

Кутузова Анна Михайловна,
магистрант, МУПЗ-300, филиал РАНХиГС,
Волгоградский институт управления
Kutuzova Anna Mikhailovna,
Master's student, MUPZ-300, branch of RANEPA,
Volgograd Institute of Management

Научный руководитель:
Соколов Алексей Алексеевич,
доцент, канд. экон. наук, доцент, филиал РАНХиГС,
Волгоградский институт управления
Sokolov Alexey Alekseevich,
Associate Professor, Candidate of Economic
Sciences, branch of RANEPA,
Volgograd Institute of Management

**ДИАГНОСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ ПЕРСОНАЛА
DIAGNOSTICS OF PROFESSIONAL BURNOUT
AMONG ORGANIZATIONAL PERSONNEL**

Аннотация. В статье анализируются причины и проявления профессионального выгорания персонала, обосновывается значимость диагностики и показаны возможности профилактики выгорания в системе управления персоналом организации.

Abstract. Article analyzes the causes and manifestations of professional burnout among the personnel, substantiates the importance of diagnosis, and demonstrates prevention possibilities within organizational human resource management.

Ключевые слова: Профессиональное выгорание, управление персоналом, стрессовые факторы, диагностика выгорания, профилактические стратегии, организационная психология.

Keywords: Professional burnout, personnel management, stress factors, burnout diagnostics, prevention strategies, organizational psychology.

Диагностика профессионального выгорания в организациях представляет собой ключевой процесс, направленный на выявление признаков эмоционального и психологического истощения сотрудников, которое может возникнуть в результате длительного воздействия стресса, перегрузок и неблагоприятных условий труда. В условиях современного бизнеса, где конкуренция, требования к эффективности и быстрое принятие решений становятся нормой, уровень стресса на рабочем месте значительно возрастает. Следовательно, выявление ранних признаков профессионального выгорания важно не только для защиты психоэмоционального здоровья работников, но и для обеспечения долгосрочной устойчивости и эффективности организации.

С точки зрения управления персоналом большое значение имеют характеристики рабочей среды – её безопасность, стабильность, возможность удовлетворять основные профессиональные потребности и развивать навыки. Когда рабочие условия далеки от комфортных, когда на сотрудников возлагаются чрезмерные требования, а ресурсов – время, поддержка или инструменты – постоянно не хватает, у работников начинает накапливаться



эмоциональное и психологическое напряжение. Если такое состояние сохраняется долго, оно может привести к серьёзному внутреннему истощению и снижению работоспособности.

В. О. Борисов считает, что «к основным причинам появления симптомов вышеуказанного синдрома у руководящего состава организации следует отнести такие факторы, как: – межличностные и межгрупповые конфликты; – постоянная ответственность за деятельность подчиненных; – нарушение режимов труда и отдыха» [1]. З.Х.Кайтукова считает причинами профессионального выгорания у работников «хроническую напряжённую эмоциональную деятельность, дестабилизирующую организацию деятельности, повышенную ответственность за исполняемые функции, неблагоприятную психологическую атмосферу профессиональной деятельности, психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения» [2]. Обобщая приведённые мнения, становится очевидным, что среди факторов, вызывающих профессиональное выгорание, значительное место занимают не только организационные перегрузки и высокая степень ответственности, но и особенности межличностного взаимодействия в трудовом коллективе.

Диагностика профессионального выгорания помогает понять, какие именно факторы организации способствуют его возникновению. Это могут быть как внешние организационные условия, такие как чрезмерные рабочие нагрузки, недостаток поддержки со стороны руководства, неопределённость в задачах, так и личные характеристики сотрудников, включая их способности к адаптации, управлению стрессом и эмоциональному напряжению. Полученные данные позволяют разработать целевые программы поддержки и профилактики, которые включают в себя корректировку рабочих процессов, улучшение корпоративной культуры, внедрение методов снятия стресса и повышение уровня организационной поддержки.

Кроме того, диагностика выгорания даёт возможность организациям улучшать внутреннюю атмосферу, укреплять доверие между сотрудниками и руководством, а также минимизировать риск ухода квалифицированных специалистов, что важно для сохранения конкурентоспособности компании. В конечном счёте, профилактика выгорания через диагностику способствует не только улучшению психоэмоционального состояния работников, но и повышению общей производительности, снижению текучести кадров и увеличению уровня вовлечённости сотрудников, что делает организацию более эффективной и стабильной на рынке.

На сегодняшний день в психологической и управленческой деятельности наибольшее распространение получили стандартизированные опросники, обладающие высокой степенью достоверности и позволяющие проводить дифференцированную оценку состояния работников в различных профессиональных группах.

Наиболее известным и признанным в международном сообществе инструментом выступает методика, созданная К. Маслач и С. Джексоном, получившая название Maslach Burnout Inventory – опросник, изначально разрабатывавшийся для оценки уровня выгорания у специалистов, чья профессиональная деятельность связана с интенсивным межличностным взаимодействием [5].

