

11. Ховард Б. Узники России. Жизнь среди сибирских дикарей. Южно-Сахалинск: Сахалинское книжное изд-во, 2007. 504 с.

**«THE WORLD OF THE OUTRAGED» IN THE PERCEPTION
OF A.P. CHEKHOV, N.S. LOBAS AND B. HOWARD**

O.M. Krizhovetskaya

Tver State Technical University, Tver

Abstract. *The article is devoted to the perception of the penitentiary system formed in the second half of the 19th century in tsarist Russia on Sakhalin by three doctors: A.P. Chekhov, N.S. Lobas and B. Howard, each of whom ended up on Sakhalin at the end of the 19th century for various reasons and subsequently created a multi-faceted study of convict island. The motives and conditions of recreating paintings of hard labor by humanist doctors are traced, and attention is focused on their ascetic mission.*

Keywords: *A.P. Chekhov, B. Howard, N.S. Lobas, Sakhalin, penitentiary system, humanism, educational activities, asceticism.*

Об авторе:

КРИЖОВЕЦКАЯ Оксана Михайловна – кандидат филологических наук, доцент кафедры русского языка, Тверской государственный технический университет, г. Тверь, Россия; e-mail: krizhok@mail.ru

About the author:

KRIZHOVETSKAYA Oksana Mihailovna – candidate of philological sciences, associate professor of the Russian language subdepartment, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: krizhok@mail.ru

УДК: 159.65.01

**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ
СОТРУДНИКОВ СФЕРЫ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ**

А.А. Крутов, О.А. Смирнова

Тверской государственный технический университет, г. Тверь

© Крутов А.А., Смирнова О.А., 2025
DOI: 10.46573/2409-1391-2025-2-39-44

Аннотация. *В статье проанализировано влияние психологических факторов на производительность и удовлетворенность сотрудников сферы электронной коммерции. Приведены известные классификации удовлетворенности трудом по разным основаниям. Указаны основные факторы, влияющие на производительность.*

Рассмотрены теоретические основы по заданной проблематике. Описаны ведущие типы удовлетворенности сотрудников, занятых в электронной коммерции. Приведены специфические детерминанты успешности организационной коммуникации коммерческой деятельности.

Ключевые слова: коммерческая деятельность, психологические факторы влияния, профессиональная производительность, профессиональная удовлетворенность личности.

Актуальность. В современном мире электронной коммерции, характеризующемся высокой конкуренцией и быстрыми изменениями, особое значение приобретают вопросы, связанные с эффективностью и удовлетворенностью сотрудников. Психологические аспекты, такие как мотивация, стресс и командная работа, играют ключевую роль в определении продуктивности и общего состояния работников. Однако, несмотря на очевидную важность этих критериев, они часто остаются недооцененными в стратегиях управления персоналом.

Введение в проблематику. Одним из ключевых факторов, влияющих на удовлетворенность трудом и часто фигурирующих в исследованиях организационного управления в контексте личностного подхода, является мотивация. Эта детерминанта играет ключевую роль в формировании производительности сотрудников, особенно в таких динамичных отраслях, как электронная коммерция [12]. Высокий уровень вовлеченности и заинтересованности сотрудников напрямую влияет на их способность достигать поставленных целей. Согласно подходу «удовлетворенность – вовлеченность» модели Gallup, вовлеченность понимается как следствие удовлетворенности различных потребностей сотрудника. «Компании с высоким уровнем вовлеченности и мотивации сотрудников демонстрируют бóльшую производительность по сравнению с теми, где вовлеченность низкая» [1, с. 2638]. Этот факт подчеркивает важность создания условий, приводящих к росту мотивации, включая четко определенные задачи, возможности для профессионального роста и признание достижений. Таким образом, мотивация выступает неотъемлемым элементом успешной работы сотрудников в сфере электронной коммерции.

