

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра социальной информатики

**СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ
ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ: АНАЛИЗ ФАКТОРОВ
И ПРИЧИН ВОЗНИКНОВЕНИЯ**

(автореферат бакалаврской работы)

Студента 4 курса 451 группы
направления 09.03.03 - Прикладная информатика
профиль Прикладная информатика в социологии
Социологического факультета
Раимова Шамиля Маратовича

Научный руководитель

кандидат социологических наук, доцент

_____ К. В. Мохнаткина
подпись, дата

Зав. кафедрой

кандидат социологических наук, доцент

_____ И.Г. Малинский
подпись, дата

Саратов 2025

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность проблемы. Эффективность работы любого предприятия в той или иной сфере деятельности напрямую зависит от эффективности труда работников этого самого предприятия, а также системы управления персоналом.

Качество и эффективность работы персонала зависят не только от уровня образования и общих компетенций сотрудников, но и от морального и физического состояния этих сотрудников. Конкурентная среда, увеличение объемов работ и индивидуальной нагрузки, высокая интенсивность, инновационность процесса профессиональной деятельности, готовность к изменениям – все это можно отнести к современным характеристикам трудовой деятельности. Исходя из этого, она протекает в обстановке непрерывного нервно-психического напряжения и стресса, а также требует максимального привлечения адаптационного ресурса личности.

Всё перечисленное в совокупности приводит к повышению физического и психоэмоционального напряжения, проявление стрессовых состояний и психических расстройств. Это отражается не только на состоянии человека на физическом и психологическом уровне, но и, как следствие, провоцирует у него профессиональное выгорание в рамках трудовой деятельности.

Степень научной разработанности данной проблемы Проблема выгорания – как социальная проблема, требующая решения, была поднята в науке в 70-е гг. психологом Г. Фрейденбергом. Это явление трактовалось как нарастающее эмоциональное истощение, влекущее за собой личностные изменения в сфере общения с людьми (вплоть до развития глубоких когнитивных искажений).

Для обозначения данного феномена Х. Фроуденбергер ввел специальный термин «burnout» (выгорание), который раньше использовали в разговорной речи для обозначения эффекта хронической зависимости от наркотиков¹.

¹ Бойко В.В. Синдром "эмоционального выгорания" в профессиональном общении/В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.

Другим основоположником теории эмоционального выгорания выступает К. Маслач, определяющая выгорание как «синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие отрицательной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия по отношению к окружающим».

В психологии до сих пор не существует единого понимания феномена выгорания. Оно рассматривается как вид стресса, профессионального (Е. Махер, К. Кондо и др.) или индивидуального (К. Маслач); как стресс-синдром (К. Маслач, Дж. Джексон, Дж. Гринберг, В.Е. Орёл, Т.В. Форманюк, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, и др.); как процесс (М. Burish) и как результат (Е. Maher и J. Leiter); как интеграция психических состояний отрицательной направленности, временной устойчивости и относительно необратимого характера (В.Е. Орёл), как феномен личностных дисфункций (В.Е. Орёл, Е.С. Картавая).

На современном этапе изучения синдрома «эмоционального выгорания» большинство авторов рассматривает его либо как долговременную стрессовую реакцию, либо как синдром, возникающий вследствие продолжительных стрессов, хотя некоторые исследователи выдвигают другую точку зрения – синдром эмоционального выгорания можно рассматривать как психологический механизм защиты на избранные психотравмирующие воздействия.

Цель исследования является изучение распространенности и причин возникновения синдрома эмоционального выгорания у сотрудников организации, а также его влияние на их профессиональное и личное благополучие.

Для достижения поставленной цели были определены следующие **задачи**:

1. Рассмотреть теоретические основы синдрома выгорания персонала организации. Оценить уровень распространенности синдрома эмоционального выгорания в современной рабочей среде.

2. Выявить основные факторы, способствующие развитию эмоционального выгорания, определить особенности его влияние на психоэмоциональное состояние работников.

3. Разработать чат-бот для выявления синдрома эмоционального выгорания у сотрудников.

4. Показать роль социальных сетей в формировании читательских предпочтений.

Объект данной работы - сотрудники медицинского учреждения: ГУЗ СО "Хвалынская РБ им. Бржозовского".

Предмет данной работы – причина возникновения синдрома эмоционального выгорания у сотрудников организации.

