

Усатенко Оксана Николаевна

Научный руководитель, кандидат психологических наук,
ФГБОУ ВО «Херсонский государственный педагогический университет»
г.Херсон

Хомутова Елена Игоревна, Магистрант,

ФГБОУ ВО «Херсонский государственный педагогический университет»
г. Херсон

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ И ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОТДЕЛОВ ПРОДАЖ КОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Аннотация: В статье представлены результаты эмпирического исследования взаимосвязи личностных особенностей и эмоционального выгорания сотрудников отделов продаж коммерческих организаций. Установлено, что высокий уровень тревожности и напряженности увеличивает риск развития эмоционального выгорания, а эмоциональная стабильность выступает протективным фактором.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, личностные особенности, сотрудники отделов продаж, профилактика выгорания, тревожность, эмоциональная стабильность, экстраверсия, самооценка.

Проблема эмоционального выгорания сотрудников коммерческих организаций приобретает особую актуальность в условиях усиливающейся конкуренции на рынке труда и возрастающих требований к эффективности персонала. Особенно остро данная проблема стоит в сфере продаж, где сотрудники ежедневно сталкиваются с высоким уровнем коммуникативной нагрузки, необходимостью соответствовать плановым показателям и преодолевать сопротивление потенциальных клиентов [1].

Эмоциональное выгорание может быть вызвано различными факторами, включая работу с высоким уровнем стресса, недостаток поддержки со стороны руководства и коллег, нереалистичские ожидания, монотонность работы, конфликты в коллективе и недостаток возможностей для развития и роста. Однако, помимо внешних факторов, личностные характеристики также играют важную роль в возникновении и развитии эмоционального выгорания [2].

Существует несколько теоретических моделей, которые объясняют влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание. Одной из таких моделей является модель "трех компонентов" К. Маслач. Согласно этой модели, эмоциональное выгорание состоит из трех компонентов: эмоционального истощения, деперсонализации и снижения личной реализации. Личностные факторы, такие как высокий уровень нейротизма, низкий уровень самоэффективности и низкая социальная поддержка, могут усиливать эти компоненты и приводить к более высокому уровню эмоционального выгорания [6].

Несмотря на значительное количество работ, посвященных проблеме эмоционального выгорания, недостаточно изученным остается вопрос о роли индивидуально-типологических особенностей личности в формировании и развитии данного синдрома у сотрудников отделов продаж коммерческих организаций. Между тем, выявление личностных предикторов эмоционального выгорания может способствовать разработке целенаправленных программ профилактики и коррекции данного синдрома в указанной профессиональной группе.

В исследовании приняли участие 70 сотрудников отделов продаж коммерческих организаций г. Москвы, из них 35 мужчин и 35 женщин. Наибольшее количество респондентов (25 человек) находится в возрастной группе 31-40 лет, что может свидетельствовать о специфике данной профессиональной сферы, предъявляющей высокие требования к сотрудникам.



Эмпирический материал получен в результате применения следующих психодиагностических методик:

1. Личностный опросник ЕРІ (Г. Айзенк, адаптация А.Г. Шмелева) – для оценки индивидуально-типологических особенностей личности сотрудников коммерческих организаций.

2. Методика «Изучение самооценки» (Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн, адаптация А.М. Прихожан) – для оценки самооценки как показателя особенностей личности сотрудников.

3. Многофакторный личностный опросник 16PF (Р. Кеттелл, адаптация А.Н. Шмелева) – для всестороннего изучения личностных особенностей сотрудников.

4. Тест «Диагностика эмоционального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) – для оценки выраженности составляющих и общего показателя профессионального выгорания.

5. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В.В. Бойко) – для исследования выраженности стадий эмоционального выгорания.

Для статистической обработки данных использовался корреляционный анализ с применением коэффициента корреляции Пирсона. Расчеты производились с использованием программного обеспечения SPSS v.28.1.12.

Анализ данных, полученных с помощью личностного опросника ЕРІ, показал, что большинство сотрудников отделов продаж (68%) характеризуются высокими показателями по шкале «Экстраверсия», что свидетельствует о преобладании экстравертных личностных черт и высоком уровне развития коммуникативных навыков.

По шкале «Нейротизм» большинство сотрудников (70%) демонстрируют низкий уровень нейротизма, что свидетельствует о высоком уровне стрессоустойчивости.

Результаты диагностики самооценки по методике Т.В. Дембо и С.Я. Рубинштейна в адаптации А.М. Прихожан показали, что 72% сотрудников отделов продаж имеют высокую самооценку. Данный факт может объясняться спецификой профессиональной деятельности, требующей уверенности в себе и своих силах для эффективного взаимодействия с клиентами и достижения плановых показателей.

