

Исследовательская статья

DOI 10.69540/2949-4079.2026.21.66.010

УДК 159.9

РОЛЬ АДАПТИВНОСТИ В СНИЖЕНИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ СТАЖЕМ РАБОТЫ

М.А. Ковалева

Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского, Москва

И.А. Кость

Московский государственный институт международных отношений МИД России, Москва

Аннотация:

Эмоциональное выгорание представляет собой серьезную проблему в современной профессиональной среде, особенно в сферах, связанных с интенсивным межличностным взаимодействием, таких как сфера продаж. Целью работы является определение роли адаптивности в снижении эмоционального выгорания у менеджеров по продажам с разным стажем работы. В исследовании принял участие 61 менеджер по продажам мототоваров с разным стажем работы из крупных городов России. Для оценки эмоционального выгорания использовался «Опросник профессионального выгорания К. Маслач, МВІ/ПВ», для оценки уровня адаптации — «Методика социально-психологической адаптации Роджерса—Даймонд». Результаты показали, что уровень эмоционального выгорания не различается у менеджеров с разным стажем работы. Однако менеджеры со стажем больше 5 лет демонстрируют более высокие показатели адаптации и интернальности. Характер взаимосвязи между адаптивностью и эмоциональным выгоранием различается в зависимости от стажа. У менеджеров с меньшим стажем высокий уровень адаптивности и ее компонентов (самопринятия, принятия других, эмоционального комфорта, интернальности) связан с меньшей выраженностью симптомов выгорания. У менеджеров с большим стажем адаптивность преимущественно коррелирует с более высокой оценкой профессиональных достижений. Научная новизна исследования заключается в том, что впервые изучена роль адаптивности в снижении эмоционального выгорания именно у менеджеров по продажам с учетом стажа работы. Полученные результаты указывают на важность

адаптивности в предотвращении выгорания на начальных этапах карьеры и на возможное изменение значимости адаптивности в связи с накоплением профессионального опыта.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, адаптивность, менеджеры по продажам, стаж работы, эмоциональное истощение, деперсонализация, профессиональные достижения

Research article

THE ROLE OF ADAPTABILITY IN REDUCING BURNOUT AMONG SALES MANAGERS WITH VARYING WORK EXPERIENCE

M.A. Kovaleva

K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management, Moscow

I.A. Kost

Moscow State Institute of International Relations of the Ministry of Foreign Affairs of Russia, Moscow

Abstract:

Burnout poses a significant challenge in contemporary professional settings, especially in occupations requiring intensive interpersonal interactions, such as sales. This study aimed to investigate the role of adaptability in mitigating emotional burnout among sales managers, considering variations in their professional experience. The sample consisted of 61 motorcycle product sales managers with varying tenure recruited from major cities across Russia. Emotional burnout was assessed using the Maslach Burnout Inventory (MBI), while the level of adaptation was measured using the Rogers—Dymond Adjustment Scale. The findings revealed no statistically significant difference in emotional burnout levels between managers with different lengths of service. However, managers with over 5 years of experience demonstrated significantly higher levels of adaptability and internality. Furthermore, the nature of the association between adaptability and emotional burnout varied as a function of professional experience. Among less experienced managers, a high level of adaptability and its constituent dimensions (self-acceptance, acceptance of others, emotional comfort, and internality) was inversely associated with the severity of burnout symptoms. Conversely, among more experienced managers, adaptability was primarily correlated with a more positive self-evaluation of professional achievement. The scientific novelty of this study lies in its pioneering investi-

gation of the role of adaptability in attenuating emotional burnout specifically within the population of sales managers, while accounting for the moderating effect of work experience. The findings suggest the importance of adaptability in preventing burnout during the early stages of a career, as well as a potential shift in stress-coping strategies with increasing professional experience.

