

Эмоциональное выгорание у сотрудников вуза (на материалах Уфимского университета науки и технологий)*

Emotional Burnout among University Staff (based on the Materials of the Ufa University of Science and Technology)

Г. ТУЛИТБАЕВА, Л. СЕЛИНА

Тулитбаева Галина Фанилевна, канд. психол. наук, заведующий кафедрой психологического сопровождения и клинической психологии ФГБОУ ВО «Уфимский университет науки и технологий» (УУНиТ). E-mail: tulitbaevagf@rambler.ru

Селина Лада Алексеевна, ассистент кафедры психологического сопровождения и клинической психологии УУНиТ. E-mail: lada.selina@mail.ru

В статье рассматривается проблема эмоционального выгорания. Целью исследования стало описание выраженности фаз эмоционального выгорания у сотрудников вуза (на примере Уфимского университета науки и технологий (УУНиТ)). В исследовании приняли участие 374 сотрудника (административно-управленческий и профессорско-преподавательский состав). В ходе исследования было выявлено, что большинство сотрудников находятся в фазе «резистенция», т.е. защищаются от давления извне, стараются оградить себя от негативных переживаний, при этом вырабатывают привычку сопротивляться постоянным стрессам, испытывая недовольство собой и своей профессиональной деятельностью; имеются попытки сократить обязанности.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональное выгорание, эмоциональное истощение, организационный стресс, профессиональный стресс, сотрудники вуза.

The article discusses the problem of emotional burnout. The purpose of the study was to describe the severity of the phases of emotional burnout among university staff (using the example of Ufa University of Science and Technology). 374 employees (administrative, managerial and teaching staff) participated in the study. The study revealed that most employees are in the "resistance" phase, i.e. they protect themselves from outside pressure, try to protect themselves from negative experiences, while they develop the habit of resisting constant stress, feeling dissatisfied with themselves and their professional activities; there are attempts to reduce responsibilities.

Key words: professional burnout, emotional burnout, emotional exhaustion, organizational stress, professional stress, university staff.

Основные положения

1. Эмоциональное выгорание остается одной из ключевых проблем современного управления и представляет собой серьезную проблему современной трудовой деятельности, оказывающую негативное влияние как на работников, так и на организацию в целом.
2. Выгорание рассматривается с позиции механизма психологической защиты на психотравмирующие события, связанные с профессиональной деятельностью, и заключается в полном или частичном исключении эмоций. Динамичный процесс эмоционального характера выражается в фазах. Каждая последующая фаза возникает согласно этапам развития стресса.
3. Проведенное исследование показало, что значительная часть работников пребывает в состоянии резистенции – активной защиты от внешнего давления. Эти сотрудники выстраивают психологические барьеры против негативных эмоций и систематически противостоят стрессовым ситуациям. Их характеризует явное неудовлетворение собственной работой и личными достижениями, что проявляется в стремлении минимизировать объем выполняемых обязанностей.

* Ссылка на статью: Тулитбаева Г.Ф., Селина Л.А. Эмоциональное выгорание у сотрудников вуза (на материалах Уфимского университета науки и технологий) // Экономика и управление: научно-практический журнал. 2025. № 4. С. 68–72. DOI: 10.34773/EU.2025.4.12.

Введение

В современной науке эмоциональное выгорание рассматривается с позиции причин его возникновения, этапности, структуры. Особенно актуальными остаются исследования представителей различных профессиональных групп. Считается, что наиболее подверженными эмоциональному истощению являются представители профессий «человек – человек». Известно, что в начале 2023 года наблюдался рекордный рост профессионального выгорания и снижения мотивации труда, кроме того, сотрудники чаще задумывались об увольнении. По последним данным опроса, проведенного на ресурсах медиахолдинга Rambler&Co с 30 апреля по 5 мая 2025 года, 40 % россиян признались, что находятся в состоянии выгорания, ещё 24 % сталкивались с ним ранее. Только 15 % заявили, что никогда не испытывали подобных симптомов, а 21 % затруднились с определением, отмечая, что не могут отличить выгорание от обычной усталости [3].