Полученные данные свидетельствуют об общем снижении энергетического потенциала и ухудшении эмоционального состояния большинства сотрудников отделов продаж коммерческих организаций. Однако, несмотря на высокие показатели общего выгорания, сохраняется мотивация к достижению высоких результатов. По нашему мнению, данная тенденция может быть обусловлена преобладающей в сфере продаж сделной системой оплаты труда и прямой зависимостью уровня заработной платы от объема выполненной работы.

Результаты корреляционного анализа взаимосвязи личностных особенностей и эмоционального выгорания представлены в Таблице 1.

Таблица 1

**Результаты корреляционного анализа взаимосвязей личностных качеств
сотрудников отделов продаж и их показателей выгорания**

№	Показатель 1	гэмп	p	Показатель 2
1	Тревожность*	0,648	$p \leq 0,01$	Общий показатель выгорания****
2	Тревожность*	-0,713	$p \leq 0,01$	Редукция достижений****
3	Тревожность*	0,527	$p \leq 0,01$	Эмоциональное истощение****
4	Эмоциональная стабильность*	-0,312	$p \leq 0,05$	Эмоциональное истощение****
5	Эмоциональная стабильность*	0,407	$p \leq 0,05$	Редукция достижений****
6	Эмоциональная стабильность*	-0,411	$p \leq 0,05$	Общий показатель выгорания****
7	Эмоциональная стабильность*	-0,632	$p \leq 0,01$	Напряжение*****



8	Эмоциональная стабильность *	-0,589	$p \leq 0,01$	Истощение*****
9	Напряженность *	0,643	$p \leq 0,01$	Эмоциональное истощение****
10	Напряженность *	-0,345	$p \leq 0,05$	Редукция достижений****
11	Напряженность *	0,325	$p \leq 0,05$	Истощение*****
12	Напряженность *	0,611	$p \leq 0,01$	Общий показатель выгорания****
13	Напряженность *	0,762	$p \leq 0,01$	Напряжение*****
14	Экстравертность***	0,553	$p \leq 0,01$	Напряжение*****
15	Экстравертность***	0,522	$p \leq 0,01$	Истощение*****
16	Нейротизм***	0,422	$p \leq 0,05$	Эмоциональное истощение****
17	Нейротизм***	0,411	$p \leq 0,05$	Редукция достижений****
18	Нейротизм***	0,355	$p \leq 0,05$	Общий показатель выгорания****
19	Самооценка**	0,689	$p \leq 0,01$	Эмоциональное истощение****
20	Самооценка**	-0,712	$p \leq 0,01$	Редукция достижений****
21	Самооценка**	0,525	$p \leq 0,01$	Общий показатель выгорания****
22	Самооценка**	0,432	$p \leq 0,05$	Напряжение*****
23	Самооценка**	0,674	$p \leq 0,01$	Истощение*****

Примечания:

* показатель по методике «Многофакторного личностного опросника 16PF» Р. Кеттелла

** показатель по методике «Изучение самооценки» Т.В. Дембо и С.Я. Рубинштейн

*** показатель по методике «Личностный опросник ЕРІ» Г. Айзенк

**** показатель по методике «Диагностика профессионального выгорания» К. Маслач и С. Джексон

***** показатель по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко

В ходе исследования выявлены статистически значимые прямые взаимосвязи между уровнем тревожности (опросник Кеттелла) и общим уровнем выгорания ($r_{\text{гмп}} = 0,648$, $p \leq 0,01$), а также уровнем эмоционального истощения ($r_{\text{гмп}} = 0,527$, $p \leq 0,01$) по методике К. Маслач. Обнаружена статистически значимая обратная взаимосвязь между уровнем тревожности и снижением личных достижений ($r_{\text{гмп}} = -0,713$, $p \leq 0,01$) по методике К. Маслач.

Полученные результаты позволяют утверждать, что высокий уровень тревожности оказывает значительное влияние на общий уровень выгорания и эмоционального истощения, что свидетельствует о повышенном риске развития эмоционального выгорания у лиц с высоким уровнем тревожности.

Выявлены статистически значимые обратные взаимосвязи между эмоциональной стабильностью и эмоциональным истощением ($r_{\text{гмп}} = -0,312$, $p \leq 0,05$), общим показателем выгорания ($r_{\text{гмп}} = -0,411$, $p \leq 0,05$) по методике К. Маслач, а также показателями напряжения ($r_{\text{гмп}} = -0,632$, $p \leq 0,01$) и истощения ($r_{\text{гмп}} = -0,589$, $p \leq 0,01$) по методике В.В. Бойко. Установлена статистически значимая прямая взаимосвязь между эмоциональной стабильностью и редукцией профессиональных достижений ($r_{\text{гмп}} = 0,407$, $p \leq 0,05$) по методике К. Маслач.