Keywords: burnout, adaptability, sales managers, work experience, emotional exhaustion, depersonalization, professional achievement

Эмоциональное выгорание является одной из наиболее острых проблем современной профессиональной деятельности, существенно влияющей на качество жизни и эффективность труда работников. Особую актуальность данный феномен приобретает в сферах, характеризующихся высокой интенсивностью межличностного взаимодействия, значительной эмоциональной нагрузкой и постоянной необходимостью достижения высоких результатов. К таким сферам, безусловно, относится сфера продаж. Менеджеры по продажам ежедневно сталкиваются с множеством стрессоров: необходимость выполнения планов, жесткая конкуренция, работа с возражениями клиентов, ненормированный график, а также высокая финансовая ответственность.

Особую группу риска могут составлять менеджеры по продажам мототоваров, сталкивающиеся со специфическими стрессорами, которые способны усугублять риск развития эмоционального выгорания. К ним относятся: необходимость быстрого принятия решений, специализированные знания о товаре, длительные рабочие смены и сезонные переработки, а также динамичное изменение ассортимента и технологий. Все эти факторы способствуют возникновению нервно-психического перенапряжения, требуя от специалистов значительной мобилизации адаптационного потенциала.

Истоки изучения эмоционального выгорания связаны с работами Г. Фрейденбергера (1974), который впервые ввел данный термин, описав его как состояние физического и психического истощения, возникающее в результате профессиональной деятельности. Он выделил эмоциональное выгорание как самостоятельное явление, отличное от других психоэмоциональных расстройств, что положило начало системному изучению этого феномена⁷³.

В 1980-х гг. К. Маслач разработала одну из самых влиятельных теорий эмоционального выгорания, рассматривая его как синдром, возникающий на фоне постоянного эмоционального и межлич-

⁷³ *Freudenberger H.J.* Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. 1974. V. 30. P. 159—165.

ностного напряжения на рабочем месте. Эмоциональное выгорание, согласно концепции этого исследователя, представляет собой синдром, характеризующийся тремя основными компонентами: эмоциональным истощением (чувство опустошенности и усталости от работы), деперсонализацией (циничное и отстраненное отношение к клиентам и коллегам) и редукцией личных достижений (снижение чувства компетентности и продуктивности). Данный феномен приводит не только к ухудшению физического и психического здоровья сотрудников, но и к снижению их продуктивности, качества обслуживания, росту текучести кадров и, как следствие, к экономическим потерям для организации⁷⁴.

Дальнейшее развитие теории выгорания в зарубежной психологии связано с процессуальными моделями (М. Лейтера и К. Маслач, В. Шауфели и др.), которые рассматривают выгорание как динамический процесс.

В отечественной психологии проблема эмоционального выгорания стала предметом самостоятельного и глубокого изучения с конца 1990-х гг. Значимым стало введение Т.В. Форманюк термина «эмоциональное сгорание» для обозначения «чувства эмоционального и физического истощения вместе с чувством расстройства и неудачи»⁷⁵. Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова, развивая идеи К. Маслач, рассматривают профессиональное выгорание как сложное явление, включающее в себя совокупность негативных психологических переживаний, таких как чувство усталости, разочарования, беспомощности, а также дезадаптивное поведение, которое может проявляться в избегании контактов, в агрессивности, цинизме и других негативных явлениях. Ученые подчеркивают, что профессиональное выгорание возникает в результате продолжительных и интенсивных стрессов, связанных с взаимодействием с другими людьми в рамках профессиональной деятельности⁷⁶.

Вместе с тем следует обратить внимание на терминологическую неоднородность, наблюдаемую в отечественных исследованиях. Так, английский термин «burnout» получил в российских исследованиях различные варианты перевода и интерпретации: «эмоциональное

⁷⁴ Maslach C. Professional burnout: Recent developments in theory and research. Abingdon: «CRC Press», 2018. 312 p.

⁷⁵ Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57—64.

⁷⁶ Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 3-е изд., испр. и доп. М.: «Юрайт», 2025. 299 с.

