

**ОБЩАЯ ПСИХОЛОГИЯ. ПСИХОЛОГИЯ ЛИЧНОСТИ,  
ИСТОРИЯ ПСИХОЛОГИИ**

УДК 159.9.072.432

DOI 10.5930/1994-4683-2025-4-252-258

**Факторы эмоционального выгорания офисных сотрудников**

Аборина Марина Владимировна

*Самарский государственный медицинский университет*

**Аннотация**

**Цель исследования** – изучение структуры и факторов эмоционального выгорания офисных сотрудников.

**Методы и организация исследования.** Выборку составили 30 сотрудников организации, женщины и мужчины в возрасте от 24 до 48 лет. Средний стаж работы сотрудников в данной организации составляет 12,6 лет. Исследование осуществлялось методом тестирования.

**Результаты исследования и выводы.** Исследование выявило ряд факторов, способствующих и препятствующих эмоциональному выгоранию офисных работников. У офисных сотрудников отмечается сформированность всех фаз эмоционального выгорания: напряжение, резистенция, истощение; преимущественно они проявляются в долгом переживании негативных ситуаций, неадекватном реагировании на происходящее, невозможности сопереживать другим, снижении эмоциональных затрат в профессиональной и семейной сферах, чувстве безысходности. Риск развития эмоционального выгорания выше у сотрудников, личностными характеристиками которых являются пассивность, ригидность, безынициативность, сензитивность, тревожность, неудовлетворенность собой, склонность к уходу в болезнь, плохой самоконтроль, аффективность, эгоцентризм, подозрительность. К факторам, снижающим риск эмоционального выгорания, относятся удовлетворенность трудом, чувство субъективного благополучия, умение получать удовольствие от жизни, положительное самоотношение, эмоциональное благополучие, а также преобладание в конфликтных ситуациях стратегии соперничества.

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, личностные характеристики, удовлетворенность трудом, стратегии поведения в конфликте, эмоциональное благополучие.

**Factors of emotional burnout among office employees**

Aborina Marina Vladimirovna

*Samara State Medical University*

**Abstract**

**The purpose of the study** is to examine the structure and factors of emotional burnout among office employees.

**Research methods and organization.** The sample consisted of 30 employees of the organization, both women and men aged 24 to 48 years. The average work experience of the employees in this organization is 12.6 years. The research was conducted using a testing method.

**Research results and conclusions.** The study revealed a number of factors that contribute to and hinder emotional burnout among office workers. Office employees exhibit the formation of all phases of emotional burnout: tension, resistance, exhaustion; these predominantly manifest in prolonged experiences of negative situations, inadequate responses to events, an inability to empathize with others, a decrease in emotional investments in professional and family spheres, and a sense of hopelessness. The risk of developing emotional burnout is higher among employees whose personality traits include passivity, rigidity, lack of initiative, sensitivity, anxiety, dissatisfaction with themselves, a tendency to become ill, poor self-control, emotionality, egocentrism, and suspicion. The factors that reduce the risk of emotional burnout include job satisfaction, a sense of subjective well-being, the ability to enjoy life, a positive self-attitude, emotional well-being, as well as the predominance of a competitive strategy in conflict situations.

**Keywords:** emotional burnout, personal characteristics, job satisfaction, conflict behavior strategies, emotional well-being.

**ВВЕДЕНИЕ.** В последние десятилетия феномен эмоционального выгорания стал одной из наиболее обсуждаемых тем в области психологии труда и организационного поведения. Эмоциональное выгорание представляет собой состояние

физического, умственного и эмоционального истощения, которое возникает у работников вследствие длительного воздействия стрессовых факторов на рабочем месте. Это явление особенно актуально для офисных сотрудников, чья работа часто связана с высоким уровнем ответственности, интенсивным взаимодействием с людьми и постоянными дедлайнами.

