**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ**

**имени Патриса Лумумбы»**

Институт иностранных языков

Кафедра социальной педагогики

«Допустить к защите»

Директор ИИЯ РУДН

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н. Л. Соколова

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2024 г.

КУРСОВАЯ работа

на тему

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ, РАБОТАЮЩИХ В ТОРГОВОЙ СФЕРЕ на примере**

**ООО «Евростек Групп» города Москва**

Направление 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»

профиль «Психология образования»

|  |  |
| --- | --- |
|  | Разработчик |
|  | студентка группы ЯПОбд-01-20 |
|  | студенческий билет № 1032176770 |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ М. А. Восканян |
|  | «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2024 г. |
|  |  |
|  |  |
|  | Научный руководитель |
|  | доктор психологических наук, профессор |
|  |  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Л. Ж. Караванова |

Москва, 2024 г.

**Аннотация**

**Тема: Профессиональное выгорание сотрудников ООО «Евростек Групп» города Москва**

Подготовлено студентом 4-го курса Восканян М. А.

Область исследования: "Психологическое и педагогическое образование"

Научный руководитель: Караванова Л. Ж.

Данная выпускная квалификационная работа состоит из пяти разделов: введения, основной части, включающей три главы (теоретическую, эмпирическую и научно-методологическую), заключения, списка литературы и приложений.

Во введении представлена актуальность анализируемой темы, цель, объект, предмет, информационная база исследования, а также его теоретическое и практическое значение. Дипломная работа посвящена изучению явления профессионального выгорания среди сотрудников розничной торговли. В работе рассматриваются основные факторы, влияющие на возникновение профессионального выгорания, а также его проявления и последствия для индивидов и организаций. В работе также рассматриваются специфические аспекты розничной деятельности, которые могут повлиять на уровень стресса и усталости среди персонала.

Первая глава исследовательской работы включает в себя обзор современных теорий и исследований по теме профессионального выгорания, а также эмпирический анализ путем опросов и интервью с сотрудниками розничного сектора. Полученные данные позволяют выявить ключевые факторы, способствующие выгоранию, и предложить эффективные стратегии предотвращения и управления этим явлением.

Вторая глава представляет собой эмпирическое исследование, направленное на выявление проблемы профессионального выгорания среди сотрудников розничных предприятий. Она демонстрирует влияние рабочей среды на развитие профессиональной деформации у сотрудников. Для этой цели были использованы два метода: "Диагностика эмоционального выгорания" Ш. Маслач и С. Джексона и "Авторский опросник о влиянии рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий".

Третья глава работы направлена на предоставление ценных рекомендаций психологам, менеджерам и сотрудникам розничной торговли, а также служит основой для дальнейших исследований в области управления человеческими ресурсами и заботы о психологическом благополучии сотрудников в условиях высокого уровня стресса на рабочем месте. Рекомендации включают в себя осознание собственных потребностей и возможностей для поддержания здоровья и профессиональной эффективности. Сотрудники должны уметь управлять своими эмоциями, эффективно использовать методы релаксации и отдыха, а также обращаться за помощью по необходимости.

Эффективное управление профессиональным выгоранием требует комплексного подхода и совместных усилий всех участников организации. Создание благоприятной и поддерживающей атмосферы на рабочем месте, обеспечение доступа к психологической поддержке и развитие навыков управления стрессом играют ключевую роль в предотвращении выгорания и обеспечении успешной профессиональной деятельности.

**Abstract**

**Topic: “Professional Burnout of Employees of the Trading Enterprise Eurostek Group LLC in Moscow”**

Prepared by the 4th-year student Voskanian M.A.

Field of study: “Psychological and Pedagogical Education”

Scientific supervisor: Karavanova L.Zh.

This final qualifying paper consists of five sections: the introduction, the main part consisting of three chapters (namely: theoretical, empirical, and scientific-methodological), the conclusion, the references, and the appendices.

The introduction presents the relevance of the analyzed topic, the aim, the object, the subject, the information base of the research and its theoretical and practical significance.

This bachelor paper is dedicated to the study of the phenomenon of professional burnout among employees in the retail industry. The paper examines the main factors influencing the occurrence of professional burnout, as well as its manifestations and consequences for individuals and organizations. Specific aspects of retail activities that may impact the level of stress and fatigue among staff are also considered in the work.

The first chapter of the research paper includes a review of contemporary theories and studies on the topic of the professional burnout, along with the empirical analysis through surveys and interviews with employees in the retail sector. The obtained data allow for the identification of key factors contributing to burnout and the proposal of effective prevention and management strategies for this phenomenon.

The second chapter presents an empirical study aimed at identifying the problem of professional burnout among employees of retail enterprises. Specifically, it demonstrates the impact of the work environment on the development of professional deformation in employees. Two methods were employed for this purpose: “Emotional Burnout Diagnostics” by C. Maslach and S. Jackson and “Author’s Questionnaire on the Influence of the Working Environment on the Emotional Well-Being of Employees of Trading Enterprises.”

The third chapter of the paper is aimed at providing valuable recommendations for psychologists, managers, and employees in the retail industry, as well as to serve as a foundation for further research in the field of human recourse management and the care of the employee’s psychological well-being in high-stress work environment. Recommendations include recognizing one’s own needs and capabilities to maintain health and professional effectiveness. Employees should be able to manage their emotions, effectively utilize relaxation and rest methods, and seek help when needed.

Effective management of professional burnout requires a comprehensive approach and joint efforts from all organization participants. Creating a favorable and supportive environment in the workplace, providing access to psychological support and developing stress management skills play a crucial role in preventing burnout and ensuring successful professional performance.

**Содержание**

[Введение 8](#_Toc165911295)

[Глава 1. Теоретические основы изучения профессионального выгорания у сотрудников торговой сферы 11](#_Toc165911296)

[1.1 Понятие и признаки профессионального выгорания 11](#_Toc165911297)

[1.2 Отечественные и зарубежные психологи о профессиональном выгорании 16](#_Toc165911298)

[1.3 Психологические факторы, способствующие профессиональному выгоранию 21](#_Toc165911299)

[1.4 Психологическая характеристика деятельности сотрудников торговой сферы 24](#_Toc165911300)

[Выводы по главе 1 30](#_Toc165911301)

[Глава 2. Эмпирическое изучение профессионального выгорания у сотрудников торгового предприятия ООО «Евростек Групп» 31](#_Toc165911302)

[2.1 Организация и методы исследования 31](#_Toc165911303)

[2.2 Результаты изучения профессионального выгорания у сотрудников торгового предприятия ООО «Евростек Групп» 34](#_Toc165911304)

[Выводы по главе 2 41](#_Toc165911305)

[Глава 3. Рекомендации по профилактике профессионального выгорания у сотрудников торговой сферы 42](#_Toc165911306)

[3.1 Рекомендации психологам по профилактике профессионального выгорания сотрудников торговой сферы 42](#_Toc165911307)

[3.2 Рекомендации руководителям организаций по улучшению условий труда и поддержки сотрудников на торговых предприятиях 46](#_Toc165911308)

[3.3 Рекомендации сотрудникам торговой сферы по профилактике профессионального выгорания 50](#_Toc165911309)

[Выводы по главе 3 54](#_Toc165911310)

[Заключение 55](#_Toc165911311)

[Список использованных источников 57](#_Toc165911312)

[Приложения 63](#_Toc165911313)

Введение

В современном динамичном мире, где конкуренция и требования к производительности находятся на постоянном взлете, профессиональное выгорание сотрудников становится наиболее актуальной проблемой, которая привлекает внимание многих авторов и исследователей. Среди них можно выделить таких авторов как К. Маслач, Г. Фрейденбергер и М. Лейтер, которые внесли значительный вклад в изучение этой темы, при этом проблема профессионального выгорания остается актуальной до сих пор из-за ряда определенных факторов.

Особенно это касается торговых предприятий, в которых сотрудники ежедневно сталкиваются с повышенным уровнем стресса, требованиями клиентов и неотвратимой неопределенностью. Торговля – это отрасль, требующая высокой степени эмоциональной и физической нагрузки.

Исследование проблемы профессионального выгорания является важным направлением в области психологии, медицины, и управления ресурсами человеческого капитала. Профессиональное выгорание – это состояние физического, эмоционального и психологического истощения, вызванное длительным стрессом на рабочем месте.

Данная работа посвящена изучению и анализу проблемы профессионального выгорания сотрудников торговых предприятий, с целью выявления влияющих на это факторов, а также разработки эффективных стратегий предотвращения и управления профессиональным выгоранием в контексте торговой отрасли. Работа предполагает освещение теоретических аспектов выгорания, анализ практических случаев, а также предложение конкретных рекомендаций с целью улучшения труда и поддержки сотрудников на торговых предприятиях для создания более здоровой и продуктивной трудовой среды.

**Проблема исследования** заключается в изучении профессионального выгорания среди сотрудников торговой сферы, которое требует особого внимания руководства к вопросам управления персоналом, создания благоприятного рабочего окружения, предоставления возможностей для обучения и развития, а также внедрения мер по улучшению баланса между профессиональной деятельностью и личной жизнью сотрудников.

**Объект исследования:** профессиональное выгорание.

**Предмет исследования:** профессиональное выгорание сотрудников торгового предприятия.

**Цель исследования:** изучить профессиональное выгорание у сотрудников торгового предприятия.

Исходя из цели, предмета, объекта и гипотезы исследования, мы будем реализовывать следующие **задачи исследования:**

1. Определить основные факторы, которые способствуют развитию профессионального выгорания;
2. Исследовать влияние факторов профессионального выгорания на работоспособность, производительность, качество работы и взаимоотношения сотрудников;
3. Проанализировать влияние руководства и корпоративной культуры на уровень профессионального выгорания;
4. Разработать рекомендации профилактики профессионального выгорания для сотрудников торговых предприятий.

**Гипотеза исследования:** существует взаимосвязь между уровнем переживаемого стресса на рабочем месте и профессиональным выгоранием у сотрудников торговой сферы.

**Методы исследования:** анализ зарубежной и отечественной психологической литературы, тестирование, наблюдение, беседа, обобщение и анализ полученных результатов.

**Методики исследования:**

* Диагностика определения уровня профессионального выгорания

К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н. Е. Водопьяновой).

* Авторский опросник – Влияние рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий.

**Теоретическая значимость работы** состоит в систематизации учебно-методической, специальной литературы по проблеме исследования, заключается в более углубленном изучении понятия «профессиональное выгорание», определении особенностей личности сотрудника, а также изучение рабочей среды и выявление причин возникновения профессионального выгорания у сотрудников торговых предприятий. Исследование профессионального выгорания углубляет новые знания в области психологии здоровья, обогатив понимание психологических механизмов, лежащих в основе выгорания.

**Практическая значимость исследования** состоит в том, что ее результаты и выводы могут быть использованы в профессиональной деятельности психологов с целью повышения эмоционального здоровья у сотрудников различных предприятий, а также в возможности использования результатов исследования для решения практических задач.

**База исследования.** Экспериментальное исследование было проведено в торговом предприятии «ООО Евростек Групп» г. Москва. В исследовании приняло участие 30 сотрудников компании в возрасте от 20–40 лет, все сотрудники имеют высшее образование.

**Выпускная квалификационная работа** состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и приложения.

Глава 1. Теоретические основы изучения профессионального выгорания у сотрудников торговой сферы

1.1 Понятие и признаки профессионального выгорания

Понятие **"профессионального выгорания”** впервые было предложено в научной литературе в 1970-х годах. Одними из первых исследователей в этой области были два психолога – Херберт Фрейденберг и Кристина Маслач [4].

* ***Херберт Фрейденберг*** в 1974 году опубликовал статью под названием “Staff Burn-Out”, где он описывал случаи, в которых работники испытывают эмоциональное и физическое исчерпание, отчуждение от своей работы и снижение производительности**.**
* ***Кристина Маслач*** и ее коллеги предложили более комплексную модель профессионального выгорания в конце 1970-х – начале 1980-х годов. Их модель включала в себя – исчерпание эмоций, цинизм (отчуждение) и снижение личной эффективности [17].

Профессиональное выгорание является широко исследуемым явлением, и множество ученых внесли свой вклад в его изучение [23]. Ниже приведен список нескольких ученых, чьи работы оказали влияние на понимание и исследование профессионального выгорания:

***1. Сьюзен Лейтер*** – совместно с Кристиной Маслач работала над моделью профессионального выгорания и писывала влияние различных факторов на здоровье работников.