выгорание» (В.В. Бойко), «психическое выгорание» (Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел) и «профессиональное выгорание» (Н.Е. Водопьянова, С.А. Калашникова, Д.А. Кутузова, Н.В. Гришина, Е.С. Старченкова и др.). Однако несмотря на разнообразие используемых терминов, все они описывают схожий комплекс состояний, связанных с истощением и дистрессом в профессиональной сфере.

В контексте возрастающей психоэмоциональной нагрузки и динамичности рабочей среды важным ресурсом, способствующим сохранению профессионального здоровья и снижению риска эмоционального выгорания, может выступать адаптивность. В современной науке адаптивность рассматривается как универсальное свойство любой саморегулирующейся системы, отражающее способность осуществлять изменения и модификации в направлении поддержания равновесных отношений со средой⁷⁷.

К. Роджерс определяет психологическую адаптивность как способность человека быть открытым новому опыту, полностью осознавать свои текущие переживания и гибко реагировать на изменяющиеся условия, при этом продуктивно выполняя свою ведущую деятельность, удовлетворяя свои основные социогенные потребности, сохраняя внутреннюю гармонию и двигаясь к самоактуализации. Важно отметить, что в рамках научного подхода К. Роджерса адаптация не ограничивается простым приспособлением к окружающей среде, а рассматривается как процесс динамичного самосовершенствования личности⁷⁸.

О.П. Санникова, рассматривая адаптивность в контексте профессиональной деятельности, определяет ее как сложное, многоуровневое качество личности, включающее различные компоненты, обеспечивающие успешное приспособление к рабочим условиям. В рамках структурного подхода она выделяет три уровня профессиональной адаптивности: императивно-социальный, личностно-содержательный и формально-динамический. Императивно-социальный уровень характеризуется степенью усвоения личностью профессиональных норм, ценностей и правил поведения в рабочей среде. Лич-

⁷⁷ Розум С.И. Психология социализации и социальной адаптации человека. СПб.: «Речь», 2006. 365 с.; Жмыриков А.Н. Диагностика социально-психологической адаптированности личности в новых условиях деятельности и общения. М., 2006. 154 с.; Лодде О.А. Анализ адаптивности личности с позиции структурного подхода // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2017. Т. 6. № 2А. С. 49—57.

⁷⁸ Роджерс К. Гуманистическая психология: теория и практика М.: Московский психолого-социальный университет, 2013. 456 с.

ностно-содержательный уровень охватывает мотивационные ориентации, самооценку и общую направленность личности, которые влияют на выбор стратегии адаптации к профессиональным требованиям. Формально-динамический уровень описывает когнитивные, эмоциональные и поведенческие особенности, обеспечивающие эффективную реакцию и регуляцию поведения в различных рабочих ситуациях⁷⁹.

Таким образом, адаптивность личности представляется как комплексное, динамичное и системное качество, играющее важную роль в эффективном функционировании и развитии человека в условиях постоянных изменений. Именно хорошо развитые адаптивные механизмы позволяют человеку результативно преодолевать стресс, превращать негативные ситуации в возможности для личного роста и поддерживать высокую эффективность в профессиональной сфере.

Несмотря на признанную практическую значимость адаптивности для обеспечения психологического благополучия и профессиональной эффективности, до настоящего времени отсутствуют исследования, посвященные анализу ее роли в снижении эмоционального выгорания, в частности среди менеджеров по продажам. Целью данного исследования явилось изучение роли адаптивности в снижении эмоционального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы, чья профессиональная деятельность характеризуется специфическими условиями труда.

Мы предполагаем, что высокий уровень адаптивности (интегральный показатель, а также такие компоненты, как самопринятие, принятие других, эмоциональная комфортность и интернальность) у менеджеров по продажам мототоваров связан с более низким уровнем проявлений эмоционального выгорания. При этом характер этих взаимосвязей различается в зависимости от стажа работы менеджеров.

