

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

**ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ
РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Сервис»

Идентификационный код ВКР: 522

Екатеринбург 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»
Институт гуманитарного и социально-экономического образования
Кафедра социологии и социальной работы

К ЗАЩИТЕ ДОПУСКАЮ:
Заведующая кафедрой СЦР
_____ Л.Э. Панкратова
« ____ » _____ 2019 г.

ОСОБЕННОСТИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Выпускная квалификационная работа бакалавра
по направлению подготовки 44.03.04 Профессиональное обучение
(по отраслям)
профилю подготовки «Сервис»

Идентификационный код ВКР: 522

Исполнитель:
студентка группы ЗСБС-501

М.А. Власенко

Руководитель:
кандидат философских наук,
доцент

Л.Э.Панкратова

Нормоконтролер:
ст. преподаватель кафедры
социологии и социальной работы

Т.А. Заглодина

Екатеринбург 2019

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа выполнена на 44 страницах, содержит 22 источника, а так же 1 приложение на 2страницах.

Ключевые слова: ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ДЕФОРМАЦИЯ ЛИЧНОСТИ, СФЕРА ОБСЛУЖИВАНИЯ, ФАКТОРЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ.

Объектом исследования выступает процесс формирования профессиональных деформаций сотрудников сферы обслуживания.

Предметом является специфика профессиональной деформации у работников сферы обслуживания.

Цель исследования: изучить факторы, влияющие на развитие профессиональной деформации сотрудников сферы обслуживания.

Работа посвящена выявлению особенностей профессиональных деформаций сотрудников сферы обслуживания. Во введении раскрыта актуальность темы, степень ее научной разработанности, практическая значимость работы, сформулированы цели, задачи, определен объект и предмет выпускной квалификационной работы.

В первой главе «Теоретические аспекты профессиональных деформаций работников сферы обслуживания» дана характеристика понятию профессиональная деформация, раскрываются особенности этого явления, а так же ее влияние на людей.

В второй главе был проведен анализ профессиональной деформации сотрудников сферы обслуживания.

Третья глава посвящена методической разработке лекции по данной теме, и разработка оценочного теста по итогу данной лекции.

В заключении подведены итоги работы, сформулированы ключевые выводы.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ	7
1.1 Понятие, сущность, особенности профессиональной деформации работников сферы обслуживания.....	7
1.2. Причины развития профессиональной деформации работников сферы обслуживания	14
2. АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ У РАБОТНИКОВ МАГАЗИНА «КРАСНОЕ И БЕЛОЕ» Г.ЕКАТЕРИНБУРГА.....	19
2.1. Диагностика уровня профессиональной деформации у сотрудников магазина «Красное и Белое» г. Екатеринбурга.....	19
2.2. Анализ результатов эмпирического исследования профессиональной деформации сотрудников магазина «Красное и Белое», и предложенные рекомендации по профилактике приобретения профессиональной деформации сотрудников.....	27
3. РАЗРАБОТКА МЕТОДИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ У СОТРУДНИКОВ МАГАЗИНОВ «КРАСНОЕ И БЕЛОЕ» Г. ЕКАТЕРИНБУРГА.....	32
3.1. Разработка лекции для сотрудников сети «Красное и Белое»	32
3.2.Разработка оценочного теста по проведенной лекции для сотрудников магазинов «Красное и Белое».....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	49
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	Ошибка! Закладка не определена.
ПРИЛОЖЕНИЕ	55

ВВЕДЕНИЕ

Выбор профессиональной принадлежности в жизни каждого человека имеет немаловажное значение. Выбор профессии имеет громадное значение для самого человека и важен для общества.

Работа - это главная составляющая человеческой жизни, так как на рабочем месте человек проводит большую часть своей жизни. Работа дает нам не только финансовую стабильность, но и самоудовлетворение, определенное место в нашем обществе, а так же придает значимость нашей жизни.

Но не достаточно просто выбрать профессию. Главное, чтобы человек выбрал именно то, что ему нравится, чтобы он действительно получал самоудовлетворение и удовольствие от жизни. Если же выбрать профессию не по душе, а вынуждено из-за определенных жизненных обстоятельств, то профессия будет вызывать не удовлетворение, а наоборот будет нагнетать человека. Следствием такой ситуации может стать негативное восприятие окружающих (коллег по работе, близких), и немало важно – самого себя.

Удачный выбор профессии человеком - одно из решающих условий всестороннего развития личности, что имеет громадное значение для общества в целом, в том числе и экономическое: труд высоко и многосторонне развитого человека производительнее и качественнее, чем малоразвитого. Итак, правильный выбор профессии - один из краеугольных камней личного человеческого счастья, без которого не может быть и счастья общего.

Проблема исследования состоит в определении особенностей профессиональных деформаций у сотрудников сферы обслуживания.

Важность и проблема исследования позволили сформулировать тему данной работы следующим образом: «Особенности профессиональной деформации у сотрудников сферы обслуживания».

Цель – изучить особенности профессиональной деформации сотрудников сферы обслуживания.

Объект – процесс формирования профессиональных деформаций сотрудников сферы обслуживания.

Предмет – специфика профессиональной деформации у работников сферы обслуживания.

Задачи исследования:

1. Раскрыть понятия профессиональных деформаций сотрудников сферы обслуживания;
2. Выявить причины развития профессиональных деформаций сотрудников сферы обслуживания;
3. Определить особенности профессиональных деформаций у сотрудников сферы обслуживания;
4. Проанализировать причины и факторы профессиональных деформаций у сотрудников сферы обслуживания и определить возможность их профилактики;
5. Разработать лекцию по профилактике профессиональных деформаций у сотрудников сферы обслуживания;
6. Разработать оценочный тест по проведенной лекции по профилактике профессиональных деформаций у сотрудников сферы обслуживания.

Методы исследования:

1. Теоретические методы: анализ и синтез, обобщение
2. Эмпирические методы: анкетирование, анализ документов.

База исследования: исследования проводились на базе магазина «Красное и Белое», г. Екатеринбурга

Структура работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРОБЛЕМЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДЕФОРМАЦИЙ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Понятие, сущность, особенности профессиональной деформации работников сферы обслуживания

Профессиональная деформация личности – это изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентации, характера, способов общения и поведения), которое наступает под влиянием выполнения профессиональной деятельности.

Анализируя параметры профессиональной деформации личности, предварительно можно выделить следующие характеристики. Воздействие профессии на личность можно оценить, прежде всего, по ее статусу (позитивное или негативное влияние). Известно, что труд обладает нейтральными свойствами по отношению к результатам воспитания. Он способен оказывать благотворное, облагораживающее влияние на человека, формировать благородную позицию к труду, коллективу, воспитывать духовные потребности, мировоззрение, совершенствовать трудовые навыки, умения, опыт, в целом формировать особенности характера человека¹.

Профессиональная деформация проявляется в таких качествах личности, которые изменяются под влиянием профессии. Основа профессиональной деформации заключается в профессиональной адаптации личности к условиям и требованиям труда. Известно, что в наибольшей степени профессиональная деформация проявляется у представителей тех специальностей, где есть взаимосвязь «Человек-человек».

Говоря о профессиональной деформации, можно четко обозначить, что сущность деформации заключается во взаимодействии субъекта и личности в единой структуре индивидуальности. Впервые в психологии академик Ананьев Б.Г. отметил возможность несовпадающего, противоречивого развития свойств

¹ Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. М., 2003. С.132.

личности и свойств субъекта деятельности, а также проанализировал условия, способствующие несовпадению свойств личности и свойств субъекта, профессионала, специалиста в их взаимодействии.

В литературе, изучающей, данные аспекты представлены различные классификации профессиональных деформаций.

Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк предлагают общую классификацию профессиональных деструкций:

1) общепрофессиональное разрушения;

2) специальные разрушения, которые характерны для более конкретных специальностей;

3) деструкции профессионально-типологического характера. Является следствием наложения имеющихся индивидуальных особенностей работника (его способностей, темперамента, черт личности и т.п.) на саму профессиональную деятельность, в результате чего эти особенности работника усиливаются и выходят из под контроля;

4) индивидуализированные деформации, определяемые слиянием личности работника и его профессиональной деятельности, выполняемой длительное время, когда, например, какие-то качества, будучи чрезмерно развитыми, осложняют профессиональную деятельность и межличностное общение.¹

Интересно, что Э.Ф. Зеер и Э.Э. Сыманюк вообще рассматривают эти состояния как близкие к «профессиональному кренинизму», о котором писал еще К. Маркс, когда работник превращается в узкого, ограниченного специалиста.

Профессиональные деформации можно рассмотреть по следующим признакам:

По сферам проявления:

1) деформации, проявляющиеся в работе (или в каких-либо конкретных

¹ Зеер Э.Ф. Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. М., 2003. С.154.

направлениях трудовой деятельности по данной профессии или по данной должности);

2) деформации, проявляющиеся в отношениях с близкими людьми;

3) деформации, проявляющиеся в свободное от работы время и т.п. Здесь важно то, что какие-то деструкции могут проявляться только на работе (а дома человек – «прекрасный семьянин», «любящий» муж, отец и т.п.), или наоборот, только дома (срыв своих обид и унижений на работе – на близких людях), или – и дома, и на работе весьма непристойное (деструктивное) поведение.

По длительности профессиональные деформации могут быть:

1) длительные, затянувшиеся и проявляющиеся постоянно;

2) повторяющиеся эпизодами;

3) характерные деформации для определенной ситуации и т.п.