Согласно определению, используемому Всемирной организацией здравоохранения, «профессиональное выгорание – это синдром, возникающий в результате хронического стресса на рабочем месте, который не был успешно преодолен» (ВОЗ, 2019) [2]. В международной классификации болезней (МКБ-11) этот синдром характеризуется тремя ключевыми симптомами: истощением, умственной отстраненностью и снижением профессиональной эффективности.

Наиболее распространенной зарубежной моделью формирования эмоционального выгорания остается трехфакторная модель К. Маслач и С. Джексона [4; 5]. Модель описывает три уровня развития выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, снижение профессиональной эффективности. Так, на первом этапе преобладающим является чувство опустошенности и усталости, на следующем этапе возникает циничное отношение к коллегам и на последнем этапе – ощущение некомпетентности.

Важнейшее значение для понимания эмоционального выгорания имеет концепция отечественного исследователя В.В. Бойко [1]. Выгорание рассматривается с позиции механизма психологической защиты на психотравмирующие события, связанные с профессиональной деятельностью, и заключается в полном или частичном исключении эмоций. Динамичный процесс эмоционального характера выражается в фазах. Каждая последующая фаза возникает согласно этапам развития стресса. Так, автор выделяет следующие фазы: нервное (тревожное) напряжение, резистенция (сопротивление), истощение [1].

Целью нашего исследования стало изучение фаз эмоционального выгорания у сотрудников университета в конце учебного года (на примере УУНиТ).

Методы

Методом исследования выступило тестирование с применением валидной и надежной психодиагностической методики: «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания» (автор В.В. Бойко).

Выборкой исследования стали сотрудники вуза: административно-управленческий и профессорско-преподавательский состав УУНиТ. Количество респондентов – 374 человека. Средний возраст по выборке – 49 лет. В исследовании активность проявили представители административно-управленческого состава – 78 человек. Среди профессорско-преподавательского состава отметились Институт природы и человека (77 человек), Институт информатики, математики и робототехники (54 человека). В целом в исследовании приняли участие все институты и филиалы УУНиТ.

Респонденты распределились следующим образом: 245 женщин, 129 мужчин.

Согласно должностям, в исследовании приняли участие: административно-управленческий персонал (78 человек), ассистенты (25 человек), доценты (153 человека), профессора (23 человека), старшие преподаватели (46 человек), учебно-вспомогательный персонал (49 человек). Исследование проводилось в марте – апреле 2025 г.

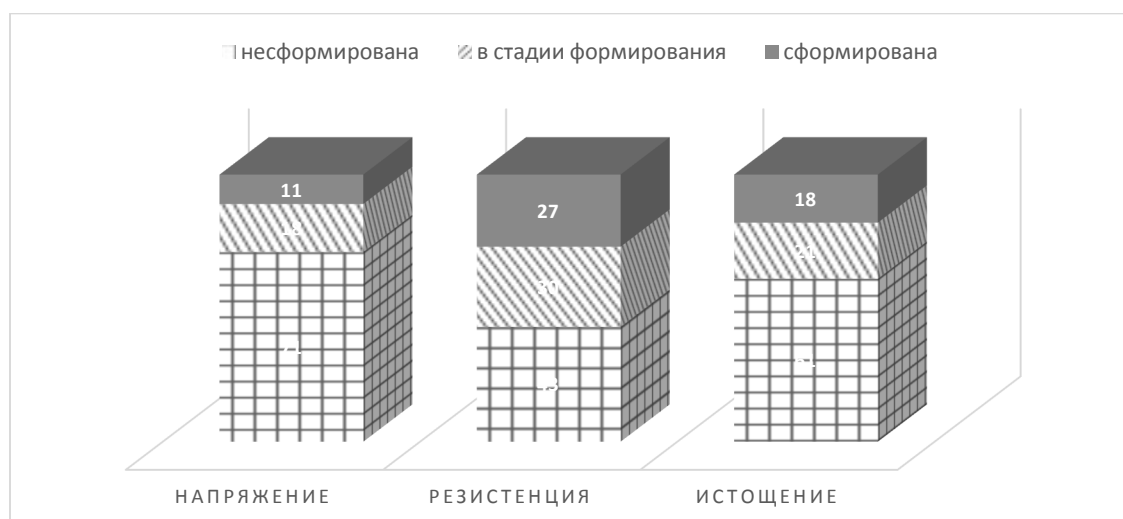
Результаты исследования и их обсуждение

Проанализируем ведущие симптомы и фазы эмоционального выгорания сотрудников вуза (таблица).