Эмпирическое исследование проводилось в период с января по март 2025 г. В выборку исследования вошел 61 менеджер по продажам мототоваров (из них 42 мужчины и 19 женщин), отобранных в специализированных магазинах мототоваров, расположенных в крупных городах России с населением свыше миллиона человек (Москва, Санкт-Петербург, Краснодар, Екатеринбург и др.). Возраст респондентов варьировался от 18 до 49 лет. Респонденты были разделены на две группы по стажу работы:

1 группа — менеджеры с небольшим стажем работы (менее 5 лет, N=28);

⁷⁹ Санникова О.П. Соотношение устойчивых индивидуально-типических особенностей эмоциональности и общительности. М.: «Наука», 2005. 356 с.

2 группа — менеджеры с большим стажем работы (5 лет и более, N=33).

Для достижения цели исследования были использованы следующие методики: 1. «Опросник профессионального выгорания К. Маслач, МБИ/ПВ» (Maslach Burnout Inventory) в адаптации Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой (данный опросник позволяет оценить выраженность трех основных компонентов синдрома выгорания: эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личных достижений); 2. «Методика социально-психологической адаптации Роджерса—Даймонд» в адаптации Т.В. Снегиревой (1987) и А. К. Осницкого (2004) (эта методика позволяет оценить уровень социально-психологической адаптации личности, включающий такие показатели, как адаптивность, самопринятие, принятие других, эмоциональная комфортность и интернальность).

Статистическая обработка данных осуществлялась с использованием программного пакета IBM SPSS Statistics 27. Для выявления статистически значимых различий между группами по исследуемым показателям использовался U-критерий Манна—Уитни. Для выявления взаимосвязей между переменными применялся коэффициент корреляции Спирмена. Уровень статистической значимости (p) был установлен на уровне 0,05.

Рассмотрим результаты расчета статистически значимых различий выраженности компонентов профессионального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы (Табл. 1).

Табл. 1. Результаты расчета статистически значимых различий выраженности компонентов профессионального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы

Показатели	Σ (группа 1)	Σ (группа 2)	U	Z	p
Эмоц. истощение	1135,00	756,00	350,00	-1,622	0,105
Деперсонализация	1065,50	825,50	419,50	-0,617	0,537
Редукция проф. достижений	1022,00	869,00	461,00	-0,014	0,988
Индекс синдрома перегорания	1116,00	775,00	369,00	-1,347	0,178

Прим.: группа 1 — стаж работы более 5 лет; группа 2 — стаж работы до 5 лет. Σ — сумма рангов, присвоенных значениям показателя в каждой группе; U — значение U-критерия Манна—Уитни; Z — стандартизо-

важное значение U-критерия (Z-критерий); p — уровень статистической значимости.

Как видно из Табл. 1, результаты сравнительного анализа показали отсутствие статистически значимых различий между группами менеджеров с разным стажем работы по уровню выраженности компонентов профессионального выгорания ($p > 0,05$).

Далее рассмотрим результаты расчета статистически значимых различий в показателях адаптивности у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы (Табл. 2).

Табл. 2. Результаты расчета статистически значимых различий в показателях адаптивности у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы

Показатели	Σ (группа 1)	Σ (группа 2)	U	Z	p
Адаптация	1162,50	728,50	322,500	-2,022	0,043
Самопринятие	1083,50	807,50	401,500	-0,877	0,380
Принятие других	1081,00	810,00	404,000	-0,840	0,401
Эмоциональная комфортность	1126,50	764,50	358,500	-1,499	0,134
Интернальность	1196,50	694,50	288,500	-2,514	0,012
Стремление к доминированию	1017,50	873,50	456,500	-0,080	0,936

Прим.: группа 1 — стаж работы более 5 лет; группа 2 — стаж работы до 5 лет. Σr — сумма рангов, присвоенных значениям показателя в каждой группе; U — значение U-критерия Манна—Уитни; Z — стандартизованное значение U-критерия (Z-критерий); p — уровень статистической значимости. Для наглядности статистически значимые различия выделены полужирным шрифтом.