Опросник профессионального выгорания Маслач (MaslachBurnoutInventory, MBI/ПВ) представляет собой один из наиболее признанных и широко применяемых психодиагностических инструментов, предназначенных для количественной оценки выраженности синдрома эмоционального выгорания. Методика была разработана К.Маслач и С.Джексоном и основана на трёхфакторной модели, отражающей ключевые компоненты выгорания: психоэмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений (рисунок 1).



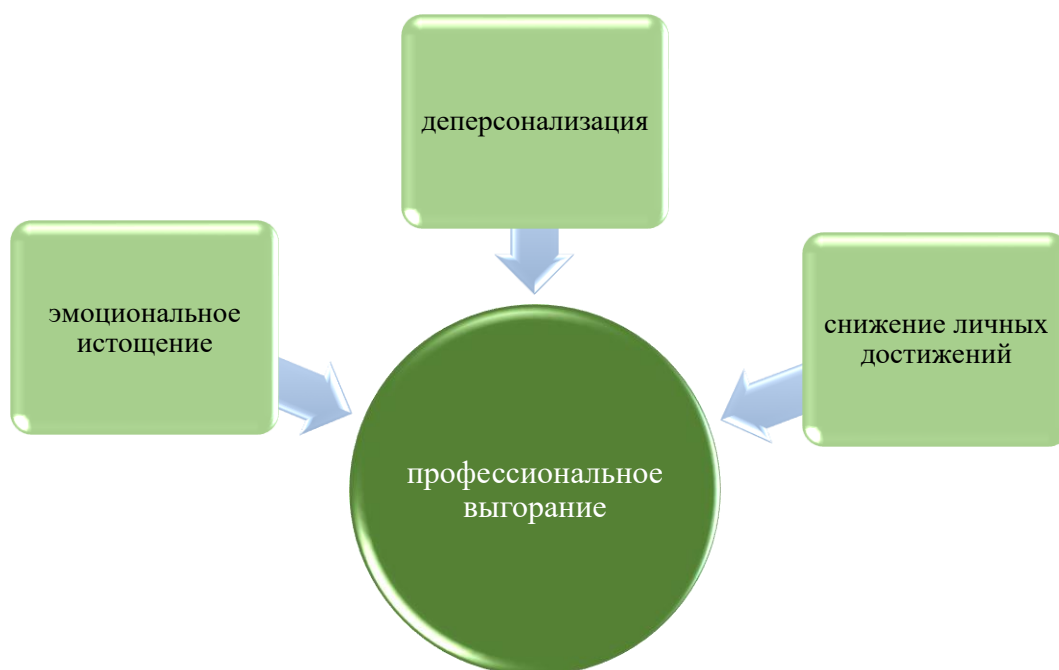


Рисунок 1. Трехкомпонентная модель эмоционального выгорания К.Маслач [4].

Подход, реализованный в МБИ, опирается на представление о профессиональном выгорании как о психологическом состоянии, возникающем в ответ на длительное воздействие стрессов в сфере межличностной трудовой активности [4].

Благодаря структурной целостности и универсальности шкал, МБИ активно применяется в научных исследованиях, корпоративной диагностике и индивидуальной психологической практике, позволяя не только выявлять начальные признаки синдрома, но и отслеживать динамику его развития, а также оценивать эффективность профилактических и восстановительных мероприятий. Кроме того, модель К. Маслач стала концептуальной основой для создания ряда адаптированных и специализированных методик, расширяющих возможности анализа выгорания в контексте современных требований к профессиональной активности. Так, на основании методики К. Маслач «в разные годы разрабатывались и другие инструменты, например: Ольденбургский опросник выгорания (OLBI, 1999), Гамбургский опросник выгорания (HBI, 2016) и Измеритель выгорания Малаха-Пайнса (MPBM, 2005), Опросник профессиональной депрессии (ODI, 2020), Сиднейский измеритель выгорания (SBM, 2021) и др.» [3].

Психозэмоциональное истощение характеризует снижение энергетических ресурсов личности, проявляющееся в чувстве усталости, опустошённости и демотивации. Деперсонализация отражает негативные и отчуждённые установки по отношению к коллегам или клиентам, что выражается в циничном или безразличном стиле общения. Третий компонент–редукция личных достижений–указывает на снижение самооценки профессиональной эффективности, сопровождаемое ощущением бесполезности собственной деятельности и снижением удовлетворённости трудом.

Методика реализована в виде опросника, включающего 22 утверждения, на которые респондент отвечает, указывая частоту возникновения соответствующих эмоциональных и поведенческих состояний по шести бальной шкале. Оценка проводится по трём шкалам, каждая из которых имеет установленный диагностический диапазон значений. Интерпретация результатов позволяет не только зафиксировать уровень выраженности каждого из компонентов выгорания, но и рассчитать сводный индекс, отражающий общую степень



психологического истощения. Особенность расчёта итогового показателя заключается в использовании обратного счета по шкале редукции личных достижений, поскольку снижение данного параметра интерпретируется как негативная тенденция.

