

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра общей и консультативной психологии

Тема «Особенности профессионального выгорания и психических состояний  
у сотрудников сферы продаж.»

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ  
БАКАЛАВРА

студентки	5	курса	510	группы
направления (специальности)	37.03.01 «Психология»			
факультета психологии				
Полковниковой Дарьи Александровны				

Научный руководитель  
Преподаватель психологии,  
Кандидат психологических наук,  
Доцент

		Орлова М.М
должность, уч. степень, уч. звание	подпись, дата	инициалы, фамилия

Зав. кафедрой

Преподаватель психологии, Кандидат философских наук, Доктор психологических наук, Доцент		Фролова С.В
должность, уч. степень, уч. звание	подпись, дата	инициалы, фамилия

Саратов 2023

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования:** условия современной жизни, ее темп, политические и социально-экономические перестроения, которые происходят в последние годы в стране, всё чаще приводят к появлению неблагоприятных ситуаций в обществе. Собственно, они, прежде всего, выступают главной причиной разных изменений в отношениях между людьми, возникновения агрессии и агрессивности в их разных формах. Чаще происходят ситуации усиления недопустимых в культурном обществе проявлений озлобленности, эгоизма, пренебрежения к интересам окружающих, вседозволенность в выборе средств достижения цели, потеря уважения к прочим людям и т.д. Особенно нежелательны эти явления среди сотрудников, работающих в сфере «человек-человек», а именно среди сотрудников сферы продаж. Все они подвержены изменениям в психической деятельности, которые снижают эффективность и работоспособность, приводя к профессиональному выгоранию. Все вышесказанное говорит о бесспорной актуальности исследования вопроса об особенностях профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж.

**Новизна** данного исследования заключается в том, что ни в одном из ранее проведенных исследований степень эмоционального выгорания и психических состояний не были рассмотрены у сотрудников сферы продаж в совокупности.

**Цель исследования:** изучение особенностей профессионального выгорания и психических состояний сотрудников сферы продаж с разным стажем работы.

**Задачи:**

- проанализировать характеристику феномена профессионального выгорания, а именно раскрыть научные теории, симптомы, фазы и уровни;

- изучить индивидуально-психологические факторы синдрома профессионального выгорания;
- раскрыть особенности развития и проявления синдрома профессионального выгорания у сотрудников сферы продаж;
- подобрать и выполнить анализ методик, соответствующих проблеме исследования;
- проведение практического исследования;
- получить результаты исследования и содержательно сформулировать основные выводы.

**Объект исследования:** индивидуально-психологические особенности сотрудников сферы продаж.

**Предмет исследования:** особенности профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж с разным стажем работы.

**В качестве научной гипотезы** мы выдвинули предположение о том, что существуют особенности профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж с разным стажем работы.

**Частная гипотеза:** существует взаимосвязь профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж.

**Методы исследования:**

-Общетеоретические методы: теоретический анализ и интерпретация научных работ по проблеме исследования. Так же использовалось изучение и адаптивное использование отечественного и зарубежного опыта.

-Эмпирические методы: психодиагностический метод:

1) Опросник выгорания/перегорания (сокращенное название: МВІ) К. Маслача и С. Джексона, в адаптации Н.Е. Водопьяновой (1986 год) – для определения и наличия уровня эмоционального выгорания сотрудников сферы продаж;

2) Самооценка психических состояний Г. Айзенка – для определения уровня тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности сотрудников сферы продаж;

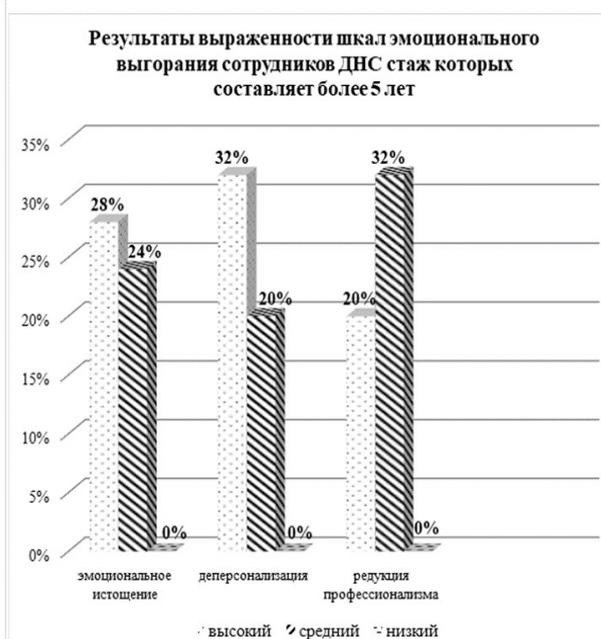
3) Анкета В.Ю. Рыбникова «Прогноз-2» (1990 год) – для установления уровня нервно-психической устойчивости сотрудников сферы продаж.