В профессиональной культуре выделяется множество параметров, определяющих уровень мотивации сотрудников в сфере электронной коммерции. Справедливая оплата труда, комфортные условия и наличие возможностей для карьерного роста играют важную роль в работе над повышением мотивации специалистов [2]. Учет этих факторов позволяет работодателям эффективно стимулировать сотрудников, что, в свою очередь, положительно сказывается на их производительности и удовлетворенности. Так, например, Л.Л. Алехина подчеркивает, что «основным эффектом от увеличения вовлеченности персонала является повышение производительности труда и рост эффективности работы промышленного предприятия в целом» [1, с. 2637].

Теоретическая основа. Работа в сфере электронной коммерции характеризуется высокой динамичностью и постоянным взаимодействием с технологиями, что может вызывать стресс у сотрудников. Ключевыми факторами, способствующими этому, являются высокая нагрузка, необходимость оперативного решения проблем и постоянное внедрение новых технологий, требующих быстрой адаптации. Сотрудники часто сталкиваются с необходимостью поддержания высокой скорости выполнения задач, что может вызывать чувство усталости и тревоги [3]. Здесь важна правильная

расстановка задач: срочные и важные; срочные, но неважные; несрочные, но важные; несрочные и неважные. Все эти факторы создают значительное давление на сотрудников, что требует особого внимания со стороны руководства.

Стресс в рабочей среде относится к распространенным явлениям, особенно в динамично развивающихся сферах, таких как электронная коммерция. Основные причины стресса среди сотрудников – высокая интенсивность работы, необходимость выполнения большого количества задач в сжатые сроки, а также постоянное взаимодействие с клиентами. Согласно исследованию, проведенному Американским институтом стресса, более половины работников в США испытывают связанный с работой стресс, что негативно сказывается на их продуктивности и общем состоянии здоровья [11].

В условиях электронной коммерции, где конкуренция и требования к скорости выполнения задач особенно высоки, влияние указанных факторов может значительно усиливаться. В этом смысле стресс существенно отражается на уровне производительности сотрудников, снижая их способность концентрироваться и принимать эффективные решения [5]. Эффективное управление стрессом включает организацию программ поддержки сотрудников, таких как тренинги по управлению временем, предоставление возможностей для отдыха и создание комфортной рабочей среды. Эти меры способствуют снижению уровня стресса, улучшая общее состояние сотрудников и их способность справляться с профессиональными вызовами. Позитивная психологическая обстановка в коллективе, создание которой в первую очередь зависит от руководителя, позволяет повысить заинтересованность в работе и избежать текучести кадров [3, с. 34].

Согласно теории способностей, сотрудники с высоким уровнем эмоционального интеллекта чаще демонстрируют удовлетворенность работой и продуктивность в коллективе (П. Сэловей и Дж. Мейер), поскольку такие сотрудники более эффективно решают конфликты, поддерживают позитивные отношения с коллегами и лучше адаптируются к изменениям [10]. Их вклад в развитие компании значителен, что, в свою очередь, способствует повышению общего уровня удовлетворенности в коллективе. Важно учитывать, что недостаток эмоционального интеллекта может привести к негативным последствиям. «Произойдет подавление личности, которое сменится неудовлетворенностью работой и нежеланием дальнейшего саморазвития» [1, с. 2637]. Развитие эмоционального интеллекта среди сотрудников может существенно повысить как их личную удовлетворенность, так и общий климат в коллективе.

Динамика взаимодействий в команде также играет ключевую роль в формировании рабочей атмосферы. Модель эмоционального благополучия, разработанная Р. Бар-Оном, показывает, что команды с высоким уровнем взаимодействия демонстрируют более высокую производительность [4]. Это показывает, что качественное и эффективное взаимодействие между членами команды способствует формированию позитивного рабочего климата, в котором сотрудники чувствуют себя комфортно и мотивированы на достижение цели. При этом в крупнейших логистических компаниях важной частью стратегического управления является планирование условий и интенсивности труда. Такие компании демонстрируют повышение эффективности и удовлетворенности сотрудников благодаря внедрению современных технологий и подходов [2, с. 36]. Итак, динамика взаимодействий в коллективе является важным аспектом, без учета которого невозможно достижение высокой эффективности и удовлетворенности сотрудников.