Анализ результатов, представленных в Табл. 2, показал наличие статистически значимых различий между группами менеджеров с разным стажем работы. Так, менеджеры со стажем более 5 лет демонстрируют статистически значимо более высокие показатели адаптации ($U = 322,500$, $p = 0,043$) и интернальности ($U = 288,500$, $p = 0,012$), что указывает на их большую уверенность в собственной способности влиять на происходящие события в своей жизни и работе.

Проанализируем результаты корреляционного анализа взаимосвязи между адаптированностью и показателями эмоционального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров с учетом стажа работы (Табл. 3).

Табл. 3. Результаты корреляционного анализа взаимосвязи между адаптированностью и показателями эмоционального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров (раздельно по группам стажа)

Показатели	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Редукция проф. достижений		Системный индекс синдрома перегорания	
	1	2	1	2	1	2	1	2
Адаптация	—	-0,602**	—	-0,776**	0,429*	0,678**	—	-0,753**
Самопринятие	-0,441*	-0,627**	—	-0,828**	0,366*	0,421*	-0,361*	-0,702**
Принятие других	—	-0,663**	—	-0,828**	0,533**	0,554**	—	-0,781**
Эмоциональная комфортность	-0,410*	-0,769**	—	-0,755**	0,446**	0,539**	-0,442**	-0,835**
Интернальность	-0,364*	-0,684**	—	-0,807**	—	0,599**	—	-0,779**

Прим.: высокие значения по шкале «Редукция профессиональных достижений» свидетельствуют о низком уровне редукции, и наоборот, низкие значения говорят о высоком уровне редукции; группа 1 — стаж более 5 лет; группа 2 — стаж до 5 лет; * — связь достоверна на уровне значимости $p < 0,05$; ** — связь достоверна на уровне значимости $p < 0,01$.

Анализ данных, представленных в Табл. 3, позволяет сделать ряд выводов о взаимосвязи между адаптированностью и показателями эмоционального выгорания у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы.

В группе 2, представленной менеджерами с опытом работы менее 5 лет, выявлены статистически значимые отрицательные корреляции между адаптацией и эмоциональным истощением ($r = -0,602$, $p < 0,01$), деперсонализацией ($r = -0,776$, $p < 0,01$), системным индексом синдрома перегорания ($r = -0,753$, $p < 0,01$), а также положительная корреляция с оценкой профессиональных достижений ($r = 0,678$, $p < 0,01$). При этом в группе менеджеров с более длительным стажем работы (5 лет и более) наблюдается несколько иная тенденция. Показатель адаптации демонстрирует статистически значимую положительную связь только с редукцией профессиональных достижений ($r = 0,429$, $p < 0,05$).

Самопринятие демонстрирует статистически значимые отрицательные корреляции с эмоциональным истощением (стаж более 5 лет: $r = -0,441$, $p < 0,05$; стаж до 5 лет: $r = -0,602$, $p < 0,01$) и системным индексом синдрома перегорания (стаж более 5 лет: $r = -0,361$, $p < 0,05$; стаж до 5

лет: $r = -0,702$, $p < 0,01$) в обеих группах менеджеров. Также наблюдается статистически значимая положительная корреляция между самопринятием и оценкой профессиональных достижений (группа 1: $r = 0,366$, $p < 0,05$; группа 2: $r = 0,421$, $p < 0,05$). Дополнительно в группе со стажем до 5 лет выявлена отрицательная корреляция между самопринятием и деперсонализацией ($r = -0,828$, $p < 0,01$).

Принятие других в обеих группах положительно коррелирует с редукцией профессиональных достижений (группа 1: $r = 0,535$, $p < 0,01$; группа 2: $r = 0,554$, $p < 0,01$). В то же время только у менеджеров с опытом работы менее 5 лет высокий уровень принятия других ассоциирован со снижением эмоционального истощения ($r = -0,663$, $p < 0,01$), деперсонализации ($r = -0,828$, $p < 0,01$) и общего уровня синдрома перегорания ($r = -0,781$, $p < 0,01$).

