

УДК 159.9.072
Doi: 10.26456/vtspyped/2024.3.049

ОТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО НЕБЛАГОПОЛУЧИЯ К ВЫГОРАНИЮ СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ С ПОЗИЦИЙ РЕСУРСНОГО ПОДХОДА

Н.П. Коротун, Н.Е. Водопьянова

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»,
г. Санкт-Петербург

Статья посвящена изучению личностных факторов профессионального неблагополучия и описанию факторов противодействия выгоранию работников сферы услуг с позиций ресурсного подхода. Повышение профессионального благополучия, увеличение возможностей сотрудников по реализации профессиональных мотивов в целом и возможности повышения профессиональной компетентности в частности, а также подбор кадров, обладающих определенными личностными качествами, являются способами предотвращения и преодоления рисков профессионального выгорания.

***Ключевые слова:** профессиональное выгорание, субъектно-ресурсный подход, профессиональное благополучие, возможность реализации мотивов, личностные характеристики.*

Современная эпоха характеризуется стремительными переменами, которые оказывают серьезное влияние и на характер профессиональной деятельности, и на повседневную жизнь. Согласно новейшим исследованиям, «целый пул трудовых функций в различных секторах экономики будет подвержен автоматизации или исчезновению. В рамках новой цифровой экономики формируется спрос на специалистов нового типа, перед которыми будут стоять задачи, требующие творческого подхода, готовности к сотрудничеству с другими людьми и с системами искусственного интеллекта. Состав навыков, востребованных рынком труда, постепенно трансформируется, и речь идет о навыках будущего, многие из которых уже спрогнозированы и определены в настоящий момент» [7, с. 589]. Как отмечают российские ученые, в числе принципиальных «навыков будущего» большое место отведено способности человека к психологической адаптации, стрессоустойчивости, коммуникативности, способности работать в команде и разделять общие ценности в коллективе.

При повышении требований к человеку одновременно обнаруживается и растущая неопределенность, с которой вынуждены сталкиваться работники практически во всех сферах профессиональной жизни: от невозможности точно прогнозировать графики работы и

© Коротун Н.П.,
Водопьянова Н.Е., 2024

содержание рабочего процесса – до невозможности рассчитывать на устойчивость и стабильность самой профессиональной сферы.

Такого рода опасения и неуверенность автоматически затрагивают не только уже работающих специалистов, которые оказываются в ситуации риска утраты работы, но также и начинающих профессионалов, обучающихся, в целом – молодежь, которой будет всё труднее прогнозировать тенденции социально-экономического и даже этического характера.

При этом, при всей видимости объективности тех процессов, которые обнаруживаются в социально-экономических отношениях, сама по себе эпоха постиндустриализма, по мнению Д. Белла, является наиболее «человеко-центрированной» в том смысле, что «человек становится всё больше элементом социальной системы» – так, что эта система перестает быть предсказуемой и прогнозируемой [1, с. 171–172].

В отличие от предыдущих исторических эпох, центрированных вокруг секторов «реального производства», постиндустриальный период развития общества тесно связан с социальными и информационными факторами. Общество переходит от потребления материальных благ к потреблению услуг, которые становятся одной из центральных ценностей в социальной и экономической иерархии.

Само представление о социальных благах эпохи постиндустриализма провоцирует развитие сферы услуг, которая, в отличие от предыдущих исторических периодов, приобретает значение, далеко выходящее за границы сферы обслуживания. Сфера услуг перестает ассоциироваться с низкоквалифицированными прикладными действиями (уборщик, официант, курьер), активно срастаясь с самими передовыми и влиятельными сферами: новейшие информационные технологии, электронные финансовые коммуникации и т.п. Меняется сам статус и понимание роли и компетенций работников в сфере обслуживания. Требования работодателей и клиентов становятся всё более высокими, да и сам характер социальных и экономических отношений становится всё более стремительным и напряженным, порождая стрессовые ситуации и реакции.