Методика MBI обладает высокой надёжностью и разноплановой применимости, что обусловило её широкое распространение как в научных исследованиях, так и в практической деятельности, связанной с мониторингом психологического состояния специалистов помогающих профессий и других категорий работников, подверженных риску профессионального истощения.

Анализ результатов диагностики профессионального выгорания по опроснику Маслач (MBI/ПВ) позволяет комплексно охарактеризовать как индивидуальные особенности выраженности синдрома у конкретных сотрудников исследуемой организации ООО «С», так и общие тенденции распределения его компонентов в обследуемой группе, что существенно повышает аналитическую ценность полученных данных.

Прежде всего, уровень эмоционального истощения в исследуемой группе характеризуется выраженной неоднородностью показателей. Высокий уровень данного компонента выявлен у 25 % респондентов, что отражает состояние хронической усталости, эмоционального перенапряжения и снижения энергетических ресурсов, формирующееся в условиях длительного профессионального напряжения. Средний уровень психоэмоционального истощения зафиксирован у 56,25 % респондентов и указывает на устойчивое, но ещё компенсируемое эмоциональное напряжение, при котором сохраняется относительная работоспособность, однако возрастает риск дальнейшего истощения. Низкий уровень психоэмоционального истощения отмечен у 18,75 % респондентов, что свидетельствует о более сохранных адаптационных возможностях и устойчивости к профессиональному стрессу. В целом суммарная доля респондентов со средним и высоким уровнями эмоционального истощения составляет 75 %, что подчёркивает актуальность проблемы эмоционального перенапряжения в исследуемой профессиональной группе.

Анализ показателей деперсонализации демонстрирует преобладание низкого уровня личностного отдаления. Низкие значения данного компонента выявлены у 62,5 % респондентов, что отражает сохранённую способность к эмоциональному взаимодействию, эмпатии и включённости в профессиональное общение, а также отсутствие выраженных циничных установок. Средний уровень деперсонализации зафиксирован у 31,25 % респондентов и может рассматриваться как признак формирования защитных механизмов эмоционального дистанцирования, возникающих в ответ на нарастающую профессиональную нагрузку. Высокий уровень деперсонализации выявлен у 6,25 % респондентов, что указывает на выраженное личностное отчуждение и формализацию профессиональных контактов как реакцию на истощение.

Результаты по шкале редукции личных достижений в целом свидетельствуют о достаточно сохранённой профессиональной мотивации у большинства участников исследования. Высокие значения данного компонента зафиксированы у 81,25 % респондентов, что указывает на выраженное ощущение профессиональной компетентности, значимости выполняемой работы и удовлетворённости результатами деятельности. Крайне благоприятные показатели профессиональной мотивации отмечены у 12,5 % респондентов, что отражает высокий уровень уверенности в собственных достижениях и устойчивую профессиональную идентичность. Средний уровень редукции личных достижений выявлен у 18,75 % респондентов и свидетельствует о тенденции к снижению субъективной оценки собственной профессиональной эффективности и результативности.

Интегральный показатель психического выгорания позволяет обобщить выявленные закономерности. Повышенные значения общего индекса, свидетельствующие о



сформированном либо формирующемся синдроме профессионального выгорания, зафиксированы примерно у 31 % респондентов. Низкие и умеренные значения интегрального показателя характерны для 69 % респондентов, что указывает на относительную сохранность психоэмоционального состояния и адаптационных ресурсов у большей части выборки.

Таким образом, обобщённый анализ процентных данных по опроснику Маслач позволяет сделать вывод о том, что для большинства респондентов характерно сочетание среднего уровня психоэмоционального истощения с низкой деперсонализацией и в целом сохранённой профессиональной мотивацией. Вместе с тем выявление группы риска, охватывающей около трети респондентов, указывает на необходимость разработки и внедрения целенаправленных профилактических и коррекционных мероприятий, ориентированных на снижение эмоционального истощения и поддержание профессионального благополучия персонала в перспективе дальнейшего развития организации.

Список литературы:

1. Борисов, В. О. Причины возникновения синдрома профессионального выгорания у руководящего состава организации / В. О. Борисов, Н. И. Борисова, Е. М. Тукова // Теория и практика научных исследований: психология, педагогика, экономика и управление. – 2020. – № 1 (9). – С. 80
2. Кайтукова, З. Х. Проблемы профессионального выгорания медицинских работников / З. Х. Кайтукова // Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. – 2022. – Т. 30, № 6. – С. 1354
3. Камнев, А. Н. Эмоциональное выгорание и стресс у социальных работников / А. Н. Камнев, Т. А. Михайлова, И. Б. Шилина, // Современная зарубежная психология. – 2023. – Т.12, №4. – С.145.
4. Maslach, C.; Jackson, S.E.; Leiter, M.P. Maslach Burnout Inventory Manual (Fourth ed.). Menlo Park, CA: Mind Garden, Inc. – 1996-2016
5. Maslach, C., Leiter, M.P. Maslach Burnout Inventory Manual. Palo Alto (Cal.). – 1996. – P. 3045.

