

## Школа молодых исследователей

DOI: 10.24412/1994-3776-2023-2-102-108

УДК: 316.334.22

Е. А. Григорьева

### СОЦИАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОФИЛАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ НАЛОГОВОЙ ИНСПЕКЦИИ

**E. Grigorieva. Social technologies for the prevention of professional  
burnout of tax inspection employees**

**Аннотация.** в статье рассмотрены вопросы профилактики профессионального выгорания работников налоговой инспекции, а также основные социальные технологии для решения данной проблемы. Проанализировано влияние выгорания на функционирование организации, определены основные симптомы и факторы выгорания, а также социальные технологии профилактики данного феномена.

**Ключевые слова:** социальные технологии, профессиональное выгорание, профилактика профессионального выгорания, налоговый инспектор.

**Контактная информация:** 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21  
e-mail: katerinagrigureva99@yandex.ru

**Abstract.** the article discusses the issues of prevention of professional burnout of employees of the tax inspectorate, as well as the main scientific technologies for solving this problem. The influence of burnout on the occurrence of the main symptoms and factors of burnout, as well as social technologies for the prevention of this phenomenon, is analyzed.

**Keywords:** social technologies, burnout, prevention of professional burnout, tax inspector.

**Contact information:** 193023, St. Petersburg, Sadovaya st., 21  
e-mail: katerinagrigureva99@yandex.ru

В современном мире профессия становится одной из основных статусных идентификаций человека. С точки зрения социологии, профессия - это социальный институт, обладающий всеми необходимыми признаками. Также профессия может быть определена как вид трудовой деятельности, которая не представляется возможной без соответствующей теоретической и практической подготовки.

Налоговый инспектор — это специалист, который отвечает за контроль и соблюдение налогового законодательства. Профессиональная деятельность работников налоговой инспекции связана с постоянным взаимодействием с налогоплательщиками, ненормированным рабочим днем, неудовлетворенной заработной платой. Сотрудники налоговой службы подвержены стрессу и переработкам из-за рутины, отчетов, контроля, сроков. Зачастую они не получают ожидаемого одобрения, чувствуют перенапряжение и усталость на работе, вследствие этого их работоспособность ухудшается, что приводит к снижению эффективности как отдельного сотрудника, так и всей организации.

Американский психиатр Х. Фроуденбергер [10] ввел термин «эмоциональное выгорание» в 1974 году. Под этим состоянием он понимал угасание мотивации или стимула,

---

**Григорьева Екатерина Александровна** - магистрант программы «Социальное управление в организациях» Санкт-Петербургского государственного экономического университета

E. Grigorieva - student in the master's programme in "Social management in organizations" Saint-Petersburg State University of Economics

© Григорьева Е.А., 2023

ощущение апатии и отсутствия сил в тех случаях, когда работа не дает желаемых результатов. Выгорание он считал ответной реакцией на длительный или хронический стресс на работе и характеризовал тремя основными аспектами: истощение, цинизм и чувство снижения профессиональных способностей.

В отечественной науке впервые исследовать проблему выгорания стал Б.Г. Ананьев [3], который в своей работе «Человек как предмет познания» ввел термин "эмоциональное сгорание" для описания негативного психологического состояния, которое часто возникает у индивидуумов профессий типа «человек-человек» [5, с. 29]. Впоследствии интерес к изучению эмоционального выгорания значительно увеличился в связи с исследованиями, посвященными эмоциональному напряжению на работе, включая профессиональный стресс (В.А. Бодров [4] и другие). Однако в России самостоятельное изучение вопроса выгорания началось только с середины 90-х годов XX века, благодаря исследованиям В.В. Бойко [5].

Основные причины профессионального выгорания: ненормированный рабочий день, напряженное отношение со стороны руководства, отсутствие четких должностных инструкций, неуправляемая нагрузка, напряженная атмосфера в коллективе.

Основные факторы рабочего процесса, негативно воздействующие на сотрудников: рутинность, монотонность рабочего дня, негативная, нездоровая атмосфера в коллективе, низкая оплата труда, отсутствие профессионального роста, регулярная смена руководящего звена, постоянные изменения рабочих обязанностей, хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность, повышенная ответственность за исполняемые функции и операции, неблагоприятная психологическая атмосфера на работе, а также психологически трудный контингент, с которым приходится иметь дело в сфере профессионального общения.

У сотрудников, которые подвержены большинству из вышеперечисленных факторов, могут возникнуть следующие внутри психические состояния: постоянная усталость, ощущение истощения, бессонница, вялость, сонливое состояние в течение дня, нервные срывы, безразличие, апатия, пассивность, депрессивное состояние, раздраженность, вспышки гнева, занижение собственных способностей, невозможность выполнить рабочие задачи, негативная установка в отношении профессиональных и личных перспектив.