По деструктивной направленности:

1) на самого себя;

2) на окружающих;

3) на работу (включая коллег, руководителей, партнеров, заказчиков, посетителей и т.п.);

4) на вышестоящее руководство (в управлении, в департаменте, в стране);

5) на весь мир.

По креативности:

1) примитивные деформации (однообразные, предсказуемые, с кого-то скопированные, демонстративно-эпатажные);

2) высококреативные, изобретательные (часто сложно опознаваемые или выдаваемые за «неординарные» проявления личности);

3) в крайних случаях – близкие к паталогическим проявлениям (принимаемые как болезнь или имитируемые под болезнь).

По степени осознанности:

1) разрушительно - неосознавательные для работы и для межличностных взаимодействий

2) слабо или ложно осознаваемые (иногда даже выдаваемых за личностные «достижения»);

3) хорошо осознаваемые (где сама осознанность таких состояний может рассматриваться как условие их преодоления с участием самого работника либо через саморазвитие, либо с помощью психологов и руководителей).

По уровню зависимости личности от других людей и обстоятельств:

1) полная зависимость (где «профессиональная деформация» рассматривается как отсутствие у работника собственной позиции, покорность другим людям и, как следствие, вовлечение его в сомнительные дела);

2) вынужденная зависимость (когда работника чем-то шантажируют, и он вынужден вести себя деструктивно по отношению к своей работе и другим людям);

3) частичная зависимость (в определенных обстоятельствах и в присутствии определенных людей, например, в ходе показушных «проверок» по сомнительным показателям);

4) независимая позиция («профессиональная деформация» вполне осознанна и реализуется работником, скорее всего, в каких-то корыстных целях).

Главная и ведущая черта личности это профессиональная деятельность непосредственно, в процессе выполнения трудовых обязанностей человек развивает способности, ценности, а так же удовлетворяет свои запросы и потребности. Среднестатистический человек большую часть своей жизни проводит именно на рабочем месте, выполняя свои трудовые обязанности.

Смысл профессиональной деформации состоит в том, что под влиянием исполнения профессиональной роли у человека изменяются те или иные свойства личности, возникает профессиональный тип личности, который проявляется и вне профессиональной сферы.

Профессиональная деформация личности отличается по своей модальности и направленности. Она может носить положительный характер, а так же отрицательный. Благоприятное воспитывающее влияние профессии на

личность проявляется в формировании у человека позитивного ответственного отношения к труду, в накоплении им служебного опыта, навыков, умений, в углублении интересов, в творчестве и т.п.¹

В источниках, которые изучают профессиональные деформации, есть такое понятие как профессиональное выгорание. Профессиональное выгорание это одно из частых явлений профессиональной деформации. Синдром профессионального выгорания связан с продолжительным воздействием стрессообразующих факторов, связанных с профессиональной деятельностью.

Профессиональное выгорание это психологическая проблема. Синдром выгорания возникает при чрезмерном занятии работой, в следствии происходит истощение физическое и моральное, что негативно отражается на здоровье человека.

Синдром выгорания развивается не сразу, на это уходит приличный промежуток времени. Каждый человек поддается влиянию профессионального выгорания по разному: у кого то он проявляется в течение 5 лет работы, у кого то раньше, у кого то больше. Если рационально совмещать работу и отдых, то даже при сильно напряженной работе, данный синдром не проявляется.

Отсутствие рациональности в сферах жизнедеятельности, приводит к проявлению синдрома профессионального выгорания. При взаимодействии «человек-человек», работник бессознательно включается и переживает проблемы, и жизненные сложности клиентов.

Процесс профессионального выгорания изучается многими специалистами в области психологии. Практически каждый из них предлагает свое деление этого процесса на этапы. В основном можно выделить этапов профессионального выгорания:

Первая стадия – «медовый месяц»: работник доволен своими обязанностями, он испытывает энтузиазм, проявляет чрезмерную активность, даже отказывается от потребностей, которые с работой не связаны. Далее он

¹ Безносков С.П. Профессиональная деформация личности - СПб., 2004. С 114.

начинает испытывать первые рабочие стрессы, которые становятся все сильнее. Затем энергичность работника снижается, так как работа перестает приносить вовлеченность и удовольствие.

Вторая стадия – «нехватка топлива»: появляется постоянное ощущение усталости, начинает беспокоить бессонница. Снижается уровень продуктивности деятельности, работник выполняет работу без проявляемого интереса. Уровень собственного участия работника по отношению к коллегам, остальным окружающим снижается. Работник выполняет не в полном объеме свои обязанности, отклоняется от своих должностных инструкций, нарушает трудовую дисциплину. В поведении начинает проявляться агрессия. При условии высокой мотивации работник будет гореть дальше за счет внутренних ресурсов, что в итоге все равно приведет к следующей стадии.

Третья стадия – «хроническая»: в этот период начинают проявляться хроническая раздражительность, измождение, чувство подавленности, постоянное переживание дефицита времени. На этой стадии у работника развиваются проблемы со здоровьем – головные боли, расстройства ЖКТ, скачки давления, проблемы сексуального характера, тахикардия. Может развиваться зависимость от никотина, кофеина или алкоголя.

Четвертая стадия – «кризис»: у работника развиваются хронические заболевания, он теряет свою работоспособность. Чувство недовольства своей жизнью резко усиливается.

Пятая стадия – «пробивание стены»: проблемы со здоровьем и психическим состоянием приводят к опасным заболеваниям, угрожающим жизни человека. Он начинает испытывать чувство беспомощности, бессмысленности своей жизни, полного отчаяния.

Также уместно дать понятие словосочетанию «сфера обслуживания», чтобы понимать актуальность проблемы профессиональной деформации именно в данном направлении.

В современном развитом обществе у человечества появились разнообразные потребности в материальных и духовных благах, в услугах, к

которым можно отнести различный труд, непосредственно удовлетворяющий нужды индивидуального потребителя.

Сфера обслуживания постепенно становится основной частью непроизводственной сферы этого пространства.

Сфера обслуживания - самостоятельный объект приложения труда и один из источников потребляемых населением благ. Посредством различных отраслей население получает материальные (через розничную торговлю, общественное питание, систему бытовых услуг) и духовные блага (с помощью зрелищных учреждений, клубов, книготорговли, радио и телевидения, музеев, выставок и т.д.). Но, кроме того, она сама создает необходимые виды услуг, которые нельзя непосредственно отнести ни к материальным, ни к духовным благам: медицинское обслуживание, предприятия личной гигиены и т.д.¹

Существует много отраслей и видов обслуживания населения, причем в экономической науке в нашей стране и за рубежом нет полного единства относительно того, что следует включать в состав сферы обслуживания. Поэтому статистические данные не сопоставимы в полном объеме о доле этой сферы по числу занятого населения, по странам. Как упомянуто ранее, представители сферы обслуживания осуществляют свою профессиональную деятельность в постоянной взаимосвязи с людьми, и поэтому главной задачей работника сферы обслуживания является поддержание позитивного и доброжелательного общения и поведения с клиентами, а так же создание благоприятной обстановки для клиента. Вежливое общение, приветливость, толерантность к клиентам и т.п. - одни из важных аспектов в взаимосвязи с клиентами.

Если говорить об основных профессиональных требованиях, то в первую очередь нужны хорошая профессиональная подготовка и владение современными знаниями в различных областях — политике, экономике, социологии, кроме того, важны высокоразвитая культура общения, этика и социальная приспособленность.

¹ Гордин В. Э. Менеджмент в сфере услуг. - М., 2017. С 178.

Представителям сферы обслуживания необходимо обладать определенными личностными качествами, которые будут обуславливать повышение эффективности выполняемой работы и смягчать влияние профессионально деформирующих факторов.

Основываясь на классификацию Козлова В.В., личностные качества работника социальной сферы (а сотрудников сферы обслуживания несомненно можно отнести к данной группе) разделяют на три группы:

1. Качества психофизиологического характера: К данной группе относятся процессы, которые происходят в психике (мышление, восприятие, память, воображение), они взаимосвязаны с такими состояниями как: стресс, усталость, тревога, депрессия, а так же такие проявления как сдержанность, настойчивость и импульсивность. Пригодность человека к сфере обслуживания и работы с людьми можно определить на основании данных характеристик.

2. Качества психологического характера: Такие качества как самообладание, самоконтроль, возможность критиковать самого себя, управлять своими эмоциями могут охарактеризовать сотрудника как личность.

3. Качества психолого-педагогического характера: Привлекательность работника зависит от коммуникабельности и эмпатичности по отношению к людям.

По роду своей деятельности, специалисты сферы обслуживания, которые имеют постоянный контакт с клиентами, должны соответствовать требованиям, предъявляемым профессией, поскольку без такого соответствия невозможно оказание качественной услуги, возрастает риск профессиональной деформации. Данный риск остро выражается в стрессовых и нестандартных ситуациях.

1.2. Причины развития профессиональной деформации работников сферы обслуживания

Приступая к исследованию явлений профессиональной деформации личности в рамках натуралистического, феноменологического подхода,

необходимо прежде всего ограничить познавательными рамками тот круг явлений, который подлежит изучению. Прежде чем давать окончательное определение данному явления, называть причины и факторы, вызывающие его, пытаться их классифицировать, необходимо сначала составить перечень признаков, в которых проявляется деформация.

Профессии можно разделить на 5 видов. Для выявления признаков профессиональных деформаций, характерно использовать одной из популярных классификаций:

человек – человек;

1. человек – природа;
2. человек – техника;
3. человек – знаковая система;
4. человек – художественный образ.

Анализируя данную классификацию и учитывая мнения многих исследователей профессиональные деформации, проявляются в таком виде профессий, как «человек-человек».