Эмоциональное выгорание широко распространено и негативно сказывается на жизни и здоровье сотрудников, а также на эффективности организаций. Эмоциональное выгорание характеризуется тремя чертами: эмоциональное истощение (сопровождается физическим истощением и когнитивной усталостью), деперсонализация (другие воспринимаются или рассматриваются как объекты), неэффективность (ощущение, что усилия человека больше не имеют ценности или не приносят никакой пользы). Эмоциональное истощение и деперсонализация являются важнейшими симптомами выгорания, поскольку они связаны с различными неблагоприятными последствиями как для самого человека, так и для предприятия, на котором он работает [1].

Несколько десятилетий назад считалось, что выгорание встречается в основном в профессиях, которые особенно эмоционально сложны, таких как медицина, социальная работа или психология. С тех пор исследования выявили выгорание почти в каждой профессиональной области.

Причины эмоционального выгорания могут быть разнообразными и зависят от множества факторов, включая индивидуальные особенности сотрудника, характер работы и условия трудовой среды. Офисная работа часто сопряжена с высокими требованиями к качеству выполнения задач и строгими сроками их исполнения. Постоянное давление и необходимость соответствовать ожиданиям руководства и клиентов могут привести к развитию стресса и, как следствие, эмоциональному выгоранию. Многие офисные должности связаны с выполнением однотипных задач, что может вызывать чувство скуки и неудовлетворенности работой. Отсутствие разнообразия и возможности для профессионального роста также способствует развитию эмоционального выгорания [2].

Негативными факторами трудовой деятельности офисного сотрудника можно считать постоянное пребывание в небольшом помещении, дефицит свежего воздуха, шум, суету, сидячее положение и высокую нагрузку на глаза. Ситуация усугубляется тем, что во внерабочее время подавляющее большинство сотрудников продолжает находиться в закрытом помещении, отказывается от прогулок и физических нагрузок. Синдром выгорания возникает в результате внутреннего накопления негативных переживаний без необходимой «разрядки» [3].

J. Cho и соавторы отмечают, что информационная перегрузка и перегрузка разнообразными функциями значительно увеличивают ролевую неопределенность и ролевой конфликт, что в конечном итоге приводит к значительному увеличению выгорания в форме эмоционального истощения и снижения личных достижений, а также к текучести кадров. Негативные взаимоотношения с коллегами и руководством, конфликты и недопонимания могут стать источником постоянного стресса. Отсутствие поддержки со стороны руководства и коллег, а также недостаточное признание заслуг и достижений могут снизить мотивацию и привести к чувству бесполезности и разочарования [4]. А.А. Овчинников и соавторы приводят данные о

взаимосвязи эмоционального истощения в структуре выгорания с объемом выполняемой работы и выученной беспомощностью. Также оно связано с неудовлетворенностью жизнью, рабочим процессом и временем, затрачиваемым на общение с коллегами и клиентами [5].

Актуальность исследования эмоционального выгорания офисных работников определяется особенностями работы в конкретных условиях. Офисные сотрудники часто сталкиваются с монотонностью, малоподвижностью, усложненной коммуникацией с руководством и низкой заработной платой, что может привести к потере интереса и мотивации, неудовлетворенности, стрессу и эмоциональному напряжению, а в итоге — к выгоранию.

**МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Цель исследования — изучение структуры и факторов эмоционального выгорания офисных сотрудников. Выборку составили 30 сотрудников организации, 18 из которых являются работниками финансовой службы, а 12 — экономической. В исследовании приняли участие 22 женщины и 8 мужчин в возрасте от 24 до 48 лет. Средний стаж работы сотрудников в данной организации составляет 12,6 лет (от 6 до 22 лет). Исследование осуществлялось методом тестирования.

Психодиагностическую батарею исследования составили тестовые методики, адекватные предмету исследования: 1) диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко; 2) тест диагностики стратегий поведения в конфликте Томаса-Килманна; 3) диагностика субъективного благополучия Р.М. Шамионова, Т.В. Бесковой; 4) опросник «Мини-Мульти». Статистический анализ данных осуществлялся при помощи коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ.** Согласно результатам диагностики уровня эмоционального выгорания, сформированность фазы резистенции выявлена у 43% опрошиваемых, фазы истощения — у 37% и фазы напряжения — у 33% сотрудников (табл. 1).