Эмоциональный комфорт в двух группах респондентов отрицательно коррелирует с эмоциональным истощением (стаж более 5 лет: $r = -0,410$, $p < 0,05$; стаж до 5 лет: $r = -0,769$, $p < 0,01$), системным индексом синдрома перегорания (стаж более 5 лет: $r = -0,442$, $p < 0,01$; стаж до 5 лет: $r = -0,835$, $p < 0,01$), а также положительно — с редукцией профессиональных достижений (стаж более 5 лет: $r = 0,446$, $p < 0,01$; стаж до 5 лет: $r = 0,539$, $p < 0,01$). При этом в группе менеджеров со стажем менее 5 лет эмоциональный комфорт также имеет отрицательную корреляцию с деперсонализацией ($r = -0,755$, $p < 0,01$).

Интернальность в обеих группах респондентов отрицательно связана с эмоциональным истощением (стаж более 5 лет: $r = -0,684$, $p < 0,01$; стаж до 5 лет: $r = -0,364$, $p < 0,05$). При этом в группе менеджеров со стажем до 5 лет интернальность также отрицательно коррелирует с деперсонализацией ($r = -0,807$, $p < 0,01$) и системным индексом синдрома перегорания ($r = -0,779$, $p < 0,01$), а также положительно — с оценкой профессиональных достижений ($r = 0,599$, $p < 0,01$).

Перейдем к обсуждению полученных данных и интерпретации выявленных закономерностей. Так, результаты показали отсутствие статистически значимых различий в общем уровне эмоционального выгорания между группами менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы. Это позволяет предположить, что стаж работы не является определяющим фактором развития эмоционального выгорания в данной профессиональной группе.

Вместе с тем у менеджеров со стажем работы более 5 лет выявлены статистически значимо более высокие показатели общей адаптации и интернальности. Это указывает на то, что с увеличением стажа работы специалисты демонстрируют не только лучшую приспособляемость к динамичным требованиям работы, но и более выраженный внутренний контроль над ситуацией, осознавая собственную ответственность

за события в своей жизни. Вероятно, накопленный многолетний стаж способствует формированию и совершенствованию эффективных стратегий совладания со стрессом, более глубокому пониманию специфики профессиональной деятельности. Как следствие, это приводит к укреплению профессиональной уверенности и повышению чувства личной ответственности за свои действия и их результаты.

Проведенный корреляционный анализ подтверждает важность адаптивных механизмов в процессе предотвращения эмоционального выгорания. У менеджеров с меньшим стажем высокий уровень адаптивности связан с меньшей выраженностью эмоционального истощения, деперсонализации и общего синдрома выгорания, а также с более высокой самооценкой профессиональных достижений. Можно предположить, что на начальном этапе карьеры, когда менеджеры сталкиваются со множеством новых задач и вызовов, способность эффективно адаптироваться к изменяющимся условиям играет критически важную роль в поддержании психологического благополучия и предотвращения выгорания. Как отмечает Е.Ф. Бобровская, опираясь на труды Р. Лазаруса и С. Фолкман, адаптивные стратегии играют ключевую роль в снижении негативного воздействия стрессовых факторов на психическое здоровье⁸⁰.

При этом у опытных менеджеров адаптация коррелирует только с редукцией профессиональных достижений. Это может свидетельствовать о том, что с накоплением профессионального опыта формируются альтернативные, более устойчивые механизмы совладания со стрессом.

В обеих группах менеджеров самопринятие демонстрирует статистически значимые корреляции с эмоциональным истощением и системным индексом синдрома перегорания, а также с оценкой профессиональных достижений. Чем выше уровень самопринятия, тем ниже выраженность эмоционального истощения и выгорания в целом и тем позитивнее оценка собственной профессиональной эффективности. Полученный результат согласуется с концепцией К. Роджерса о значении позитивного самоотношения для поддержания психологического благополучия, устойчивости к стрессу и эффективной самореализации личности⁸¹.