К признакам профессиональной деформации некоторые авторы относят нарушения в деятельности:

1. должностные проступки;
2. ошибки;
3. нарушения дисциплины;
4. нарушения социально – этнических норм;
5. нарушения социальных норм;
6. нарушения правовых норм;
7. преступления;
8. злоупотребление должностными полномочиями.

Работники сферы обслуживания выполняют преимущественно функции, связанные с оказанием индивидуальных услуг в сфере бытового обслуживания населению.

Сфера обслуживания – это особый сектор экономики, и требования к работникам здесь тоже отличаются некоторыми нюансами.

Работники сферы обслуживания должны обладать определенными качествами:

1. тактичность;
2. коммуникабельность;
3. внимательность;
4. доброжелательность;
5. устойчивость к психологическому давлению;
6. пунктуальность;
7. активность;
8. ответственность.

Все эти качества необходимы для работы с людьми. Сотрудник сферы обслуживания должен уметь слушать, быть внимательным к потребностям клиента, иметь выдержку, спокойно воспринимать критику.

Но при выборе профессии большинство людей не учитывают ряд этих факторов, и выбирают специальность не по своим желаниям и убеждениям.

Зачастую, к выбору профессии подходят бездумно, безответственно.

Ролевая неопределенность, недостаточная информированность о профессиональных обязанностях приводят к конфликту социальных ролей, когда специалист делает то, что, по его мнению, не должен делать, либо сталкивается с противоречивыми указаниями. На понимание социальной роли, которую выполняет человек на рабочем месте, влияют осознанность выбора профессии и соответствие личностных качеств ее требованиям. Из-за отсутствия поддержки социального окружения нарастает чувство стрессового напряжения и тревоги, что приводит к стрессу, эмоциональному истощению, ухудшению профессиональных показателей.¹

Следствием этого при работе возникают трудности для самого работника. У работника возникает негативное впечатление о месте работы, о себе в целом.

¹ Безносков С.П. Профессиональная деформация личности - СПб., 2004. С 187.

Рассмотрим основные причины для профессиональной деформации:

1. Однообразная работа, особенно если ее смысл кажется сомнительным.
2. Вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания.
3. Строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения.
4. Напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишняя критика.
5. Нехватка условий для самовыражения личности на работе.
6. Работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования.
7. Неразрешенные личностные конфликты.

Одна из самых частых причин профессиональной деформации, как утверждают специалисты, — это специфика ближайшего окружения, с которым вынужден иметь общение специалист-профессионал, а также специфика его деятельности. Другой не менее важной причиной профессиональной деформации является разделение труда и все более узкая специализация профессионалов. Ежедневная работа, на протяжении многих лет, по решению типовых задач не только совершенствует профессиональные знания, но и формирует профессиональные привычки, стереотипы, определяет стиль мышления и стили общения.¹

Профилактика профессиональной деформации представляет собой совокупность предупредительных мероприятий, ориентированных на снижение вероятности развития предпосылок и проявлений профессиональной деформации. Необходимо осваивать техники управления сознанием, развивать умение переключаться с одного вида деятельности на другой, укреплять силу воли, а главное

¹ Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: М., 2017. С 257.

е, не заикливаться на стереотипах, стандартах, шаблонах и действовать по ситуации, в реальном времени, исходя из непосредственных условий.

2. АНАЛИЗ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ У РАБОТНИКОВ МАГАЗИНА «КРАСНОЕ И БЕЛОЕ» Г.ЕКАТЕРИНБУРГА

2.1. Диагностика уровня профессиональной деформации у сотрудников магазина «Красное и Белое» г. Екатеринбург

Магазины сети «Красное и Белое» находятся в 57 регионах России, а общее количество магазинов насчитывается около 7500. Несмотря на такое количество, сеть и по настоящее время динамично развивается. Ежедневно на работу выходит 78500 сотрудников. Сеть имеет свой автопарк который насчитывает 3500 грузовых единиц.

Распределительные центры данной розничной сети находятся в таких крупных городах России как: Челябинск, Екатеринбург, Самара, Воронеж, Казань, Москва, Уфа.

Большое значение в деятельности предприятия играет его организационная структура. Трудовые отношения работников магазинов регулируются уставом компании и должностными инструкциями сотрудников.

Общество с ограниченной ответственностью «Апогей» создано 11 августа 2006 года. 11 августа 2006 принят устав и проведена постановка предприятия на контроль налоговыми органами.

Предприятие работает по системе управления региональными структурами магазинов на основе единых учетных принципов бухгалтерского, налогового и управленческого учетов.

Организацию, контроль работы на магазине и осуществляет администратор магазина.

Сохранение, пересчет, и движение денежных средств, на магазине осуществляет ответственный кассир, так же в его обязанности входит обслуживание покупателей, работа на кассе.

Выкладка, расстановка контроль сроков годности, обслуживание покупателей, работа на кассе товаров возложены на продавцов магазина.

Специалист по предотвращению потерь осуществляет контроль торгового зала, выгрузку товара, так же отвечает за сохранность материальных ценностей магазина, обеспечивает работу на кассе и обслуживание покупателей.

Численность и структура персонала магазина «Красное и Белое», Краснознаменная, 6.

Рассматривая сотрудников магазина можно отметить, что состоит он из 16 сотрудников, а именно 4 мужчин и 12 женщин включая администратора магазина.

Для безопасности труда в рамках магазина действуют правила внутреннего трудового распорядка, инструкции по охране труда, разработанные относительно специфики предприятия торговли, а также все должностные инструкции, в которых четко прописаны права и обязанности работников.

Численный состав персонала по должностям магазина (см. Приложение 1)

Таблица 1. Численный состав персонала по должностям магазина «Красное и Белое».

№	Должность	Численность (чел.)
1	Администратор	2
2	Специалист по предотвращению потерь	4
3	Кассир	4
4	Продавец	6
	Итого:	16

Услуги, оказываемые покупателям магазином «Красное и Белое»:

1. реализация товаров;

2. оказание помощи покупателям при совершении покупок;
3. консультирование покупателей;
4. создание удобств покупателю.

Услуги реализации товаров включают операции торгово-технологического процесса (формирование ассортимента, приёмку товаров, их хранение и т.п.).

К услугам по оказанию помощи в совершении покупки и при её использовании относят:

1. приём и исполнение заказов на товары (прием и оформление заказов непосредственно на предприятии торговли по телефону, обработка онлайн-заказов, комплектование заказов, упаковывание покупок.
2. упаковывание купленных в магазине товаров

К информационно-консультационным услугам относят:

1. предоставление информации о товарах и их изготовителях, об услугах, оказываемых магазином, аудио- и видеосредствами, а так же возможность покупателя пользоваться мобильным приложением компании, с перечнем всего ассортимента торговой сети;
2. консультации сотрудников магазина по товарам;
3. проведение рекламных презентаций товаров.

При трудоустройстве в любой из магазинов сети наличие образования и опыта работы не обязателен. Для работников магазина разработаны ряд обучений по получению и повышению уровня знаний, которые необходимы для дальнейшей успешной работы на предприятии. Изначально претендент проходит стажировку на магазине, на котором ему предстоит работать в дальнейшем. В ходе стажировки претендент знакомится с правилами компании, с рабочим местом, с должностной инструкцией. Так же в компании предусмотрено сдача аттестаций. При сдаче аттестаций, сотрудник получает денежное вознаграждение.

График работы сотрудников магазина посменный – 2/2, а у администратора – 5/2. График работы магазина с 9:00 до 22:05 без выходных. Сотрудники должны открыть магазин в 8:30. За 30 минут сотрудники, готовят магазин к приходу покупателей, оформляют ценники, а так же приводят себя в порядок.

Анализируя особенности работы сотрудников магазина, можно выделить следующие специфические проявления их профессиональной деформации:

С целью определения причин профессиональной деформации у сотрудников магазина, был проведено анкетирование «Профессиональное выгорание» (К. Маслач и С. Джексон, адаптирован Н. Е. Водопьяновой). Исследование проводилось в магазине «Красное и Белое», расположенный по адресу: Екатеринбург. Исследование проводилось анонимно. Анкета по своей структуре состоит из закрытых вопросов (см. Приложение №1). Данные исследования приведены ниже.

В ходе исследования было опрошено 16 человек. Из них: 4 мужчины, 12 женщин, следовательно, делаем вывод, что большинство сотрудников в магазине это – женщины.

Возрастная структура опрошенных сотрудников разделилась на две группы: 18-25 лет, 26-35 лет. В исследовании приняло участие 16 человек.

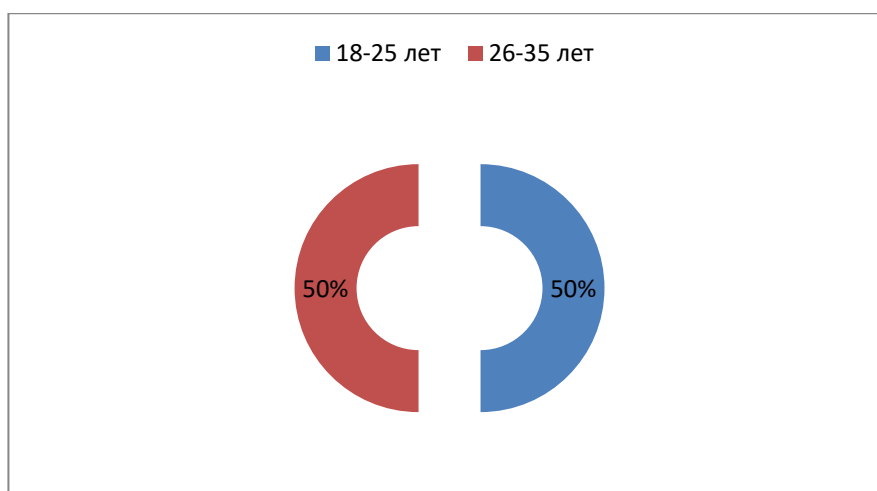


Рис 1. Возрастное распределение сотрудников

По диаграмме можно определить то, что сотрудники по возрасту разделились на 2 равные группы.