Практическая значимость исследования: результаты работы могут быть использованы предприятием для выявления у работников синдрома эмоционального выгорания.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и двух приложений.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ

В первом разделе «Теоретические основы синдрома эмоционального выгорания» рассматривается понятие и сущность синдрома эмоционального выгорания. Понятие «Синдром эмоционального выгорания» был впервые введен в психологию американским психиатром Гербертом Фройденбергером в 1974 году, а сам термин «эмоциональное выгорания» был введен К. Масlach и понимается как состояние физического и психического истощения, возникшее в ответ на эмоциональное перенапряжение при работе с людьми. Было выяснено ему особенно подвержены люди, чей труд связан с постоянным общением с другими людьми, регулярным эмоциональными переживаниями, большой ответственностью, поэтому можно сделать вывод о том, что трудящиеся с профессией типа «человек — человек» наиболее подвержены постоянному взаимодействию и общению с людьми. Выгорание также понимается как профессиональный кризис, связанный не только с межличностными отношениями, но и с работой в целом.

Синдром эмоционального выгорания является симптомокомплексом – то есть рядом симптомов, объединенных на момент исследования. Он протекает на фоне тревожно-депрессивных расстройств.

В международном классификаторе болезней МКБ-10 эмоциональное выгорание имеет код Z.73.0 «Выгорание — состояние полного истощения». В МКБ-11 ВОЗ признала проблему как клинический синдром, «проистекающий от ситуации хронического стресса на рабочем месте, которую не удастся успешно преодолеть».

Существует множество факторов, способствующих развитию синдрома эмоционального выгорания. Некоторые из них имеют объективный характер, в то время как другие связаны с личными особенностями человека. Одной из главных причин эмоционального выгорания является чрезмерная рабочая нагрузка, также отсутствие необходимой поддержки, также туманные перспективы и плохие отношения с руководством и коллегами сказываются на психоэмоциональном состоянии человека. Нужно отметить, что некоторые люди более восприимчивы к стрессу, плохо переносят общественное давление, имеют завышенный уровень ответственности.

Последствиями синдрома эмоционального выгорания не ограничивается только профессиональными последствиями, его влияние распространяется на различные аспекты жизни. Хронический стресс и эмоциональное истощение могут привести к различным заболеваниям, таким как гипертония, заболевания сердца, проблемы с иммунной системой, расстройства сна и другие. Эмоциональное выгорание также может вызвать головные боли, боли в спине и напряжение в мышцах. Также у людей, страдающих от выгорания, могут развиваться другие психологические заболевания, такие как депрессия и тревожное расстройство, может возникать паника и чувство безысходности. Все перечисленное может привести к снижению самооценки, проблемам в отношениях и изоляции.

Г. Фройденбергер совместно с выделил 12 фаз выгорания:

- самоутверждение

- интенсивность работы
- пренебрежение собственными потребностями
- пренебрежение конфликтами и их избегание
- пересмотр собственных ценностей
- отрицание новых проблем
- отстранение
- перемены в поведении
- деперсонализация
- внутренняя опустошенность
- депрессия
- синдром эмоционального выгорания

Обращая внимание на симптомы каждой из данных фаз, можно предупредить наступление следующей фазы и начать профилактику.

Профессиональный стресс – это понятие, объединяющее в себе целое многообразие понятий, таких как рабочий стресс, управленческий стресс, трудовой стресс, производственный стресс, организационный стресс.

Профессиональный стресс является одной из главных причин развития у человека синдрома эмоционального выгорания.

Одной из современных проблем является неспособность человека правильно избавляться от профессионального стресса, что приводит к усугублению ситуации и последующему появлению эмоционального выгорания.

Проблема предупреждения профессионального стресса и эмоционального выгорания имеет большую значимость как для самого человека, так и для предприятия в которой он находится.

На бытовом уровне были выработаны множество методик для предупреждения профессионального выгорания, такие как общение с людьми, спорт, путешествия, домашние питомцы, хобби и прочее. Но также требуются комплексные методики для предупреждения выгорания и стресса на работе, которыми должны заниматься ученые.

Во втором разделе «Эмпирическое изучение причин возникновения синдрома выгорания у сотрудников организации» доказывается проблема распространенности эмоционального выгорания среди работников, в частности работников медицинского учреждения ГУЗ СО "Хвалынская РБ им. Бржозовского".

