



«Особенности восприятия стресса и эмоционального выгорания у сотрудников торговой организации»

Е.Д. Кондратьева, обучающийся
Научный руководитель: Н.А. Коростелева, доцент
Сибирский университет потребительской кооперации (СИБУПК),
г. Новосибирск, Россия

Методы и результаты эмпирического исследования

Шкала психологического стресса – PSM-25 (авторы Л. Лемур, Р. Тесьер, Л. Филлион, адаптация Н.Е. Водопьяновой), предназначена для измерения феноменологической структуры переживаний стресса.



Рис.1- Личные результаты восприятия стресса

Шкала профессионального стресса Ч. Спилбергера в адаптации А. Б. Леоновой предназначена для выявления специфического комплекса причин возникновения затруднений и помех в работе.



Рис. 2 Упорядочение источников стресса по уровню силы воздействия.

Методика «Диагностики эмоционального выгорания» (Бойко В. В.)
Методика направлена на диагностику ведущих симптомов «эмоционального выгорания» и позволяет определить, к какой фазе развития стресса они относятся.

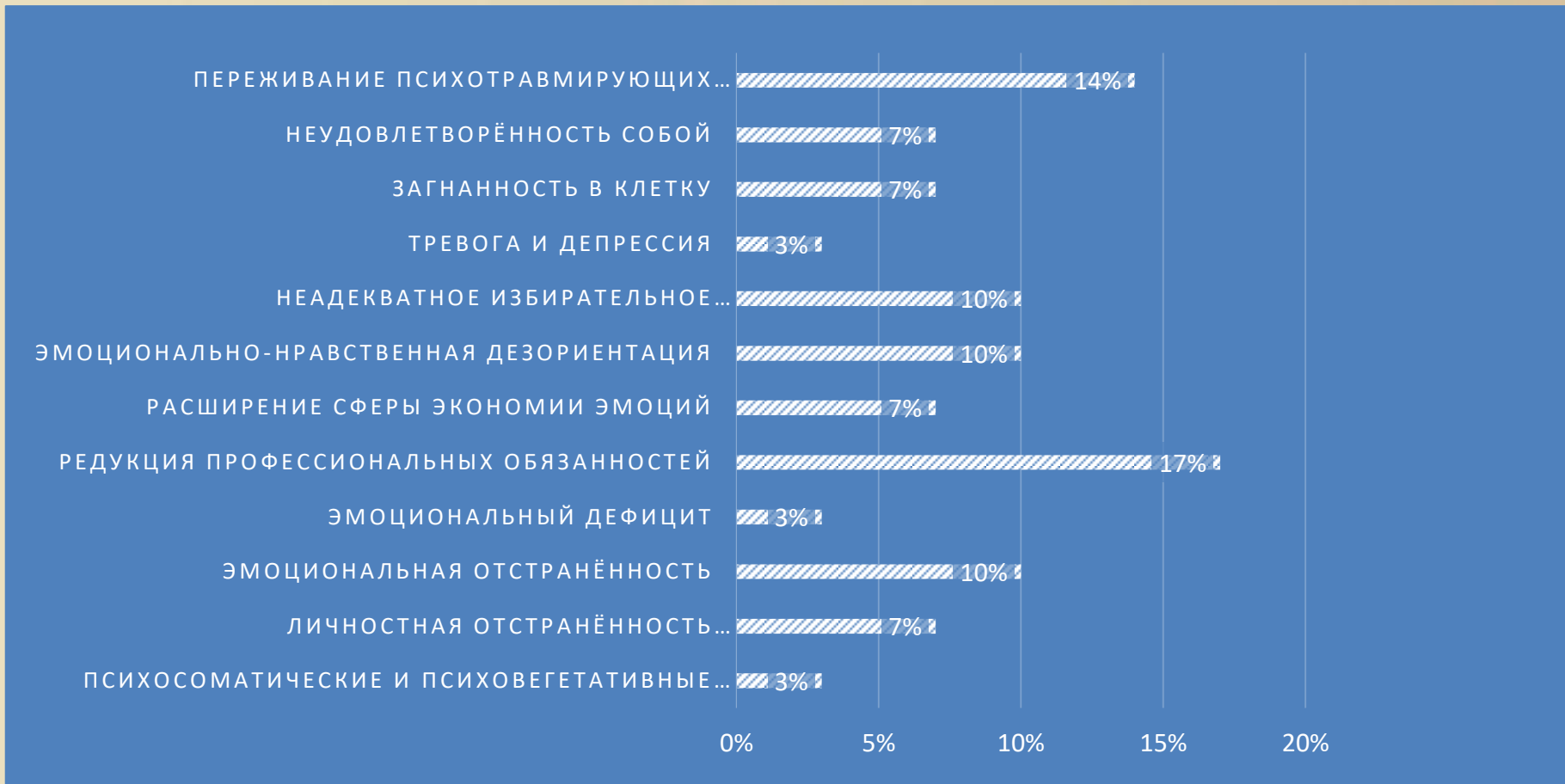


Рис. 3 - Распределение средних показателей симптомов «выгорания» по методике В. В. Бойко среди работников ИП Земляной Н.А.