По стажу работы на магазине сотрудников можно разделить на 3 группы:

6 сотрудников работают на магазине не более 1 года; 2 сотрудника работают от 1 года до 2 лет, и 8 сотрудников работают от 2 лет до 4 лет. Выявлено, что сотрудников со стажем работы более чем 4 года на магазине нет.

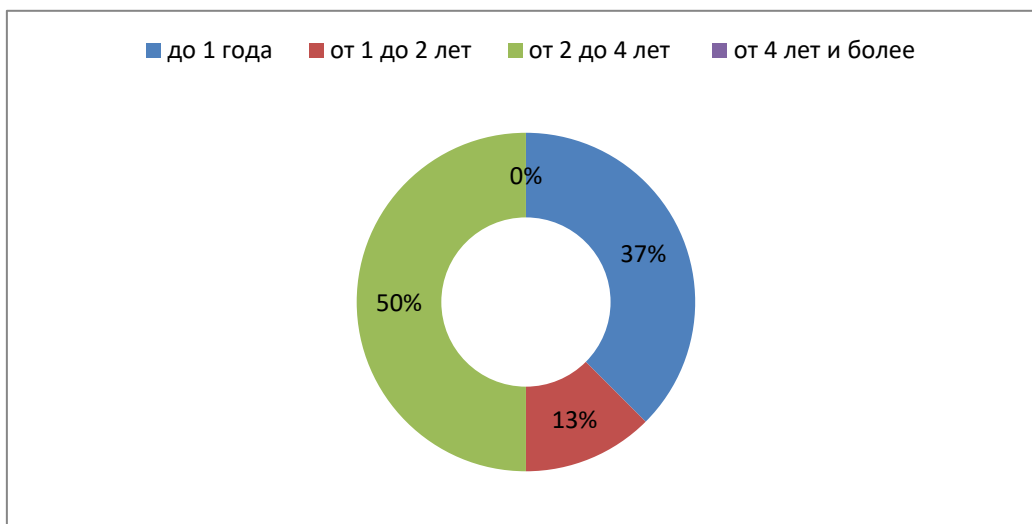


Рис 2. Распределение работников по стажу работы на магазине

В результате опроса среди сотрудников преобладает стаж работы от 2 до 4 лет.

Каждый из сотрудников, на магазине выполняют свои функции исходя из своей должности и рядом должностных инструкций, и соответственно можно подразумевать, что профессиональная деформация у каждой из должности будет проявляться по-своему.



Рис 3. Распределение работников по занимаемой должности

Для анализа уровня профессионального выгорания сотрудников, использовался опросник «Профессиональное выгорание» (К. Маслач и С. Джексон, адаптирован Н. Е. Водопьяновой).

Цель данного опросника: выявить уровень профессиональных «выгорания» и деформации у сотрудников магазина и измерение степени «выгорания» в профессиях типа «человек – человек».

Опросник имеет три шкалы, и каждая из шкал подразделяется на три уровня:

- эмоциональное истощение

низкий уровень;
средний уровень;
высокий уровень.

- деперсонализация

низкий уровень;
средний уровень;
высокий уровень.

- редукция личных достижений

низкий уровень;
средний уровень;
высокий уровень.

Ответы опрошенного сотрудника оцениваются:

0 баллов – «никогда»,
1 балл – «очень редко»,
2 балла – «редко»,
3 балла – «иногда»,

- 4 балла – «часто»,
 5 баллов – «очень часто»,
 6 баллов – «каждый день»

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
0	1,2,3,6,8,13,14,16,2	5,10,11,15,22	4,7,9,12,17,18,19,2
			1

Трактовка результатов:

Эмоциональное истощение – сниженный эмоциональный фон.

- 0 – 15 баллов* – низкий уровень;
16 – 24 баллов – средний уровень;
25 баллов и выше – высокий уровень.

Деперсонализация – отражает деформации в отношениях с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих, повышение значимости внешних оценок. В других – усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

- 0 – 5 баллов* – низкий уровень;
6 – 10 баллов – средний уровень;
11 баллов и выше – высокий уровень.

Редукция личных достижений – в поведении проявляется в снижении самооценки, занижении своих профессиональных достижений, негативных установках по отношению к профессиональным возможностям или ограничении обязанностей по отношению к субъектам профессиональной деятельности.

- 37 баллов и выше* – низкий уровень;
31 – 36 баллов – средний уровень;
30 баллов и меньше – высокий уровень.

О тяжести профессионального «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал.

Согласно проведённому исследованию К. Маслача и С. Джексона, в исследуемых группах можно отметить следующее: профессиональное выгорание у 1 из сотрудников, начинающее выгорание имеют 1 человек, у 6 человек отсутствует выгорание.



Рис 4. Сниженный эмоциональный фон (Эмоциональное истощение)



Рис 5. Наличие деперсонализации у сотрудников магазина



Рис 6. Редукция личных достижений

2.2. Анализ результатов эмпирического исследования профессиональной деформации сотрудников магазина «Красное и Белое», и предложенные рекомендации по профилактике приобретения профессиональной деформации сотрудников.

Таким образом, результаты, полученные при проведении опроса, подтверждают то, что эмоциональное истощение проявляется только у 4 сотрудников. На деформацию в первую очередь влияет занимаемая должность в компании и стаж работы.

Исследования так же показали, что:

- большинству сотрудников магазина их работа очень нравится, но они устают от неё;

- сотрудники признают то, что они часто относятся не только к своим близким, но и просто к окружающим, как к покупателям магазина, т.е. на подсознательном уровне нервно и раздраженно общаются с ними;

- эмоциональное состояние сотрудника после рабочего дня нервное, напряжённое, сотрудник чувствует себя физически уставшим, так как рабочий день сотрудников составляет 14 часов;

- синдром эмоционального выгорания когда-либо испытывали 4 сотрудника, 8 сотрудников ответили, что никогда не испытывали данный

синдром, и, 4 сотрудника ответили, что вообще в первый раз слышат о таком понятии, как эмоциональное выгорание;

В целях профилактики эмоционального выгорания следует:

1. рассчитывать и распределять трудовые нагрузки;
2. переключаться между видами деятельности;
3. с легкостью переносить конфликтные ситуации на работе;
4. находиться в гармонии с собой.

В качестве одного из решений предотвращения эмоционального выгорания можно рассмотреть развитие в себе эмоциональной устойчивости.

По определению Платоновой К.К. эмоциональная устойчивость проявляется в способности управления своими эмоциями, сохранение высокой профессиональной вовлеченности и работоспособности, осуществление сложной и опасной деятельности без напряжения, не смотря на эмоциональные воздействия.

Эмоциональная устойчивость – качество личности и проявляется в условиях напряженной работы, а приобретается личностью в единстве эмоциональных, интеллектуальных отношений. Эмоциональная устойчивость человека является регулятором тактики и стратегии выбора действий во взаимосвязи человека и объекта управления.

Одним из компонентов формирования эмоциональной устойчивости личности является коммуникативная стабильность:

1. в отношении к себе;
2. в отношении к компромиссам;
3. в отношении к сотрудничеству;
4. в отношении к успехам и неудачам;
5. в отношении к познавательной активности;
6. в отношении к принятию и избеганию ответственности за происходящее;
7. в отношении к эмоциональным переживаниям.

Психологическая защита является средством формирования эмоциональной устойчивости. Составление позитивного образа «Я» служит аппаратом психологической защиты. Состоит образ позитивного «Я» из следующих установок:

Я – защищенный, нахожусь в безопасности, я – благополучный, а так же здоровый;

Я – самостоятельный, независимый, свободный;

Я – умный, толерантный, компетентный;

Я – красивый, любимый.

Главное, в любых трудных ситуациях, сохранять позитивный образ для собственной защиты своего сознания. Данная защита представляет собой общие механизмы, ослабляющие диалектически единый внутренний и внешний конфликт, и осуществляют индивидуальные поведенческие особенности и связывает их с основными функциями психики: приспособлением, уравниванием, и регуляцией.

Медицина со своей стороны предлагает следующие рекомендации по мерам, которые препятствуют развитию синдрома эмоционального выгорания и повышающим стрессоустойчивость организма:

1. регулярный отдых, баланс между работой и отдыхом. Выгорание увеличивается, когда границы между работой и отдыхом начинают исчезать, и работа занимает основную часть жизни человека. Свободные вечера и выходные дни в данном случае необходимы.

2. Активный образ жизни. Необходимость активных, физических занятий, рассматриваются как пути выходов энергетических потоков, которые накапливаются в результате стрессовых ситуаций. Необходимо находить такие виды активности, которые будут нравиться.

3. Здоровый сон – важнейший фактор, регулирующий стресс. Нужно выяснить, сколько нужно спать, чтобы просыпаться отдохнувшим (7-8 часов).

4. Необходимо распределять ответственность. Выработка умения говорить «нет». Такие люди, которые делают все и сами, напрямую идут к эмоциональному выгоранию.