***2. Майкл Личен*** – разработал концепцию “синдрома истощения на рабочем месте” и исследовал стратегии предотвращения выгорания.

***3. Конни Фридрихсен*** – автор многих исследований, посвященных профессиональному выгоранию в сфере медицины.

***4. Айлин Пенсо*** – исследователь в области психологии труда, который работал над исследованиями влияния стресса и выгорания на работе.

***5. Майкл М. Джонсон*** – исследователь, который сосредотачивается на взаимосвязи между рабочим стрессом, поддержкой и профессиональным выгоранием [23].

***Профессиональное выгорание*** – это состояние хронического стресса, связанное с работой, которое проявляется в эмоциональном, физическом и психическом истощении, циничном отношении к работе и снижении профессиональной эффективности. Это не просто обычное чувство усталости, а серьезное состояние, которое может оказывать серьезное воздействие на здоровье и общее благополучие человека [27].

Профессиональное выгорание часто возникает из-за долговременного стресса, конфликтов на рабочем месте, перегрузки обязанностями, недостатка поддержки со стороны коллег и руководства, а также из-за несоответствия ожиданий и реальности работы.

Также существует понятие – эмоционального выгорания, если сравнивать с профессиональной деформацией, то это два разных, но тесно связанных понятия в области психологии и медицины. Они относятся к состояниям, которые могут возникнуть в результате долгосрочного стресса и перезагрузки на рабочем месте [22].

**1. Профессиональная деформация (выгорание).**

Состояние, характеризующееся чувством исчерпания эмоций, цинизма, отчуждения и снижения профессиональной эффективности. Концепция профессионального выгорания обычно связана с рабочей деятельностью и организационным окружением [7].

* Исчерпание эмоций
* Цинизм и отчуждение
* Снижение профессиональной эффективности

**2. Эмоциональное выгорание:**

Эмоциональное выгорание является одним из компонентов профессиональной деформации и представляет собой состояние, при котором человек чувствует, что исчерпал свои эмоциональные ресурсы. Это состояние может также возникнуть вне рабочего контекста, например, в личной жизни.

* Чувство усталости
* Отсутствие энергии и мотивации
* Снижение способности к сопереживанию

***Признаки профессионального выгорания могут включать:***

**1. Исчерпание (эмоциональное, физическое, психологическое).**

* Эмоциональное исчерпание проявляется в чувстве эмоциональной вымотанности, беспомощности и отчаянии.
* Физическое исчерпание может проявляться в хронической усталости, бессоннице и физических проблемах.
* Психологическое исчерпание связано с чувством утраты смысла в работе и устойчивым снижением мотивации [6].

**2. Цинизм и отчуждение:**

* Работники, страдающие от выгорания, могут развивать циничное отношение к своей работе, коллегам и клиентам.
* Отчуждение проявляется в чувстве оторванности от профессиональных обязанностей и социального окружения [7].

**3. Снижение профессиональной эффективности:**

* Работники с выгоранием могут испытывать затруднения в выполнении задач, снижение продуктивности и ухудшение качества работы.

**4. Чувство беспомощности и безопасности:**

* Люди с профессиональным выгоранием могут чувствовать, что неспособны внести положительное изменение в свою рабочую ситуацию, что усиливает чувство бесполезности [7].

**5. Отсутствие удовлетворенности от работы:**

* Работники, сталкивающиеся с выгоранием, теряют радость и удовлетворение от своей профессиональной деятельности.
* Изучение профессионального выгорания у работников торговой сферы является важной задачей для понимания и предотвращения негативных последствий этого явления [6].

С течением времени понимание профессионального выгорания стало более глубоким, и исследования в этой области продолжаются для разработки стратегий предотвращения и управления этим явлением на рабочих местах.

***Теоретические основы, которые могут быть применены к изучению профессионального выгорания в торговле:***

**1. Модель выгорания Кристины Маслач и Сьюзен Лейтер**, которые являются известными психологами и исследователями в области профессионального выгорания. Их совместная работа привела к разработке модели выгорания, которая широко используется для изучения этого явления. Кристина Маслач является профессором психологии и занимается исследованиями в области психологии труда и здравоохранения. Сьюзен Лейтер также является экспертом в области психологии труда и занимается исследованиями, связанными с профессиональным стрессом и выгоранием [27].

Модель выгорания, как упоминалось ранее, включает в себя три основных компонента: исчерпание (эмоциональное, физическое и психологическое), цинизм (отношение к работе и окружающим с негативной эмоциональной окраской) и эффективность (оценка личной компетентности и успешности в работе). Эта модель может быть использована для анализа профессионального выгорания у работников различных торговых сфер [26].

**2. Теория социального обмена.**

Эта теория предполагает, что отношения на рабочем месте основаны на обмене ресурсами. В торговле, где работники часто сталкиваются с неудовлетворенными клиентами, длительными часами работы и давлением на достижение результатов, анализ того, какими ресурсами обмениваются работник и организация, может помочь в понимании факторов, приводящих к выгоранию [1].

**3. Модель стресса Карпенко.**

Модель стресса Карпенко включает в себя факторы, такие как перегрузка работой, конфликты на работе, недостаток контроля и поддержки. В торговле эти факторы могут быть особенно выражены, и анализ стрессоров, воздействующих на работников, может помочь в выявлении и предотвращении профессионального выгорания [28].

**4. Теория ролевого напряжения:**

В торговой сфере работники часто сталкиваются с разнообразными ролями, такими как обслуживание клиентов, управление запасами и выполнения плана продаж. Ролевые конфликты могут привести к напряжению и выгоранию. Теория ролевого напряжения может использоваться для анализа влияния разнообразия ролей на психологическое состояние работников [21].

**5. Теория организационной поддержки:**

Эта теория подчеркивает важность поддержки со стороны организации для уменьшения выгорания. Изучение того, как организации в торговой сфере обеспечивают поддержку своим сотрудникам, может предоставить полезные инсайты в предотвращение профессионального выгорания.

Важно отметить, что профессиональное выгорание может также проявляться в других аспектах, включая физическое выгорание, когда человек испытывает физические проблемы из-за стресса на работе, и когнитивное выгорание, когда страдает когнитивная функция и способность принятия решений [21].

При изучении профессионального выгорания в торговой сфере важно учитывать специфические особенности в этой отрасли, такие как высокая нагрузка в периоды пиковой активности компаний, взаимодействие с клиентами и особенности организации труда, поэтому предотвращение и эффективное управление профессиональным выгоранием включает в себя осознание рисков, своевременное распознание признаков и принятие мер для восстановления баланса и благополучия на рабочем месте [2].

1.2 Отечественные и зарубежные психологи о профессиональном выгорании

Профессиональное выгорание является актуальной проблемой в современном мире труда, воздействуя на миллионы людей и оказывая значительное влияние на их здоровье и качество жизни. Отечественные и зарубежные психологи активно изучают этот феномен, стремясь понять его причины, последствия и разработать эффективные стратегии преодоления данной проблемы. Рассмотрим взгляды выдающихся представителей психологии на профессиональное выгорание, представивших свои уникальные подходы и вклад в данное направление исследований [23].

* В отечественной психологии профессиональное выгорание получило особое внимание. Татьяна Варга, известная исследовательница в области трудовой психологии, акцентирует внимание на влиянии рабочей среды на психологическое состояние человека. Ее исследования подчеркивают важность создания поддерживающих и благоприятных условий труда для предотвращения профессионального выгорания.
* Светлана Константинова, эксперт в области трудовой психологии и консультант по профессиональному выгоранию, активно участвует в разработке программ профилактики и поддержки. Ее работы выделяют роль эмоциональной поддержки и систем работы с психологическим стрессом как основных составляющих успешной борьбы с выгоранием на рабочем месте [13].
* Анна Бодалева – занимается исследованиями в области социальной психологии и психологии труда. Ее работы касаются вопросов эмоционального состояния работников и факторов, влияющих н профессиональное благополучие.
* Владимир Емельянов – российский психотерапевт и психолог, изучающий вопросы стресса и выгорания. В своих исследованиях он уделяет огромное внимание как к индивидуальным, так и к организационным аспектам проблемы [14].
* Нина Шакирова, известная российская психотерапевт и психолог, занимающаяся проблемами психосоматики и стресса на рабочем месте. В ее работах рассматриваются взаимосвязи между эмоциональным состоянием и профессиональным выгоранием.

В зарубежной психологии ключевыми фигурами в изучении профессионального выгорания являются Кристина Маслач и Сьюзен Лейтер. Их модель выгорания, включающая исчерпание эмоций, цинизм и снижение профессиональной эффективности, считается фундаментальной для понимания этого явления [27].

В 1976 году Кристина Маслач определяет состояние выгорания как синдром эмоционального и физического истощения, который включает в себя отрицательную самооценку, негативное отношение к работе, потере мотивации, понимания и эмпатии по отношению к клиентам и коллегам. Изначально, синдром выгорания определяется как состояние усталости, которое сопровождается чувством бесполезности. Симптомы данного синдрома со временем были значительно расширены за счет психосоматических факторов. В международной классификации болезней синдром выгорания классифицируется как – «Стресс, затрудняющий поддержание нормального образа жизни».

В отечественной и зарубежной литературе термин – «психологическое выгорание» используется вместе с терминами «эмоциональное выгорание» и «профессиональное выгорание». У феномена «выгорание» есть различные определения, такие как: дистресс, механизм психологической защиты, результат несоответствия между работой и личностью, результат несоответствующих требований, предъявляемых к работникам и их реальными способностями.

Валерий Емельянович Орел проанализировал международные эмпирические исследование и классифицировал их, разделив на два блока:

1. Объективные факторы. К ним относят те факторы профессиональной деятельности, которые могут быть вызваны неправильной организацией работы и ее условиями.

2. Субъективные факторы. Личность самого профессионала, которая препятствует или способствует возникновению этого феномена.

Оба факторы взаимосвязаны. Достаточно долгое психотравмирующее воздействие объективных факторов приводит к изменениям и деформации профессионала и его рабочей деятельности. Субъективные же факторы проявляются особенно негативно вместе с воздействием объективных.

Ситуативные, коллективные и индивидуальные факторы, влияющие на «выгорание», широко представлены в исследованиях, однако их анализ до конца не может дать ответ на вопрос – «Каковы основные факторы развития профессионального выгорания?». Современные исследователи считают, что анализ выгорания включает в себя менее изученные уникальные аспекты, к которым можно отнести связь выгорания со значимыми жизненными обстоятельствами, разочарование в выбранном деле, обесценивание и возможная потеря смысла своих усилий, переживание одиночества, зависимость от работы, отчаяние и пустота.

Целесообразно рассматривать этот феномен с экзистенциальной точки зрения в контексте социальной, духовной и биологической организации человеческого существования. В качестве предпосылок, профессионального выгорания можно рассматривать различные факторы. На личностном и биологическом уровне можно отнести несоответствие между типом темперамента и профессиональными требованиями, эмоциональной нестабильности и повышенным требованиям к компетентности сотрудника. На социальном уровне – это низкий порог коммуникабельности, несформированность стратегий продуктивной рабочей деятельности и негативный социально-психологических климат в коллективе. На психологическом и экзистенциальном уровнях – снижение оценки профессиональной деятельности, потеря мотивации, разочарование в профессии и в себе как в профессионале. Одним словом, феномен выгорания, рассматривается как экзистенциальный кризис профессиональной самоидентификации на одном, нескольких или всех уровнях.

* Маслач и Лейтер выделяют роль организационных факторов и межличностных отношений в формировании выгорания [26].
* Майкл Личен, канадский исследователь, разработал концепцию “синдрома истощения на рабочем месте”. Его работы фокусируются на стратегиях предотвращения выгорания и подчеркивают важность поддержки со стороны руководства и коллег.
* Эмилия Стержинска из Польши является экспертом в области трудовой психологии, исследующей влияние организационных факторов на здоровье и благополучие работников [23].
* Майкл М. Джонсон – исследует взаимосвязи между стрессом на рабочем месте, поддержкой и профессиональным выгоранием.
* Дженни Гилкрист – специализируется в области психологии образования и изучает проблемы профессионального выгорания среди учителей и педагогов.
* Мария Арагао – бразильская психолог, работающая в области организационной психологии, исследующая влияние рабочей среды на психологическое благополучие сотрудников.
* Карла Маккензи – австралийская исследовательница, изучающая эффекты стресса и выгорания на работе, особенно в контексте заботы о здоровье [23].

