

© Н. В. ТЕХТЕЛЕВА<sup>1</sup>, Е. В. МЕНЗУЛ<sup>2</sup>, 2023

<sup>1,2</sup> Самарский государственный медицинский университет  
(СГМУ Минздрава России), Россия

E-mail <sup>1,2</sup>:Tehteleva@list.ru

## ВЛИЯНИЕ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ НА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТЬ ТРУДА

*Напряжение на работе и стресс, связанный с профессиональной деятельностью, могут негативно отразиться на эффективности работы организации и привести к высокой текучести кадров. В статье анализируется влияние эмоционального выгорания, связанного с особенностью профессиональной деятельности (на примере продавцов-консультантов и кассиров), на производительность труда; установлена взаимосвязь интернальности и синдрома эмоционального выгорания. Делается вывод о том, что эффективность деятельности продавцов-консультантов и кассиров можно повысить, если учитывать уровень их эмоционального выгорания и зависимость прогресса эмоционального выгорания от интернальности.*

**Ключевые слова:** стресс, синдром эмоционального выгорания, интернальность, локус контроля, профессиональная деятельность, производительность труда.

### **Введение**

В последнее время все больше внимания уделяется проблеме снижения производительности труда сотрудников, связанной с перегрузкой их психоэмоционального состояния, вызванной различными факторами. Это в свою очередь отрицательно сказывается не только на производительности труда сотрудников, но и, как следствие, на стабильности и конкурентоспособности всей организации в целом.

Продавцы-консультанты и кассиры — одни из самых стрессовых профессий. Прибыль и процветание организации напрямую зависят от их профессионализма. Поэтому человеческий капитал является ресурсом, скрывающим наибольшие возможности для эффективной деятельности современного торгового предприятия.

Считаем, что трудовую активность и продавца-консультанта, и кассира (а также эффективность их деятельности) можно повысить, если учитывать уровень их эмоционального выгорания и за-

висимость прогрессирования эмоционального выгорания от интернальности.

Цель настоящего исследования — рассмотреть влияние синдрома эмоционального выгорания на производительность труда и выявить особенности влияния интернальности на уровень его развития. Объект исследования — факторы развития синдрома эмоционального выгорания у продавцов-консультантов и кассиров.

Для решения поставленной цели были сформулированы следующие задачи.

1. Проанализировать теоретическую и прикладную литературу по проблемам:

- синдром эмоционального выгорания;
- особенности профессиональной деятельности продавцов-консультантов и кассиров;
- интернальность у продавцов-консультантов и кассиров.

2. Провести эмпирическое исследование влияния интернальности на уровень развития синдрома эмоционального выгорания у продавцов-консультантов и кассиров.

3. Подтвердить или опровергнуть гипотезу о том, что интернальность оказывает влияние на уровень эмоционального выгорания продавцов-консультантов и кассиров (менее склонны к синдрому эмоционального выгорания продавцы-консультанты и кассиры с интернальным способом оценки ситуации деятельности, чем с экстернальным).

Для этого в работе в качестве методологической основы использована Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко [3]. Для статистической обработки данных по результатам эксперимента был использован критерий Манна — Уитни (критерий нужен для того, чтобы выяснить различия между уровнем эмоционального выгорания продавцов-консультантов и кассиров, а также выяснить различие между уровнем интернальности и степенью эмоционального выгорания).

### ***Результаты исследования***

Эмоциональное выгорание рассматривается как особое состояние человека, которое возникает в результате профессиональных стрессов. Выгорание — это совокупность эмоциональных и поведенческих проявлений, которые негативно влияют на работоспособность, физическое и психическое состояние, а также на взаимоотношения работника с окружающими. Синдром, который возникает в результате долговременных стрессовых ситуаций на работе, связанных

с межличностными взаимодействиями, называется синдромом выгорания.