5. Необходимо иметь хобби, которое даст возможность расслабиться (например, живопись).

Немаловажен, тот момент, что руководители организаций так же понимали, с какими проблемами в трудовом процессе могут столкнуться их подчиненные.

Руководителям достаточно следовать нижеперечисленным рекомендациям.

1. не забывать о том, что сотрудники организации тоже люди, у них есть свои эмоции, свои переживания, и им, как и всем необходим отдых. Если есть возможность выделить комнату отдыха для сотрудников, где они могли бы провести несколько минут в перерыве от труда, абстрагироваться от рабочих моментов, и с новыми силами приступить к работе. Отдых, в течение даже 15 минут может оказаться очень полезным (за это время восстанавливается работоспособность).

2. организовать тренинги для сотрудников с психологами-тренерами, которые помогут научиться управлять своим организмом, контролировать свои эмоции, расскажут о способах релаксации. Финансовые траты будут оправданы эффективным и продуктивным трудом компетентных сотрудников.

3. разрешать конфликтные ситуации между сотрудниками (неудовлетворенность профессиональным окружением, обида на организацию и коллег часто являются причиной эмоционального выгорания).

4. не забывать про премии для персонала. Неверно то, что при высокой заработной плате, сотрудник не будет испытывать чувство неудовлетворенности. Помимо заработной платы необходимо поощрять персонал за хорошо проделанную работу материальными или нематериальными премиями (денежное вознаграждение, грамота, похвала).

Точно так же, как и то, что заработная плата не является мотивацией к работе (исключение — первые два месяца работы сотрудника, в этот период заработная плата действительно является мотивирующим фактором). Премии — хороший источник мотивации и ресурса для избегания возникновения эмоционального выгорания.

5. если видите, что один из ваших сотрудников выгорает (в особенности, если это незаменимый сотрудник) — дайте ему небольшой отгул. Эффективность его работы, после небольшого отдыха, окупится очень быстро. Следует помнить, что находясь в подавленном состоянии, люди понимают, что необходимо что-то поменять, чтобы все вернулось на круги своя — и люди меняю работу (т.к. профессиональную сферу своей жизни легче всего поменять).

Исходя из всего вышеперечисленного, можно сделать вывод, что сотрудники сферы обслуживания действительно подвержены синдрому эмоционального выгорания, чем больше стаж, тем сильнее развивается данный синдром. Профессиональной деформации подвержены все сотрудники.

Подводя итог, можем сказать, что сотрудники магазина имеют большой риск развития профессиональных деформаций. Работники данной профессии имеют психологический барьер, преодоление и работа над которым оставляет след на психике человека, что можно рассматривать как специфическую профессиональную деформацию.

3. РАЗРАБОТКА МЕТОДИЧЕСКОГО МАТЕРИАЛА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕФОРМАЦИИ У СОТРУДНИКОВ МАГАЗИНОВ «КРАСНОЕ И БЕЛОЕ» Г. ЕКАТЕРИНБУРГА

3.1. Разработка лекции для сотрудников сети «Красное и Белое»

Вопрос о профессиональной деформации работника является очень важным в наше время. Его актуальность объясняется, тем, что, во-первых, профессиональная деятельность является одной из ведущих практически для каждого человека, и естественно, накладывает свой отпечаток на его личность и повседневную жизнь. Второй аспект актуальности данной проблемы отражается в том, что недостаточно исследований по данному важному аспекту. В феномене профессиональной деформации находит свое отражение фундаментальный принцип психологии – принцип неразрывного единства сознания, личности, деятельности. Именно социальная деятельность человека является стержневой характеристикой личности. Трудовая деятельность, формирует личность и накладывает свой отпечаток на многие ее особенности. Развитие личности в процессе трудовой деятельности, влияние профессиональной роли на психологию личности, формирование ее мировоззрения, ценностных установок, профессионального типа характера – это достаточно актуальная проблема для современной психологии и практики работы с людьми. Одна из важнейших задач общества – это формирование гармонично развитой личности, профессионала. Но чтобы эффективно решать эту задачу, необходимы компетентные рекомендации со стороны психологов, а их можно дать, лишь тщательно изучив феномен “профессиональной деформации”. Профессиональная деформация может оказывать как негативное влияние на личность, о чем говорится в большинстве работ по этой теме, так и позитивное.

Цель проводимой лекции: изучение профессиональной деформации личности.

Объект: профессиональная деятельность человека.

Предмет: деформация личности в профессиональной деятельности.

Задачи:

1. Освещение общих представлений о профессиональной деформации личности;
2. Освещение профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания

Профессиональная деформация личности — изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности. Огромное влияние профессиональная деформация накладывает на личностные особенности представителей тех профессий, работа которых связана с людьми. Последняя форма профессиональной деформации у них выражается в формальном, сугубо функциональном отношении к людям.

Профессиональная деформация сотрудников сферы обслуживания, а именно магазина заключается в том, что на рабочем месте, при обслуживании покупателей, сотрудник проявляет негативное отношение к покупателям (так как в магазин приходят покупатели с различным достатком, в различном психическом состоянии и т.п.) В не рабочего места профессиональная деформация заключается в негативном отношении к сотрудникам других магазинов, когда сотрудник становится сам покупателем, я начинает предвзято относиться к работникам магазина, который он посещает для совершения покупок. Так же если рассматривать сотрудников магазина, которые находятся на руководящих должностях, профессиональная деформация заключается в диктовке определенных правил в семье, контроль своих членов семьи, а следствие выражение агрессии на своих близких.

Согласно выводам психологов, у сотрудников сферы обслуживания профессиональная деформация заключается в психологической дезориентации

из-за постоянного давления на них как внешних, так и внутренних факторов. Она выражается в высоком уровне агрессивности, неадекватности в восприятии людей и ситуаций, наконец, в потере смысла к жизни. Все это порождает еще одну общую для многих руководителей проблему: невозможность к эффективной самореализации и совершенствованию.

Профессиональная деформация личности может носить эпизодический или устойчивый, поверхностный или глобальный, положительный или отрицательный оттенок. Профессиональная деформация проявляется в профессиональном сленге, в манерах поведения, даже во внешнем облике. В большинстве случаев профессиональная деформация проявляется явлениями такими как, административный восторг, управленческая эрозия, синдром эмоционального выгорания.

Административный восторг — своеобразное психологическое состояние, которое выражается в чрезмерном использовании своих полномочий и злоупотреблении своей властью. Административный восторг приводит к административному произволу. Нередко данное проявление в поведении является одним из доказательств профессиональной деформации личности у руководителей разных рангов.

Выражение «административный восторг» впервые было употреблено в романе «Бесы» Ф.М. Достоевского. Сам автор объяснял это понятие таким образом: «Любое ничтожество волею судеб посаженное продавать пассажирам билеты в железнодорожной кассе тут же представляет себя большим начальником и уже не выдаёт билеты как ему положено по его ничтожной должности всем приходящим, но и уже решает, кому билет дать, а кому его не дать! И не продать билет такое ничтожество может уже просто потому, что ему не понравится лицо пассажира!».

Управленческая эрозия — один из интересных психологических явлений. Управленческая эрозия заключается в том, что со временем продуктивность деятельности руководителей снижается. Долгое нахождение на должности руководителя приводит к тому, что принятые решения становятся все менее

эффективными и рациональными. Власть как организующая и направляющая сила, искажается.

Наибольшая опасность угрожает тем, кто занимает высших рангов должности. Это связано с тем, что в процессе реализации руководящих функций власти над другими людьми приносит человеку все большее удовольствие. В этом случае человек не столько заинтересован делом, сколько стремится к доминированию. Общественная польза заменяется личным удовольствием и упоением властью. Стремление к господству у такого руководителя подчиняется тем же законам, что и наркомания. Увеличение власти никогда не дает ему полного удовлетворения. Наоборот, оно вызывает еще большее стремление контролировать, и влиять на других. Чем больше власти, тем сильнее интерес к ее расширению.

Руководители под влиянием данного явления становятся все более эгоистичными. Проблема сохранения и расширения властных полномочий становится для них одной из самых важных. Такие руководители постоянно расширяют сеть контролирующих или репрессивных средств. Желая оправдать свои действия, могут создавать мифы о врагах и различных угрозах для предприятия. Возникновение и развитие управленческой эрозии не зависит от стиля руководства. Ей подвержены руководители, которые трактуют как демократический, так и авторитарный стиль. Этот стиль, сначала эффективный, со временем может потерять свою практическую направленность и значимость. Новые условия часто требуют новых форм управления, тогда как руководители сохраняют старые формы и стратегии управления.

Испытанные методы реализации власти со временем становятся анахронизмом; схемы решений и средства контроля не дают ожидаемого эффекта. Руководители, которые хуже других приспособляются к новым условиям и настоятельно защищают старые методы руководства, принимают все худшие решения, все хуже осуществляют функции организации и реализации управления.

Основным методом профилактики управленческой эрозии является ротация на руководящих должностях. Поэтому на многих предприятиях определен максимальный срок выполнения руководящих функций. По прошествии какого-то времени, руководство поручается новым людям. Новые люди, как правило, демонстрируют большую заинтересованность, творчество и энтузиазм.

Синдром эмоционального выгорания («эмоциональное сгорание») — специфический вид профессиональной деформации человека, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

Термин «burnout» («эмоциональное выгорание») был предложен американским психиатром Фрейденбергом в 1974 г. Иногда его переводят на русский язык как: «эмоциональное сгорание» или «профессиональное выгорание».