Риски профессионального неблагополучия и профессионального выгорания у сотрудников сферы обслуживания

Стремительность трансформаций, ускорение всех жизненных процессов, активное «срастание» личного и профессионального (постоянная информационная напряженность, ненормированный рабочий день, смешение личного и профессионального успеха и т.п.) – все эти факторы делают работу в сфере услуг особенно стрессогенной. Становятся максимально востребованы именно личные, «человеческие» качества сотрудника – т.е. он должен оставаться «в ресурсе», быть максимально открытым, гибким, настроенным к диалогу и с клиентом, и с работодателем.

Новейшие исследования показывают не только необходимость обращения к общим механизмам профессионального стресса и адаптации к нему, к задействованию ресурсов в противостоянии выгоранию, но и важность описания профессиональной специфики тех или иных отраслей экономики.

С одной стороны, сфера обслуживания сегодня выглядит чрезвычайно широкой, с другой – сотрудников в этой профессиональной области часто можно рассматривать как обладающих целым спектром взаимопересекающихся компетенций. Любой сотрудник сферы обслуживания должен быть не только профессионально подготовлен, но и должен обладать целым спектром личных качеств, способствующих поддержанию системы коммуникаций с клиентами.

Вследствие многоаспектности деятельности сотрудников сферы обслуживания именно они находятся в группе риска стремительного перехода от профессионального неблагополучия – к профессиональному выгоранию, которое является сложной системой взаимодействия социальных и личных факторов. Н.Е. Водопьянова отмечает, что динамика синдрома выгорания движется от «ресурсного выгорания» субъекта деятельности к «выгоранию» (деформации) личности, что создает уже не только социальные и организационные риски, но ставит под угрозу здоровье и психическое самочувствие субъекта [2, с. 5–7].

Субъектно-ресурсный подход к феномену профессионального выгорания позволяет обобщить достижения разных подходов, ориентирующихся на параметры личностных состояний субъекта, ведь, как известно, при одних и тех же негативных условиях разные люди по-разному реагируют на профессиональный стресс.

Отдельное внимание в рамках темы профессионального выгорания и противодействия его эффектам сегодня уделяется профессиональным рискам «субъект-субъектных» профессий («помогающих», сервисных, управленческих). В этом случае, как отмечает Н.Е. Водопьянова, присутствуют «интрасубъектные, интерсубъектные и внесубъектные факторы устойчивого функционирования и продуктивной самореализации специалистов» [2, с. 5]. В условиях современности, когда постоянно растет количество коммуникаций и социальных связей, а также психическое напряжение, связанное с постоянным вниманием к информационным потокам, человек вынужден задействовать все свои когнитивные ресурсы.

В социономических профессиях присутствует «вынужденный» (регламентированный) характер коммуникаций по времени, количеству, формам и качеству общения. Здесь риски заключаются не только в том, что сотрудник вынужден претерпевать ограничения; иногда эти ограничения носят демонстративно формальный характер (присутствие на рабочем месте «от звонка до звонка» вне оценки объемов и качества выполненных работ). Это в прошлом можно было стремиться внедрить известный принцип «клиент всегда прав», сегодня сотрудник с трудом

сможет воспринимать себя в образе чисто пассивного, обслуживающего субъекта. По существу, требование к сотруднику проявлять абсолютную лояльность к субъекту, как мы видим из психологических подходов, неизбежно вступает в противоречие с субъектно-ресурсной моделью профессиональной деятельности.

Противодействие рискам выгорания: подходы и решения

В последние десятилетия активно смещаются акценты внимания в изучении феноменов профессионального выгорания: от констатации факторов неблагополучия – к формулированию позитивных стратегий противодействия стрессу. Фред Лутанс в своей работе «Позитивное организационное поведение: развитие и управление психологическими сильными сторонами» говорит о необходимости изучения позитивно ориентированных сильных сторон человеческих ресурсов и психологических способностей [9, с. 698].