Анкета состояла из 16 вопросов, и включает в себя блок социально-демографических вопросов (с 1 по 3 вопросы). Полузакрытые вопросы не применялись. Все вопросы закрытые, закодированные (кроме вопроса №2). Закрытые вопросы делятся на дихотомические (вопрос №1) и альтернативные вопросы (все вопросы, за исключением вопроса №1 и №2). Все вопросы анкеты текстовые. Также в анкете использовались метрические шкалы (в вопросе №2).

Объектом исследования является занятое Саратовской области.

Характеристика выборки исследования:

В исследовании приняли участие 108 респондентов, представляющих занятое население Саратовской области. Гендерное и возрастное распределение выборки:

51,9% (56 чел.) — женщины

48,1% (52 чел.) — мужчины

Наибольшая доля респондентов приходится на возрастную группу 44 года (5,6%). Средние возрастные группы (36-55 лет) составляют основную часть выборки (46,3%), что отражает типичную структуру занятого населения.

Образовательный уровень:

44,4% — среднее профессиональное образование

23,1% — высшее образование (специалитет)

17,6% — высшее образование (бакалавриат)

Социально-демографические показатели:

69,4% состоят в браке

41,7% имеют двух детей

41,7% оценивают материальное положение как "хватает на еду и одежду, но не на ценные вещи"

Ключевые результаты опроса

1. Удовлетворенность работой

75% респондентов довольны работой (50,9% — "скорее доволен", 24,1% — "полностью доволен")

63% получают удовольствие от работы ("чаще да" — 34,3%, "да" — 28,7%)

Основная проблема: 47,2% не удовлетворены зарплатой ("нет" — 25,9%, "скорее нет" — 21,3%)

2. Условия труда

78,7% устраивает график работы ("скорее устраивает" — 46,3%, "абсолютно устраивает" — 32,4%)

85,2% довольны отношениями с коллективом ("абсолютно устраивают" — 46,3%)

3. Показатели стресса и выгорания

26,8% испытывают стресс на работе ("да" — 15,7%, "чаще да" — 11,1%)

27,7% чувствуют эмоциональную опустошенность после работы

20,4% страдают хроническими нарушениями сна

4. Влияние работы на здоровье и личную жизнь

58,3% имеют незначительные проблемы со здоровьем

39,8% отмечают, что работа не влияет на отношения с близкими

Проверка гипотез

Гипотеза 1: Связь графика работы и эмоционального истощения

Респонденты, неудовлетворенные графиком, чаще испытывают опустошенность:

57,1% из группы "абсолютно не устраивает"

44,4% из группы "скорее не устраивает"

Статистическая значимость: Коэффициент Гамма = 0,222 ($p=0,039$)

Гипотеза 2: Влияние отношений с коллективом на уровень стресса

Среди тех, кого "абсолютно не устраивают" отношения с коллегами, 83,3% испытывают стресс

При хороших отношениях с коллективом 58% редко сталкиваются со стрессом

Статистическая значимость:

Хи-квадрат Пирсона = 48,539 ($p<0,001$)

V Крамера = 0,335 ($p=0,001$)

Гипотеза 3: Зависимость удовлетворенности работой от справедливости оплаты труда

36,7% довольных зарплатой полностью удовлетворены работой

Среди недовольных оплатой 42,9% скорее недовольны работой

Гипотеза 4: Гендерные различия в уровне стресса

Не подтверждена:

21,2% мужчин и 10,7% женщин испытывают стресс ($p=0,372$)

Выводы:

Главные факторы риска:

Неудовлетворенность графиком работы

Конфликтные отношения в коллективе

Низкая оценка справедливости оплаты труда

Профилактические меры:

Гибкий график для снижения эмоционального истощения

Корпоративные программы по улучшению климата в коллективе

Пересмотр системы оплаты труда

Гендер не является значимым фактором для уровня стресса, что требует пересмотра стереотипов о "женской" эмоциональной уязвимости.

Далее описывается процесс разработки специализированного чат-бота для диагностики синдрома эмоционального выгорания, созданного на основе адаптированной версии опросника MBI (Maslach Burnout Inventory). Этот инструмент был выбран как наиболее надежный и валидный метод оценки профессионального выгорания, широко применяемый в международной практике. Чат-бот сохраняет ключевые преимущества оригинального теста, включая оценку по трем основным шкалам: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессиональных достижений, но при этом адаптирован для удобного использования в цифровом формате.