Выполнение профессиональных обязанностей государственных служащих, включая сотрудников налоговой службы, сопряжено со значительным уровнем стресса, который обусловлен множеством факторов, включая высокую степень ответственности, необходимость работать с большим объемом информации, регулярные изменения в законодательстве, жесткие ограничения в рамках профессиональной деятельности и другие подобные факторы [7].

Основополагающей причиной возникновения профессионального выгорания у сотрудников налоговых инспекций является специфика их трудовой деятельности. Работа инспектора, как правило, четко регламентируется, в таком случае отсутствуют условия для самовыражения. Существуют следующие факторы, оказывающие негативное влияние на профессионально-служебную деятельность сотрудников налоговой инспекции, могут быть:

- неэффективное руководство;
- злоупотребление служебным положением;
- неясность и нечеткость оценки работы и достигаемых результатов;
- постоянный контроль и критика принимаемых решений;
- неравномерность служебной загруженности отделов и сотрудников;
- высокая текучка и недостаточная укомплектованность кадрового состава;
- не сложившийся коллектив и групповые нормы и отношения;
- неясность служебных обязанностей.

В данной работе под профилактикой профессионального выгорания сотрудников в организации понимается своевременно предпринимаемые действия работодателя, имеющие

под собой научное обоснование, направленные на сохранение, поддержание и защиту эмоционального состояния работника. Такая деятельность ставит перед собой задачи по снижению напряжения рабочей атмосферы и поддержанию продуктивности на работе, повышению производительности труда, устранению текучести персонала и как следствие повышению эффективности организации.

В отечественной литературе понятие «социальные технологии» появилось во второй половине прошлого столетия и представило собой определенные средства, формы и методы влияния на общественное мнение, организацию коммуникации внутри определенных сообществ и групп. В Российской социологической энциклопедии социальные технологии определяются как способ организации и упорядочения целесообразной практической деятельности, совокупность приемов, направленных на изменение социального объекта, достижение заданного результата [2].

В настоящее время социальные технологии приобретают особую актуальность, так как они становятся совокупностью методов решения социальных проблем. В дальнейшем термин «социальные технологии» будет рассматриваться именно в этом ключе, так как в данной работе существенную роль играет понятие социальной проблемы, которое первоначально возникло в социологии и получило распространение в других дисциплинах. Под социальной проблемой понимается противоречие в развитии социальной сферы, которое общество ощущает как несоответствие между желаемым и действительным. В данном случае в качестве социальной проблемы рассматривается профессиональное выгорание.

Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что социальные технологии профилактики профессионального выгорания сотрудников в организации – это совокупность различного рода научно обоснованных приемов и мероприятий, которые осуществляются со стороны работодателя и направлены на управление социально-психологическими характеристиками работника.

Профессиональное выгорание налоговых инспекторов рассматривается нами как следствие неэффективной кадровой политики. Именно работодатель отвечает за снижение продуктивности сотрудников, которые постоянно сталкиваются со стрессом на работе. Поэтому социальные технологии профилактики профессионального выгорания налоговых инспекторов должны представить собой стандартизированные механизмы, направленные на организацию здоровой трудовой атмосферы на работе, а также регулярный мониторинг состояния каждого сотрудника.

Для организации успешной профилактики профессионального выгорания сотрудников налоговой инспекции необходимо:

1. Четко определить цель профилактики, а также необходимые задачи для ее достижения.
2. Сформировать в трудовом коллективе культуру благополучия, установить правила для общения без стресса.
3. Улучшить социально-психологический климат, ввести программы по обучению приемам снижения напряжения на работе.
4. Ввести в штат профессионально обученного человека, который будет регулярно отслеживать состояние каждого работника.
5. Развивать в коллективе атмосферу сотрудничества с коллегами и руководителями.

В рамках статьи проведено исследование профилактики профессионального выгорания сотрудников ИФНС по городу Чебоксары. Исследование проводилось в период с первого февраля по первое марта 2023 года. Целью исследования стало выявление основных причин возникновения и социальных технологий профилактики профессионального выгорания работников налоговой инспекции.

Генеральной совокупностью в данном исследовании выступают работники налоговых инспекций Чувашской Республики.

Выборка: инспекторы ИФНС по городу Чебоксары – 100 человек, из которых 27 мужчин и 73 женщины, а также 11 человек в возрасте до 25 лет, 37 человек от 26 до 35 лет, 27 человек от 36 до 45 лет, 19 человек от 46 до 55 лет, 6 человек в возрасте от 56 до 65 лет (согласно статистическому сборнику «Труд и занятость в России» от 2021 года [9]).