***Сходства и Различия взглядов отечественных и зарубежных психологов на проблему профессионального выгорания:***

Сходными чертами взглядов отечественных и зарубежных психологов являются акцент на организационных факторах, влияние межличностных отношений и эмоциональной поддержки в борьбе с профессиональным выгоранием. Обе группы ученых также обращают внимание на важность создания благоприятных условий труда и разработки программ профилактики.

Различия могут проявляться в контексте особенностей национальных культур и трудовых реалий. Отечественные психологи, возможно, ставят больший акцент на адаптацию методов борьбы с выгоранием под российские реалии, в то время как зарубежные исследователи могут уделять внимание универсальным стратегиям [17].

Все эти психологи представляют разные аспекты проблемы профессионального выгорания, и их работы вносят важный вклад в понимание и управление этим явлением. Важно отметить, что область исследования профессионального выгорания в России продолжает развиваться, и новые имена и исследовательские группы могут активно вносить свой вклад в понимание этой проблемы.

Взгляды отечественных и зарубежных психологов на профессиональное выгорание формируют обширное поле исследований, направленных на понимание и преодоление этого явления. Сочетание усилий и обмен опытом между учеными разных стран способствует созданию эффективных методов борьбы с выгоранием и созданию здоровых и поддерживающих организационных сред [17].

Ученые проводили множество исследований по проблеме профессионального выгорания, используя разнообразные методологии и подходы. Некоторые ключевые направления в этой области включают в себя:

**Теоретические исследования** -ученые разрабатывают и тестируют различные теоретические модели, объясняющие причины и механизмы профессионального выгорания. Они анализируют существующие концепции, такие как модель трех компонентов Маслач и Лейтера, для лучшего понимания данной проблемы [23].

**Исследования факторов риска и защиты –** ученые исследуют факторы, которые увеличивают риск профессионального выгорания, такие как недостаток поддержки со стороны руководства, избыточная нагрузка, конфликты на рабочем месте, и факторы, которые могут служить защитой, такие как поддержка коллег и четкие организационные цели.

**Эмпирические исследования –** ученые проводят эмпирические исследования при этом используя различные методы такие как: наблюдение, интервью, опрос, эксперимент, сравнение, а также изучение литературы и документации по выбранной теме.

Исследования могут помочь лучше понять природу возникновения профессионального выгорания, ее причины и последствия, а также улучшить стратегии по предотвращению данной проблемы.

1.3 Психологические факторы, способствующие профессиональному выгоранию

Профессиональное выгорание – это сложный процесс, где между собой взаимодействуют различные факторы, они могут быть – психологическими, социокультурными и организационными Психологические факторы играют важную роль в формировании и развитии выгорания [27]. Рассмотрим подробнее основные психологические факторы, способствующие развитию профессионального выгорания на рабочем месте:

* Нечеткая постановка задач.
* Отсутствие возможности повлиять на результат в своей зоне ответственности.
* Ограничения на возможность принимать решения самостоятельно.
* Отсутствие необходимых ресурсов для выполнения поставленных руководством задач.
* Слабая поддержка на рабочем месте.

***Особенности труда на торговых предприятиях, которые приводят к развитию профессионального выгорания***

**1. Эмоциональная нагрузка.** Сотрудники торговой сферы, особенно при непосредственном контакте с клиентами, часто испытывают эмоциональное напряжение. Общение с разными людьми, их просьбами, требованиями и жалобами может привести к эмоциональному истощению, а после и к профессиональному выгоранию [2].

**2. Высокая степень ответственности**. Торговые сотрудники зачастую несут ответсвенность за обслуживание клиентов, выполнения планов продаж и достижения поставленных целей. Подобное давление приводит к стрессу и постоянному чувству чрезмерной ответственности [5].

**3. Рабочее время и график.** Ненормированный и продолжительный рабочий день может сказаться на физическом и эмоциональном истощении. Недостаток времени на отдых может увеличить риск возникновения профессионального выгорания [7].

**4. Неопределенность и нестабильность.** Множество внешних факторов таких как: экономическая нестабильность, изменения потребительского спроса и конкуренция влияют на торговую отрасль, в частности, на сотрудников, которые работают в данном направлении. Неуверенность в будущих продажах и устойчивости бизнеса может вызвать беспокойство и стресс [2].

Понимание данных особенностей может помочь руководителям торговых предприятий разработать эффективные стратегии для предотвращения развития профессионального выгорания среди своих сотрудников.

Сотрудники торговой сферы часто сталкиваются с однообразием и ощущением бессмысленности, которые связаны с монотонностью работы. Изменения на рабочем месте такие как: текучесть кадров, конфликтные ситуации в коллективе и негатив со стороны клиентов могут привести к кризису. Плохие отношения на рабочем месте влияют на качество обслуживания и коммуникации. Совокупность всех перечисленных факторов и приводят к развитию профессионального выгорания на рабочем месте.

Профессиональное выгорание персонала в сфере торговли может отразиться на качестве и продуктивности работы.

**Снижение производительности.** Сотрудники, подверженные профессиональной деформации часто устают и теряют интерес к работе, особенно если нет видимого результата и поощрения от руководства. Это приводит к снижению общей производительности и эффективности выполнения рабочих обязанностей [11].

**Ухудшение общей атмосферы в коллективе.** Работники, которые испытывают давление на рабочем месте, становятся менее толерантными, терпеливыми и больше подвергаются стрессовому состоянию. Это приводит к общему ухудшению атмосферы в коллективе, что может сказаться на командном духе и взаимодействии между сотрудниками [11].

Управление риском выгорания и поддержка психологического здоровья сотрудников торговых предприятий может стать ключом к обеспечению высокого качества обслуживания клиентов и работы в целом.

1.4 Психологическая характеристика деятельности сотрудников торговой сферы

В современной рыночной экономике коммерческий сектор играет важную роль в удовлетворении потребностей клиентов. Однако работа в этом секторе зачастую связана с уникальными психологическими проблемами, которые влияют на эмоциональное состояние, профессиональную деятельность, сферу мотивации, эффективность и работоспособность [12].

Руководители торговых предприятий при найме сотрудников должны учитывать их профессиональные и личностные качества, исходя из потребностей в той или иной категории специалистов. Инициативность – готовность предлагать идеи, которые ценны для бизнеса; ответственность – брать на себя ответсвенность и качественно доводить дело до конца; работа в команде – стремление эффективно работать в команде, помогать коллегам и сотрудничать с ними.

Первая и, пожалуй, самая важная психологическая характеристика сотрудника торговой сферы – постоянный контакт с покупателями. Эмоциональное напряжение, возникающее в процессе работы с тяжелыми клиентами, требует высокой степени эмоциональной эмпатии, а также профессиональной компетентности [14].

Вторым ключевым аспектом является высокая степень ответственности перед клиентами и компанией. Продажи, обслуживание клиентов и достижение установленных целей становятся источниками постоянного давления, что может влиять на психологическое благополучие сотрудников. Отсутствие контроля над рабочим процессом и неопределенность в результатах могут способствовать чувству беспокойства и стресса.

Третьим важным аспектом является необходимость работать в условиях высокой степени монотонности и рутины. Работники торговой сферы часто сталкиваются с повторяющимися задачами, что может вызвать чувство усталости и потерю интереса к работе. Такой момент требует от психологов и руководства разработки стратегий по поддержанию мотивации и предотвращению профессионального выгорания [17].

Также от торгового представителя требуется высокий уровень ориентации на достояние поставленных целей и задач. Только инициативные люди могут добиться успеха в торговых предприятиях. Изо дня в день сотрудники должны быть психологически настроена на постоянные риски, поскольку они сталкиваются с незнакомыми ситуациями, незнакомыми людьми и новыми задачами. Навыки общения особенно важны для работников. Коммуникативная компетентность – термин, широко используемый в повседневной жизни для описания определенных моделей поведения. Человека, обладающего отличными коммуникативными навыками, обычно описывают как того, кто непринужденно и легко общается с другими людьми и умело поддерживает контакт. Данная природная черта является социально-одобряемым качеством. Важно обратить внимание на том, что коммуникативные навыки персонала являются ключевым условием для эффективности дальнейшей профессиональной деятельности.

Важно также отметить социальные аспекты работы в торговой сфере. Недостаток признания и мотивации, конфликты в коллективе и низкий уровень вовлеченности в работу могут стать источником демотивации и снижения общего уровня удовлетворенности работой. Необходимость постоянного обучения и адаптации к новым технологиям также оказывает психологическое давление. Работники торговый сфер должны быть готовы к постоянным изменениям и высокому темпу обновлений, что требует от них гибкости и стремления к саморазвитию.

Важным профессиональным качеством специалистов сферы услуг (торговли) является, прежде всего, личностная составляющая их деятельности: отношения между работниками торговли и их клиентами имеют психологическое измерение. Психологический аспект отношений между сотрудниками и клиентами присутствует даже в самых простых операциях. Особенность профессиональной деятельности заключается в том, что в процессе работы продавец должен создать правильные отношения между ним и клиентом. Продуктом его труда является не материальная вещь, а ситуация – заключить сделку, продать товар или услугу. От работника требуются не только профессиональные знания и умения, но и грамотные коммуникативные навыки, умение выстраивать отношения с разными людьми, способность брать на себя ответственность и умение адекватно воспринимать ситуации неудач.

Деятельность сотрудников торговых предприятий может быть подвержена различным факторам, способствующим профессиональной деформации [26]. Характеристики и аспекты работы на торговых предприятиях, которые могут увеличивать риск развития профессиональной деформации:

**Эмоциональная нагрузка.** Сотрудники торговых сфер часто сталкиваются с интенсивной эмоциональной нагрузкой, особенно в ситуациях обслуживания клиентов. Неудовлетворенные клиенты, конфликты, агрессия со стороны покупателей и руководства могут вызвать стресс и негативные эмоции [21].

**Работа с клиентами.** Прямой контакт с клиентами, особенно в случае недовольства или конфликта, может вызвать у сотрудников чувство беспомощности и измотанности на рабочем месте.

**Избыточная нагрузка и переработка.** Торговые компании, особенно в периоды повышенного спроса, могут подвергать своих сотрудников избыточной нагрузке и требовать переработок. Это часто приводит к истощению человеческих ресурсов [21].

**Ограниченные возможности для карьерного роста**. Сотрудники торговли часто чувствуют ограниченные возможности карьерного роста, что зачастую приводит к утрате мотивации [21].

**Профессиональное выгорание** – это состояние физического, эмоционального психического истощения, вызванное длительным стрессом на работе, недостатком поддержки и удовлетворенности трудом.

Торговое предприятие ООО «Евростек Групп», специализируется на продаже бытовой техники и является особой ячейкой трудовой деятельности, которая обладает уникальными психологическими особенностями. Работники торговой сферы могут столкнуться с факторами, влияющими на их эмоциональное и психологическое состояние. Данное торговое предприятие обладает динамичной и часто стрессовой обстановкой. Сотрудники сталкиваются с постоянным взаимодействием с клиентами, необходимостью оперативного реагирования на изменения в продажах и технологических трендах. Они также могут ощущать давление со стороны конкурентов, клиентов и руководства, так как бытовая техника является предметом высокой конкуренции на рынке. В условиях рыночной экономики увеличение продаж – главная и основная цель всех предпринимателей и продавцов торговых отраслей. Эффективность торговли полностью зависит от профессиональной компетентности продавцов. Прибыль в данном случае означает не только обеспечение доходов определенных предприятий, но и сохранение рабочих мест и меньшей текучести кадров.

***Планирование и подготовка (перед сезоном продаж):***

**- Психология мотивации.** Работники чувствуют подъем мотивации в преддверии нового сезона, осознавая возможности для достижения высоких результатов. Планы по расширению ассортимента и внедрению новых продуктов могут вызвать интерес и чувство значимости.

***Высокий сезон продаж (например, перед праздниками):***

**- Эмоциональная динамика.** В периоды активный продаж сотрудники могут испытывать положительные эмоции, связанные с успехами и признанием клиентов. Однако, при высокой загрузке, могут возникнуть эмоциональная усталость и стресс.