Одним из таких позитивных состояний является вовлеченность в работу, которая считается антиподом выгорания. В противоположность тем, кто страдает от выгорания, заинтересованные сотрудники чувствуют себя энергичными и эффективными, осознавая взаимосвязь между личным состоянием и своей профессиональной деятельностью.

В отличие от ситуативных субъективных состояний, вовлеченность относится к более устойчивому состоянию. Это многогранное аффективно-когнитивное состояние, не сфокусированное на каком-либо конкретном объекте, событии, личности. Энергичность, целеустремленность, вовлеченность сотрудников можно считать прямой противоположностью основных аспектов выгорания.

В этой связи интересно также обращение к концепции, разработанной Д. Деси и Р. Райаном, относительно проблемы самодетерминации. Речь идет о личной мотивации человека, его способности к формированию осознанных векторов саморазвития. Люди могут быть активными и вовлеченными или, наоборот, пассивными и отчужденными, во многом – в зависимости от социальных условий, в которых они развиваются и функционируют [10, с. 68–78].

Факторы, которые усиливают, а не подрывают внутреннюю мотивацию, саморегуляцию и благополучие – это врожденные психологические потребности: компетентность, автономия и взаимосвязь, которые при удовлетворении приводят к усилению личностной мотивации и психическому здоровью, а когда им препятствуют, приводят к снижению мотивации и благополучия.

Исследование личностных факторов противодействия профессиональному выгоранию сотрудников сферы обслуживания

Нами было проведено исследование, направленное на выявление личностных факторов противодействия профессиональному выгоранию сотрудников сферы обслуживания.

Гипотеза исследования заключалась в том, что личностные факторы позитивного функционирования и благополучные условия реализации мотивов профессиональной деятельности являются ингибиторами профессионального выгорания. Чем благополучней условия реализации мотивов профессиональной деятельности, тем меньше выраженность выгорания.

Выборку исследования составили 98 респондентов в возрасте от 23 до 58 лет, работающих в сфере продажи строительных и интерьерных товаров, преимущественно импортных. Исследуемые распределились по полу следующим образом: женщины – 68 %, мужчины – 32 %. Средний возраст испытуемых составил 38 лет.

По уровню образования исследуемые распределились следующим образом по убыванию: 54,1% респондентов имеют уровень специалитета, 22,4% имеют среднее общее образование, 16,3% испытуемых окончили бакалавриат, 6,1% – магистратуру, 1% респондентов имеет ученую степень кандидата наук.

Компании, в которых работают исследуемые, продают следующие товары: окна, двери, мебель, сантехника, мебель для ванной комнаты, керамогранит, натуральный камень, световое оборудование. Участники исследования занимают различные должности: генеральный директор, руководитель отдела и менеджер по продажам, их стаж работы варьируется от 2 до 40 лет, средний стаж составляет 18 лет.

Большую часть выборки составили менеджеры по продажам, их 69%, далее, по убыванию, должность руководителя отдела занимают 28% респондентов, и всего 3% исследуемых имеют должность генерального директора. 42% исследуемых составили работники компаний, продающих все для ванных комнат: сантехническое оборудование, керамическую плитку, керамогранит, натуральный камень. Далее, по убыванию, расположились продавцы компаний, занимающихся мебелью, – 30% респондентов. И всего на 2% меньше исследуемых, работающих в компании, продающей окна (28%). При этом, мебель и оборудование для ванных комнат являются преимущественно импортной продукцией, в то время как окна включают в себя российское и импортное производство в равной степени.

В сфере продаж строительных и интерьерных товаров продавцы-консультанты сталкиваются с задачами, требующими стрессоустойчивости. Задержки поставок, пересортица, недопоставки и бракованные товары – это лишь некоторые из проблем, с которыми они сталкиваются ежедневно. Ситуации, не зависящие от продавца, часто приводят к стрессовым ситуациям, в которых покупатели вымещают свое недовольство на продавцов-консультантов.

