взаимосвязь между указанными переменными свидетельствует о том, что умение понимать свои эмоции, управлять ими в различных жизненных ситуациях способствует росту числа продаж. Чтобы увеличить количество проданных товаров, менеджеру необходимо совершенствовать навыки межличностного общения.

Список литературы

1. Российская Федерация. Законы. О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации: Федеральный закон от 24 июля 2007 г. N 209-ФЗ : текст с изм. и доп. вступ. в силу с 01.03.2023 : [принят Государственной Думой 6 июля 2007 года : одобрен Советом Федерации 11 июля 2007 года]. – Москва, 2023. – Доступ из справочно-правовой системы Консультант Плюс.
2. Афонина Е.И. Современные представления об эмоциональной зрелости личности // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2017. №4–6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennyye-predstavleniya-ob-emotsionalnoy-zrelosti-lichnosti> (Дата обращения: 31.01.2023).

3. Батюта М.Б. Возрастная психология [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по педагогическим специальностям (ОПД.Ф.01 - Психология) / М. Б. Батюта, Т. Н. Князева. - Нижний Новгород : ДЕКОМ, 2018. - 237 с. : ил., портр., табл.; 23 см.; ISBN 978-5-89533-407-2.
4. Диянова З.В. Общая психология. Личность и мотивация. Практикум : учебное пособие для вузов / З.В. Диянова, Т.М. Щеголева. - 2-е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2023. 139 с. (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-11876-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/515045> (Дата обращения: 22.02.2023).
5. Кельчевская Н.Р., Пельмская И.С., Чешко Е.К. Влияние эмоционального интеллекта работников предприятия на результаты его деятельности / Н.Р. Кельчевская, И.С. Пельмская, Е.К. Чешко. М.: Креативная экономика, 2020. – 182 с. ISBN 978-5-91292-335-7.
6. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. – Спб.: Питер, 2020. - 583 с.: ил. – (Серия «Учебник для вузов»). ISBN 978-5-4461-1062-9.
7. Новиков А.И. Математические методы в психологии (логопедии) : учебное пособие / А.И. Новиков, Н.В. Новикова. Москва : ИНФА-М, 2020. 376 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – DOI 10.12737/1018182. ISBN 978-8-16-015-127-7.
8. Психология: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.С. Обухов [и др.] ; под общей редакцией А. С. Обухова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. 404 с. (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01461-7. –Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513163> (Дата обращения: 22.06.2023).
9. Психология развития и возрастная психология : учебник и практикум для вузов / Л.А. Головей [и др.] ; под общей редакцией Л. А. Головей. – 2-е изд., испр. Москва : Издательство Юрайт, 2023. 415 с. (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15965-3. Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/510373> (Дата обращения: 31.07.2023).
10. Солдатова Е.Л. Психология развития и возрастная психология. Онтогенез и дизонтогенез : учебник для вузов / Е. Л. Солдатова, Г. Н. Лаврова. — 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. 384 с. (Высшее образование). ISBN 978-5-534-08007-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514734> (Дата обращения: 31.07.2023).
11. Токарь О.В. Психология развития и возрастная психология в схемах, таблицах, комментариях [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Токарь. – 3-е изд., стер. –Москва : ФЛИНТА, 2019, – 64 с. – ISBN 978-5-9765-2014-1. – Текст : электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1048084> (Дата обращения: 30.07.2023). – Режим доступа: по подписке.
12. Чернобровкина С.В. Психология развития и возрастная психология: учебно-методическое пособие / С.В. Чернобровкина. – Саратов : Вузовское образование, 2018. – 88 с. – ISBN 978-5-4487-0212-9. – Текст : электронный

// Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/74285.html> (Дата обращения: 30.07.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – DOI: <https://doi.org/10.23682/74285>.

13. Эмоциональный интеллект: от истоков к перспективам / Е.А. Сергиенко, Е.А. Хлевная, Т.С. Киселёва [и др.]. Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2019. 254 с. ISBN 978-5-9278-0405-8
14. Энциклопедия психодиагностики. Психодиагностика взрослых. / Д. Райгородский М: Лабиринт, 2021. 704 с. ISBN 978-5-94648-142-7.
15. Юматов Е.А. Двойственность природы эмоций и стресса: нейрохимические аспекты // Нейрохимия. 2022. Т. 39. № 4. С. 384–400. – EDN: VAKPVO. – URL: <https://sciencejournals.ru/view-article/?j=neiro&y=2022&v=39&n=4&a=Neiro2204022Yumatov>.

Об авторах:

ВЕЛИКОВА Светлана Анатольевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры психологии личности и специальной психологии, ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых» (600005, Россия, г. Владимир, ул. Горького, 79), e-mail: ya.velikova68@yandex.ru, ORCID: 0000-0003-4794-3535, SPIN-код: 5436-2864

ГУНДОРОВА Марина Александровна – кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики инноваций и финансов, ФГБОУ ВО «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых» (600005, Россия, г. Владимир, ул. Горького, 79); e-mail: mg82.82@mail.ru, ORCID: 0000-0001-6855-9749, SPIN-код: 4507-3134.

EMOTIONAL SPHERE FEATURES OF EMPLOYEES AT A SMALL COMMERCIAL ENTERPRISE (ON THE EXAMPLE OF LLC «AUTOMARKET»)

S.A. Velikova, M.A. Gundorova

FGBOU VO «Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs», Vladimir, Russia

The article is devoted to the study of the emotional characteristics of employees of a small trading enterprise aged 35-45 years, the most able-bodied part of the staff, which is characterized by a combination of youth and strength with professional experience. The key to the success of any enterprise is motivated employees, each of whom has certain needs, as well as personal characteristics based on a common emotional background. Therefore, to increase the economic efficiency of the organization, it is important to timely conduct psychological diagnostics of the emotional sphere of its personnel, which affects the performance and turnover of personnel. The subsequent psychological correction of emotional states can help increase the professional motivation and efficiency of employees, minimize conflict

situations and antisocial behavior in teams, which will ultimately contribute to improving the economic results of the organization. Analysis of economic and psychological literature indicates the need to study the emotional sphere of the employee's personality. This aspect will help determine the attitude of employees to both the result and the work process. The purpose of the work is to present the results of the study of the emotional sphere of employees of a trading enterprise. Scientific novelty consists in an integrated assessment of the characteristics of the emotional sphere of employees as a factor affecting the effectiveness of their work.

Keywords: *management, personnel, work, emotions, emotional states, emotional maturity, emotional intelligence, socio-psychological aspects of personnel management.*

About the authors:

VELIKOVA Svetlana Anatolievna – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Personality Psychology and Special Psychology, Vladimir State University named after Alexander Grigoryevich and Nikolai Grigoryevich Stoletov (79 Gorky Str., Vladimir, 600005, Russia), e-mail: ya.velikova68@yandex.ru, ORCID: 0000-0003-4794-3535, SPIN code: 5436-2864

GUNDOROVA Marina Aleksandrovna – Candidate of Economic Sciences, associate Professor, associate Professor of Economics of Innovation and Finance Department, Vladimir State University named after Alexander and Nikolay Stoletovs (79 Gorky Street, Vladimir, 600005, Russia), e-mail: mg82.82@mail.ru, ORCID: 0000-0001-6855-9749, SPIN-cod: 4507-3134.

Статья поступила в редакцию 15.09.2023 г.

Статья подписана в печать 20.12.2023 г.