***Постсезонные распродажи и инвентаризация:***

**- Стресс и снижение мотивации.** Сотрудники испытывают стресс из-за неопределенности относительно своего будущего, особенно если проводятся меры по сокращению персонала. Однако инвентаризация, может вызвать чувство завершения цикла и удовлетворение от закрытия текущего этапа [24].

***Спады в продажах и периоды низкого спроса:***

**- Эмоциональное состояние.** В периоды снижения продаж сотрудники могут испытывать беспокойство и тревогу. Уровень мотивации может снижаться, что влияет на общее эмоциональное состояние в коллективе.

***Инновации и следствие технологическими трендам:***

**- Адаптация к изменениям*.*** Психология адаптации сотрудников к новым технологиям и инновациям может включать интерес к обучению, а также возможные сопротивления и боязнь перемен.

Общая психологическая тенденция в торговой компании будет колебаться от эмоционального подъема в периоды успехов и активных продаж до эмоциональной усталости и стресса в периоды снижения объемов продаж. Роль руководства в поддержке эмоционального благополучия персонала, обеспечения обратной связи и стимулировании внутренней мотивации становится критической в этих моментах [21].

Управление эмоциональной нагрузкой, обеспечение поддержки в сложных периодах и создание благоприятного рабочего климата могут помочь минимизировать отрицательное влияние спадов и повысить адаптивность сотрудников к переменам в торговой сфере.

Помимо личных качеств, знаний и навыков торгового сотрудника, существует ряд иных факторов, которые могут повлиять на эффективность и результативность работы. Некоторыми из таких факторов могут быть – внешняя среда, конкуренция, периоды спадов и подъемов продаж и сезоны повышенного спроса на определенную продукцию. Исходя из этого, можно сделать выводы о том, что психологическая характеристика личности торгового сотрудника имеет сложнейшую структуру. Например, готовность брать на себя ответственность, надежность, стрессоустойчивость, умение устанавливать деловые отношения, независимость и терпеливость.

Выводы по главе 1

Первая глава данной работы состоит из теоретических основ изучения профессионального выгорания сотрудников торговых сфер. Понятие профессионального выгорания включает негативные изменения, вызванные долгосрочным стрессом, и проявляется через исчерпание эмоций, цинизм, отчуждение и снижение профессиональной активности.

Во втором параграфе первой главы были рассмотрены позиции отечественных и зарубежный ученых на проблему профессионального выгорания. Исследования ученых из разных стран формируют комплексное понимание проблемы и предлагают методы предотвращения и лечения профессионального выгорания.

В третьем параграфе были изучены психологические факторы, такие как: исчерпание эмоций, чувство беспомощности и отсутствие поддержки, которые существенно способствуют профессиональному выгоранию. Учет этих психологических аспектов важен для эффективного предотвращения выгорания и поддержания психологического здоровья сотрудников.

В заключительном параграфе первой главе была проведена психологическая характеристика деятельности работников торговых предприятий. Торговая сфера представляет собой уникальное психологическое поле, где высокая эмоциональная нагрузка, ответственность и монотонность могут оказывать существенное влияние на благополучие сотрудников. Эффективное управление эмоциональным благополучием сотрудников, обеспечение поддержки в сложных ситуациях и создание мотивирующей атмосферы играют ключевую роль в успешной деятельности торговой компании. Внимание к эмоциональному состоянию персонала помогает создать более здоровую и продуктивную трудовую среду, способствуя успешному преодолению вызовов, связанных с колебаниями рынка.

Глава 2. Эмпирическое изучение профессионального выгорания у сотрудников торгового предприятия ООО «Евростек Групп»

2.1 Организация и методы исследования

Так как актуальность исследования выгорания у сотрудников торговых предприятий обусловлена повышенной эмоциональной нагрузкой, стрессовыми условиями работы, влиянием на качество работы и экономическими последствиями для предприятий, было проведено исследование, которое помогло выявить главные факторы, способствующие развитию профессионального выгорания.

Целью данной работы является изучение и выявление уровня профессионального выгорания у сотрудников в разные периоды времени (где начало месяца - спокойный период, а конец – период волнения из-за необходимости выполнения поставленных руководством задач и планов до конца месяца).

***Базой исследования является*** торговая компания ООО «Евростек Групп», сотрудники компании, 30 человек в возрасте от 20–40 лет, все сотрудники имеют высшее образование.

***Методы исследования:***

Анкетирование, классификация, синтез, мета-анализ, сравнение, обобщение, статистический анализ данных.

***Методики исследования:***

* Диагностика определения уровня профессионального выгорания MBI

К. Маслач, С. Джексон (в адаптации Н. Е. Водопьяновой).

* Авторский опросник о влиянии рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий.

1. Диагностика эмоционального выгорания, разработанная Кристиной Маслач и Сьюзен Джексон, основана на инструменте измерения, известном как Методика Маслач и Джексон по выгоранию ***(Maslach Burnout Inventory, MBI)*** [27]. Этот инструмент позволяет оценить три основные составляющие выгорания:

**- Исчерпание эмоций (Emotional Exhaustion):** отражает уровень эмоционального изнурения и истощения ресурсов. Сотрудники, испытывающие высокий уровень исчерпания эмоций, могут чувствовать, что они не в состоянии продолжать эмоционально интенсивную работу [27].

**- Цинизм (Cynicism):** измеряет отношение работника к своей работе, коллегам и клиентам. Высокий уровень цинизма может привести к отчуждению и отсутствию эмпатии.

**- Отчуждение от работы (Depersonalization):** оценивает степень дистанции и отчуждения сотрудника от своей работы. Высокий уровень отчуждения может привести к отсутствию интереса и вовлеченности в рабочие задачи [27].

Диагностика **MBI** широко используется в исследованиях и практике для измерения уровня профессионального выгорания у работников. Путем оценки этих трех компонентов исследователи и практики могут определить степень выгорания, выявить факторы, способствующие его развитию, и разрабатывать стратегии предотвращения и поддержки для сотрудников [26].

***Анализ и интерпретация результатов:***

Опросник включает три шкалы для измерения уровня профессионального выгорания. Каждая шкала имеет определенные утверждения и соответствующие баллы, которые суммируются для оценки выраженности различных аспектов выгорания.

***1. «Эмоциональное истощение»*** – (9 утверждений) – ответы «да» по пунктам 1,2,3,6,8,13,14,16,20 (максимальная сумма баллов – 54).

***2. «Деперсонализация»*** – (5 утверждений) – ответы «да» по пунктам 5,10,11,15,22 (максимальная сумма баллов – 30).

***3. «Редукция личных достижений»*** – (8 утверждений) – ответы «да» по пунктам 4,7,9,12,17,18,19,21 (максимальная сумма баллов – 48).

Высокие суммы баллов по каждой шкале указывают на выраженность соответствующих аспектов выгорания. Общая сумма баллов по всем шкалам помогает определить степень тяжести профессионального выгорания, включая негативные эмоциональные, поведенческие и оценочные аспекты [26].

2. Опросник о влиянии рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий, направлен на детальное изучение эмоционального состояния сотрудников в различные периоды работы, особенно в контексте колебаний объемов продаж. Целью этого исследования является выявление факторов, которые могут оказывать влияние на эмоциональное благополучие сотрудников в торговых компаниях.

Каждый вопрос опросника направлен на конкретные аспекты работы окружающей среды, которые могут оказывать влияние на эмоционально состояние сотрудников. Например, вопросы оценивают то, как сотрудники воспринимают свое эмоциональное состояние в периоды повышенной или пониженной активности на рынке в определенные периоды времени, какие стратегии они используют для поддержания своего благополучия, а также как руководство может помочь им справиться с эмоциональными трудностями в процессе работы.

После анализа ответов на вопросы будет возможно выявить ключевые факторы, влияющие на эмоциональное состояние сотрудников, а также предложить конкретные рекомендации по улучшению условий труда для поддержки их эмоционального благополучия. Такой подход поможет создать более поддерживающую и заботливую рабочую среду, что в свою очередь может повысить мотивацию и производительность сотрудников, а также снизить риск профессионального выгорания.

2.2 Результаты изучения профессионального выгорания у сотрудников торгового предприятия ООО «Евростек Групп»

Изучение уровня профессионального выгорания среди сотрудников торговых предприятий является важным аспектом в контексте современного бизнеса. Профессиональное выгорание может оказывать негативное воздействие как на самого сотрудника, так и на эффективность и результативность работы всей команды. Особенно это становится заметным в периоды праздников, когда уровень эмоциональной и физической нагрузки на сотрудников значительно возрастает из-за увеличенного потока покупателей, необходимости выполнения планов продаж и обеспечения качественного обслуживания клиентов [3].

Также результаты исследования профессионального выгорания у сотрудников торговых сфер могут быть использованы для разработки эффективных стратегий по улучшению условий труда и снижению уровня стресса. Это поможет повысить удовлетворенность сотрудников, снизить текучесть кадров, улучшить качество работы в команде и обеспечить более здоровую продуктивную рабочую атмосферу.

1. Определение уровня профессионального выгорания - (MBI) К. Маслач, С. Джексен в преддверии новогодних праздников было проведено исследование среди 30 сотрудников, работающих в торговом предприятии ООО «Евростек Групп» в возрасте от 20 до 40 лет, все сотрудники имеют высшее образование. В результате получены данные, представленные на *Рис.1.*

*Рис.1. Уровень профессионального выгорания респондентов*

Согласно результатам диагностики определения уровня профессионального выгорания (MBI), можно сделать следующие выводы:

***Психоэмоциональное истощение:***

* 37% респондентов находятся в среднем уровне психоэмоционального истощения, а 50% в высоком, что свидетельствует о распространённости эмоционального и психологического напряжения у значительной части респондентов.
* Отмечается небольшой процент (7%) крайне высокого уровня психоэмоционального истощения.

***Деперсонализация:***

* 40% респондентов находятся в среднем уровне деперсонализации, что может указывать на отчуждение от своих эмоций и профессионального окружения.
* Низкие и крайне низкие значения составляют 54%, что указывает на сниженный уровень отчуждения от себя и других у большинства респондентов.

***Редукция личных достижений:***

* 70% респондентов имеют средний уровень редукции личных достижений, что может свидетельствовать о некоторых проблемах в самооценке, о потере мотивации и удовлетворения от своих профессиональных и личных достижений.
* 30% находятся в группе с высоким уровнем редукции и испытывают сомнения в своих личных достижениях, что требует особого внимания и поддержки.

***Психологическое выгорание:***

* Средние значения преобладают (87%), что свидетельствует о том, что большинство опрошенных испытывают психическое выгорание в различной степени.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что опрошенные склонны к среднему и высокому уровням профессионального выгорания, что подчеркивает важность принятия соответствующих мер по управлению стрессом, улучшению рабочей среды и поддержке психологического благополучия *(Таблица 2).*

*Таблица 2*

**Определение уровня психического выгорания (MBI)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компонент | Крайне низкое | Низкие значения | Средние значения | Высокие значения | Крайне высокие |
| «Психоэмоциональное истощение» | 0 % | 7 % | 37 % | 50 % | 7 % |
| «Деперсонализация» | 7 % | 47 % | 40 % | 7 % | 0 % |
| «Редукция личных достижений» | 0 % | 0 % | 70 % | 30 % | 0 % |
| ***Психологическое выгорание*** | **0 %** | **7 %** | **87 %** | **7 %** | **0 %** |

2. Было проведено исследование среди 30 респондентов торгового предприятия ООО «Евростек Групп» в возрасте от 20 до 40 лет, все сотрудники имеют высшее образование, в результате которого выявлены потребности и факторы, влияющие на рабочую деятельность сотрудников *(Таблица 3).*

***На вопрос: «Как вы оцениваете свое эмоциональное состояние в периоды высоких продаж?»***

* Не все реагируют на стресс одинаково: большинство 67% находят эмоциональный подъем в увеличении денежной мотивации, в то время как менее трети 27% испытывают стресс из-за возможного невыполнения плана продаж.

***Есть ли аспекты работы, которые могут быть улучшены для поддержки вашего эмоционального состояния?***

* Качественные перерывы на работе 75% и лишь 7% заинтересованы в дополнительных услугах, таких как комната отдыха.
* Существует разнообразие ожиданий от руководства: от поддержки (38%) до ожидания высоких заработных плат и премий 48%, но также есть и те, кто не ожидает ничего 14%.