Синдром эмоционального выгорания проявляется:

1. В чувстве безразличия, эмоционального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
2. В дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);
3. В негативном самовосприятии в профессиональном плане — недостаток чувства профессионального мастерства.

Выделяют три основных фактора, играющие существенную роль в синдроме эмоционального выгорания — личностный, ролевой и организационный.

Проведенные исследования показали, что такие переменные, как возраст, семейное положение, стаж данной работы, никак не влияют на эмоциональное выгорание. Но у женщин в большей степени развивается эмоциональное истощение, чем у мужчин, у них отсутствует связь мотивации (удовлетворенность оплатой труда) и развития синдрома при наличии связи со значимостью работы как мотивом деятельности, удовлетворенностью профессиональным ростом.

Психолог Фрейденберг описывает «сгорающих» как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и — одновременно — неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. Махер пополняет этот список авторитаризмом и низким уровнем эмпатии. В. Бойко указывает следующие личностные факторы, которые способствуют развитию синдрома эмоционального выгорания: склонность к эмоциональной холодности, склонность к интенсивному переживанию негативных обстоятельств в профессиональной деятельности, слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности.

Установлена связь между ролевой конфликтностью, ролевой неопределенностью и эмоциональным выгоранием. Работа в ситуации рационального распределения ответственности ограничивает развитие синдрома эмоционального сгорания, а при нечеткой или неравномерно распределенной ответственности за свои профессиональные действия этот фактор резко возрастет даже при существенно низкой рабочей нагрузке. Способствует развитию эмоционального выгорания те профессиональные ситуации, при которых совместные усилия не согласованы, в которых нет интеграции действий, имеется конкуренция, в то время как успешный результат зависит от слаженных действий.

Развитие синдрома эмоционального выгорания связано с наличием напряженной психоэмоциональной деятельности: интенсивное общение, подкрепление его эмоциями, интенсивное восприятие, переработка и интерпретация получаемой информации и принятие решений. Другой фактор развития эмоционального выгорания — не стабильность организации деятельности и неблагоприятная психологическая атмосфера. Такая организация и планирование трудовой деятельности, недостаточность необходимых средств, наличие бюрократических моментов, многочасовая работа, имеющая трудноизмеримое содержание, наличие конфликтов как в системе «руководитель — подчиненный», так и между коллегами.

Выделяют еще один фактор, обуславливающий синдром эмоционального выгорания — наличие психологически трудного контингента, с которым приходится иметь дело профессионалу в сфере общения (тяжелые больные, конфликтные покупатели, «трудные» подростки и т.д.).

Все мы ходим в магазины для совершения различных покупок. А в магазинах нас встречают приветливые люди, помогающие выбрать товар и сделать нужные покупки. Всех этих людей объединяет одна профессия.

Продавец — самая популярная профессия в наше время.

Торговлей люди занимаются с давних времен. Изначально был простой обмен товарами, но потом люди придумали деньги и это упростило торговлю. Предшественником продавца был купец. Купцы, путешествуя по всему свету, покупали разные товары, продавали и так же обменивали их. С ростом населения стали появляться крупные магазины, торговые центры и тогда появилась новая профессия — продавец.

Продавец должен обладать такими качествами, как вежливость, ответственность, терпеливость, умение грамотно строить свою речь. Продажи — это и интересно и сложно. Продавец должен хорошо разбираться в людях, чтобы успешно реализовать свои товары.

В современном мире профессия продавца имеет множество специализаций. В маленьких магазинах в основном работают продавцы-универсалы. В их обязанности входит консультирование покупателей, помощь в выборе товара покупателями, взвешивание упаковывание товаров и оформление их на кассе. В крупных магазинах и супермаркетах обязанности продавцов разделены. Есть продавцы-консультанты, которые помогают покупателям выбрать нужный товар и есть продавцы-кассиры, которые оформляют покупку на кассе.

Положительной стороной данной профессии является возможность начать работу, не имея опыт, а так же гибкий график работы. Соответственно это может заинтересовать молодежь, особенно студентов.

Отрицательной стороной профессии продавца может послужить тяжелые условия труда, а именно нахождение в течении рабочего дня в активном движении, что в итоге провоцирует сильную усталость под конец рабочего дня.

Продавцов, не редко еще называют менеджерами по продажам. Данные специалисты занимаются, в основном, продажей крупных, оптовых партий товаров или занимаются реализацией различных услуг.

Профессия «Продавец» — хорошая возможность для начала трудовой деятельности и прекрасная школа для выработки полезных личных качеств, которые пригодятся любому человеку на любой работе.

Т.к. это профессия относится к типу «человек-человек», то для продавца, как правило, характерен частный случай профессиональной деформации – эмоциональное выгорание.

Можно предположить, что синдром эмоционального выгорания, характеризующийся эмоциональной сухостью продавца, расширением сферы экономии эмоций, личностной отстраненностью, игнорированием индивидуальных особенностей покупателей, оказывает достаточно сильное влияние на характер профессионального общения продавца.

Под эмоциональным выгоранием понимается чувство эмоциональной истощенности и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, которые приходят для лечения, консультации, получения образования и т.д. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными; возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем раздражении, которое со временем прорывается наружу, и приводит к конфликтным ситуациям.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней.

Синдром профессионального выгорания развивается постепенно. Он проходит три стадии (Маслач, 1982) — три лестничных пролета в глубины профессиональной непригодности:

СТАДИЯ №1

1. начинается приглушением эмоций, сглаживанием остроты чувств и свежести переживаний; специалист неожиданно замечает: вроде бы все пока нормально, но... скучно и пусто на душе;

2. исчезают положительные эмоции, появляется некоторая отстраненность в отношениях с членами семьи;

3. возникает состояние тревоги, неудовлетворенности; когда возвращаешься домой, все чаще хочется сказать: «Не лезьте ко мне, оставьте меня в покое».

СТАДИЯ №2

1. возникают недоразумения с клиентами, сотрудник в кругу своих коллег начинает с пренебрежением говорить о некоторых из них;

2. неприязнь начинает постепенно проявляться *в присутствии* клиентов — вначале это антипатия, которая с трудом сдерживается, а затем и вспышки раздражения. Подобное поведение сотрудника — это неосознаваемое им самим проявление чувства самосохранения при общении, превышающем безопасный для организма уровень.

СТАДИЯ №3

1. притупляются представления о ценностях жизни, эмоциональное отношение к миру выравнивается, сотрудник становится опасно равнодушным ко всему, даже к собственной жизни;

2. так же сотрудник по привычке может сохранять внешнюю респектабельность и самоуверенность, но его глаза теряют к интереса к чему бы то ни было, и почти физически ощутимый холод безразличия поселяется в его душе.

Ниже приведены аспекты профессионального выгорания.

Первый аспект — *снижение самооценки*. Как следствие, такие «сгоревшие» работники чувствуют беспомощность и апатию. Со временем это может перейти в агрессию и отчаяние.

Второй аспект — *одиночество*. Люди, которые страдают от эмоционального выгорания, не в состоянии установить адекватный контакт с людьми.

Третий аспект — *эмоциональное истощение, соматизация*. Усталость, апатия и депрессия, которые сопровождают эмоциональное сгорание и приводят к серьезным физическим недомоганиям — мигрени, гастриту. Симптомы профессионального выгорания:

Первая группа – психофизические симптомы:

1. чувство постоянной усталости не только по вечерам, но и по утрам, сразу после сна (симптом хронической усталости);
2. чувство эмоционального и физического истощения;
3. снижение восприимчивости и реактивности в связи с изменениями внешней среды (отсутствие реакции любопытства на фактор новизны или реакции страха на опасную ситуацию);
4. чувство слабости, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей;
5. частые беспричинные головные боли; постоянные расстройства желудочно-кишечного тракта;
6. резкое изменение веса;
7. полная или частичная бессонница;
8. постоянное заторможенное, сонливое состояние и желание спать в течение всего дня;
9. одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;
10. заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних, телесных ощущений.

Вторая группа – социально-психологические симптомы:

1. чувство безразличия, скуки, пассивности и депрессии (пониженный эмоциональный тонус, чувство подавленности);
2. чувство раздражительности на незначительные, мелкие события;
3. частые нервные срывы (вспышки немотивированного гнева или отказы от общения, уход в себя);
4. постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины, обиды, стыда, подозрительности, скованности);
5. чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревоги;

Третья группа – поведенческие симптомы:

1. Ощущение того, что работа становится все тяжелее, а выполнять ее все труднее;
2. сотрудник меняет свой рабочий режим (увеличивает или сокращает время работы);
3. без необходимости, берет работу на дом, но дома ее выполняет;
4. руководитель затрудняется в принятии решений;
5. чувство бесполезности, неверие в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
6. невыполнение важных задач и замедленность на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;
7. дистанцированность от сотрудников и людей, повышение неадекватной критичности;
8. частое употребление алкоголя, частое курение, применение наркотических средств.

Нередко бывает, что в работе профессионала проявляется психологическая защита. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется, и тогда человек очень переживает стрессовые

ситуации, конфликты, ошибки, которые он допустил. Эмоциональное выгорание оборачивается безразличием и апатией.

Выгорание инфекционно и может быстро распространяться среди сотрудников. Те, кто подвержен выгоранию, становятся циниками, пессимистами; Такие люди взаимодействуя на работе с другими людьми, которые находятся под воздействием такого же стресса, могут быстро превратить целую группу людей в собрание “выгорающих”.