Выводы:

Данные, полученные в ходе исследования позволили определить, что у большей части опрошенных (86% или 25 человек) выявлен средний уровень стресса, тогда как у 4 респондентов (14%) наблюдается успешная адаптация к рабочим условиям и нагрузкам. Это говорит о том, что большинство участников опроса сталкиваются с определенными трудностями в управлении своим эмоциональным состоянием в условиях профессиональной деятельности.

Наиболее выраженными источниками стресса в организационной среде являются следующие четыре фактора: необходимость работать с неэффективным или неподходящим оборудованием (28%); необходимость переработок (14%); отсутствие справедливости в оплате труда или распределении материальных благ (14%); переходы от вынужденного бездействия к периодам интенсивной работы (14%).

У 85% сотрудников уровень психологического выгорания низкий, а у 15% — средний. Это дает основание полагать, что одним из факторов может быть характер самой работы, связанной с цветами. Цветы, как известно, оказывают положительное влияние на настроение и общее самочувствие людей. Эстетическая красота и ароматы растений способны вызывать положительные эмоции, что способствует созданию гармоничной рабочей атмосферы.

Тем не менее, у 45 % фиксируется средний уровень, а у 4 % - высокий уровень эмоционального истощения. Это явление связано с истощением эмоциональных, физических и энергетических запасов человека, занятых в сфере работы с людьми.

Заключение

В результате проделанной работы были предложены рекомендации по снижению стресса и профилактике эмоционального выгорания.

И тем самым мы можем утверждать, что выдвинутая гипотеза о том, что высокий уровень стресса, вызванный специфическими характеристиками торговой организации, напрямую связан с ростом эмоционального выгорания у сотрудников. При этом предполагается, что оптимизация рабочих условий и разработка эффективных методов борьбы может способствовать снижению негативных последствий, полностью подтвердилась, а цель исследования была достигнута.

Актуальность исследования

В современном мире значительно возросло внимание к вопросам психического здоровья и эмоционального благополучия сотрудников, особенно в сфере торговли, где высокая конкуренция и постоянное взаимодействие с клиентами, что создает значительный уровень стресса. Актуальность исследования особенностей восприятия стресса и эмоционального выгорания у сотрудников торговых организаций заключается в том, что эти факторы влияют на производительность труда, качество обслуживания и на общую атмосферу в коллективе.

Стресс может быть вызван различными факторами: конкуренцией, высоким темпом работы, взаимодействием с требовательными клиентами и т.д.

Эмоциональное выгорание не только ухудшает качество жизни сотрудников, но и негативно сказывается на общем климате в коллективе, снижает уровень обслуживания клиентов и, как итог, влияет на финансовые результаты организации.

Таким образом, изучение особенностей восприятия стресса и эмоционального выгорания у сотрудников торговых организаций становится важной и актуальной задачей. Оно поможет выявить ключевые факторы, способствующие возникновению стресса и выгорания, а также разработать эффективные стратегии для их минимизации, что в конечном итоге приведет к повышению производительности и благосостоянию как сотрудников, так и всей организации в целом.

Объект, предмет, цель и задачи

Цель: изучение особенностей восприятия стресса и эмоционального выгорания у сотрудников торговой организации.

Объект: стресс и эмоциональное выгорание.

Предмет: особенности восприятия стресса и эмоционального выгорания у сотрудников ИП Земляной Н.А.

Задачи:

- изучить теоретические аспекты восприятия стресса и эмоционального выгорания;
- определить уровень стресса и эмоционального выгорания у сотрудников через тестовые методики;
- проанализировать результаты исследования уровня стресса и эмоционального выгорания у сотрудников;
- разработать рекомендации по снижению стресса и профилактике выгорания.

База и этапы экспериментальной работы

База исследования: ИП Земляной Н.А. – Цветочная база №1(Кемеровская обл., г. Прокопьевск)

Этапы исследования:

На первом этапе работы была проведена диагностика определения уровня стресса и эмоционального выгорания у сотрудников.

Второй этап включал разработку и проведение опросов и тестирований по определению уровня стресса и эмоционального выгорания у сотрудников.

На третьем этапе были разработаны рекомендации по снижению стресса и профилактике эмоционального выгорания.