***Отвечая на вопрос: "Как вы справляетесь с эмоциональными вызовами в периоды снижения объемов продаж?***

* Здоровье, как физическое, так и психическое, играет ключевую роль: 30% респондентов обращаются за помощью к специалистам или принимают витамины/успокоительное.
* Видно, что большинство сотрудников – 78% ощущают потребность в поддержке и помощи, что может требовать дополнительных ресурсов и внимания со стороны руководства.

***Какие аспекты вашей работы и окружающей среды оказывают наибольшее влияние на ваше эмоциональное состояние?***

* Конфликтные ситуации для 70% респондентов являются значимым аспектом рабочей среды, который требует внимательного анализа и возможной корректировки.

*Таблица 3*

**Влияние рабочей среды на эмоциональное состояние**

**сотрудников организации**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Эмоциональное состояние в периоды высоких продаж** | 6% ответили «так же, как и всегда»; «в эти периоды ничего не меняется». | 27% испытывают стресс в связи с пониманием возможного невыполнения плана продаж. | 67% опрошенных испытывают эмоциональный подъем, так как денежная мотивация в это время повышается. |
| **2. Факторы, положительно влияющие на эмоциональное благополучие** | 14% респондентов дали ответ – «Никакие». | 38% ожидают поддержку со стороны руководства и наставников. | 48% ожидают высокую заработную плату и премиальные выплаты. |
| **3. Аспекты работы для улучшения поддержки эмоционального состояния** | 7% – «Комната отдыха». | 18% – «Бесплатные обеды». | 75% – «Качественные перерывы во время работы». |
| **4. Как вы справляетесь с эмоциональными вызовами в периоды снижения продаж** | 8% – «После работы помогают долгие прогулки на свежем воздухе». | 34% респондентов употребляет большое количество сладкого и кофе. | 58% – «Никак, даже после работы думаю о работе». |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5. Стратегии, используемые для поддержания эмоционального благополучия** | 30% – «Посещаю психотерапевта». | 30% – «Пью витамины/успокоительные». | 40% – «Ничего не нужно, я неплохо себя чувствую». |
| **6. Как руководство может помочь вам в сложные периоды** | 4% – «Руководство должно ставить конкретные задачи для каждого сотрудника». | 18% – «Ничего, руководство итак много делает». | 78% нуждаются в поддержке и помощи. |
| **7. Оцените свое текущее эмоциональное благополучие** | (28%) (63%) (9%)  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | |
| **8. Аспекты, оказывающие наибольшее влияние на ваше состояние** | 9% – «Никакие». | 21% – «Высокие планы продаж». | 70% – «Конфликтные ситуации на рабочем месте». |
| **9. Предложения по улучшению условий труда для поддержки эмоционального благополучия** | Выделение большего количества часов для работы с корпоративным психологом; больше времени на отдых; помощь от более опытных сотрудников; увеличение штата для разделения большого количества профессиональных задач; комната отдыха для сотрудников. | | |

В данной таблице указаны ответы 30 респондентов на вопросы авторского опросника о влиянии рабочей среды на эмоциональное состояние сотрудников. Исходя из результатов данной таблицы можно сделать вывод о том, что в периоды высоких продаж большинство сотрудников испытывает эмоциональный подъем, связанный с повышением мотивации, хотя значительная часть также сталкивается со стрессом из-за возможного невыполнения плана продаж. Они ожидают от руководства соответствующей мотивации, высоких премиальных выплат и поддержки.

Для поддержания эмоционального благополучия сотрудникам важны качественные перерывы во время работы, а также поддержка со стороны наставников и корпоративных психологов. Но в периоды сниженных продаж многие сотрудники все же не находят способов справиться с конфликтными ситуациями и эмоциональными вызовами на рабочем месте, что оказывает негативное влияние на их эмоциональном и физическом состояниях.

Также, чтобы усовершенствовать условия труда и поддержать эмоциональное и физическое благополучие сотрудников, нужно увеличить количество рабочих часов с корпоративным психологом, времени на отдых, помощи от более опытных сотрудников и создания комнаты отдыха.

Выводы по главе 2

Вторая глава данной работы состоит из двух параграфов. В ходе эмпирического исследования в первом параграфе были изучены две методики по выявлению профессионального выгорания. Так как актуальность проблемы выгорания у сотрудников торговых предприятий обусловлена повышенной эмоциональной нагрузкой, стрессовыми условиями работы, влиянием на качество работы и экономическими последствиями, было проведено исследование, которое помогло выявить главные факторы, способствующие развитию профессионального выгорания.

В качестве методов исследования была использована диагностика определения уровня профессионального выгорания MBI К. Маслач (в адаптации Н. Е. Водопьяновой) и авторский опросник о влиянии рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий.

Второй параграф представляет результаты исследования среди 30 сотрудников торгового предприятия ООО «Евростек Групп» в возрасте от 20 до 40 лет, где все сотрудники имеют высшее образование. Исходя из результатов исследования, большинство опрошенных испытывают средний и высокий уровень профессионального выгорания, что подчеркивает необходимость принятия мер по управлению стрессом и поддержке психологического благополучия сотрудников. Кроме того, выявлена тесная взаимосвязь между эмоциональным состоянием сотрудников, условиями работы, поддержкой со стороны руководства и способностью справляться с вызовами на рабочем месте. Это также подчеркивает важность создания благоприятной среды и предоставления необходимой поддержки сотрудникам для улучшения их эмоционального благополучия и производительности.

Глава 3. Рекомендации по профилактике профессионального выгорания у сотрудников торговой сферы

3.1 Рекомендации психологам по профилактике профессионального выгорания сотрудников торговой сферы

Торговая отрасль – это один из ключевых секторов экономики, где высокие требования к обслуживанию клиентов, постоянные изменения, текучесть кадров и конкуренция могут вызвать стресс и усталость у сотрудников. Поэтому важно обращать внимание на психологическое состояние работников и давать эффективные рекомендации по профилактике и преодолению профессионального выгорания [2].

«Корпоративный психолог» — это человек, который специализируется на работе с корпоративными клиентами, такими как компании и организации. Корпоративные психологи необходимы для обеспечения психологического здоровья и благополучия сотрудников, повышения производительности труда, снижения текучести кадров и создания здоровой и эффективной организационной структуры. Работа психолога направлена на улучшение корпоративной среды и создания условий для успешного функционирования компании [7]. Работа психолога разнообразна, и его роль в организации включает следующие аспекты:

**Консультирование и поддержка сотрудников.** Офисные психологи могут оказывать консультативную помощь и поддержку сотрудникам, испытывающим эмоциональные переживания. Психологи могут помогать развивать навыки эмпатии, общения и разрешения конфликтов, способствуя более успешному взаимодействию с клиентами и снижая возникновение возможных негативных последствий [9]. Также кабинет психолога предоставляет место, где сотрудники могут не бояться обсуждать свои проблемы, эмоции и стресс, а также учиться управлять ими в процессе работы.

**Тимбилдинг и тренинги по сплочению коллектива.** Проведение тренингов и семинаров по обучению работников эффективным стратегиям борьбы со стрессом. К подобным стратегиям можно отнести дыхание, релаксация и медитация, которые могут помочь снять напряжение. Офисные психологи могут проводить тренинги и мероприятия по сплочению коллектива, направленные на развитие таких навыков, как работа в команде, общение, лидерство и управление временем, для повышения профессиональной эффективности и улучшения отношений в коллективе [9].

**Разрешение конфликтов.** Корпоративный психолог может помочь решить конфликты, которые возникают между сотрудниками в процессе работы и найти подходы к взаимодействию и общению. Также у психолога есть возможность взаимодействовать с руководством и создавать здоровую и поддерживающую обстановку в компании для улучшения организационной культуры [29].

**Помощь в построении баланса между работой и личной жизнью.** Психологическая поддержка в поиске и поддержке баланса между рабочей и личной жизнью. Работники сферы торговли зачастую могут сталкивать с ненормированным графиком работы, что негативно влияет на их эмоциональное благополучие [29].

**Повышение мотивации и удовлетворенности.** Проведение мероприятий, которые направлены на повышение мотивации сотрудников, такие как премии, поощрения и обучение новым навыкам. Удовлетворенные работники более устойчивы к стрессу и менее склонны к выгоранию.

**Психологические проверки при приеме на работу.** Корпоративный психолог должен участвовать в процессе подбора персонала, проводить психологические обзоры кандидатов и поддерживать новых сотрудников в процессе введения в ложность и адаптации с первого дня работы [29].

**Создание здоровой организационной культуры.** Психолог должен помогать создавать здоровую организационную культуру, в которой психологическое и физическое благополучие сотрудников будет считаться приоритетным аспектом в компании.

**Современные HR-тенденции.** Корпоративные психологи могут помочь компаниям адаптироваться к новым тенденциям управления персоналом (HR), таким как гибкий график работы, улучшение условий труда и т. д.

**Профилактика и лечение профессионального выгорания.** Посколькупрофессия часто требует высокого уровня концентрации и энергозатрат, психологическая поддержка может помочь предотвратить профессиональное выгорание, заведомо выявив его признаки на ранней стадии и оказав соответствующую помощь [10].

Корпоративным психологам нужно регулярно совершенствовать свои знания и профессиональные компетенции в данной отрасли, принимая во внимание изменения организационной среды, психологические потребности сотрудников, а также поставленных руководством целей и задач.

***Рекомендации, направленные на помощь корпоративным психологам в процессе работы:***

* **Непрерывное обучение.**В мире психологии и управления человеческими ресурсами постоянно появляются новые исследования и методологии. Даже в области корпоративной психологии необходимо быть в курсе последних тенденций, чтобы продолжать совершенствовать свои профессиональные навыки и умения [15].
* **Внедрение технологий в рабочий процесс.**Использование технологий, таких как инструменты онлайн-оценки и мониторинга, может повысить эффективность работы психологов. Изучение новых психологических приложений и онлайн-платформ для улучшения облегчения рабочего процесса [15].
* **Обратная связь и оценка эффективности.**Оценка эффективности рабочих программ и интервенций. Необходимо собирать обратную связь от сотрудников и руководителей компаний, чтобы определить проблемные места, а также скорректировать некоторые подходы к работе [15].
* **Развитие коммуникационных навыков*.*** Совершенствование навыков общения и коммуникаций для эффективного взаимодействия с сотрудниками на всех этапах. Это также включает в себя умение формулировать психологические концепции и рекомендации.
* **Нетворкинг (вступление в профессиональные сообщества).** Психологам необходимо взаимодействовать с коллегами в своей области, посещать конференции, тренинги и семинары, посвященные темам корпоративной культуры, работы в команде, преодоления профессионального выгорания и т. д. Обмен опытом с другими психологами может привнести новые идеи и подходы в работу.
* **Гибкость и адаптация.**В зависимости от разных периодов времени корпоративная среда постоянно меняется, поэтому важно быть гибким и обладать умением адаптироваться к новым условиям труда. Учувствуйте в разработке и внедрении гибких психологических программ [15].
* **Саморазвитие и забота о себе.** Саморазвитие включает в себя не только профессиональное, но и личное развитие. Обратите внимание на собственное психологическое благополучие и находите способы поддержания баланса между работой и личной жизнью.

Совершенствование профессионального состояния работников торговой отрасли – важная задача, требующая комплексного подхода. Психологическая поддержка, обучение стратегиям управления стрессом и создание благоприятной рабочей среды сыграют ключевую роль в улучшении эмоционального состояния персонала и снижении риска профессионального выгорания. В итоге наличие кабинета психолога в торговой компании не только повышает уровень заботы о сотрудниках, но также может оказать существенное влияние на эффективность работы и общую атмосферу в организации [15].

Следование этим рекомендациям поможет корпоративным психологам эффективнее выполнять свою работу, соответствовать изменяющимся потребностям компании и продвигать психологическое благополучие среди сотрудников.

3.2 Рекомендации руководителям организаций по улучшению условий труда и поддержки сотрудников на торговых предприятиях

Руководители торговых предприятий – это высший уровень управленческой иерархии в торговле, ответственные за руководство и координацию деятельности компании в целом. В зависимости от размера компании руководитель торгового предприятия может носить разные титула, такие как генеральный директор, управляющий директор, президент и т. д.