Данный результат свидетельствует о том, что эмоциональная стабильность выступает в качестве протективного фактора, снижающего риск развития эмоционального выгорания у сотрудников сферы продаж. Снижение эмоциональной стабильности негативно влияет на эмоциональное истощение, общий уровень выгорания, показатели напряжения и истощения, а также снижает оценку профессиональных достижений.

Уровень экстраверсии (методика Г. Айзенка) положительно коррелирует с уровнем напряжения ($r_{\text{гмп}} = 0,553$, $p \leq 0,01$) и истощения ($r_{\text{гмп}} = 0,522$, $p \leq 0,01$) по методике В.В. Бойко. На основании этих данных можно сделать вывод о влиянии экстраверсии на показатели напряжения и истощения: чем выше уровень экстраверсии, тем выше показатели по методике



В.В. Бойко. У большинства респондентов уровень экстраверсии высок, что обусловлено высокой частотой общения с коллегами и клиентами.

Выявлена статистически значимая прямая взаимосвязь между уровнем самооценки и эмоциональным истощением ($r_{\text{эмп}} = 0,689$, $p \leq 0,01$), общим показателем выгорания ($r_{\text{эмп}} = 0,525$, $p \leq 0,01$) по методике К. Маслач, а также уровнем напряжения ($r_{\text{эмп}} = 0,432$, $p \leq 0,05$) и уровнем истощения ($r_{\text{эмп}} = 0,674$, $p \leq 0,01$) по методике В.В. Бойко. Этот факт может свидетельствовать о том, что работники с высоким уровнем самооценки из-за высокого уровня притязаний более чувствительны к неудачам, а также в большей степени рассчитывают на успех, который напрямую зависит от их навыков и личностных качеств.

Полученные в ходе исследования результаты позволяют утверждать, что личностные особенности сотрудников отделов продаж коммерческих организаций играют существенную роль в формировании и развитии эмоционального выгорания.

Установленная обратная взаимосвязь между эмоциональной стабильностью и компонентами эмоционального выгорания свидетельствует о протективной роли данной личностной характеристики. Эмоционально стабильные сотрудники более устойчивы к стрессовым воздействиям, что снижает риск развития у них эмоционального выгорания. Данный результат может быть использован при разработке программ профилактики эмоционального выгорания, включающих мероприятия по развитию эмоциональной стабильности сотрудников.

Выявленная положительная корреляция между экстраверсией и компонентами эмоционального выгорания может показаться парадоксальной, учитывая, что большинство сотрудников отделов продаж являются экстравертами и данная личностная характеристика считается профессионально важным качеством для данной группы специалистов. Однако полученный результат может быть объяснен тем, что экстраверты, склонные к широкому кругу общения и активному взаимодействию с окружающими, могут испытывать более сильное эмоциональное истощение в результате интенсивных коммуникаций с клиентами и коллегами.

Интересным представляется выявленная прямая взаимосвязь между уровнем самооценки и компонентами эмоционального выгорания. Этот результат может быть объяснен тем, что сотрудники с высокой самооценкой устанавливают для себя более высокие стандарты деятельности и в большей степени переживают неудачи, что может способствовать развитию эмоционального выгорания. Данный результат указывает на необходимость учета уровня самооценки при разработке программ профилактики эмоционального выгорания для сотрудников отделов продаж.

Таким образом, проведенное исследование позволило выявить статистически значимые взаимосвязи между личностными особенностями сотрудников отделов продаж коммерческих организаций и компонентами эмоционального выгорания. Установлено, что высокий уровень тревожности и напряженности увеличивает риск развития эмоционального выгорания, в то время как эмоциональная стабильность выступает протективным фактором.

Результаты исследования имеют как теоретическое, так и практическое значение. В теоретическом плане они расширяют научные представления о роли личностных факторов в формировании и развитии эмоционального выгорания у представителей конкретной профессиональной группы – сотрудников отделов продаж коммерческих организаций. В практическом аспекте полученные результаты могут быть использованы при разработке программ профилактики и коррекции эмоционального выгорания, а также при проведении профессионального отбора сотрудников для работы в отделах продаж.

Список литературы:

1. Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
2. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.



3. Кошкаров В.С., Шленков А.В. Психологические детерминанты профессионального выгорания сотрудников ГПС МЧС России // ФГБОУ ВПО Санкт-Петербургский университет ГПС МЧС России. – СПб. – 2014. – 21 с.
4. Ленкевич М.П. Соотношение представлений о профессии и должностных требований как фактор профессионального выгорания (на примере бухгалтеров). – Тюмень. – 2016. – 73 с.
5. Мартянова А.Н. и др. Профессиональное выгорание учителей: сравнительный анализ на примере г. Томска и г. Назарово Красноярского края. – Томск. – 2018. – 128 с.
6. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // Journal of Organizational Behavior. – 1981. – Vol. 2. – №. 2. – P. 99-113.