Предотвратить возникновение и развитие синдрома эмоционального сгорания легче, чем бороться с его последствиями. Ведь это не внезапное поражение, а протяженный во времени процесс, в котором активно участвует и сам человек. Заметив своевременно симптомы, можно справиться с болезнью самостоятельно. Если же не обращать должного внимания на скверные признаки, человек рискует дойти до последней ступени развития этой опасной болезни, и для возвращения в норму ему потребуется квалифицированное лечение и долгий период восстановления.

Методические разработки своевременного и компетентного информирования представителей коммуникативных специальностей о симптомах профессиональной деформации и факторах, способствующих его развитию, широко применяются как в нашей стране, так и за рубежом.

Нужно стараться предупредить профессиональную деформацию. Для этого необходимо исследовать мотивы выбора данной профессии, а затем контролировать различные проявления стресса, создавать здоровую систему поддержки и за пределами рабочего пространства и стремиться жить радостной и физически активной жизнью.

Важно отметить ещё один аспект, которому в большинстве источников не уделено внимание – это апатия и потеря интереса, которые развиваются у работников, в середине карьеры, вследствие этого человек бросает учёбу и останавливаются в развитии. Важным аспектом для предоставления качественных услуг является внедрение на рабочем месте принципов супервизии.

Супервизия – наблюдение за работой персонала социальных служб, работников, со стороны руководителя.

В данном случае супервизия рассматривается как наблюдение за самим собой, для оценивания своего поведения, эмоционального состояния, проведения анализа о проделанной работе и т.п. Помимо этого, супервизия способствует укреплению своей веры, и веры в себя, так и в возможности клиента.

Для профилактики профессиональной деформации вокруг сотрудника нужно создать обучающую среду, у него должны быть чётко определены обязанности и рабочая нагрузка.

Качества, которыми должен обладать сотрудник, для того чтобы не допустить профессиональную деформацию:

1. хорошее здоровье и сознательная целенаправленная забота о своём физическом состоянии (постоянные занятия спортом, здоровый образ жизни);
2. высокая самооценка и уверенность в себе, своих способностях и возможностях;
3. опыт успешного преодоления профессионального стресса;
4. способность конструктивно меняться в напряженных условиях;
5. высокая мобильность;
6. открытость;
7. общительность;
8. самостоятельность;
9. стремление опираться на собственные силы;
10. способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности – как в отношении самих себя, так и других людей из жизни вообще.

Знать об этом явлении недостаточно для самостоятельной борьбы с ним. Необходимо научиться справляться с эмоциональной перегрузкой. Самый общий (но от того не менее хороший) совет —на ежедневной основе снимать напряжение с помощью спорта, медитаций, музыки и т. п. Каждый человек

должен определить, что подходит именно ему. Главная задача — добиться полной релаксации организма.

Данный принцип следует распространить на отдых как таковой: каждый выходной и каждый пятиминутный перерыв должны быть наполнены именно расслаблением, а не срочными производственными делами.

Важно четко разделять личное и профессиональное пространства в жизни. Конечно, иногда приходится жертвовать своими интересами ради срочных дел, но не ежедневной основе. Для трудоголика смыслом существования становится процесс работы, а за пределами рабочего пространства значимого ничего не существует. К трудоголизму нередко приводит искренняя и на первый взгляд безобидная увлеченность любимым делом. Человек настолько сгорает, что не замечает, как оказывается в замкнутом круге, где нет никаких радостей, кроме работы. Или с помощью трудовой загруженности человек спасается от проблем в других сферах жизни. А иной раз руководитель, который страдает такой зависимостью, подчиняет своему распорядку и графику всех подчиненных.

Специалисты советуют не отказываться от хобби даже при крайне напряженном расписании, искать интересные дела, никак не связанные с профессией, находить в себе силы для тесного общения с близкими людьми.

Существует еще одна полезная рекомендация: не копить негативные эмоции. Необходимо делиться с окружающими, говорить о своих чувствах, проблемах, жаловаться на усталость и перенапряжение. Конечно, обсуждать это можно только с теми, кто захочет выслушать, не останется равнодушным и не станет насмехаться. При разговоре с близкими людьми, можно разрядиться, и отвлечься, выслушивая ответные жалобы на жизнь. И к тому же дать возможность выговориться собеседнику.

Другими словами, человеку необходимо иметь помимо работы насыщенную и яркую жизнь, в которой присутствуют хобби, тогда и в профессиональном смысле такой человек будет успешен.

Профессиональная деформация представляет собой изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности.

3.2. Разработка оценочного теста по проведенной лекции для сотрудников магазинов «Красное и Белое».

Необъемлемой частью учебно-воспитательного процесса, является диагностика педагогического характера. На протяжении долгого промежутка времени она осуществлялась только на основе интуиции педагога, а на научный анализ результатов ученика не уделялось особого внимания. Когда образование формализовалось, и стало массово, потребовались критерии оценивания результатов процесса обучения и необходимость разработки точных диагностических действий. Опора, для создания инструментов оценивания, послужили методы дифференциальной и экспериментальной психологии.

Прежде всего, одним из инструментов стали тесты. Под влиянием их распространения появилась такая междисциплинарная наука, как тестология (от англ. test – проба, гр. logos – знание), занимающаяся созданием качественных и научно обоснованных измерительных диагностических методик.¹

Состав теста должен обладать целостной структурой, состоять из заданий, правил их выполнения, оценок, и рекомендаций по объяснению результатов. Целостность теста означает взаимосвязь заданий, их принадлежность общему измеряемому фактору. Каждое задание теста выполняет отведенную ему роль и потому ни одно из них не может быть изъято из теста без потери качества измерения. Структуру теста образует способ связи заданий между собой. В основном, это так называемая факторная структура, в которой каждое задание связано с другими через общее содержание и общую

¹ Дудина М. М. Основы психолого-педагогической диагностики: учебное пособие. Екатеринбург: РГПУ, 2017. С. 39

вариацию тестовых результатов. Традиционный тест представляет собой единство, по меньшей мере, трех систем: содержательной системы знаний, описываемой языком проверяемой учебной дисциплины; формальной системы заданий возрастающей трудности; статистических характеристик заданий и результатов испытуемых¹.

В последнее время, педагогическая тестология активно развивается, как прикладная отрасль педагогического знания. Базовые понятия играют немаловажную роль в развитии любой области научного знания. В теории тестов основным является понятие «педагогическое задание». Задания могут формулироваться как в тестовой, так и не в тестовой форме.

Требования, которые предъявляют к заданиям в тестовой форме: правильность предметного содержания задания, логичность высказывания, правильность формы, краткость, наличие места для ответов, правильность расположения элементов задания, одинаковость правил оценки ответов, одинаковость инструкции для всех испытуемых, адекватность инструкции форме и содержанию задания.

По типу ответов тестовые задания делят на две большие группы: открытой и закрытой формы.

Задания открытой формы сформулированы так, что готового ответа нет, а испытуемые должны вписать ответы самостоятельно в отведенном для этого месте. Если в заданиях предусмотрены готовые варианты ответов, то такую форму заданий можно назвать закрытой. Задания закрытой формы могут иметь разнообразную внутреннюю конструкцию.

Требования к заданиям открытой формы: краткость формулировок задания (следует использовать краткие формулировки, поэтому утвердительная форма предпочтительнее, чем вопросительная); точность формулировок заданий; наличие однозначного правильного ответа. Недостатки заданий открытой формы: неоднозначность формулировок заданий; сложность подбора

¹Аванесов В.С. Теория и практика педагогических измерений: учебное пособие. Екатеринбург: УГТУ-УПИ, 2005. С. 11.

компактных формулировок заданий (если объем задания большой, тратится больше времени на его прочтение и осмысление, чем на ответ); сложность конструирования заданий; трудности, связанные с использованием технических средств, для обработки результатов тестирования.

Достоинства заданий открытой формы: отсутствует возможность угадывания правильного ответа; задания удобно использовать при проверке номенклатурных знаний, учебной эрудиции обучаемых.

Таким образом, общим для тестирования является наличие стандартизированных заданий, составленных по определенным правилам. Тесты как инструменты должны отвечать общим требованиям, предъявляемым к их разработке и процедуре использования. Педагогическое тестирование, как правило, используется для диагностики сформированности результатов, полученных в процессе обучения и воспитания, – знаний, умений, навыков, а в последнее время – компетенций.

Для подведения итога проведенной лекции, был разработан оценочный тест (Приложение 2).

Тест поможет выявить полезность данной лекции, степень усвоения материала сотрудниками.

Тест состоит из 6 вопросов. Ответы на вопросы в тесте открытые, и подразумевают трактовку изученного материала.

Оценивание – процесс анализа, определения, сбора и накопления данных, используемых для оценки достижения результатов, целей учебной деятельности.

Критерии оценивания

За правильное дополнение определений ставится 1 балл.

6 баллов – оценка «отлично»

5 баллов – оценка «хорошо»

4 баллов – оценка «удовлетворительно»

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Профессиональные деформации предполагают собою перемену свойств личности (стандартов восприятия, ценностных ориентаций, нрава, методов общения и манеру поведения), возникающие при продолжительном исполнении трудовой деятельности.

Наибольшее влияние профессиональные деформации оказывают на личностные особенности представителей тех специальностей, труд которых связан с другими людьми. Крайняя форма профессиональных деформаций индивида у данных сотрудников, выражается в формальном, предвзятом, агрессивном отношении к людям. Профессиональные деформации личности могут носить повторяющийся характер или устоявшийся, поверхностный или глобальный, позитивный или негативный характер. Они проявляются в профессиональном жаргоне, в манерах поведения, даже в физическом облики. Частными случаями профессиональной деформации являются административный восторг, управленческая эрозия и синдром эмоционального выгорания.