Таблица 1 — Фазы эмоционального выгорания (%)

Фазы	Сформирована	В стадии формирования	Не сформирована
Напряжения	33	30	37
Резистенции	43	33	24
Истощения	37	23	40

У большинства респондентов доминирующими сформированными симптомами являются переживание обстоятельств (63%), негативное реагирование (60%), эмоциональный дефицит (43%), редукция профессиональных обязанностей (43%). Самыми ярко выраженными формирующимися симптомами у обследуемых являются неудовлетворенность собой (46%), эмоциональная дезориентация (43%) и психосоматические нарушения (40%) (табл. 2).

Более половины сотрудников склонны длительно переживать происходящие на работе неприятности, не могут выбросить их из головы, постоянно прокручивают в памяти травмирующие моменты и склонны видеть только плохое во всем, игнорируя положительные моменты. Практически у половины сотрудников снижается уровень эмпатии, отношение к трудовым функциям становится формальным, их выполнение поверхностно, при этом сотрудники испытывают неудовлетворенность собой, утрачивают ориентиры эмоциональной оценки ситуаций, отмечают у

себя проблемы со здоровьем при отсутствии доказанных органических причин неприятного самочувствия.

Таблица 2 — Симптомы эмоционального выгорания (%)

Симптомы	Сформирован	В стадии формирования	Не сформирован
Переживание обстоятельств	63	7	30
Неудовлетворенность собой	17	46	37
«Загнанность в клетку»	30	7	63
Тревога и депрессия	27	33	40
Неадекватное реагирование	60	30	10
Эмоциональная дезориентация	27	43	30
Расширение сферы экономики эмоций	40	23	37
Редукция профессиональных обязанностей	43	37	20
Эмоциональный дефицит	43	33	24
Эмоциональная отстраненность	30	27	43
Личностная отстраненность	30	20	50
Психосоматические нарушения	20	40	40

Согласно результатам теста Томаса-Килманна, большинство сотрудников используют несколько стратегий поведения в конфликте (табл. 3). У 90% выявлены оптимально выраженные показатели стратегии сотрудничества. Наименее оптимальной, по результатам опрошенных, является стратегия соперничества (74%). У подавляющего большинства сотрудников в репертуаре стратегий представлены также компромисс, избегание, приспособление.

Таблица 3 — Стратегии поведения в конфликте (%)

Стратегии	Слабо выражена	Оптимально выражена	Сильно выражена
Соперничество	13	74	13
Сотрудничество	0	90	10
Компромисс	7	80	13
Избегание	2	85	13
Приспособление	13	81	6

Использование различных стратегий поведения в конфликтах представляет собой адаптивный подход к управлению межличностными и групповыми взаимодействиями. Выбор стратегии зависит от множества факторов, таких как характер конфликта, уровень эмоциональной вовлеченности сторон, степень важности исхода для каждой из них, а также индивидуальные особенности участников. Исследования показывают, что наиболее успешная стратегия управления конфликтами включает комбинацию подходов, соответствующих конкретной ситуации. Например, избегание может быть эффективным при низком уровне значимости проблемы, тогда как компромисс способствует достижению временного решения в условиях ограниченных ресурсов времени и энергии. Сотрудничество же обеспечивает долгосрочное разрешение конфликтов за счет взаимного учета интересов всех сторон. Гибкость в выборе стратегий поведения позволяет индивидууму реагировать на изменяющиеся условия конфликта, минимизируя негативные последствия и максимизируя шансы на достижение конструктивного результата.

Согласно результатам методики «Диагностика субъективного

благополучия» (табл. 4), для большинства опрошиваемых высокий уровень благополучия характерен для критериев: «гедонистическое благополучие» (57%), «эмоциональное благополучие» и «эго-благополучие» (53%), «субъективное благополучие» (50%), «экзистенциально-деятельностное благополучие» (47%), «социально-нормативное благополучие» (64%).