Синдром выгорания — это состояние, которое возникает, когда человек испытывает эмоциональное, умственное и физическое истощение из-за длительного периода высокой эмоциональной нагрузки. Основные признаки этого синдрома включают плохое настроение, ощущение усталости и пустоты, недостаток энергии и энтузиазма, потерю веры в успешность своего труда и негативное отношение к работе. На прогресс синдрома будет влиять комплекс факторов, связанных с работой, организацией и личностью. Изменения в развитии синдрома будут различаться в зависимости от вклада каждого из этих факторов. Негативные последствия профессионального выгорания ощущаются как на работе, так и на личном уровне у всех сотрудников, а также влияют на работу организации в целом.

Согласно В. В. Бойко [1], синдром «эмоционального выгорания» содержит три этапа, каждый из которых характеризуется четырьмя признаками.

Первая фаза «Тревожное напряжение» характеризуется появлением таких симптомов, как переживание негативных событий, недовольство собой, ощущение ограничений, тревога и плохое настроение.

Во второй фазе «Резистенция» происходит проявление определенных признаков, таких как неправильные эмоциональные реакции, потеря ориентации в эмоционально-нравственном плане, экономия эмоций и снижение выполнения профессиональных обязанностей.

Третья фаза «Истощение» характеризуется следующими признаками: недостаток эмоций, чувство отчуждения, изменение восприятия себя и своего тела, а также возникновение проблем со здоровьем, связанных с психическим и физиологическим состоянием.

Выгорание часто возникает из-за накопленного профессионального стресса, особенно если он длится долго и становится хроническим. Однако оно может не ограничиваться только работой и проявляться в различных аспектах нашей жизни.

Несмотря на некоторые различия в подходах к изучаемой теме, большинство исследователей (В. В. Бойко [1], Н. Е. Водопьянова [2], Н. В. Самоукина [4]) придерживаются точки зрения, что люди имеют различные способы объяснения причин событий, которые для них важны, и определяют, где сконцентрирован контроль над ними. Существуют две противоположные формы локализации: внешняя и внутренняя. Одна из форм проявления заключается в том, что чело-

век придает происходящему с ним событию значение, не связанное с его собственными действиями, а приписывает это влиянию внешних факторов, таких как случайность или вмешательство других людей. Во втором случае человек приписывает значение событиям, полагая, что они произошли благодаря его собственным действиям. У людей с экстернальным локусом контроля в большей степени наблюдается склонность к соответствию и подчинению, они предпочитают совместную работу, часто проявляют пассивность, зависимость, тревожность и неуверенность в себе. Люди, у которых внутренний локус контроля, обладают высоким уровнем активности, независимости и самостоятельности в работе. Они часто оценивают себя положительно и проявляют уверенность в себе, а также проявляют терпимость к окружающим. Таким образом, то, насколько человек ориентирован на свой рост и развитие, определяет его степень интернальности.

Для того чтобы оценить влияние синдрома эмоционального выгорания на производительность труда и выявить особенности влияния интернальности на уровень его развития, было проведено социологическое исследование в форме тестирования, в котором приняли участие 80 респондентов. Участниками эксперимента стали: кассиры (40 человек) и продавцы-консультанты (40 человек). Все респонденты работают в гипермаркетах города Самары более одного года. Выборка гетерогенна, возраст испытуемых варьирует от 20 до 40 лет. Тестирование проводилось в индивидуальной форме с каждым респондентом в свободное от работы время.

Для достижения поставленной цели и задач исследования, а также проверки гипотезы было проведено эмпирическое исследование.

К полученным результатам после прохождения теста была применена методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, которая показала, что для экстерналов более свойственно проявление таких симптомов, как «загнанность в клетку», «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», «эмоционально-нравственная дезориентация», «расширение сферы экономии эмоций» и «редукция профессиональных обязанностей». Для интерналов характерны высокие показатели по шкалам «тревога и депрессия», «неудовлетворенность собой» и «эмоциональная отстраненность», при этом статистически значимы различия при  $p \leq 0,01$ .