Методы исследования: анализ уставных документов и должностных инструкций, сбор эмпирических данных путем опроса респондентов, статистические методы обработки данных (описательная статистика), а также расчеты результатов с помощью программы Excel.

Инспекция Федеральной налоговой службы по городу Чебоксары (ИФНС) - это территориальное подразделение Федеральной налоговой службы Российской Федерации. Она осуществляет контроль и надзор за соблюдением законодательства об уплате налогов и сборов на территории города Чебоксары и Чувашской Республики.

Сотрудники ИФНС по городу Чебоксары относятся к категории работников, подверженных риску профессионального выгорания. Отсюда следует, что исследование социальных технологий профилактики профессионального выгорания сотрудников ИФНС по городу Чебоксары является достаточно актуальным.

В социологическом исследовании приняло участие 100 респондентов, среди которых 73% женщины, и 27% процентов мужчины соответственно в возрасте от 18 до 65 лет. Участниками опроса стали сотрудники отделов работы с налогоплательщиками, камеральных, выездных проверок и предпроверочного анализа ИФНС по городу Чебоксары.

По результатам проведенного исследования у сотрудников ИФНС по городу Чебоксары были выявлены следующие показатели:

1. 40% респондентов не удовлетворены условиями труда в текущей организации, 36% удовлетворены частично, 19% не смогли определиться с ответом. Неудовлетворенность может негативно сказываться на психоэмоциональном самочувствии, а также эффективности работников. 65% респондентов не удовлетворены заработной платой. Это может быть связано с низкой оплатой труда в регионе, а также с несоответствием затрачиваемых на работу физических, эмоциональных и временных ресурсов и получаемого материального вознаграждения.

2. 90% респондентов регулярно вынуждены работать сверхурочно. 75% опрошенных не получают материальное вознаграждение за свою сверхурочную работу. Это также может быть причиной низкой удовлетворенностью условиями труда. Данные показатели свидетельствуют о том, что сотрудникам ИФНС по городу Чебоксары в течение последнего года приходилось работать сверхурочно без оплаты. Это может быть причиной неудовлетворенности инспекторов условиями труда и заработной платой.

3. 74% респондентов чувствуют снижение работоспособности за последний год. Это может быть связано с отсутствием регулярного отдыха. На вопрос «Когда Вы последний раз были в отпуске?» лишь 10% опрошенных ответили «более 12 месяцев назад», остальные сотрудники были в отпуске в течение года, однако, 72% респондентов приходилось выходить на работу во время отпуска. Это может быть причиной ощущения снижения работоспособности опрошенных.

4. 55% респондентов сталкивались за последний год с ощущениями истощения, 52% чувствуют постоянную усталость, 47% замечали нарушения в работе организма, а также вялость и сонливое состояние в течение дня. Лишь 15% опрошенных не сталкивались ни с какими из перечисленных симптомов профессионального выгорания психофизического плана.

5. 52% респондентов сталкивались с ощущениями безразличия и апатии, 44% чувствуют постоянную раздражительность, 18% подвержены постоянным нервным срывам, 10% ощущают тревогу без повода, и лишь 15% опрошенных не сталкивались с каким-либо симптомом выгорания социально-психологического плана.

6. 64% респондентов сталкивались с невозможностью выполнить важные задачи в процессе рабочего дня, 34% чувствуют ощущение бессмысленности и тяжести труда, а также стабильное угасание мотивации к работе. Лишь 12% опрошенных не сталкивались с каким-либо симптомом профессионального выгорания поведенческого плана.

Из пунктов 4-6 можно сделать вывод, что большинство сотрудников ИФНС по городу Чебоксары испытывают на себе симптомы профессионального выгорания на момент исследования, так как большая часть из них ощущает истощение, постоянную усталость и раздражительность, апатию, а также утрату профессиональной мотивации.

7. 54% респондентов относят к своей текущей работе рутинность и монотонность, 50% отмечают отсутствие системы мотивации, 46% обращают внимание на перегруженность работой и низкую оплату, а также отсутствие профессионального роста. Таким образом, каждый из опрошенных относит к своей работе какую-либо причину профессионального выгорания.

8. 61% респондентов сталкивается на работе с напряженной психоэмоциональной деятельностью, 54% чувствует повышенную ответственность за исполняемые функции, 12% отмечает, что им приходится иметь дело с психологически трудным контингентом. Таким образом, лишь 8% опрошенных не сталкивались на текущей работе с каким-либо фактором профессионального выгорания.