Несмотря на то, что продавец не несет прямой ответственности за эти проблемы, он часто становится тем, на кого обрушиваются гнев и

разочарование покупателя. Поэтому продавцы-консультанты в сфере продажи строительных и интерьерных товаров должны обладать не только глубокими знаниями о товарах и вовлеченностью в работу, но и толерантностью к неопределенности и способностью справляться со стрессовыми ситуациями. Они должны уметь найти решения проблем, не зависящих от них, и сохранить при этом профессионализм, дружелюбие и оптимизм.

Для осуществления целей и задач представленного исследования, была разработана анкета, в которой были отражены основные параметры исследования: социально-демографические характеристики, образование и стаж работы респондентов, уровень психологического комфорта и степень возможного профессионального выгорания, соотношение индивидуальных характеристик и факторов профессионального благополучия, определяющих риски профессионального выгорания и возможности противодействия ему.

В работе использованы следующие психодиагностические методы: Пятифакторный личностный опросник (Б5-10) (М.С. Егорова, О.В. Паршикова), Тест диспозиционного оптимизма (LOT-R) (в адаптации Т.О. Гордеевой, О.А. Сычева, Е.Н. Осина), Опросник «Увлеченность работой» (У. Шауфели, А. Беккер; короткая версия – 8 вопросов), Методика «Толерантность к неопределенности» С. Баднера (в адаптации Г.У. Солдатовой), Методика «Возможность реализации мотивов» (В.И. Доминяк, Е.А. Родионова), опросник «Психическое выгорание» для социномических профессий (Н.Е. Водопьянова).

Выбор методик был обусловлен несколькими соображениями. В исследовании специфики профессионального выгорания и факторов устойчивости к нему у сотрудников сферы обслуживания уместно обратиться к «пятифакторной модели», которую вводит в психологическую науку Л. Голдберг [8, с. 7–28], привлекая в 80-х гг. XX в. психолексический подход к описанию уникальных личностных качеств человека [3, с. 39–40].

Сама по себе ориентация личности к позитивному спектру восприятия мира – важный фактор стрессоустойчивости. Для определения позитивного функционирования личности хорошо работает тест Life Orientation Test – LOT (Carver, Scheier, 1985), адаптация: Т.О. Гордеев, О.А. Сычев, Е.Н. Осин [4, с. 36–38].

Корни этой модели лежат в осмыслении теорий мотивации. Диспозиционный оптимизм побуждает человека быть более позитивным в отношении оценки перспектив будущего и, соответственно, занимать проактивную позицию. Исследования показывают, что перед нами – особенности личных психологических установок, которые в долгосрочной перспективе можно рассматривать как предикторы психологического благополучия.

С позиций субъектно-ресурсной парадигмы оптимизм рассматривается как диспозиционный ресурс совладания с жизненными трудностями и кризисами, а стратегии преодоления трудных, кризисных ситуаций – как ситуационные ресурсы субъектов жизнедеятельности. Соответственно, можно сравнить оптимизм с системой жизненных ориентаций, которая позволяет личности от наблюдения и переживания кризисных ситуаций переходить к конструктивным, позитивным выводам и действиям. Оптимизм понимается как «интрасубъектный ресурс устойчивости к жизненным стрессам и противодействия профессионально-личностным деформациям» [2, с. 5].

Одновременно с анализом указанных факторов, которые описывают личностные качества, способствующие устойчивости в отношении профессионального стресса, уместно использовать и методику «Толерантность к неопределенности» С. Баднера (Budner, 1962), адаптация Г. У. Солдатовой.

Человек, толерантный к неопределенности, может чувствовать себя относительно комфортно даже в ситуации высокой энтропии. Он способен продуктивно действовать в незнакомой обстановке и при недостатке информации часто берет на себя ответственность, способен принимать решения без долгих сомнений и боязни неудачи. В непривычной ситуации он видит возможность развития и проявления своих способностей и навыков.