Показатели фаз эмоционального выгорания у сотрудников вуза, среднее

Фазы эмоционального выгорания		ср. знач.	мода	медиана	станд. откл.
Показатели фазы «напряжения»	Фаза «напряжение»	26,6	0	13,3	23,9
	Переживание психотравмирующих обстоятельств	7,9	0	3,9	8,2
	Неудовлетворенность собой	6,3	0	3,1	6,0
	«Загнанность в клетку»	5,4	0	2,7	6,9
	Тревога и депрессия	7,0	0	3,5	7,8
Показатели фазы «резистенция»	Фаза «резистенция»	44,8	21	32,9	24,4
	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	12,0	9	10,5	7,4
	Эмоционально-нравственная дезориентация	12,1	10	11,0	6,7
	Расширение сферы экономии эмоций	9,1	0	4,5	9,5
	Редукция профессиональных обязанностей	11,5	2	6,7	8,6
Показатели фазы «истощение»	Фаза «истощение»	37,7	23	30,3	24,4
	Эмоциональный дефицит	12,3	10	11,1	6,9
	Эмоциональная отстраненность	11,3	3	7,1	7,0
	Личностная отстраненность (деперсонализация)	7,1	0	3,5	9,0
	Психосоматические и психовегетативные нарушения	6,9	0	3,4	7,8

Проанализируем степень проявления фаз эмоционального выгорания в процентах следующим образом: оценка ниже 36 баллов свидетельствует о незавершенности развития соответствующей стадии, от 37 до 60 баллов – о начальной степени формирования данной фазы, свыше 61 балла – о полном формировании фазы. Графическое отображение результатов представлено на рисунке.



Сформированность фаз эмоционального выгорания у сотрудников вуза, %

У подавляющего числа работников университета (71 %) стадия напряжения практически отсутствует. У 18 % эта фаза развивается постепенно, тогда как у оставшихся 11 % наблюдается легкая усталость наряду с первыми признаками отстраненности от профессиональной деятельности.

Стадия резистентности не развита у 43 % участников исследования, для трети обследуемых (30 %) характерна её постепенная реализация, остальные же (27 %) активно противостоят профессиональному выгоранию.

Что касается уровня истощения, то он отсутствует у 61 % сотрудников образовательного учреждения, выявлен частично у 21 % и полностью сформирован лишь у каждого пятого работника (18 %).

Для всестороннего понимания исследуемого явления целесообразно провести оценку интенсивности проявления стадий синдрома профессионального выгорания посредством вычисления среднего значения по группам респондентов, а также проанализировать интенсивность проявлений каждой отдельной фазы (таблица).

Согласно полученным данным, фаза «напряжение» не характерна для большинства сотрудников УУНиТ (среднее 26,6 баллов). Данная фаза является предвестником формирования эмоционального выгорания. Поскольку исследование проводилось в конце учебного года, предположим, что стадия большинством сотрудников была пройдена, а выгорание перешло на следующий этап.

Анализ средних по фазе «резистенция» (среднее 44,8 баллов) позволяет определить, что преобладающее количество сотрудников испытывают тревожность, в стрессовых ситуациях могут проявлять неадекватное эмоциональное реагирование, избирательно относятся к реагированию на разные ситуации (например, в ответ на какие-то важные ситуации могут проявлять эмоции, в остальных ситуациях стараются не реагировать), имеется редукция профессиональных обязанностей (например, попытки сократить профессиональные обязанности), испытывают переутомление и эмоциональную замкнутость.

Истощение выражено на высоком уровне (среднее 37,7 баллов). Это лица в состоянии сильнейшей усталости, апатии и опустошенности. Ведущими становятся психофизическое переутомление, циничное отношение, прекращение коммуникации. В эмоциональной сфере преобладают раздражительность, равнодушие, эмоциональная отстраненность. Характерно ослабление тонуса, падение динамики деятельности, соматические проявления. В когнитивной сфере – трудности с концентрацией внимания, сосредоточением, ухудшение памяти.