Из пунктов 7-8 можно сделать вывод, что сотрудники ИФНС по городу Чебоксары относятся к категории работников, подверженных профессиональному выгоранию, так как их профессиональная деятельность непосредственно связана с постоянным стрессом, а также сверхурочной и низкооплачиваемой работой. Отсюда следует, что в этой инспекции становится необходимым проведение регулярной профилактики профессионального выгорания налоговых сотрудников с целью предупреждения данного феномена. Данные показатели свидетельствуют о том, что сотрудники ИФНС по городу Чебоксары действительно относятся к категории работников, подверженных профессиональному выгоранию.

9. 52% респондентов посещали мысли об увольнении с текущего места работы за последний год. Из них 30% опрошенных посещают такие мысли регулярно. Однако если посмотреть на стаж работы сотрудников в ИФНС по городу Чебоксары, можно увидеть следующую картину: 40% опрошенных сотрудников работает в данной организации более 10 лет, 24% опрошенных от 5 до 10 лет, лишь у 5% опрошенных налоговых инспекторов стаж работы не превышает одного года. Таким образом, можно сделать следующий вывод: сотрудники ИФНС по городу Чебоксары держатся за свои рабочие места, несмотря на неудовлетворенность трудом, заработной платой, а также, несмотря на ощущение на себе симптомов профессионального выгорания. Это может быть связано с высоким уровнем безработицы в регионе, вследствие чего стабильная работа в неудовлетворяющих условиях становится приоритетней, чем страх оказаться без трудоустройства.

10. 82% респондентов знакомы с термином «профессиональное выгорание». Однако лишь 10% опрошенных могут с уверенностью сказать, что не чувствовал в себе симптомы выгорания за последний год. Это может быть связано с тем, что сотрудники ИФНС по городу Чебоксары относятся к категории работников, в большей степени подверженных профессиональному выгоранию, и испытывают на себе симптомы профессионального выгорания на момент исследования.

11. 74% респондентов считают, что на их текущей работе профилактика профессионального выгорания не проводится, 20% затрудняются ответить на данный вопрос. Таким образом, никто из опрошенных не может с уверенностью сказать, что в их организации присутствует профилактика профессионального выгорания сотрудников

12. 14% респондентов отмечают, что сталкивались на текущей работе с такой социальной технологией профилактики профессионального выгорания сотрудников в организации, как

развитие систем мотивации, 13% с повышением заработной платы. Однако 62% опрошенных отмечают, что не сталкивались на текущей работе с социальными технологиями профилактики профессионального выгорания сотрудников. Можно предположить, что это связано с отсутствием в ИФНС по городу Чебоксары деятельности субъекта управления, направленной на снижение эмоционального напряжения и поддержание продуктивности на работе. Данные показатели свидетельствуют о том, большинство сотрудников ИФНС по городу Чебоксары действительно не сталкивались на своей текущей работе с целенаправленной деятельностью субъекта управления по профилактике профессионального выгорания.

Согласно результатам проведенного исследования среди сотрудников ИФНС по городу Чебоксары можно сделать следующие выводы: значительная часть респондентов ощущает на себе симптомы профессионального выгорания на момент исследования. Это может быть связано с эмоциональным и физическим истощением вследствие продолжительной работы без регулярного отдыха, неудовлетворенностью условиями труда и заработной платой, угасанием мотивации, а также негативными установками в отношении профессиональных и личностных перспектив. Таким образом, можно выделить следующие причины профессионального выгорания сотрудников ИФНС по городу Чебоксары: рутинность и монотонность рабочего дня, перегруженность количеством выполняемых задач, наличие постоянной неоплачиваемой сверхурочной работы. А также сюда входят: систематическая напряженная психоэмоциональная деятельность, повышенная ответственность за исполняемые функции, психологически напряженный контингент, с которым необходимо взаимодействовать сотрудникам ИФНС.

Данные показатели свидетельствуют о том, что сотрудники ИФНС по городу Чебоксары характеризуются высокой предрасположенностью к профессиональному выгоранию, так как их профессиональная деятельность непосредственно связана с постоянным стрессом, а также характеризуется низким уровнем оплаты труда и наличием сверхурочной нагрузки. Как следствие в инспекции актуализируется необходимость в регулярной профилактике профессионального выгорания налоговых сотрудников с целью предупреждения данного феномена. Однако в результате опроса было выяснено, что значительная часть опрошенных отмечает, что социальные технологии профилактики профессионального выгорания по отношению к ним не реализуются субъектом управления.