При этом в группе менеджеров со стажем до 5 лет более высокий уровень самопринятия также связан с меньшей выраженностью циничного отношения к работе и клиентам. Это может говорить о том,

⁸⁰ Бобровская Е.Ф. Стресс и копинг-тест Р. Лазаруса и С. Фолкман // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание. 2020. № 7. С. 48—52.

⁸¹ Роджерс К. Гуманистическая психология. 456 с.

что уверенность в себе и позитивное самовосприятие на начальном этапе карьеры помогают более эффективно адаптироваться к профессиональной среде и справляться с трудностями, снижая риск эмоционального выгорания.

Принятие других положительно связано с оценкой профессиональных достижений в обеих группах. Данная взаимосвязь может объясняться тем, что принятие других способствует более эффективной коммуникации и формированию позитивных отношений с клиентами и коллегами, что, как показывают результаты исследования Н.Ю. Буряк⁸², в конечном итоге положительно сказывается на результатах работы и их оценке.

У менеджеров с меньшим стажем данный показатель дополнительно связан с низким уровнем эмоционального истощения и деперсонализации. Возможно, на начальном этапе карьеры поддержка и позитивные взаимоотношения с коллегами играют особенно важную роль в адаптации к новым условиям и преодолении профессиональных трудностей. Принятие других может способствовать созданию более комфортной и благоприятной рабочей атмосферы, что снижает негативное воздействие стресса и предотвращает развитие выгорания. У менеджеров с большим стажем, возможно, уже сформированы эффективные стратегии копинга со стрессом, и роль социальной поддержки становится менее значимой.

Эмоциональный комфорт связан с меньшим эмоциональным истощением и снижением риска общего синдрома перегорания у менеджеров обеих групп. При этом он также положительно связан с оценкой своих профессиональных достижений. У менеджеров с опытом работы менее 5 лет высокий уровень эмоционального комфорта дополнительно связан с меньшей деперсонализацией. Такие результаты представляются вполне закономерными, так как эмоциональное состояние человека оказывает непосредственное влияние на его поведение, эффективность деятельности и взаимодействие с окружающими⁸³. В частности, негативные эмоции, такие как тревога и раздражительность, могут приводить к снижению концентрации внимания, ухудшению коммуникатив-

⁸² Буряк Н.Ю. Корпоративные коммуникации и их влияние на формирование имиджа организации // Естественнo-гуманитарные исследования. 2024. № 1 (51). С. 72—75.

⁸³ Дианова Н.Ф., Ващенко В.В. Влияние эмоций на деятельность человека. Степень активации эмоций // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 12-1 (63). С. 40—44; Молчанова Н.В. Влияние эмоций на содержание коммуникативного взаимодействия // Вестник Костромского гос. ун-та. 2009. Т. 15. № 4. С. 354—357.

ных навыков и повышению конфликтности, что негативно сказывается на результатах работы и увеличивает вероятность развития эмоционального истощения.

Высокий уровень интернальности (веры в свою способность влиять на происходящее) связан с меньшим эмоциональным истощением как у опытных, так и у начинающих менеджеров. Это может быть обусловлено тем, что вера в собственную способность влиять на ситуацию помогает более конструктивному восприятию стрессовых ситуаций, разработке активных стратегий преодоления и, как следствие, снижению риска эмоционального истощения. При этом в группе менеджеров со стажем до 5 лет более выраженная интернальность также связана с меньшей выраженностью циничного отношения к работе, со снижением риска общей дезадаптации, а также с более высокой самооценкой профессиональных достижений. Можно предположить, что для молодых специалистов вера в свои силы и способность влиять на ситуацию является важным ресурсом, помогающим лучше адаптироваться к новым условиям труда, справляться с профессиональными трудностями и сохранять позитивное отношение к работе.

Проведенный анализ позволяет сделать следующие выводы:

1. Выраженность проявлений эмоционального выгорания не различается у менеджеров по продажам мототоваров с разным стажем работы.