Рассмотрим подробнее симптоматику эмоционального выгорания среди обследованных субъектов. Симптомы первой фазы («напряжение») включают психологический дискомфорт вследствие травмирующих ситуаций, недовольство собственной персоной, ощущение ограниченных возможностей («загнанность в клетку»), тревожность и депрессивные состояния. Во второй фазе («резистенция») проявляются такие симптомы, как искажённое избирательное выражение эмоций, моральная растерянность, сужение диапазона эмоциональных реакций, упрощённый подход к выполнению служебных обязанностей. Третья фаза («истощение») характеризуется дефицитом положительных эмоций, эмоциональной закрытостью, отчуждением личности, нарушением психического здоровья и вегетативной регуляции организма.

Симптом считается проявившим себя при превышении уровня в 10 баллов (см. таблицу). Обратим внимание, что в фазе «напряжение» ни один показатель не имеет выраженного значения, т.е. не проявляет себя. Так, сотрудники вуза не переживают психотравмирующих обстоятельств, не испытывают неудовлетворенность собой, тревогу и депрессию.

Во второй фазе («резистенция») ярко выражены все характерные симптомы эмоционального выгорания. Например, показатель неадекватного избирательного эмоционального реагирования (со средним значением 12,0 баллов) отражает трудности контроля над эмоциями в процессе трудовой деятельности. Эмоционально-нравственная дезориентация (12,1 балл) показывает снижение интереса и вовлечённости в профессию. Расширение области экономии эмоций (9,1 балл) характеризует чувство изолированности, закрытость и отсутствие желания общаться. Редукция профессиональных обязательств (11,5 баллов) выражается в стремлении минимизировать затраты сил и времени на исполнение рабочих функций.

Эмоциональный дефицит (среднее 12,3 баллов) в фазе «истощения» проявляется в опустошённости, автоматизме в выполнении обязанностей. Эмоциональная отстраненность

(среднее 11,3 балла) может быть показателем психофизической отстранённости от профессиональной деятельности. Отметим, что симптомы «личностная отстраненность» (циничность, прекращение коммуникаций) и «психосоматические нарушения» (ухудшение самочувствия) себя не проявляют.

Заключение

Итак, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что эмоциональное выгорание у сотрудников вуза остается актуальным вопросом. Большинство сотрудников находятся в фазе «резистенция», т.е. защищаются от давления извне, данные лица стараются оградить себя от негативных переживаний, при этом они вырабатывают привычку сопротивляться постоянным стрессам, испытывая недовольство собой и своей профессиональной деятельностью; имеются попытки сократить обязанности.

Эффективная профилактика требует комплексного подхода, включающего как организационные изменения, так и индивидуальную психологическую поддержку. С целью профилактики эмоционального выгорания сотрудников в рамках отдельно взятого учреждения возможна оптимизация организационной культуры, развитие социальной поддержки, гибкий график, организация психологической помощи (доступ к корпоративному психологу, организация психологических тренингов).

Перспективами дальнейшего исследования является выделение сравнительных характеристик эмоционального выгорания у сотрудников разных профессиональных групп, разных возрастов и стажа; выявление взаимосвязи эмоционального выгорания и потребностей сотрудников в профессиональной деятельности; разработка программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

Литература

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Сударыня, 1999.
2. Выгорание – это «профессиональное явление»: Международная классификация болезней / World Health Organization [Электронный ресурс]. URL: https://translated.turbopages.org/proxy_u/en-ru.ru.069f1fa8-685e5b7e-80379906-74722d776562/https/www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases
3. Россияне назвали причины и симптомы профессионального выгорания / Lenta.ru [Электронный ресурс]. URL: <https://lenta.ru/news/2025/05/13/rossiyane-nazvali-prichiny-i-simptomy-professionalnogo-vygoraniya/>
4. Maslach C., Jackson S. The Measurement of Experienced Burnout // Journal of Organizational Behavior. 1981. Vol. 2, No. 2. P. 99–113. DOI: 10.1002/job.4030020205.
5. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job Burnout // Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397–422. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.