Формирование динамики взаимодействий в команде зависит от сочетания индивидуальных и групповых факторов. Индивидуальные факторы, такие как личная мотивация и коммуникативные навыки, в сочетании с групповыми аспектами, включающими взаимопонимание и поддержку, создают условия для успешной командной работы. Зная особенности поведения и характера каждого человека, можно прогнозировать его действия и направлять их в нужное для коллектива русло [6]. Это подчеркивает необходимость уделять внимание как индивидуальному развитию сотрудников, так и укреплению сплоченности в группе.

В научных источниках отмечается, что коммуникация в команде является основой эффективного взаимодействия для достижения общих целей. Она включает в себя обмен информацией, идеями и обратной связью между членами команды, что способствует поддержанию единства и согласованности действий. Согласно социально-психологической модели коммуникации Т. Ньюкомба, компании с высокоэффективной коммуникацией между командами имеют больше шансов превзойти финансовые показатели конкурентов, что подтверждает значимость этой составляющей для успешной деятельности. Внедрение нового стратегического подхода к управлению логистикой и цепями поставок подчеркивает значимость коммуникации. В быстрорастущей организационной среде особое внимание следует уделять выбору партнеров в управлении цепями поставок [6, с. 7]. Эффективная коммуникация не только способствует внутреннему взаимодействию, но и играет ключевую роль в формировании надежных внешних связей.

Следует отметить, что эффективная коммуникация играет ключевую роль в повышении удовлетворенности сотрудников. Она позволяет каждому члену команды чувствовать себя услышанным и вовлеченным в процессы принятия решений. По данным Gallup, сотрудники, мнение которых учитывается, в большей мере чувствуют себя мотивированными и вовлеченными в работу [7]. Таким образом, открытые и конструктивные коммуникации способствуют созданию позитивной рабочей атмосферы, что, в свою очередь, повышает уровень удовлетворенности сотрудников.

Роль коллективной ответственности в команде заключается в стимулировании членов к активному взаимодействию и взаимной поддержке, поскольку это снижает уровень стресса и обеспечивает более эффективное распределение задач, что в свою очередь повышает общую производительность. При этом в большинстве фирм Западной Европы наблюдается тенденция к сокращению доли материального вознаграждения и увеличению доли нематериальных стимулов [5, с. 3]. Следует констатировать, что такие факторы, как признание и поддержка, становятся все более значимыми для формирования эффективной команды.

Еще одним критерием удовлетворенности является организационная мотивация сотрудников. Это ключевой фактор, определяющий их производительность и удовлетворенность работой. В условиях сферы электронной коммерции, характеризующейся высокой конкуренцией и стремительными изменениями, поддержание мотивации становится особенно важным. Эффективный способ повышения мотивации заключается в создании условий для профессионального роста и развития сотрудников. Компании могут предлагать программы обучения, возможности карьерного продвижения и участие в значимых проектах, что способствует повышению вовлеченности и уровня удовлетворенности. Так, Е.Ю. Панчук отмечает, что «предоставление сотрудникам возможности для обучения и профессионального развития помогает им расширять свои навыки и адаптироваться к изменяющимся требованиям работы» [8, с. 5]. Компании с высокой вовлеченностью сотрудников

демонстрируют высокую прибыльность, что подчеркивает необходимость внедрения стратегий, направленных на повышение мотивации. Реализация таких подходов не только улучшает результаты работы, но и способствует формированию устойчивой корпоративной культуры, ориентированной на развитие и успех.

Одним из ключевых аспектов эффективной командной культуры является создание условий для открытого общения и доверия между сотрудниками. В основе этого лежит формирование среды, в которой сотрудники чувствуют себя комфортно, имея возможность высказать свои идеи, замечания и предложения. Это подчеркивает роль взаимного уважения и поддержки в рабочем коллективе [9]. Для достижения данной цели руководителям следует активно поощрять открытость в общении, предоставлять обратную связь и демонстрировать готовность учитывать мнения всех участников команды.