Непосредственно, сущность профессиональных деформаций заключается в том, что под влиянием исполнения своей работы у человека изменяются большинство качеств личности, возникает профессиональная роль, проявляющаяся и вне профессиональной среды.

Это главное изменение человеческих качеств под влиянием профессии, которые можно наблюдать в различных специальностях. Но особенно сильно оно проявляется у представителей тех профессий, которые имеют дело с людьми – в это число специальностей входят и сотрудники сферы обслуживания. Предприниматель, руководитель должен иметь дело одновременно с представителями нескольких профессий, чтобы эффективно организовать трудовой процесс и выполнить свои поставленные планы. А профессиональное мышление у данных представителей ограничено только интересами своей профессии. Профессиональное мировоззрение всегда более

ограничено, чем философское, гуманистическое и другие формы мышления, не связанные с узкими рамками профессиональной специализации.

Что касается профессиональных деформаций сотрудника сферы обслуживания, то для него, как правило, характерен частный случай профессиональной деформации – эмоциональное выгорание — специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.

Работники сферы обслуживания выполняют преимущественно функции, связанные с оказанием индивидуальных услуг в сфере бытового обслуживания населению. Сфера обслуживания – это особый сектор экономики, и требования к работникам здесь тоже отличаются некоторыми нюансами. Работники сферы обслуживания должны обладать определенными свойствами и качественными характеристиками, для дальнейшей успешной трудовой деятельности.

Одна из самых частых причин профессиональной деформации, как утверждают специалисты, — это специфика ближайшего окружения, с которым вынужден иметь общение работающий специалист, а также специфика его труда. Другой не менее важной причиной профессиональной деформации является разделение труда и все более узкая специализация профессионалов. Ежедневная работа, на протяжении многих лет, по решению типовых задач не только совершенствует профессиональные знания, но и формирует профессиональные привычки, стереотипы, определяет стиль мышления и стили общения.

Мероприятия по профилактике профессиональных деформаций – это комплекс предупреждающих действий, которые ориентированы на уменьшение вероятности развития и профессиональных деформаций. Непосредственно, нужно использовать методы управления сознанием, уметь переключаться между видами производимой деятельности.

Характеризуется синдром эмоционального выгорания такими качествами как, отстраненностью, экономией своей энергии, во вред клиентам,

игнорирование индивидуальных особенностей клиентов, а самое главное сильно влияет на характер общения сотрудника, с клиентами и коллегами.

Исходя из данных, полученных, в процессе проведенного мною исследования, можно отметить, что синдром эмоционального выгорания у разных сотрудников, выявляется по разному: 4 сотрудника из 16 испытывали данный синдром, 8 сотрудников ответили, что никогда не испытывали, и, 4 сотрудника ни разу не слышали и не ощущали проявления данного явления.

Предотвратить возникновение и развитие синдрома эмоционального сгорания непосредственно будет легче, чем бороться с его последствиями. Эмоциональное выгорание – это продолжительный процесс, при котором личность принимает активное участие. Необходимо стараться предотвратить деформацию. Для этого необходимо исследовать мотивы выбора данной профессии, а затем контролировать различные проявления стресса, создавать здоровую систему поддержки и за пределами рабочей атмосферы стремиться жить радостной и физически активной жизнью.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Ахиезер А. С.* Культурно-психологические проблемы осмысления и «решения» переходных процессов // Мир психологии. — 2000. - 322с.
2. *Баробанова М.В.* Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания». - М.: Педагогика, 2005. - 527с.
3. *Безносков С.П.* Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. - СПб.: Речь, 2004. - 272с.
4. *Бодров В. А.* Психологический стресс: развитие и преодоление. Москва. 2006. – 40с.
5. *Бодров В.А.* Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов – М.. ПЕР СЭ, 2001 – 511с.
6. *Бойко В.В.* Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. - М.: Наука, 2003. - 154с.
7. *Водопьянова Н. Е.* Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 343с.
8. *Волков Б.С.* Основы профессиональной ориентации.- М.: Академический проект: Фонд «Мир», 2007. - 333с.
9. *Волкова Е. Н.* Субъектность педагога: теория и практика : — М., 1998. — 308с.
10. *Гидденс Э.* Социология. М.: Эдиториал УРСС, 2005. 632с.
11. *Гордин В. Э.* Менеджмент в сфере услуг / В.Э. Гордин, М.Д. Сущинская. - М.: Бизнес-пресса, 2017. - 272с.
12. *Гринберг Д.* Управление стрессом. 7-е изд. - СПб.: Питер.- 2002.
13. *Гуревич П.С.* Психология личности: Учебное пособие для студентов вузов / П.С. Гуревич. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 559с.
14. *Дружилов С. А.* Профессиональные деформации и деструкции: феноменология и подходы к изучению / С. А. Дружилов // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. — 2013. — № 12. — 247с.

15. *Зеер Э.Ф.* Психология профессий: Учебное пособие для студентов вузов. – 2-е изд., перераб., доп - М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2003, - 336с.
16. *Ипатов А. В.* Профессиональные деформации и их профилактика: монография / А. В. Ипатов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 154с.
17. *Каменская В. Г.* Психологическая защита и мотивация в структуре конфликта. — СПб.,1999. — 144с.
18. *Карпов А.В.* Психология труда: учебник для студентов вузов / А.В. Карпов. - М.: Владос - Пресс, 2005. - 352с.
19. *Клейберг Ю. А.* Психология девиантного поведения. — М.: ТЦ «Сфера», 2001. — 160с.
20. *Константинов В. В.* Профессиональная деформация личности : учеб, пособие для академического бакалавриата / В. В. Константинов. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 158с.
21. *Кузнецова Е. В.* Психология стресса и эмоционального выгорания : учеб, пособие для студ. факультета психологии / Е. В. Кузнецова, В. Г. Петровская, С. А. Рязанцева. — Куйбышев, 2012.— 96с.
22. *Липский И. А.* Социальная педагогика: Методологический анализ. М.: ТЦ Сфера, 2004. 320с.
23. *Липский И.А.* Социальная педагогика: Методологический анализ. М.: ТЦ Сфера, 2004. 320с.
24. *Малярчук Н. Н.* Профилактика профдеформаций : учеб, пособие / Н. Н. Малярчук. — Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2013. — 292с.
25. *Никифоров Г.С.* и др. Практикум по психологии профессиональной деятельности и менеджмента / Г.С. Никифоров и др. - СПб.: Питер, 2001. 240с.
26. *Никифоров Г.С.* Психология здоровья. - СПб: Речь, 2002. - 256с.
27. *Орел В.Е.* Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. - СПб: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2006. - 221с.

28. *Полякова О.Н.* Стресс: причины, последствия, преодоление. - СПб: Речь, 2008. - 144с.
29. *Пряжникова Е. Ю.* Психология труда: теория и практика : учебник для бакалавров / Е. Ю. Пряжникова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 520с.
30. *Пуховский Н.Н.* Терапия ментальных расстройств или другая психиатрия: учеб.пособие/ Н.Н. Пуховский. - М.: Акад. Проект, 2003. - 233с.
31. *Романов П., Ярская-Смирнова Е.* Социология профессий: аналитические перспективы и методология исследований (Библиотека Журнала исследований социальной политики). М.: ООО «Вариант», 2015. - 234с.
32. *Рябченко И. В.* Психология совладающего поведения сотрудников милиции. Психопедагогика в правоохранительных органах. 2007
33. *Самаль Е.В.* Методика преподавания психологии: курс лекций / Е В. Самаль.- Мн.: МГЭИ, 2005.- 212с.
34. *Скрынникова И. А.* Маркетинг в сфере услуг / И.А. Скрынникова. - Москва: СИНТЕГ, 2012. - 208с.
35. *Толочек В.А.* Современная психология труда. СПб.: Питер, 2005. 479с.
36. *Фромм Э.* Бегство от свободы. — М. : «Прогресс», 1990. — 272с.
37. *Шейнов В. П.* Искусство торговли. Эффективная продажа товаров и услуг / В.П. Шейнов. - М.: Харвест, 2016. - 416с.
38. *Панкратова Л., Заглодина Т., Курчина Е., Фалалеева Е.* Копинг стратегии в профилактике профессиональной деформации у специалистов по социальной работе./Eurasian Journal of Analytical Chemistry.2018.№ 13(1b).P.1-9.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Оценочный тест

1. Что такое **профессиональная деформация личности**?

_____.

Ответ: *Изменение качеств личности (стереотипов восприятия, ценностных ориентаций, характера, способов общения и поведения), которые наступают под влиянием длительного выполнения профессиональной деятельности. Вследствие неразрывного единства сознания и специфической деятельности формируется профессиональный тип личности.*

2. **Административный восторг** - психологическое состояние

_____.

Ответ: *Административный восторг — своеобразное психологическое состояние, которое выражается в чрезмерном использовании своих полномочий и злоупотреблении своей властью.*

3. **Управленческая эрозия** - _____.

Ответ: *Управленческая эрозия — психологический явление, При котором продуктивность деятельности руководителя снижается.*

4. **Синдром эмоционального выгорания** - _____.

Ответ: *Синдром эмоционального выгорания — вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.*

5. Перечислите, какими качествами должен обладать продавец?

Ответ:

1. тактичность;
2. коммуникабельность;
3. внимательность;
4. доброжелательность;
5. устойчивость к психологическому давлению;
6. пунктуальность;
7. активность;

ответственность

6. В чем заключается принцип супервизии?

Ответ: наблюдение за работой персонала социальных служб, работников, со стороны руководителя.