Говоря об интрасубъективных ресурсах, необходимо отметить, что они могут касаться как личного пространства человека, так и его профессиональной сферы. И здесь важнейшим фактором выступает увлеченность работой (work engagement). В концепции В. Шауфели, А. Бэккера и их коллег [11, с. 118–131], увлеченность работой прочитывается как динамичное и творческое состояние. Ими был разработан опросник «Утрехтская шкала увлеченности работой» (Utrecht Work Engagement Scale, UWES), полная версия которого позволяет оценить каждый из трех компонентов, в то время как сокращенная версия рассматривается в качестве единой шкалы для оценки увлеченности работой.

Важный аспект описания модели ресурсного противодействия профессиональному выгоранию – возможность для сотрудника реализовать свои личностные и профессиональные запросы. Сегодня этот ракурс становится всё более популярным и для изучения, и для реализации в профессиональных средах. В.И. Доминьяк и Е.А. Родионова разработали методику «Возможность реализации мотивов», которая чаще рассматривается именно в аспекте корпоративной солидарности [6, с. 198]. Можно отметить, что, в действительности, сложно разделить личные и профессиональные мотивы в возможности самореализации в работе. При этом возможности реализации мотивов профессиональной деятельности, увлеченность, вовлеченность в профессию – все эти

факторы дополняют картину личных аспектов, позволяющих сотрудникам сохранять позитивный настрой и работоспособность в ситуациях перманентного профессионального стресса.

В ситуации труда в сфере обслуживания сотрудник подвергается системным воздействиям и, соответственно, должен системно реагировать на все поступающие вызовы и риски, тем самым демонстрируя взаимодополняемость личных и профессиональных характеристик, их резонансное взаимодействие.

Определение уровня выгорания (Опросник выгорания (МВІ), адаптированный Н.Е. Водопьяновой), позволит системно представить спектры задействованных факторов в формировании деструктивных эмоций, что создаст необходимый базис для конструирования многоаспектной модели анализа выгорания и противодействия его воздействию.

Динамический подход в противодействии выгоранию как раз и подразумевает формирование системного взаимодействия: истощение одних ресурсов может стимулировать активизацию и реконструкцию других ресурсов, а также создавать условия возникновения новых связей, позволяющих эффективно реагировать на риски.

Результаты исследования личностных факторов противодействия профессиональному выгоранию сотрудников сферы обслуживания

Результаты проведенного исследования позволяют сделать выводы о том, что к факторам, усиливающим риски профессионального выгорания («катализаторам»), относятся такие личностные характеристики, как низкая стрессоустойчивость, интроверсия, пессимизм, интолерантность к неопределенности.

Среди личностных и профессиональных факторов, противодействующих выгоранию («ингибиторов»), следует отметить экстраверсию, оптимизм, эмоциональную стабильность, открытость знаниям, толерантность к неопределенности, увлеченность работой, возможности реализации мотивов.

Результаты сравнительного анализа показали, что женщины испытывают эмоциональное истощение больше, чем мужчины. При этом для мужчин более важной является возможность реализации профессиональных мотивов в сравнении с женщинами. Мужчины имеют более высокую эмоциональную стабильность. При этом опыт работы не оказывает существенного влияния на уровень выгорания у сотрудников. Соответственно, имеются другие факторы, которые могут оказывать влияние на возникновение данного феномена у респондентов. Речь идет о влиянии личностных характеристик респондентов (при более высоком уровне оптимизма, экстраверсии и эмоциональной стабильности наблюдаются более низкие показатели профессионального выгорания), а также о факторах увлеченности работой и возможности реализации профессиональных мотивов.