Таблица 4 — Результаты исследования субъективного благополучия (%)

Шкалы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Субъективное благополучие	6	44	50
Эмоциональное благополучие	17	30	53
Экзистенциально-деятельностное благополучие	10	43	47
Эго-благополучие	14	53	33
Гедонистическое благополучие	6	37	57
Социально-нормативное благополучие	4	32	64

Низкий уровень благополучия характерен для 17% опрошиваемых сотрудников по критерию «эмоциональное благополучие», 14% – «эго-благополучие», 10% – «экзистенциально-деятельностное благополучие», 6% – «субъективное благополучие» и «гедонистическое благополучие», 4% – «социально-нормативное благополучие».

Таким образом, большинство обследуемых сотрудников имеют более или менее благополучный эмоциональный фон и способны наслаждаться жизнью, получать от нее удовольствие, но часть обследуемых имеет устойчивый негативный фон настроения и не способна к гедонизму.

Результаты методики «Мини-Мульт» показали (табл. 5), что значения по всем шкалам у большинства опрошенных попадают в интервал средних значений. Это свидетельствует об отсутствии акцентуаций каких-либо черт у большинства сотрудников. Высокие значения выявлены по шкалам «гипомания» у 10% сотрудников, «депрессия» у 7% сотрудников, «шизоидность», «психастения», «паранойяльность», «истерия» у 6% сотрудников.

Таблица 5 – Результаты исследования личностных характеристик (%)

Шкалы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень
Ипохондрия	33	63	4
Депрессия	37	56	7
Истерия	40	60	0
Психопатия	33	63	6
Паранойяльность	33	63	6
Психастения	24	70	6
Шизоидность	47	47	6
Гипомания	13	76	10

Результаты методик коррелировали между собой. Значения шкалы «фаза напряжения» в структуре эмоционального выгорания имеют обратную корреляцию со следующими шкалами: субъективное благополучие, гедонистическое благополучие, социально-нормативное благополучие ( $p < 0,05$ ), а также эмоциональное благополучие, экзистенциально-деятельностное благополучие ( $p < 0,01$ ). Также следует отме-

тить, что значения шкалы «фаза напряжения» имеют прямую корреляцию с показателями депрессии и паранойяльности ( $p < 0,05$ ).

Значения шкалы «фаза резистенции» в структуре эмоционального выгорания имеют обратную корреляцию со значениями шкал экзистенциально-деятельное благополучие и соперничество ( $p < 0,05$ ). Также выявлены прямые корреляционные связи со значениями шкал ипохондрии, истерии, паранойяльности ( $p < 0,05$ ) и депрессии ( $p < 0,01$ ).

Значения шкалы «фаза истощения» в структуре эмоционального выгорания имеют обратную корреляцию с показателями шкал субъективное благополучие, эмоциональное благополучие, экзистенциально-деятельное благополучие, социально-нормативное благополучие ( $p < 0,01$ ), эго-благополучие и гедонистическое благополучие ( $p < 0,05$ ), а также депрессией ( $p < 0,01$ ), истерией, паранойяльностью ( $p < 0,05$ ).

Эти данные указывают на то, что низкое субъективное восприятие благополучия, неудовлетворенность жизнью, неспособность получать удовольствие от жизни, эмоциональный дискомфорт и чувство бессмысленности своей деятельности связаны с ростом напряжения в структуре эмоционального выгорания. Утрата мотивации и снижение стремления к профессиональному росту и развитию связаны с величиной показателя резистенции. Наиболее выраженное снижение всех аспектов благополучия личности соотносится с показателем истощения. Исследование показывает, что фазы эмоционального выгорания тесно связаны с ухудшением различных аспектов психологического благополучия офисных работников.

Выраженность эмоционального выгорания связана также с такими чертами личности, как склонность к ипохондрии, демонстративность, подозрительность, депрессивность.

**ВЫВОДЫ.** Полученные в исследовании данные позволяют сделать следующие выводы:

1) У офисных сотрудников отмечается сформированность всех фаз эмоционального выгорания: напряжение диагностировано у 33% сотрудников, резистенция – у 43%, истощение – у 37%. Преимущественно они проявляются в длительном переживании негативных ситуаций, неадекватном реагировании на происходящее, невозможности сопереживать другим, снижении эмоциональных затрат в профессиональной и семейной сферах, чувстве безысходности.

