

Реферат
на кваліфікаційну (магістерську) роботу
«Особливості подолання емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери»
магістрантки спеціальності 053 Психологія

Барабаш Аліни Олександрівни

Обсяг роботи – 58 с. **Кількість таблиць** – 8 табл. **Кількість рисунків** – 8 рис. **Список використаних джерел** – 32 найменувань, з них 3 – іноземною мовою.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання особистості як психологічний феномен.

Предмет дослідження – особливості подолання емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості прояву емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та розробити технології їх подолання у вигляді практичних рекомендацій.

Завдання дослідження: здійснити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання та підходи до його визначення; визначити та охарактеризувати чинники емоційного вигорання працівників торгівельної галузі; підібрати методики та розробити процедуру діагностування проявів емоційного вигорання працівників торгівельної галузі; емпірично дослідити особливості прояву симптомів емоційного вигорання працівників торгівельної галузі та чинники, які впливають на рівень їх вираженості; розробити психологічні рекомендації для подолання емоційного вигорання працівників торгівельної галузі..

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження, зокрема, теоретичний аналіз та синтез, систематизація, порівняння і узагальнення накопиченого матеріалу, дедуктивні та індуктивні методи дослідження на базі психологічної літератури, метод моделювання.

Теоретичне значення результатів полягає у здійсненні цілісного теоретичного аналізу проблеми емоційного вигорання працівників торгівельної сфери, зокрема: аналізі сучасних наукових підходів та концепцій щодо розуміння сутності емоційного вигорання, теоретичному дослідженні симптомів та клінічної картини емоційного вигорання відповідно до діагностичних критеріїв, розкритті специфіки та особливостей прояву симптомів безпосередньо у працівників торгівельної сфери, виявленні та характеристиці чинників, що впливають на рівень вираженості симптомів емоційного вигорання.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що розроблені психологічні рекомендації можуть бути впроваджені в практику роботи психологічних служб, що працюють з працівниками торгівельної сфери. Діагностичний інструментарій, апробований у дослідженні, може стати основою для моніторингу психологічного стану працівників та виявлення осіб з підвищеним ризиком розвитку емоційного вигорання.

Висновки. Під поняттям "емоційне вигорання" автори розуміють емоційне, розумове та фізичне виснаження, спричинене тривалою експозицією особистості до неконтрольованих стресових ситуацій у процесі насичених емоціями професійних взаємодій. емоційне вигорання проявляється через широкий спектр симптомів, що виявляються на різних рівнях, і їх наявність не залишається без негативних наслідків. Ці симптоми можуть впливати на різні сфери життя особистості, включаючи професійну діяльність, особисті стосунки та фізичне здоров'я. Результати кореляційного аналізу показали, що між загальним рівнем емоційного вигорання та рівнем життєстійкості існує статистично значущий зворотний зв'язок ($r_s = -0,52$, $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень життєстійкості, тим нижча ймовірність прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери. Також виявлено значущий негативний зв'язок між компонентом «контроль» життєстійкості та субшкалою «деперсоналізація» ($r_s = -0,45$, $p < 0,01$), що вказує на те, що працівники з вищим відчуттям контролю над життєвими обставинами рідше демонструють емоційне відсторонення та цинізм у професійному середовищі. Дослідження підтвердило, що соціальна підтримка на робочому місці і належне керівництво є важливими чинниками у боротьбі з емоційним вигоранням. Працівники, які відчувають підтримку від колег та керівництва, мають менший ризик вигорання.

Ключові слова та словосполучення: емоційне вигорання, стрес, працівники торгівельної сфери.