В результате корреляционного анализа были выявлены отрицательные корреляционные связи, которые говорят нам о том, что, чем ниже баллы по переменным «ВРМ (интегральный)», «Повышение профессиональной компетентности», «Полная профессиональная самореализация», ниже ощущение стабильности, удовлетворение от деятельности и достижения цели, удовлетворение вне рабочих интересов, самостоятельность в принятии решений, ощущение успеха и собственной полезности, тем выше интегральный показатель выгорания. Также сниженные показатели диспозиционного оптимизма, экстраверсии, эмоциональной стабильности, открытости знаниям и увлеченности работой, будут свидетельствовать о рисках профессионального выгорания. Высокая стрессоустойчивость способствует устойчивости и к профессиональному выгоранию.

Также были выявлены положительные корреляционные связи (на уровне 0,01) с переменными: «Новизна проблемы» и «Толерантность к неопределенности». Соответственно, можно увидеть, что значения интегрального показателя выгорания коррелируют с переменными «Новизна проблемы» и «Толерантность к неопределенности». Поскольку более высокие баллы по шкале «Толерантность к неопределенности», свидетельствуют о более низкой степени толерантности, можно сделать вывод о том, что у респондентов с более низкой толерантностью к неопределенности риск выгорания выше. Также риск выгорания возрастает в ситуации новизны проблемы (рис. 1).



Рис. 1. Корреляционная плеяда: показатель «Толерантность к неопределенности» имеет обратную шкалу оценки: чем выше показатель, тем менее толерантен респондент

Таким образом, ингибиторами выгорания являются такие личностные показатели, как эмоциональная стабильность, экстраверсия, открытость знаниям, увлеченность работой.

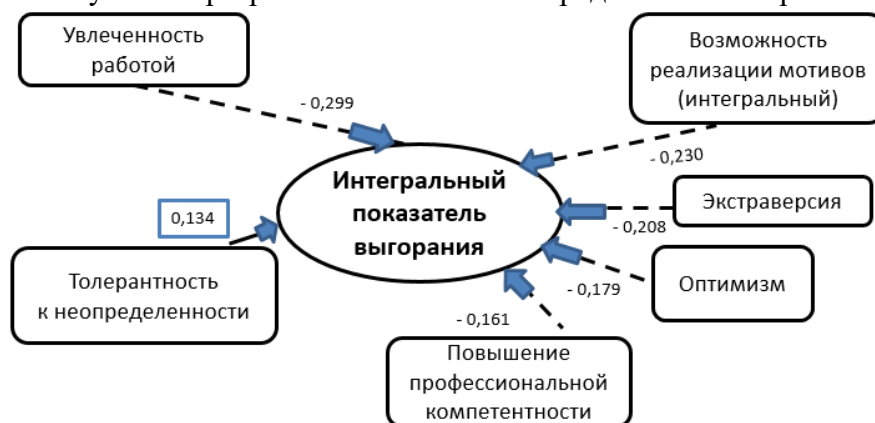
Организационными ингибиторами являются следующие возможности реализации мотивов: повышение профессиональной компетентности, удовлетворение от деятельности, удовлетворение от достижения цели, самостоятельность в принятии решений, ощущение успеха, ощущение собственной полезности, полная профессиональная самореализация и удовлетворение вне рабочих интересов.

В результате дисперсионного анализа (ANOVA) было выявлено, что фактор «пол» оказывает статистически значимое влияние на переменные «Эмоциональное истощение», «Ощущение стабильности», «Повышение проф. компетентности», «Удовлетворение от деятельности», «Удовлетворение от достижения цели», «Эмоциональная стабильность» на уровне значимости 0,05.

В результате регрессионного анализа были получены данные, согласно которым на переменную «Интегральный показатель выгорания» наибольшее влияние оказывают следующие предикторы в порядке убывания:

1. Увлеченность работой (Бета-коэфф. – 0,299)
2. ВРМ интегральный (Бета-коэфф. – 0,230)
3. Экстраверсия (Бета-коэфф. – 0,208)
4. Оптимизм (Бета-коэфф. – 0,179)
5. Повышение профессиональной компетентности (Бета-коэфф. – 0,161)
6. Толерантность к неопределенности (Бета-коэфф. 0,134)

Результаты регрессионного анализа представлены на рис. 2.