Результаты исследования подтверждаются теоретическими данными, которые были получены в ходе анализа профессиограммы Е. С. Романовой [5]. Интернальность (или склонность принимать от-

ветственность за происходящие события на себя) в сочетании с такими профессиональными требованиями, как внимательность и исполнительность, а также материальная ответственность, при наличии сопутствующих развитию синдрома эмоционального выгорания факторов (например, высокого ритма работы, повышенной конфликтности, неблагоприятного социально-психологического климата в организации и пр.), чувство личной ответственности за происходящее, приводит к тому, что сотрудник часто «загоняет себя в клетку». Интерналы чаще тревожатся и впадают в депрессию, сильнее переживают психотравмирующие обстоятельства, а также, при развитии синдрома эмоционального выгорания до третьей стадии, чаще отстраняются эмоционально.

Экстерналы в целом быстрее эмоционально выгорают, среди них часто встречаются сотрудники на второй стадии эмоционального выгорания. Возможно, тот факт, что экстерналы не чувствуют причастности к деятельности, которую они выполняют, и не видят собственного вклада в успех, провоцирует рост эмоционального выгорания у сотрудника.

Полученные значения у интерналов в выборке продавцов-консультантов достоверны значениям для симптома «расширение сферы экономии эмоций» и менее достоверны значениям симптома «неудовлетворенность собой». Различие между развитием синдрома эмоционального выгорания у интерналов и экстерналов продавцов-консультантов менее очевидно, чем различие у интерналов и экстерналов кассиров. Для продавцов-консультантов, обладающих внешним локусом контроля, более, чем продавцам-кассирам с внутренним локусом, свойственно сдерживать эмоции. По мнению В. В. Бойко, расширение сферы экономии эмоций распространяется и вне профессиональной сферы, т.е. в общении с родными, друзьями. На работе эти люди держатся в соответствии с нормативами, а дома замыкаются или вербально агрессивны. Для продавцов-консультантов — интерналов свойственна неудовлетворенность собой: в результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями.

При сравнении интерналов-кассиров и интерналов-продавцов существуют значимые различия (при  $p \leq 0,01$ ): для продавцов-консультантов — интерналов в большей степени, чем для кассиров — интерналов, характерна «личностная отстраненность (деперсонализация)» и «эмоциональная отстраненность». Экстерналы — продавцы-консультанты больше подвержены воздействию таких

симптомов, как «редукция профессиональных обязанностей» и «эмоциональная отстраненность», чем экстерналы — кассиры. Можно предположить, что продавцы чаще, чем кассиры, имеют такие симптомы, как «загнанность в клетку» и «личностная отстраненность (деперсонализация)».

Статистическая обработка данных по результатам эксперимента показала, что у каждой из групп опрашиваемых респондентов (и продавцов-консультантов, и кассиров) есть тенденция к формированию эмоционального выгорания. Практически сформированной можно считать первую фазу синдрома эмоционального выгорания, чуть менее заметны вторая и третья фазы, но они продолжают формироваться. Полученные результаты у интерналов и экстерналов при сравнении уровня развития фаз синдрома эмоционального выгорания отличаются (при  $p \leq 0,01$ ).

### **Выводы**

Таким образом, предложенная авторами гипотеза о влиянии на уровень эмоционального выгорания продавцов-консультантов и кассиров интернальности доказана. Следовательно, утверждение о том, что производительность труда сотрудников можно повысить, если учитывать уровень их эмоционального выгорания и зависимость прогресса эмоционального выгорания от интернальности, считаем обоснованным.

### **Литература**

1. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер, 2015. 278 с.
2. Водопьянова Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / Л. И. Августова, В. А. Ананьев, Н. Е. Водопьянова и др. СПб., 2000. С. 25-27.
3. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты: учеб. пособие. Самара: «БАХРАХ-М», 2001. 672 с.
4. Самоукина Н. В. Психология профессиональной деятельности. СПб.: Питер, 2003. 324 с.
5. Романова Е. 99 популярных профессий. Психологический анализ и профессиограммы. 2-е изд. СПб.: Питер, 2003. 464 с.

*Статья поступила в редакцию 28.08.23 г.  
Рекомендуется к опубликованию членом Экспертного совета  
канд. социол. наук, доцентом Т. П. Карповой*