

## Реферат магистерской диссертации

### Синдром эмоционального выгорания у сотрудников торговой организации и методы его профилактики

Понятие «синдрома эмоционального выгорания» (от английского burn out – выгорать, «отрицательное воздействие эмоциональной деятельности на личность в сфере человек-человек») закрепилось как определенные изменения в поведении и состоянии человека. Под термином эмоциональное выгорание принято понимать, как истощение работника, включающее развитие негативного отношения к собственному труду, развитие отрицательного восприятия себя как профессионала.

**Актуальность исследования** заключается в том, что в современном мире большинство работодателей осознали ценность сотрудников в организации, особое значение для работодателей приобретает проблема эмоционального выгорания персонала. Сегодня ни для кого не секрет, что кадры являются важным ресурсом в организации, они определяют успех организации. Для того что бы предприятие функционировало на высоком уровне нужны грамотные специалисты. Эмоциональное состояние работника организации влияет на его продуктивность, самоотдачу и нацеленность на результат. Ежедневно специалисты разного уровня сталкиваются на работе с конфликтными и стрессовыми ситуациями. Это является причиной психических расстройств, эмоционального выгорания и профессиональной деформации. В связи с этим сотрудник может допустить ошибку, которая принесет предприятию значительный урон.

**Проблема исследования** заключается в том, что при потере интереса и мотивации у сотрудников не только к своей профессиональной деятельности, но и к собственному развитию, коммуникациям с коллегами и клиентами, снижается удовлетворенность трудом, ухудшаются качественные и количественные показатели работы. Возникает возможность потерять сотрудников с данными симптомами. Работа сотрудников с выраженным

эмоциональным выгоранием оказывает негативное влияние на эффективность и конкурентоспособность компании.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание.

**Предмет исследования:** синдром эмоционального выгорания у сотрудников торговой организации.

**Гипотеза:** уровень эмоционального выгорания выше у менеджеров по продажам и администраторов, чем у бухгалтеров, что обусловлено работой с людьми.

**Цель работы:** разработка мероприятий профилактики эмоционального выгорания.

**Задачи:**

1. Сформировать теоретическую модель эмоционального выгорания сотрудников.
2. Оценить стадию эмоционального выгорания сотрудников.
3. Выявить причины, влияющие на возникновение и развитие эмоционального выгорания у сотрудников.
4. Разработать мероприятия профилактики эмоционального выгорания в торговой организации.

**Структура работы:** Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, библиографического списка в количестве 100 источников (из них 13 на иностранном языке). Текст изложен на 125 страницах, включает 9 таблиц, 2 диаграммы, 6 приложений.

В первой главе раскрывается понятие эмоционального выгорания, стадии его развития, факторы, оказывающие воздействие на формирование выгорания и симптомы. Так же раскрыта специфика работы в торговой компании.

Во второй главе описывается общая характеристика организации ООО «Скрепка». Описывается исследование уровня эмоционального выгорания сотрудников организации ООО «Скрепка».

В третьей главе разрабатываются мероприятия по профилактики эмоционального выгорания в организации ООО «Скрепка».

**База исследования:** исследование проводилось на базе торговой компании ООО «Скрепка», в нём приняло участие 30 человек: 8 человек – бухгалтера, 14 человек – администраторы, 8 человек – менеджеры отдела продаж.

**Теоретическая значимость** позволяет внести вклад в исследование одного из важнейших на сегодняшний день вопросов - с синдромом эмоционального выгорания у сотрудников коммерческих организаций.

**Практическая значимость** заключается в том, что проведено собственное исследование особенностей эмоционального выгорания сотрудников торговой организации, а также разработаны практические рекомендации, направленные на предупреждение и коррекцию симптомов эмоционального выгорания. Полученные в результате исследования выводы могут быть использованы психологами в работе с персоналом.