- - - отрицательная взаимосвязь на уровне значимости 0,05
— положительная взаимосвязь на уровне значимости 0,05;

Рис. 2. Регрессионный анализ: Показатель «Толерантность к неопределенности» имеет обратную шкалу оценки: чем выше показатель, тем менее толерантен респондент

Полученные результаты свидетельствуют о том, что противодействие выгоранию эффективно с позиции системного подхода, который подразумевает использование многоаспектного взаимодействия: истощение одних ресурсов может стимулировать активизацию и реконструкцию других ресурсов, а также создавать условия возникновения новых взаимовлияний, позволяющих эффективно реагировать на риски выгорания.

Улучшение профессионального благополучия, повышение возможностей реализации профессиональных мотивов для сотрудников в целом и возможность повышения профессиональной компетенции в частности, а также подбор персонала с определенными личностными качествами – путь для профилактики и преодоления рисков профессионального выгорания.

Таким образом, подтвердилась гипотеза о том, что личностные факторы позитивного функционирования и благополучные условия реализации мотивов профессиональной деятельности являются ингибиторами профессионального выгорания. Чем выше стрессоустойчивость, оптимизм, толерантность к неопределенности, вовлеченность в работу, тем меньше склонность к выгоранию. Данные переменные относятся к позитивному функционированию личности и выступают в роли ингибиторов выгорания.

Организационные ингибиторы выгорания – это увлеченность работой, а также возможности реализации мотивов: повышение профессиональной компетентности, удовлетворение от деятельности, удовлетворение от достижения цели, самостоятельность в принятии решений, ощущение успеха, ощущение собственной полезности, полная профессиональная самореализация и удовлетворение вне рабочих интересов. Данные переменные можно отнести к субъект-развивающей среде в отличие от субъект-регрессионной среды.

По итогам исследования можно предложить практические рекомендации, позволяющие снизить риски профессионального выгорания у сотрудников сферы услуг:

1. Для работодателей. При приеме на работу сотрудника рекомендуется организовать его консультацию с психологом, чтобы выявить его личностные характеристики, предрасполагающие к факторам выгорания, а также заранее предусмотреть меры возможной компенсации рисков выгорания. Необходимо учитывать, что стрессоустойчивость и оптимизм сотрудника, его вовлеченность в работу будут способствовать длительной и эффективной работе.

2. Для психологов, консультирующих в организациях. Для выявления индивидуальных психологических особенностей сотрудников рекомендуется использовать «Пятифакторный личностный опросник» (Б5-10) (М.С. Егорова, О.В. Паршикова), тест диспозиционного оптимизма (LOT-R в адаптации Т.О. Гордеевой, О.А. Сычева, Е.Н. Осина); шкалу «Толерантность к неопределенности» С. Баднера (в

адаптации Г.У. Солдатовой); для выявления условий профессионального благополучия и степени возможного выгорания: опросник «Увлеченность работой» (У. Шауфели, А. Беккер), методику «Возможность реализации мотивов» (В.И. Доминьяк, Е.А. Родионова), опросник «Психическое выгорание» для социномических профессий (Н.Е. Водопьянова). В системном применении указанные методики позволяют охватить практически все возможные факторы риска профессионального выгорания и сформулировать зоны профессиональной деятельности, требующие особого внимания. Рекомендуется также учитывать психологические особенности сотрудников, попадающих в группы риска: это лица с пониженной стрессоустойчивостью и интолерантностью к неопределенности.

3. Для сотрудников организаций. Рекомендуется внимательно относиться к своему эмоциональному состоянию, при необходимости консультироваться с психологом. В интересах сохранения психологической и эмоциональной устойчивости в процессе трудовой деятельности важно развивать личностные характеристики, позволяющие справляться с вызовами и рисками профессии (это оптимизм и стрессоустойчивость, толерантность к неопределенности, открытость знаниям и пр.) Важно не допускать хронических перегрузок в процессе профессиональной деятельности, а также использовать все возможности профессионального роста и саморазвития, предоставляемые компанией. Это будет способствовать сохранению мотивации к трудовой деятельности.