2. Менеджеры со стажем более 5 лет демонстрируют более высокие показатели адаптации и интернальности, что говорит об уверенности в контроле над ситуацией и лучшей приспособляемости к условиям труда.

3. Характер взаимосвязей между адаптивностью и эмоциональным выгоранием менеджеров по продажам мототоваров различается в зависимости от стажа работы.

У менеджеров со стажем работы до 5 лет более высокий уровень адаптивности и ее компонентов (самопринятия, принятия других, эмоционального комфорта, интернальности) связан с меньшей выраженностью как отдельных проявлений выгорания (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция профессиональных достижений), так и общего уровня выгорания. У менеджеров со стажем более 5 лет эта взаимосвязь менее выражена. Высокий уровень адаптивности у опытных менеджеров коррелирует преимущественно с более высокой оценкой профессиональных достижений, что может отражать формирование специфических стратегий совладания, основанных на накопленном профессиональном опыте и навыках.

Таким образом, результаты исследования подтверждают гипотезу о том, что высокий уровень адаптивности у менеджеров по продажам

мототоваров связан с более низким уровнем проявлений эмоционального выгорания. При этом характер этих взаимосвязей, как и предполагалось, различается в зависимости от стажа работы менеджеров.

Результаты исследования могут послужить основой для разработки программ профилактики эмоционального выгорания у менеджеров по продажам, учитывающих стаж работы и направленных на развитие адаптивных способностей, особенно на ранних этапах карьеры.

Список литературы

1. Бобровская Е.Ф. Стресс и копинг-тест Р. Лазаруса и С. Фолкман // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание. 2020. № 7. С. 48—52.
2. Буряк Н.Ю. Корпоративные коммуникации и их влияние на формирование имиджа организации // Естественно-гуманитарные исследования. 2024. № 1 (51). С. 72—75.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика. 3-е изд., испр. и доп. М.: «Юрайт», 2025. 299 с.
4. Дианова Н.Ф., Ващенко В.В. Влияние эмоций на деятельность человека. Степень активации эмоций // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 12-1 (63). С. 40—44.
5. Лодде О.А. Анализ адаптивности личности с позиции структурного подхода // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2017. Т. 6. № 2А. С. 49—57.
6. Молчанова Н.В. Влияние эмоций на содержание коммуникативного взаимодействия // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. 2009. Т. 15. № 4. С. 354—357.
7. Роджерс К. Гуманистическая психология: теория и практика М.: Московский психолого-социальный университет, 2013. 456 с.
8. Розум С.И. Психология социализации и социальной адаптации человека. СПб.: «Речь», 2006. 365 с.
9. Санникова О.П. Соотношение устойчивых индивидуально-типических особенностей эмоциональности и общительности. М.: «Наука», 2005. 356 с.
10. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. 1994. № 6. С. 57—64.
11. Freudenberger H.J. Staff burn-out // Journal of Social Issues. 1974. V. 30. P. 159—165.
12. Maslach C. Professional burnout: Recent developments in theory and research. Abingdon: «CRC Press», 2018. 312 p.

Сведения об авторах

Ковалева Мария Анатольевна, кандидат психологических наук, доцент кафедры педагогики и психологии профессионального образования, факультет социально-гуманитарных технологий МГУТУ им. К.Г. Разумовского. E-mail: m.a.kovaleva@mgutm.ru

Кость Ирина Анатольевна, магистрант кафедры общей и социальной психологии МГИМО МИД России.

Information about the authors

Kovaleva Maria Anatolyevna, Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Pedagogy and Psychology of Vocational Education, Faculty of Social and Humanitarian Technologies, K.G. Razumovsky MSUTM. E-mail: m.a.kovaleva@mgutm.ru

Kost Irina Anatolyevna, Master's student of the Department of General and Social Psychology of the Moscow State Institute of International Relations of the Ministry of Foreign Affairs of the Russia.

Статья поступила в редакцию 15.07.2025; одобрена после рецензирования 25.07.2025; принята к публикации 18.08.2025.