Таким образом, в результате проведенного социологического исследования обосновано, что в ИФНС по городу Чебоксары существует проблема, связанная с наличием у большинства налоговых инспекторов симптомов профессионального выгорания и отсутствием программы профилактики данного феномена. Предположительно, это может быть связано с отсутствием в организации психолога, наблюдающего за состоянием работников и деятельности, направленной на снижение эмоционального напряжения и поддержание продуктивности и эффективности на работе. Отсюда следует, что отсутствие целенаправленной деятельности по профилактике профессионального выгорания сотрудников в инспекции федеральной налоговой службы по городу Чебоксары действительно становится причиной возрастания эмоционального напряжения налоговых инспекторов, а также негативно влияет на поддержание продуктивности и эффективности на рабочем месте.

#### Литература

1. Альтапова А.Ф., Исследование профессионального выгорания сотрудников в организации и факторов на нее влияющих // Новая наука: от идеи к результату. – 2015. – №6 – С. 14-18.
2. Аминов А.Н. Российская энциклопедия социальной работы // Синдром эмоционального сгорания. М., 1997. 365 с.
3. Ананьев Б. Г. Человек как предмет познания — СПб.: Питер, 2001. — 288 с.
4. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. М.: ПЕР СЭ, 2006. 528 с.

5. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб: Питер, 2015. 156 с.
6. Быкадорова, О. Г. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников в современной организации / О. Г. Быкадорова // Синергия Наук. – 2021. – № 65. – С. 78-85.
7. Воронина, Н. А. Проявления профессионального выгорания у сотрудников налоговых органов / Н. А. Воронина, А. Ш. Широкова // Наука: Прошлое, настоящее, будущее: сб. статей Международной научно-практической конференции. В 2 ч. Ч. 2. - Уфа: АЭТЕРНА, 2015. - С. 210-213.
8. Деревянкина, В. С. Профилактика синдрома профессионального выгорания в компании / В. С. Деревянкина // Аллея науки. – 2017. – Т. 4. – № 16. – С. 608-611.
9. Труд и занятость в России. 2021: Стат.сб./Росстат - Т78 М., 2021. – 177 с.
10. Freudenberger H.J. Staff burn-out // Journal of social Issues. – 1974. – Vol. 30. – P. 159–165. – Режим доступа: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x/pdf>

DOI: 10.24412/1994-3776-2023-2-108-115

УДК: 316.775.4

**А.А. Шадрин**

## **УСТОЙЧИВОСТЬ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА ВЫБОР АБИТУРИЕНТОМ ВЫСШЕГО УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

### **A. Shadrin. Stability of the main factors affecting the applicant's choice of higher education institution**

**Аннотация.** Имидж организации высшего образования является устойчивым долгосрочным элементом, создаваемым на принципах «проектирования будущего» — на принципах интерактивного планирования. Очевидна важность оценки факторов мотивации одной из основных групп потребителей (трансляторов) имиджа — абитуриентов и их родителей. В статье предпринята попытка доказать достаточную устойчивость во времени мотивационных предпочтений абитуриентов, их низкую региональную специфичность, что позволяет говорить о возможности долгосрочного стратегического планирования развития имиджа.

**Ключевые слова:** имидж организации высшего образования; факторы мотивации выбора учебного заведения абитуриентом; специфика формирования имиджа высшего учебного заведения; социологическое исследование абитуриентов.

**Контактная информация:** 193023, Санкт-Петербург, Садовая ул., д.21; тел.: (921) 922-18-16; e-mail: shadrin29@list.ru

**Abstract.** The image of a higher education organization is a sustainable long-term element created on the principles of "designing the future" - on the principles of interactive planning. The importance of assessing the motivation factors of one of the main groups of consumers (translators) of the image - applicants and their parents - is obvious. The article made an attempt to prove sufficient stability in time of motivational preferences of applicants, its low regional specificity, which allows us to talk about the possibility of long-term strategic planning of image development.

**Keywords:** image of higher education organization; factors of motivation for the applicant's choice of educational institution; specifics of the formation of the image of a higher educational institution; sociological study of applicants.

**Contact information:** 21 Sadovaya street, Saint Petersburg, 193023; e-mail: shadrin29@list.ru

Имиджевая политика высших учебных заведений (вузов) приобретает особую актуальность с того момента, как сформировался рынок платных образовательных услуг и места бюджетные стали распределять учебным заведениям в рамках открытого конкурса, т.е.

---

**Шадрин Александр Александрович** - Магистрант программы «Социальное управление в организациях», Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

A. Shadrin - Master's student of the master's program "Social Management in Organizations", Saint-Petersburg State University of Economics

©Шадрин А.А., 2023