Сформулированные рекомендации позволят предотвратить системное воздействие на сотрудников сферы услуг факторов риска профессионального выгорания и способствовать созданию оптимальных условий труда, которые будут обеспечены учетом организационных ингибиторов профессионального выгорания.

Список литературы

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Academia, 2004. 944 с.
2. Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда (на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий): автореферат дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 2014. 49 с.
3. Воронкова Я.Ю., Радюк О.М., Басинская И.В. «Большая пятёрка», или пятифакторная модель личности // Смысл, функции и значение разных отраслей практической психологии в современном обществе: сборник научных трудов. Хабаровск: Изд-во Тихоокеан. гос. ун-та, 2017. С. 39–45.
4. Гордеева Т.О., Сычев О.А., Осин Е.Н. Разработка русскоязычной версии Теста диспозиционного оптимизма (LOT) // Психол. диагностика. 2010. № 2. С. 36–64.
5. Доминьяк В.И., Родионова Е.А. Вовлеченность сотрудников: мотивационный аспект // Глобальные риски – локальные решения. Сборник материалов ежегодной международной междисциплинарной научно-практической конференции. 18 мая 2016 г., Санкт-Петербург. СПб.: БИЭПП, БИИЯМС, Изд-во «НИЦ АРТ», 2016. С. 198–203.

6. Егорова М.С., Паршикова О.В. Психометрические характеристики Короткого портретного опросника Большой пятерки (Б5-10) // Психологические исследования. 2016. Т. 9. № 45. С. 9. URL:<http://psystudy.ru> (дата обращения: 27.07.2024).
7. Забелина О.В., Майорова А.В., Матвеева Е.А. Трансформация востребованности навыков и профессий в условиях цифровизации российской экономики // Экономика труда. 2020. Т. 7. № 7. С. 589–608.
8. Goldberg L.R. A Broad-bandwidth, public-domain, personality inventory measuring the lower-level facets of several five-factor models. Tilburg, The Netherlands: Tilburg University Press, 1999. V. 7. P. 7–28.
9. Luthans F. Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths // Academy of Management Executive. 2002. №16. P. 57–75.
10. Ryan R.M., Deci E.L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being // American Psychologist, 2000. №55(1). P. 68–78.
11. Salanova M., Schaufeli W., Xanthopoulou D., Bakker A. The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive work life // Work engagement. A handbook of essential theory and research. Psychology Press. 2010. №1. P. 118–131.

Об авторах:

КОРОТУН Надежда Павловна – магистр психологии, управляющий ООО «Интерiors» (191123, г. Санкт-Петербург, ул. Шпалерная, д. 38, литера А пом. 3-Н); e-mail: nadia_korotun@bk.ru.

ВОДОПЬЯНОВА Наталия Евгеньевна – доктор психологических наук, профессор кафедры психологии труда и организационной психологии, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., 7/9); e-mail: vodor@mail.ru

FROM PROFESSIONAL UNWELL-BEING TO BURNOUT OF SERVICE SECTOR EMPLOYEES FROM THE POSITION OF A RESOURCE APPROACH

N.P. Korotun, N.E. Vodopyanova

St. Petersburg State University, Saint Petersburg

The article is devoted to the study of personal factors of professional ill-being and to the description of factors that counteract burnout among service sector employees from the perspective of the resource approach. Improving professional well-being, increasing opportunities for employees to realize professional motives in general and the possibility of increasing professional competence in particular, as well as selecting personnel with certain personal qualities is the way to prevent and overcome the risks of professional burnout.

Keywords: *professional burnout, subject-resource approach, professional well-being, possibility of realizing motives, personal characteristics.*

Принято в редакцию: 05.08.2024 г.

Подписано в печать: 06.09.2024 г.