Техническая реализация чат-бота выполнена на платформе Telegram, что обеспечивает максимальную доступность для целевой аудитории без необходимости установки дополнительных приложений. В качестве технологической основы использовался язык программирования Python с библиотекой `aiogram` для создания бота, модуля `asyncio` для асинхронной обработки запросов, механизма обработки ответов с учетом инвертированных шкал.

Хранение ответов пользователей организовано в базе данных SQLite с полным сохранением анонимности.

Работа чат-бота организована по четкому алгоритму, включающему четыре основных этапа. На первом этапе пользователь получает приветственное сообщение с кратким объяснением цели тестирования. Далее пользователю предлагается ответить на вопросы. Каждый вопрос предполагает ответ по 7-балльной шкале Ликерта от "Никогда" (0 баллов) до "Всегда" (6 баллов). Особенностью реализации является обработка инвертированных вопросов (набор `INVERTED_QUESTIONS`), где шкала ответов переворачивается для корректного подсчета результатов. 22 вопроса сгруппированы по трем основным шкалам:

Эмоциональное истощение (9 вопросов)

Деперсонализация (5 вопросов)

Редукция профессиональных достижений (8 вопросов).

После завершения опроса чат-бот автоматически обрабатывает результаты, подсчитывая баллы по каждой из трех шкал. На основе полученных данных определяется уровень выгорания: низкий (норма), умеренный (риск развития СЭВ) или высокий (требуется консультация специалиста). В зависимости от результата пользователь получает персонализированные рекомендации - от советов по снижению стресса при низком и умеренном уровне до контактов психологов при высоком уровне выгорания.

Эти данные могут быть полезны для организаций при разработке программ профилактики профессионального выгорания.

Ключевыми преимуществами разработанного решения являются его доступность, оперативность получения результатов и возможность дальнейшего развития, путем быстрой адаптации вопросов под специфику различных профессий. Пример типичного диалога с ботом демонстрирует простоту взаимодействия: пользователь начинает тестирование командой /start, последовательно отвечает на вопросы, а затем мгновенно получает развернутый результат с рекомендациями.

Разработанный чат-бот представляет собой эффективный инструмент для ранней диагностики синдрома эмоционального выгорания, сочетающий научную обоснованность методики МВИ с преимуществами цифровых технологий. Его внедрение может внести значительный вклад в профилактику профессионального стресса и улучшение психического здоровья работающего населения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении проведенного исследования по диагностике синдрома эмоционального выгорания и разработке функционального чат-бота для выявления синдрома эмоционального выгорания можно констатировать, что проблема профессионального выгорания является крайне актуальной в современных условиях трудовой деятельности. Исследование позволило выявить ключевые факторы, способствующие развитию данного синдрома среди медицинского персонала. Наиболее значимыми детерминантами оказались

неудовлетворенность графиком работы, конфликтные отношения в коллективе и воспринимаемая несправедливость оплаты труда. Полученные результаты имеют важное практическое значение для кадрового менеджмента и организационной психологии, они указывают на необходимость разработки комплексных программ профилактики профессионального выгорания, включающих оптимизацию режимов труда, совершенствование системы мотивации и создание благоприятного психологического климата в трудовых коллективах. Разработка чат-бота позволила интегрировать теоретические знания о профессиональном выгорании в практическое приложение, что может быть полезно как для индивидуальной диагностики, так и для организаций, стремящихся минимизировать риски выгорания среди своих сотрудников. Работа бота включает в себя надежное сохранение данных пользователей, обработку ответов и их сохранению, что делает его удобным инструментом для регулярной оценки уровня стресса и выгорания.

Проведенное исследование и создание чат-бота показали, что современные технологии, такие как чат-боты, могут стать важным инструментом в области психологии и психотерапии. Внедрение таких технологий позволяет не только повышать эффективность диагностики и мониторинга психоэмоционального состояния, но и создавать доступные и удобные методы профилактики и терапии профессионального выгорания. Результаты работы могут быть полезны руководителям предприятий, специалистам по кадровому менеджменту, организационным психологам, а также самим работникам для своевременного распознавания симптомов выгорания и принятия соответствующих профилактических мер.