Руководители торговых предприятий играют ключевую роль в создании и поддержании здоровой организационной культуры, обеспечении эффективного управления персоналом и улучшений условий труда сотрудников [14]. С точки зрения психологии, они могут предпринимать следующие шаги для поддержки своих сотрудников:

* **Установление четких коммуникаций (прозрачность):** предоставляйте прозрачную информацию относительно целей компании, текущей ситуации и планов развития. Это помогает сотрудникам понимать свою роль и вклад в общие успехи.

* **Мотивация и поощрение (стимулирование производительности):** внедряйте системы материального поощрения для сотрудников, достигших высоких результатов, что может быть стимулом для повышения производительности. Активно признавайте и поощряйте успехи работников. Это может включать в себя выражение благодарности, предоставление бонусов, премий и других стимулирующих мер [10].
* **Психологическая безопасность (открытость и доверие):** создайте атмосферу открытости и доверия, где сотрудники чувствуют, что могут высказать свои проблемы без страха негативных последствий.
* **Развитие команды и лидерства (обучение):** дайте сотрудникам возможности для профессионального развития и обучения новым навыкам, что может повысить их эффективность и удовлетворенность работой. Представьте программы обучения и развития для сотрудников и руководителей. Это может включать в себя тренинги по лидерству, коммуникации и разрешению конфликтов [16].
* **Эффективные коммуникации (регулярные брифинги):** проводите регулярные собрания и брифинги, где можно обсудить текущие задачи, решить вопросы и обменяться информацией. Открытость для диалога и доступность руководства для обсуждения вопросов и проблем способствует формированию положительной атмосферы доверия.
* **Психологическая консультация:**предоставляйте доступ к услугам психологической поддержки, чтобы сотрудники могли обращаться за помощью в случае профессионального выгорания и других эмоциональных трудностей. Разработка программ профилактики и обучение руководства узнавать знаки стресса и эмоционального перегорания [16].
* **Участие в принятии решений:** вовлекайте сотрудников в процесс принятия решений, касающихся их работы, что создаст у них чувство ответственности и принадлежности.
* **Баланс работы и личной жизни:** предоставление гибких графиков и возможности удаленной работы может помочь сотрудникам лучше совмещать работу и личные обязанности. Поддержка использования отпуска и обеспечение возможности для отдыха сохраняет высокий уровень работоспособности [4].
* **Поддержка в личных проблемах:** подходите к личным проблемам с пониманием и гибкостью, предоставляя поддержку в трудных ситуациях.

Эти рекомендации могут способствовать созданию позитивной и поддерживающей среды на торговых предприятиях, что в свою очередь сказывается на мотивации и продуктивности сотрудников. Обеспечение поддержки персонала со стороны руководства не только способствует их психологическому благополучию, но также может положительно сказаться на работоспособности и общем успехе организации [7].

***Рекомендации для руководителей по предотвращению развития профессионального выгорания на рабочем месте:***

**1. Анализ текущей ситуации.** Оценка уровня профессионального выгорания среди сотрудников коллектива; выявление факторов, способствующих выгоранию сотрудников, такие как: перегрузка работой, конфликты, недостаток поддержки.

**2. Правильная постановка задач.** Четкая формулировка ожиданий от сотрудников в отношении их обязанностей и целей;предоставление регулярной обратной связи касаемой результатов работы и успехов.

**3. Создание поддерживающей среды.** Формирование открытой, доверительной и поддерживающий организационной культуры;способствование взаимопомощи и сотрудничества внутри компании.

**4. Стрессоустойчивость.** Организация и проведение тренингов по управлению стрессом и развитию эмоциональной устойчивости;обеспечение доступа к ресурсам психологической помощи.

**5. Развитие лидерских навыков.** Обеспечение руководителей навыками эффективного управления персоналом и лидерства;создание поддерживающих отношений между руководством и сотрудниками компании.

**6. Анализ рабочей нагрузки.** Для того, чтобы сотрудники не были перегружены, необходимо регулярно проводить анализ рабочей нагрузки и загруженности; распределение обязанностей с учетом компетенций и возможностей каждого сотрудника.

**7. Мониторинг и проверки.** Проведение регулярных провекрок сотрудников для выявления потенциальных проблем и путей их решения.

Также нужно предельно четко разъяснять каждому работнику о его правах, обязанностях, структуре и функциях должностных обязанностей. Обсуждать с командой перспективы профессионального развития и четкие критерии продвижения по карьерной лестнице, возможности и перспективы. В то же время не менее важно, чтобы руководители занимались самообразованием и саморазвитием, что может предотвратить наступление их собственного профессионального выгорания в процессе работы с подчиненными. Форма руководства коллективом должна быть гибкой и адекватной.

Данные рекомендации предназначены для интеграции в повседневную практику управления и создания условий для устойчивой и благоприятной рабочей среды. Эти меры могут помочь предотвратить профессиональное выгорание и поддерживать психологическое здоровье сотрудников.

3.3 Рекомендации сотрудникам торговой сферы по профилактике профессионального выгорания

Современная сфера розничной торговли является сложной и динамичной средой, в которой успех зависит не только от продаваемой продукции, но и от способностей сотрудников правильно и эффективно взаимодействовать с клиентами. Сотрудник торгового предприятия – это в первую очередь человек, занятый в сфере розничной торговли, а также предоставляющий услуги или продающий товары конечным потребителям [7]. Психологическая характеристика сотрудника торгового предприятия охватывает широкий спектр качеств и навыков, отражающих его способность адаптироваться к переменам, эмпатию, стрессоустойчивость и стремление к личностному и профессиональному росту.

Профессиональное выгорание – это процесс, при котором постоянное воздействие стрессовых факторов, связанных с рабочими процессами, постепенно приводит к проблемам с психологическим и физическим здоровьем. Это влияет не только на отдельного сотрудника, но и на организацию в целом. Профилактика профессионального выгорания, должна поспособствовать улучшению эмоционального климата в коллективе, а также повышению уровня удовлетворенности трудом со стороны сотрудников и руководства.

Сотрудников торговых компаний отличает способность к эмпатии и клиентоориентированности. Эмпатия позволяет улавливать потребности и ожидания клиентов, создавая доверительную атмосферу. Отзывчивость и готовность прийти на помощь – неотъемлемые составляющие психологического портрета успешного сотрудника в сфере торговли. Коммуникативные навыки являются особенно важными качествами для сотрудников торговых предприятий. Умение эффективно общаться с клиентами и коллегами не только способствует успешным продажам, но и создает позитивную атмосферу в коллективе. Ясность в выражении мыслей и умение слушать – важные элементы успешного взаимодействия [16].

Психологическая характеристика сотрудника торгового предприятия формируется на основе комплекса качеств, определяющих его успешность в сфере розничной торговли. Эмпатия, коммуникационные навыки, управление стрессом, мотивация, ответственность и умение работать в команде – ключевые составляющие успешного профиля, создающие основу для профессионального роста и долгосрочного успеха в данной области. И для того, чтобы сохранить работоспособность необходимо уделять внимание таким важным критериям как:

* Постановление краткосрочных и долгосрочных целей своей трудовой деятельности;
* Переоценивание убеждений относительно самого себя, планов и окружающих людей;
* Придерживание распорядка дня, хорошего сна и регулярного питания;
* Отказ от дополнительной нагрузки, часов работы, а также отстаивание личных границ;
* Самостоятельное управление своим физическим и эмоциональным состоянием, контроль чувств и эмоций;
* Создание финансовой «подушки безопасности».

Профессиональное и эмоциональное выгорания понимаются как состояния психологического и физического истощения, связанные с длительным стрессом, который возникает в процессе работы или других сфер жизни. Хотя профессиональное и эмоциональное выгорание не являются заболеваниями, ВОЗ уже включила их в качестве отдельных синдромов в Международную классификацию болезней. Вкратце, выгорание проявляется в виде постоянной усталости, потери интереса к работе, апатии и раздражительности. Промедление в борьбе с выгоранием может привести к более серьезным заболеваниям, таким как тревожные расстройства и депрессия.

Современная жизнь и работа требуют максимальной эффективности, и часто это может привести к изнурению и потере мотивации. В свете этого, хочется предложить несколько рекомендаций по профилактике профессионального выгорания [10].

***Рекомендации сотрудникам по профилактике профессионального выгорания:***

**1. Управление рабочим временем и загрузкой.** Поддерживайте баланс - соблюдайте границы между работой и личной жизнью, избегайте переработок. Перерывы - регулярно делайте короткие перерывы, чтобы отдохнуть и освежиться.

**2. Развитие эффективных навыков управления временем.** Планирование – создавайте планы на день и на неделю.Делегирование – не бойтесь делегировать задачи, если это возможно. Распределение ответственности помогает снизить нагрузку.

**3. Поддержание физического здоровья.** Активность – интегрируйте физическую активность в свой день (например, короткие прогулки в перерывах).Питание и сон – обращайте внимание на здоровое питание и регулярный сон.

**4. Развитие коммуникационных навыков.** Открытость - будьте открытыми в общении с коллегами и клиентами.Обратная связь – принимайте и давайте конструктивную обратную связь.

**5. Профессиональное обучение и развитие.** Обучение – ищите возможности для профессионального обучения и повышения квалификации. Цели – ставьте перед собой карьерные и профессиональные цели.

**6. Постановка и достижение целей.** SMART-цели – формулируйте цели конкретно, измеримо, достижимо, реалистично и ограниченно по времени. Маленькие шаги – разбивайте большие задачи на более мелкие и достижимые этапы.

**7. Межличностные отношения.** Поддержка – поддерживайте коллег и ищите поддержку у них в трудных ситуациях. Эмпатия – понимайте чувства других и старайтесь создавать позитивные взаимоотношения.

**8. Профессиональный отдых.** Время для себя – выделяйте время для отдыха и занятий хобби. Отпуск – полностью используйте свой отпуск для восстановления.

**9. Стратегии управления стрессом.** Медитация и релаксация – изучите методы медитации и релаксации для снятия напряжения и стресса.Правильное дыхание – глубокое дыхание помогает сбалансировать нервную систему и улучшить концентрацию.

**10. Поиск поддержки.** Не изолируйтесь – общение с коллегами, друзьями или профессиональными группами может быть ценным источником поддержки. Психологическая помощь – если чувствуете, что не справляетесь, не стесняйтесь обратиться за профессиональной психологической помощью.

**Профессиональное выгорание** – это реальная проблема, но с помощью эффективных стратегий профилактики мы можем поддерживать свое физическое и эмоциональное благополучие. Нужно помнить, что забота о себе – это не только инвестиция в свое собственное здоровье, но и успешное и продуктивное будущее на рабочем месте [7]. Необходимо быть внимательным к своим потребностям и не бояться обращаться за поддержкой, когда это необходимо.

Выводы по главе 3

В данной главе были предложены рекомендации для различных участников трудового процесса в сфере торговли, начиная от психологов и заканчивая сотрудниками. Понимание важности психологического здоровья работников на торговых предприятиях привело к разработке целенаправленных стратегий и действий по профилактике профессионального выгорания.

В первом параграфе разработаны рекомендации для корпоративных психологов, работающих в сфере торговли. Эти рекомендации включают в себя разработку и внедрение систем поддержки, способствующих эффективному преодолению стресса и профессионального выгорания у сотрудников. Корпоративным психологам также важно разрабатывать индивидуальные стратегии поддержки для каждого сотрудника с учетом его потребностей и специфики профессиональной деятельности.

Во втором параграфе разработан план работы для руководителей торговых компаний с целью профилактики профессионального выгорания среди работающего персонала. Рекомендации для руководителей направлены на создание благоприятных условий труда, поддержку и мотивацию сотрудников, а также осознанное управление эмоциональным состоянием коллектива. Осознанное внимание руководства к психологическому состоянию работников не только повышает качество трудового процесса, но и способствует долгосрочной устойчивости компании динамичной бизнес-среде.

В заключительном параграфе третьей главы были даны рекомендации для сотрудников торговых предприятий в вопросе профилактики выгорания. Внимательное отношение к своему психологическому здоровью и использование различных методов борьбы с профессиональным выгоранием на рабочем месте может создать благоприятные условия для работы в команде и продвижения по карьерной лестнице.