Заключение. В ходе работы были рассмотрены основные психологические факторы, влияющие на производительность и удовлетворенность сотрудников в сфере электронной коммерции. Установлено, что мотивация, стресс, эмоциональный интеллект и командная работа играют ключевую роль в формировании эффективной рабочей среды. Высокая мотивация ведет к росту производительности, в то время как стресс оказывает негативное воздействие на результаты труда. Развитый эмоциональный интеллект сотрудников способствует улучшению взаимодействия внутри коллектива, а эффективная командная работа значительно повышает удовлетворенность сотрудников. На основании проведенного анализа организациям в сфере электронной коммерции рекомендовано внедрять стратегии, направленные на повышение мотивации сотрудников, управление стрессом и создание эффективной командной культуры.

Библиографический список

1. Алехина Л.Л., Ильин И.В. Влияние социально-психологических факторов на формирование личности в коллективе работников организации в условиях нестабильности // *Фундаментальные исследования*. 2019. № 2. С. 2637–2638.
2. Балакшина Е.В. Психологическое своеобразие когнитивной сферы будущего инженера как субъекта надежного профессионального труда // *Ярославский педагогический вестник*. 2011. № 3 (120). С. 110–117.
3. Балакшина Е.В. Стрессоустойчивость в экстремальных условиях деятельности // *Вестник Тверского технического университета. Серия «Науки об обществе и гуманитарные науки»*. 2018. № 1. С. 49–53.
4. Березин Б.Ю., Зыкина Н.Е. Процессуальная мотивация и социально-психологическая адаптация личности в системе управления персоналом // *Вопросы управления*. 2016. № 2 (39). С. 221–228.
5. Гуляев Г.Ю. Актуальные вопросы современных научных исследований: сборник статей XV Международной научно-практической конференции: в 2 ч. Пенза: МЦНС «Наука и Просвещение», 2025. Ч. 2. 236 с.
6. Гуськова Е.А., Ярушкин Н.Н. Взаимосвязь социально-психологических характеристик трудового коллектива с удовлетворенностью работой персонала // *Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия: Психология*. 2014. № 2 (16). С. 100–113.
7. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2008. 400 с.
8. Кузьмин Е.С. Основы социальной психологии. Ленинград: Новое слово, 1997. 129 с.

9. Панчук Е.Ю. Психологические факторы успешной адаптации персонала // Сборник научных трудов Ангарского государственного технического университета. 2023. № 1. С. 386–391.
10. Патрушев В.Д., Калмака Н.А. Удовлетворенность трудом: социально-экономические аспекты. М.: Экономика, 1993. 203 с.
11. Харитонов П.В., Розанова А.А., Пупинцева А.Л. Цифровизация экономики и ее влияние на рост производительности труда // Проблемы социально-экономического развития Сибири. 2020. № 4. С. 66–71.
12. Чегринцова С.В. Влияние социально-психологического климата на удовлетворенность трудом работников // Вестник Тверского государственного университета. Серия «Экономика и управление». 2015. № 4. С. 131–136.

PSYCHOLOGICAL DETERMINANTS OF JOB SATISFACTION FOR E-COMMERCE EMPLOYEES

A.A. Krutov, O.A. Smirnova

Tver State Technical University, Tver

Abstract. *The article analyzes the influence of psychological factors on the productivity and satisfaction of e-commerce employees. The well-known classifications of job satisfaction on various grounds are given. The main factors affecting productivity are indicated. The theoretical foundations of the given problem are considered. The leading types of satisfaction of employees engaged in e-commerce are described. The specific determinants of the success of organizational communication of commercial activities are given.*

Keywords: *commercial activity, psychological factors of influence, professional productivity, professional satisfaction of the individual.*

Об авторах:

КРУТОВ Алексей Александрович – аспирант кафедры психологии, истории и философии, Тверской государственный технический университет, г. Тверь, Россия; e-mail: mr_krutov@bk.ru

СМИРНОВА Олеся Александровна – магистрант кафедры психологии, истории и философии, Тверской государственный технический университет, г. Тверь, Россия; e-mail: huba_buba_2015@mail.ru

About the authors:

KRUTOV Alexey Alexandrovich – postgraduate student of the department of psychology, history and philosophy, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: mr_krutov@bk.ru

SMIRNOVA Olesya Alexandrovna – master's degree in psychology, history and philosophy, Tver State Technical University, Tver, Russia; e-mail: huba_buba_2015@mail.ru