2) Риск развития эмоционального выгорания выше у сотрудников, личностными характеристиками которых являются пассивность, ригидность, безынициативность, сензитивность, тревожность, неудовлетворенность собой, склонность к уходу в болезнь, плохой самоконтроль, аффективность, эгоцентризм, подозрительность.

3) К факторам, снижающим риск эмоционального выгорания, относятся чувство субъективного благополучия, умение получать удовольствие от жизни, положительное самоотношение, эмоциональное благополучие, а также преобладание в конфликтных ситуациях стратегии соперничества.

Эмоциональное выгорание имеет серьезные негативные последствия как для самих сотрудников, так и для организаций, в которых они работают. Физическое и психическое здоровье сотрудников страдает под воздействием хронического

стресса. Исследования показывают, что эмоциональное выгорание связано с повышенным риском сердечно-сосудистых заболеваний, депрессии и тревожных расстройств. Выгоревшие сотрудники демонстрируют снижение эффективности и качества работы, что негативно сказывается на результатах организации. Они чаще допускают ошибки, пропускают сроки и испытывают трудности с концентрацией внимания. Сотрудники, испытывающие эмоциональное выгорание, склонны искать новые места работы, чтобы избежать негативных последствий своего состояния. Это приводит к увеличению текучести кадров и дополнительным затратам на поиск и адаптацию новых сотрудников. В настоящее время каждая организация должна быть заинтересована в том, чтобы своевременно предупреждать выгорание своих сотрудников. Это позволит повысить эффективность и производительность их труда, рабочую мотивацию, а также избежать дополнительных расходов.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Genly B. Safety and job burnout: Understanding complex contributing factors // *Professional Safety*. 2016. Vol. 61, № 10. P. 45–49.
2. Безрукавенко Е. А. Профессиональное выгорание офисных работников // *Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию*. 2017. № 1-2. С. 47–50. EDN: XRGEZN.
3. Попов Ю. А. Синдром «эмоционального выгорания» как актуальная проблема офисных работников // *Дневник науки*. 2020. № 5 (41). С. 64. EDN: IKQJQT.
4. Cho J., Lee H. E., Kim H. Effects of communication-oriented overload in mobile instant messaging on role stressors, burnout, and turnover intention in the workplace // *International Journal of Communication*. 2019. Vol. 13. P. 21.
5. Овчинников А. А., Султанова А. Н., Силищева А. С. [и др.]. Влияние имплицитных аттитудов по отношению к понедельнику и пятнице на синдром эмоционального выгорания у офисных работников // *Медицина и образование в Сибири*. 2016. № 4. С. 3. EDN: ZERACL.

REFERENCES

1. Genly B. (2016), “Safety and job burnout: Understanding complex contributing factors”, *Professional Safety*, Vol. 61 (10), pp. 45–49.
2. Bezrukavenko E. A. (2017), “Professional burnout of office workers”, *Intellectual resources - regional development*, No 1-2, pp. 47–50.
3. Popov Yu. A. (2020), “Emotional burnout syndrome as an urgent problem of office workers”, *Diary of Science*, No 5 (41), p. 64.
4. Cho J., Lee H. E., Kim H. (2019), “Effects of communication-oriented overload in mobile instant messaging on role stressors, burnout, and turnover intention in the workplace”, *International Journal of Communication*, Vol. 13, p. 21.
5. Ovchinnikov A. A., Sultanova A. N., Silischeva A. S. [et al.] (2016), “The influence of implicit attitudes towards Monday and Friday on the emotional burnout syndrome in office workers”, *Medicine and Education in Siberia*, No 4, p. 3.

**Информация об авторе:**

**Аборина М.В.**, старший преподаватель кафедры общей и клинической психологии, ORCID: 0000-0001-7614-7867, SPIN-код 1556-5625.

*Поступила в редакцию 30.01.2025.*

*Принята к публикации 28.03.2025.*