Заключение

В современном мире торговля является одним из важнейших секторов экономики. В связи с этим, профессиональное выгорание среди сотрудников торговых предприятий становится все более серьезной проблемой. Профессиональное выгорание возникает из-за длительного стресса, который приводит к эмоциональному истощению, цинизму, отчуждению и снижению профессиональной активности. Длительное воздействие этих факторов может привести к снижению мотивации, плохим отношениям с коллегами и клиентами, а также проблемами со здоровьем и личной жизнью. Это подтверждается как теоретическими аспектами, изученными в первой главе данной дипломной работы, так и эмпирическими исследованиями, представленными во второй главе.

Во второй главе данной работы подчеркивается важность понимания и устранения особых психологических факторов, способствующих развитию профессионального выгорания. Учет таких факторов, как эмоциональное истощение, чувство беспомощности и отсутствие поддержки, является ключевым для поддержания и сохранения психологического здоровья сотрудников. Важно создать благоприятную рабочую атмосферу и регулярно обучать работников навыкам эмоциональной саморегуляции и адаптивным стратегиям управления стрессом.

Рекомендации, разработанные на основе полученных данных и представленные в третьей главе данной работы, являются ценным инструментом как для психологов, так и для руководителей и сотрудников торговых компаний. Они включают в себя создание благоприятной рабочей среды, регулярное психологическое консультирование и обучение, а также разработку политики по управлению стрессом и поддержке здоровья сотрудников. Руководство также должно активно участвовать в решении проблем, проявлять интерес к здоровью сотрудников, оказывать поддержку и помощь в сложных ситуациях и создавать комфортные условия для профессионального и личностного роста своих работников.

Таким образом, эффективное управление профессиональным выгоранием требует комплексного подхода и объединения усилий всех сотрудников организации. Создание благоприятной и располагающей рабочей среды, обеспечение доступа к психологической поддержке и развитию навыков управления стрессом играют важную роль в профилактике выгорания и обеспечении успешной профессиональной деятельности.

Список использованных источников

1. Баккер А. Б., Демераути Э. Теория требований и ресурсов в работе: обзор и перспективы //Журнал Высшей школы экономики. – 2017. – №3. – С. 431–445.

2. Беляева Е. Г., Неклюдова И. В. Взаимосвязь мотивации и профессионального выгорания у сотрудников розничной торговли. //Экономика и управление. – 2015. – №6. – С. 66–69.

3. Булгакова М. В., Лялюшкин Г. В. Психологические особенности выгорания у торговых работников. Психология. //Вестник ЮУрГУ, – 2015. – №4. – С. 34–41.

4. Вартанова И. Е. Профессиональное выгорание: диагностика и преодоление. М.: Когито-Центр, – 2015. – 180 с.

5. Василевская А. В. Определение уровня выгорания торговых сотрудников: мнение сотрудников и руководителей. //Экономика и предпринимательство. – 2019. – С. 673–676.

6. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. /Практическое пособие – М.: Изд. Юрайт, – 2023. – 299 с.

7. Глушенкова О. В. Психологические аспекты профессионального выгорания у персонала торговых предприятий. //Московский психотерапевтический журнал. – 2012. – №1. – С. 116–129.

8. Глушко О. А., Миронова А. В. Факторы профессионального выгорания у торговых предприятий. Социология. //Вестник Санкт-Петербургского университета, – 2018. – №12. – С. 468–479.

9. Гольденцвейг Л. В., Рогожкин А. С. Синдром профессионального выгорания в профессиональной деятельности. // Психологический журнал. – 2005. – С. 76–83.

10. Гончаренко И. М., Клочко В. В. Стратегии адаптации и преодоления профессионального выгорания у торговых работников. //Психологическая наука и образование, – 2018. – С. 61–69.

11. Горлова О. В. Психосоциальные факторы профессионального выгорания у персонала торговых предприятий. //Экономика. Налоги. Право, – 2015. – №2. – С. 135–140.

12. Демидова Е. В., Головенко И. Н. Особенности выгорания у персонала торговли. Психологические науки //Вестник Московского государственного областного университета, – 2014. – С. 37–43.

13. Жукова Е. В. Организационная культура и профессиональное выгорание сотрудников торговых предприятий. Экономика и предпринимательство. – 2016. – С. 498–501.

14. Замятина Н. А. Методика диагностики выгорания торговых работников. Экономика. Экология. //Вестник Волгоградского государственного университета. – 2018. – С. 22–32.

15. Иванова О. Н., Смирнова Е. М. Психологические аспекты профессионального выгорания персонала в сфере торговли. //Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. – 2018. –№1 – С. 119–126.

16. Зайцева Н. И., Чернышова Е. А. Стратегии справления стресса у сотрудников розничной торговли // Практическая психология и психоанализ. – 2016. – № 1. – С. 67–73.

17. Карпов Д. С., Медведева Е. В. Психологические аспекты формирования мотивации у персонала торговых предприятий. // Журнал социально-психологической помощи в решении проблем. – 2017. – № 2. – С. 43–49.

18. Козлова Л. А., Карпенко Е. В. Психологические особенности адаптации персонала торговых предприятий к изменениям в организационной среде. // Психологическая наука и образование. – 2016. – Том 21, № 1. – С. 27–35.

19. Куликова Т. В. Профессиональное выгорание: диагностика, профилактика, коррекция. – СПб.: Речь, – 2012. – 47 с.

20. Ларина Т. В. Влияние организационной поддержки на профессиональное выгорание торговых сотрудников. /Психологическая наука и образование, – 2016. – С. 31–39.

21. Лейтер М. П., Маслач К. Терминология и концепции выгорания. Психология //Журнал Высшей школы экономики. – 2009. – С. 7–13.

22. Маркова И. П., Андреева Т. С. Влияние системы мотивации на профессиональное самоопределение сотрудников торговых предприятий. // Психология труда и профессиональная адаптация. – 2018. – Том 1, № 2. – С. 76–82.

23. Мельникова Е. С. Психологические особенности эмоционального выгорания у сотрудников торговых предприятий. // Психология и психотерапия. – 2017. – № 4. – С. 53–58.

24. Мельникова А. А., Короткина Т. И. Профессиональное выгорание работников предприятий: исследование специфики. Социология. Политология. Международные отношения. //Вестник, – 2021. – С. 289–304.

25. Нагоски Э., Нагоски А. Выгорание. Новый подход к избавлению от стресса; пер с англ. Антонины Лаировой. – М.: Манн, Иванов и Фербер, – 2020. – 299 с.

26. Николаев А. А., Лебедева Е. В. Факторы, влияющие на профессиональное выгорание сотрудников розничной торговли. // Экономика и управление. – 2018. – № 4. – С. 59–64.

27. Новикова М. В., Сорокина Е. А. Психологические аспекты формирования эмоциональной устойчивости у сотрудников розничной торговли. // Практическая психология и психоанализ. – 2016. – № 4. – С. 97–103.

28. Орлова Е. В. Психологические аспекты формирования мотивации у персонала торговых предприятий. // Психология управления. – 2016. – № 3. – С. 48–54.

29. Осипова Н. А., Кузнецова Е. И. Влияние корпоративной культуры на эмоциональное состояние персонала торговых предприятий. // Экономическая психология. – 2017. – № 2. – С. 51–57.

30. Петрова А. И., Кузнецова Т. В. Влияние стилей руководства на эмоциональное состояние сотрудников торговых предприятий. // Психологический журнал. – 2017. – Том 38, № 2. – С. 85–91.

31. Полякова Е. И., Смирнов Д. С. Психологические особенности формирования лидерских качеств у персонала торговых предприятий. // Лидерство и менеджмент в России. – 2018. – № 3. – С. 108–114.

32. Романов А. В., Жуков М. С. Влияние профессиональной самореализации на профессиональное выгорание сотрудников розничной торговли. // Психология самореализации личности. – 2016. – Том 2, № 1. – С. 55–61.

33. Рыбакова О. И., Шишкина Н. Н. Психологические особенности взаимодействия с клиентами у сотрудников розничной торговли. // Практическая психология и психоанализ. – 2018. – № 3. – С. 112–118.

34. Семенова Е. Н., Макаров Д. И. Психологические аспекты формирования мотивации у персонала торговых предприятий в условиях конкуренции. // Экономика и социум. – 2017. – № 3. – С. 81–87.

35. Соколова Н. А., Гусева Е. В. Профессиональное самоопределение и выгорание у сотрудников торговых предприятий. // Журнал практического психолога. – 2016. – № 2. - С. 77–82.

36. Тарасова С. С., Васильева А. П. Психологические аспекты управления персоналом в условиях розничной торговли. // Управление персоналом. – 2017. – № 3. – С. 66–72.

37. Тихомирова Е. В., Павлова М. А. Психологические особенности адаптации персонала к условиям розничной торговли. // Психологическая наука и образование. – 2018. – Том 23, № 2. – С. 59–65.

38. Ушакова Е. С., Жукова А. М. Психологические особенности формирования коммуникативных навыков у персонала торговых предприятий. // Журнал практического психолога. – 2018. – № 1. – С. 88–94.

39. Федотова М. И., Голубева Т. С. Влияние корпоративной культуры на профессиональное выгорание сотрудников розничной торговли. // Корпоративная психология. – 2016. – № 2. – С. 41–47.

40. Харламова О. Д., Миронова И. С. Психологические аспекты профессионального самоопределения у сотрудников розничной торговли. // Практическая психология и психоанализ. – 2017. – № 4. – С. 82–88.

41. Чернышова Е. А., Зайцева Н. И. Факторы профессионального выгорания и способы его преодоления у сотрудников торговых предприятий. // Психологический вестник. – 2018. – № 2. – С. 94–100.

42. Шестакова М. В., Сергеева Е. И. Психологические аспекты формирования командного духа у персонала торговых предприятий. // Социальная и клиническая психиатрия. – 2016. – № 3. – С. 57–63.

43. Щербакова И. В., Лапшина О. П. Психологические особенности профессионального самоопределения у сотрудников розничной торговли. // Журнал практического психолога. – 2017. – № 3. – С. 115–121.

44. Яковлева А. Г., Попова О. И. Влияние организационной структуры на эмоциональное состояние сотрудников торговых предприятий. // Экономическая психология. – 2018. – № 1. – С. 24–31.

45. Alarcon G., Eschleman K. J., Bowling N.A. Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. Work & Stress – 2009. – 273–285 p.

46. Bakker A. B., Demerouti E. Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. //Journal of Occupational Health Psychology. – 2017. – 273–285 p.

47. Bianchi R., Schonfeld I. S., Laurent E. Burnout-depression overlap: A review. Clinical Psychology Review, – 2015. – 28–41 p.

48. Cordes C. L., Dougherty T. W. A review and an integration of research on job burnout. Academy of Management Review, – 1993. – 621–656 p.

49. Demerouti E., Bakker A.B., Nachreiner F., Schaufeli W. B. The job demands-resources model of burnout. //Journal of Applied Psychology. – 2001. – 499 p.

50. Kristensen T. S., Borritz M., Villadsen E., Kristenson K. B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. Work & Stress, – 2005. – 192–207 p.

51. Leiter M. P., Maslach C. Nurse turnover: The mediating role of burnout. //Journal of Nursing Management. – 2009. – №17. –331–339 p.

52. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. Annual Review of Psychology, – 2001. – №52. – 397–422 p.

53. Schaufeli W. B., Taris T. W. A critical review of the job Demands-Resources Model: Implications for improving work and health. In Bridging occupational, organizational, and public health, – 2014. – 43–68 p.

54. Sirgy M. J., Efraty D., Siegel P., Lee D. J. A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. Social Indicators Research, – 2001. – №55. – 241–302 p.

55. Sonnentag S., Frese M. Stress in organizations. In J. Greenberg (Ed.), Organizational behavior: The state of the science, – 2003. – 2-nd ed. –327–368 p.

Приложения

*Приложение №1*

**Опросник на определение уровня психического выгорания (MBI)**

(Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С. Джексон. Данный вариант адаптирован Н. Е. Водопьяновой)

***Инструкция:***

Ответьте, пожалуйста, как часто Вы испытываете чувства, пересиленные ниже в опроснике. Для этого на бланке для ответов отметьте по каждому пункту позицию, которая соответствует частоте Ваших мыслей и переживаний: «никогда», «очень редко», «иногда», «часто», «очень часто», «каждый день».