-Математические методы статистической обработки информации: методы описательной статистики; непараметрический критерий Манна-Уитни; коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

**Эмпирическая база и выборка исследования:** исследование проводилось среди сотрудников сферы продаж магазина ДНС. В исследовании приняло участие 25 человек, возраст респондентов составил от 23 лет до 52 лет, рабочей стаж которых составил от 10 месяцев до 12 лет.

**Структура выпускной квалификационной работы:** состоит из введения, двух глав (теоретическая и практическая глава), заключения, списка использованных источников и приложения. Во введении описанные содержательные моменты такие как: актуальность, новизна, цель, задачи, объект, предмет исследования и другое. В первой главе раскрыты основные теоретические аспекты исследования особенностей профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж. Во второй главе. Во второй главе приводятся результаты исследования особенностей профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж. В заключении кратко приводятся выводы проделанной работы.

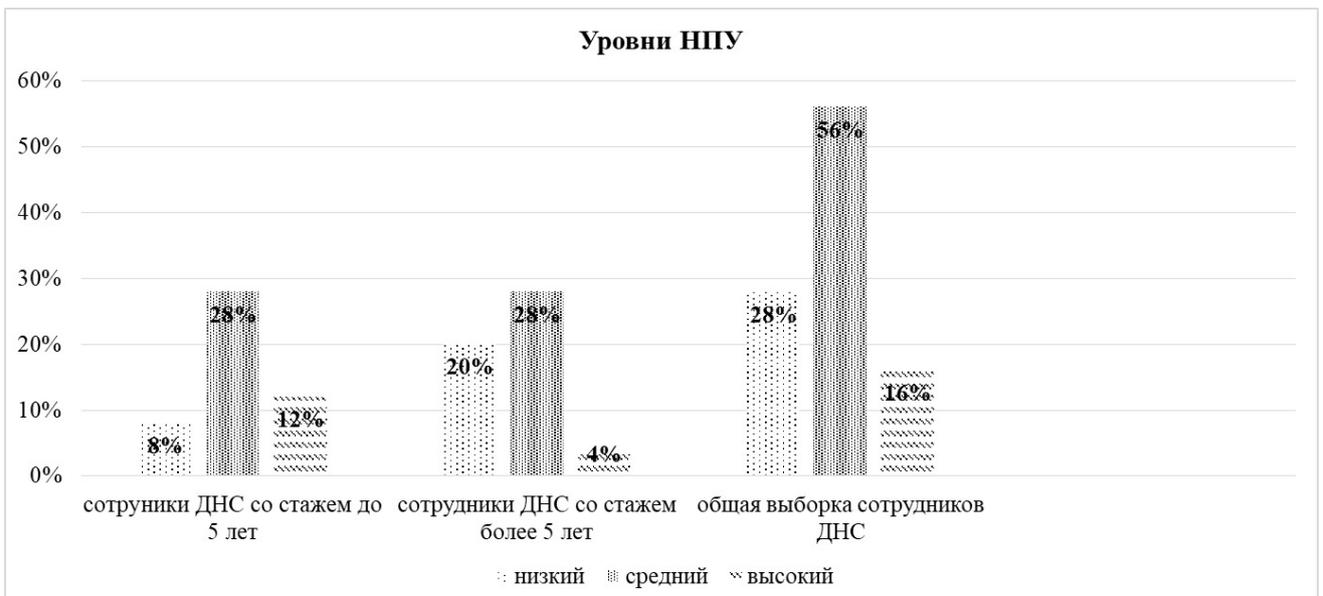
При обработке результатов по опроснику МВИ, можем отметить, что у респондентов наблюдается средний уровень эмоционального истощения – 21, 28 балла. Такие показатели могут говорить о том, что сотрудники сферы продаж имеют средний уровень эмоционального тонуса, психической истощаемости и аффективной лабильности, работники не утратили интерес и позитивные чувства к работе, а также к окружающим им людям, в целом, удовлетворены своей жизнью. Однако сравнивая средние значения в группе молодых специалистов и в группе работников ДНС стаж, которых составляет выше пяти лет, мы можем заметить, что разница средних баллов между двумя выборками составляет – 5,49 баллов. Так, средние значения сотрудников ДНС, со стажем работы более 5 лет, находятся на крайние границы среднего уровня эмоционального истощения.