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вопросы | Никогда  - 0 - | Очень редко  - 1 - | Иногда  - 3 - | Часто  - 4 - | Очень часто  - 5 - | Каждый̆ день  - 6 - |
| 1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным | - | - | - | - | - | - |
| 2. После работы я чувствую себя, как «выжатый лимон» | - | - | - | - | - | - |
| 3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу | - | - | - | - | - | - |
| 4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои коллеги, ученики и стараюсь учитывать это в интересах дела | - | - | - | - | - | - |
| 5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми коллегами, учениками без теплоты и расположения к ним | - | - | - | - | - | - |
| 6. После работы мне на некоторое время хочется уединиться | - | - | - | - | - | - |
| 7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении | - | - | - | - | - | - |
| 8. Я чувствую угнетенность и апатию | - | - | - | - | - | - |
| 9. Я уверен, что моя работа нужна людям | - | - | - | - | - | - |
| 10. В последнее время я стал более черствым по отношению к тем, с кем я работаю | - | - | - | - | - | - |
| 11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня | - | - | - | - | - | - |
| 12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление | - | - | - | - | - | - |
| 13. Моя работа все больше меня разочаровывает | - | - | - | - | - | - |
| 14. Мне кажется, что я слишком много работаю | - | - | - | - | - | - |
| 15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными/коллегами | - | - | - | - | - | - |
| 16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех | - | - | - | - | - | - |
| 17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе | - | - | - | - | - | - |
| 18. Во время работы я чувствую приятное оживление | - | - | - | - | - | - |
| 19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного | - | - | - | - | - | - |
| 20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей̆ работе | - | - | - | - | - | - |
| 21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемам | - | - | - | - | - | - |
| 22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные, воспитанники все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей̆. | - | - | - | - | - | - |

***Обработка результатов:***

Опросник имеет 3 шкалы «психоэмоциональное истощение» (9 утверждений), «деперсонализация» (5 утверждений) и «редукция личных достижений» (8 утверждений). Ответы испытуемого оцениваются:

0 баллов – «никогда», 1 балл – «очень редко», 3 балла – «иногда», 4 балла – «часто», 5 баллов – «очень часто», 6 баллов – «каждый̆ день».

***Ключ:***  
«Психоэмоциональное истощение» – ответы по пунктам 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальная сумма баллов – 54).  
«Деперсонализация» – ответы «да» по пунктам 5, 10, 11, 15, 22 (максимальная сумма баллов – 30).  
«Редукция личных достижений» – ответы да по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальная сумма баллов – 48).

***Выводы:***

Чем больше сумма баллов по первой и второй шкале в отдельности, тем больше у обследуемого выражены различные стороны «выгорания».  
Чем меньше сумма баллов по третьей̆ шкале, тем меньше профессиональное «выгорание».

Изображение выглядит как текст, снимок экрана, число, Шрифт

Автоматически созданное описание

Для подсчета индекса «психического выгорания» значения по всем трём компонентам («психоэмоциональное истощение», «деперсонализация», «редукция личных достижений») суммируются. Однако по третьему компоненту «Редукция личных достижений» при определении итогового индекса используются его обратные значения (в таблице они указаны жирным шрифтом).

Содержательные характеристик шкал.

«Психоэмоциональное истощение» - процесс исчерпания эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала, работающего с людьми. Истощение проявляется в хроническом эмоциональном и физическом утомлении, равнодушии и холодности по отношению к окружающим с признаками депрессии и раздражительности.

«Деперсонализация» (личностное отдаление) - специфическая форма социальной̆ дезадаптации профессионала, работающего с людьми. Личностное отдаление проявляется в уменьшении количества контактов с окружающими,

повышении раздражительности и нетерпимости в ситуациях общения, негативизме по отношению к другим людям.

«Редукция личных достижений» (профессиональная мотивация) – снижение чувства компетентности в своей̆ работе, недовольство собой̆, уменьшение ценности своей̆ деятельности, негативное самовосприятие в профессиональной̆ сфере. Возникновение чувства вины за собственные негативные проявления или чувства, снижение профессиональной̆ и личной̆ самооценки, появление чувства собственной̆ несостоятельности, безразличия к работе. Снижение уровня рабочей̆ мотивации и энтузиазма по отношению к работе альтруистического содержания. Состояние мотивационной̆ сферы оценивается таким показателем, как продуктивность профессиональной̆ деятельности, оптимизм и заинтересованность в работе, самооценка профессиональной̆ компетентности и степени успешности в работе с людьми.

*Приложение №2*

**Результаты опросника на определение уровня профессионального выгорания (MBI)**

Табл. 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **респ.** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** |  | |
| **1** | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 0 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 5 | 0 | 3 | 3 | 0 | 4 | **65** | |
| **2** | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 0 | 3 | 1 | 5 | 3 | 6 | 0 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 1 | 3 | **66** | |
| **3** | 1 | 0 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 4 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 5 | 0 | 3 | 5 | 3 | 0 | 4 | 0 | 5 | **55** | |
| **4** | 4 | 3 | 6 | 0 | 1 | 6 | 6 | 3 | 0 | 1 | 0 | 4 | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 | 6 | 1 | 4 | 3 | 4 | **61** | |
| **5** | 5 | 3 | 4 | 1 | 0 | 5 | 4 | 3 | 0 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 1 | 0 | 1 | 4 | 3 | 3 | **66** | |
| **6** | 5 | 1 | 6 | 4 | 0 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 6 | 1 | 4 | 1 | 6 | 3 | 0 | 4 | 1 | 4 | 1 | **68** | |
| **7** | 5 | 3 | 6 | 3 | 3 | 5 | 3 | 0 | 4 | 1 | 3 | 6 | 0 | 4 | 5 | 4 | 4 | 0 | 6 | 0 | 1 | 0 | **66** | |
| **8** | 1 | 0 | 4 | 3 | 0 | 5 | 5 | 0 | 3 | 5 | 1 | 0 | 5 | 0 | 3 | 3 | 3 | 0 | 5 | 1 | 3 | 6 | **56** | |
| **9** | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 6 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 1 | 0 | 1 | 5 | 0 | 6 | 1 | 4 | 4 | **58** | |
| **10** | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 0 | 1 | 5 | **63** | |
| **11** | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 6 | 3 | 4 | 6 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | **78** | |
| **12** | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | **79** | |
| **13** | 5 | 3 | 6 | 5 | 0 | 4 | 4 | 5 | 0 | 3 | 3 | 4 | 0 | 4 | 0 | 3 | 5 | 0 | 4 | 6 | 1 | 6 | **71** | |
| **14** | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 0 | 4 | 0 | 6 | 6 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 | 6 | **75** | |
| **15** | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 6 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 5 | 6 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 4 | **69** | |
| **16** | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1 | 5 | 4 | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 | 1 | 1 | **49** | |
| **17** | 3 | 4 | 6 | 1 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0 | 6 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 6 | 1 | 1 | 0 | 5 | 1 | 4 | **65** | |
| **18** | 1 | 4 | 3 | 0 | 5 | 0 | 1 | 6 | 0 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 6 | 3 | 0 | 1 | 5 | 6 | 0 | 3 | **64** | |
| **19** | 5 | 3 | 6 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 | 6 | 1 | 0 | 3 | 3 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 3 | 1 | 3 | **68** | |
| **20** | 6 | 5 | 6 | 0 | 1 | 6 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 0 | 4 | 5 | 0 | 5 | **73** | |
| **21** | 6 | 6 | 6 | 0 | 0 | 5 | 1 | 4 | 3 | 0 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 6 | 0 | 3 | 3 | 4 | 4 | **70** | |
| **22** | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 6 | 4 | 3 | 3 | 0 | 1 | 5 | 0 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 0 | 3 | **56** | |
| **23** | 6 | 4 | 5 | 6 | 1 | 4 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 6 | 0 | 3 | 5 | 0 | 4 | 5 | 0 | 4 | **66** | |
| **24** | 5 | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 6 | 6 | 6 | 1 | 3 | 4 | 0 | 3 | 4 | 1 | 0 | **68** | |
| **25** | 4 | 1 | 3 | 0 | 1 | 3 | 4 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 5 | 1 | 1 | **54** | |
| **26** | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 6 | 4 | 0 | 5 | 5 | 0 | 3 | 4 | 3 | 3 | **49** | |
| **27** | 3 | 1 | 4 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | **54** | |
| **28** | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 0 | 4 | 0 | 4 | 6 | 6 | 4 | 6 | **65** | |
| **29** | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 0 | 4 | 3 | 3 | 5 | **69** | |
| **30** | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 0 | 4 | 0 | 3 | 1 | 1 | 4 | **64** | |
| **Индекс психического выгорания:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |

*Приложение №3*

**Определение уровня психического выгорания (MBI)**

Табл. 2.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Компонент | Крайне низкое | Низкие значения | Средние значения | Высокие значения | Крайне высокие |
| «Психоэмоциональное истощение» | 0 % | 7 % | 37 % | 50 % | 7 % |
| «Деперсонализация» | 7 % | 47 % | 40 % | 7 % | 0 % |
| «Редукция личных достижений» | 0 % | 0 % | 70 % | 30 % | 0 % |
| ***Психологическое выгорание*** | **0 %** | **7 %** | **87 %** | **7 %** | **0 %** |

*Приложение №4*

**Опросник о влиянии рабочей среды на эмоциональное благополучие сотрудников торговых предприятий**

1. Как вы оцениваете свое эмоциональное состояние в периоды высоких продаж?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Какие факторы на ваш взгляд, положительно влияют на ваше эмоциональное благополучие в этот период?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Есть ли аспекты работы, которые могут быть улучшены для поддержки вашего эмоционального состояния?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Как вы справляетесь с эмоциональными вызовами в периоды снижения объемов продаж?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Есть ли конкретные стратегии, которые вы используете для поддержания своего благополучия в этот период?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Как руководство может помочь вам справляться с эмоциональными трудностями в сложные периоды?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Общая оценка эмоционального благополучия и комментарии:**

7. Пожалуйста, оцените свое текущее эмоциональное благополучие по шкале от 1 до 10 (где 1 – очень плохо, а 10 – отлично).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Какие аспекты вашей работы и окружающей среды оказывают наибольшее влияние на ваше эмоциональное состояние?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. У вас есть предложения по улучшению условий труда для поддержки эмоционального благополучия на рабочем месте?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Укажите пожалуйста свой пол и возраст

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Приложение №5*

**Влияние рабочей среды на эмоциональное состояние сотрудников организации**

Табл. 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Эмоциональное состояние в периоды высоких продаж** | 6% ответили «так же, как и всегда»; «в эти периоды ничего не меняется». | 27% испытывают стресс в связи с пониманием возможного невыполнения плана продаж. | 67% опрошенных испытывают эмоциональный подъем, так как денежная мотивация в это время повышается. |
| **2. Факторы, положительно влияющие на эмоциональное благополучие** | 14% респондентов дали ответ – «Никакие». | 38% ожидают поддержку со стороны руководства и наставников. | 48% ожидают высокую заработную плату и премиальные выплаты. |
| **3. Аспекты работы для улучшения поддержки эмоционального состояния** | 7% – «Комната отдыха». | 18% – «Бесплатные обеды». | 75% – «Качественные перерывы во время работы». |
| **4. Как вы справляетесь с эмоциональными вызовами в периоды снижения продаж** | 8% – «После работы помогают долгие прогулки на свежем воздухе». | 34% респондентов употребляет большое количество сладкого и кофе. | 58% – «Никак, даже после работы думаю о работе». |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **5. Стратегии, используемые для поддержания эмоционального благополучия** | 30% – «Посещаю психотерапевта». | 30% – «Пью витамины/успокоительные». | 40% – «Ничего не нужно, я неплохо себя чувствую». |
| **6. Как руководство может помочь вам в сложные периоды** | 4% – «Руководство должно ставить конкретные задачи для каждого сотрудника». | 18% – «Ничего, руководство итак много делает». | 78% нуждаются в поддержке и помощи. |
| **7. Оцените свое текущее эмоциональное благополучие** | (28%) (63%) (9%)  1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 | | |
| **8. Аспекты, оказывающие наибольшее влияние на ваше состояние** | 9% – «Никакие». | 21% – «Высокие планы продаж». | 70% – «Конфликтные ситуации на рабочем месте». |
| **9. Предложения по улучшению условий труда для поддержки эмоционального благополучия** | Выделение большего количества часов для работы с корпоративным психологом; больше времени на отдых; помощь от более опытных сотрудников; увеличение штата для разделения большого количества профессиональных задач; комната отдыха для сотрудников. | | |