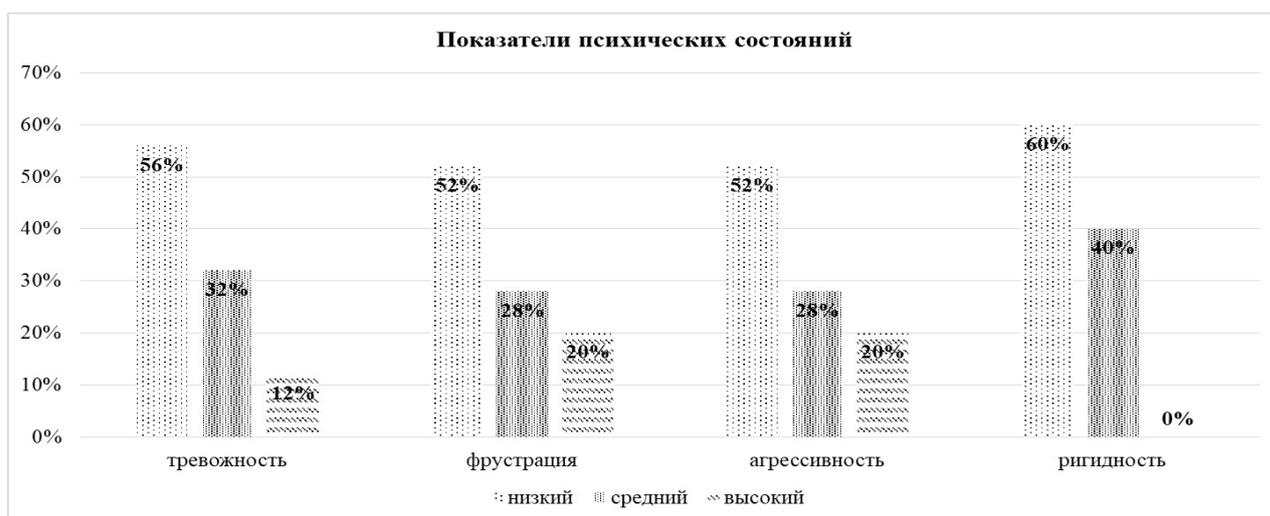
Говоря про соотношение уровня эмоционального выгорания, то у большинство сотрудников сферы продаж, участвующих в исследовании имеют средний уровень эмоционального выгорания. Он выявлен у 68% работников.



Дальнейшим шагом нашего исследования стало установление уровня нервно-психической устойчивости у сотрудников ДНС, психодиагностическим инструментарием, позволившим нам провести диагностику данной характеристики является анкета В.Ю. Рыбникова «Прогноз-2». Говоря о процентном соотношении, то в общей выборке всех сотрудников ДНС преобладает средний уровень (56%) средний уровень НПУ, у 28 % респондентов установлен низкий уровень НПУ, высокий уровень НПУ диагностирован у 16% респондентов.



Следующим шагом исследования стал анализ психических состояний сотрудников ДНС, а именно оценка уровня тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности по методике Г. Айзенка. У большинства респондентов выборки был выявлен низкий уровень тревожности, фрустрации, агрессивности, ригидности.



## **Вывод**

Далее с помощью статистического критерия Манна-Уитни мы проверили значимость различий шкал эмоционального выгорания и психических состояний между молодыми специалистами и сотрудниками ДНС, стаж которых составляет более 5 лет.

Более высокий уровень «эмоционального истощения» и «деперсонализации» преобладает больше у сотрудников с большим стажем работы в ДНС (Uэмп – 24 и 14,5). Полученные результаты, по всей видимости объясняются тем, что сотрудники с большим стажем работы и с более высоким уровнем квалификации более подвержены регулярному воздействию негативных факторов, которые в свою очередь влияют на психику, большую часть времени они пребывают в ситуациях, которые связаны с эмоциональными и физическими перегрузками, из-за этого у них формируется синдром эмоционального выгорания. Помимо этого, они находятся в постоянном взаимодействии с начальством и имеют более высокие планы по продажам, что также влияет на их эмоциональное состояние. Однако, более высокие значения по шкале «редукция профессионализма достижений» преобладает у молодых специалистов, по сравнению с сотрудниками, проработавших в ДНС более 5-ти. Это может говорить о том, что молодые специалисты более удовлетворены собой как личностью, и более удовлетворены собой как профессионалами. Напротив, низкие значения более опытных сотрудников ДНС свидетельствуют о том, что у них прослеживается тенденция к негативной оценке своей компетентности и продуктивности.

Кроме того, у молодых сотрудников ДНС выявлены достоверно более высокие значения по сравнению с более опытными сотрудниками сферы продаж, значения по показателю фрустрация, тревожность остальные различия по показателям психических состояний оказались в зоне неопределенности, такие данные также возможны из-за малой выборки исследования.

## Заключение

Таким образом, результаты математических расчетов показали, что предполагаемая гипотеза является статистически достоверной, а именно существуют особенности профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж с разным стажем работы. Кроме того, нами была доказана частная гипотеза исследования, а именно существует взаимосвязь профессионального выгорания и психических состояний у сотрудников сферы продаж.

В связи с полученными результатами исследования, мы считаем целесообразными отметить некоторые правила профилактики эмоционального выгорания у сотрудников сферы продаж:

- забота о себе и снижении уровня стресса (здесь речь идет о введении здорового образа жизни, удовлетворение потребности в общении, релаксация, умение отвлекаться от переживаний, связанных с работой);
- трансформация жизненных взглядов, стремление находить радостный смысл во всех жизненных ситуациях (здесь речь идет о стремлении бороться со своими негативными убеждениями, создание или принадлежность к какому-либо обществу и другое);
- повышение уровня профессионального мастерства и другое.