

Кафедра общей и консультативной психологии
наименование кафедры

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
МАГИСТРА

Саратов 2026

Введение. Профессиональная деятельность сотрудников налоговой службы относится к числу профессий с высоким уровнем психологического стресса. Специфика трудовых функций налоговых инспекторов включает интенсивное и зачастую конфликтное взаимодействие с налогоплательщиками, высокую юридическую ответственность за принимаемые решения, жесткую регламентацию деятельности должностными инструкциями, а также значительные объемы «бумажной работы» в условиях дефицита времени.

Представители социэкономических профессий, к которым относятся и налоговые инспекторы, в высокой степени подвержены риску эмоционального истощения в силу необходимости постоянного личностного вовлечения в коммуникацию, которая нередко отличается напряженностью и конфликтностью. В ряде исследований подтверждается, что специфика профессиональных задач у сотрудников налоговых органов может влиять на использование ими неконструктивных копинг-стратегий, что существенно повышает вероятность развития синдрома эмоционального выгорания (СЭВ). При этом остаются не установленными конкретные социально-психологические условия и личностные особенности налоговых инспекторов, которые обуславливают их устойчивость или, напротив, подверженность синдрому эмоционального выгорания.

Таким образом, актуальность настоящего исследования обусловлена необходимостью выявления специфических социально-психологических условий и личностных факторов, способствующих или препятствующих развитию синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы, а также разработки на этой основе адресных профилактических и консультативных мероприятий.

Объект исследования: синдром эмоционального выгорания как социально-психологический феномен.

Предмет исследования: социально-психологические условия и личностные факторы развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы.

Цель исследования: определение влияния социально-психологических условий труда и личностных особенностей на развитие синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы.

Основная гипотеза исследования: существует взаимосвязь социально-психологических условий труда и личностных особенностей с выраженностью синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы.

Дополнительная гипотеза исследования №1: к социально-психологическим условиям развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы относятся такие условия труда как неудовлетворенность рабочими задачами, уровнем заработной платы, социально-психологическим климатом в коллективе.

Дополнительная гипотеза исследования №2: к личностным факторам развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы относятся низкий уровень выраженности эмоционального интеллекта и его составляющих, осмысленности и увлеченности работой, субъективную оценку межличностных отношений как отчужденных, конфликтных и агрессивных.

Задачи исследования:

1. Изучить особенности профессионального самоопределения личности,
2. Рассмотреть социально-психологические условия, способствующие профессиональной деструкции и деформации личности,
3. Проанализировать отечественные и зарубежные подходы к изучению синдрома эмоционального выгорания,
4. Разработать авторскую анкету для диагностики социально-психологических условий труда, способствующих формированию синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы,

5. Провести анкетирование и психологическое тестирование испытуемых,

6. Проверить наличие или отсутствие взаимосвязи социально-психологических условий труда и личностных особенностей с выраженностью синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы,

7. Выявить предикторную роль социально-психологических условий труда и личностных особенностей в развитии синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы,

8. Разработать психологические рекомендации по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы.

Методы исследования:

1. Теоретические методы исследования: анализ, синтез, обобщение, логико-дедуктивный анализ отечественных и зарубежных научных работ по проблеме исследования.

2. Эмпирические методы исследования: анкетирование (авторская анкета), психологическое тестирование как методы сбора данных, количественные методы обработки данных (математико-статистические методы). Психологическое тестирование проводилось с использованием следующих методик:

1) «Опросник выгорания» К. Маслач и др. в адаптации Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой. Общий индекс перегорания рассчитан по формуле, разработанной НИПНИ им. В.М. Бехтерева (2007 г.).

2) «Тест эмоционального интеллекта» (ЭмИн) Д.В. Люсина.

3) «Шкала осмысленности работы» К.В. Карпинского.

4) «Утрехтская шкала увлеченности работой» В. Шауфелли и др. в адаптации Д.А. Кутузовой.

5) Методика «Субъективная оценка межличностных отношений» (СОМО) С.В. Духновского.

К математико-статистическим методам обработки данных относятся критерий Шапиро–Уилка, коэффициент ранговой корреляции Спирмена, линейный множественный регрессионный анализ. Статистические расчеты осуществлены в лицензированной статистической программе JASP, v. 0.96.0.0.

Теоретико-методологическую основу исследования составили:

– концепции профессионального самоопределения (Л. И. Божович, 1995; В. Н. Мясищев, 1960; Е. А. Климов, 2010; Н. С. Пряжников, 2008; Н. С. Пряжников, Е. Ю. Пряжникова, 2001; Э. Ф. Зеер, 2003; А.К. Маркова, 1996; Е. П. Ермолаева, 2001; М. А. Дмитриева, 1990; С. А. Дружилов, 2003; С. А. Дружилов, Е. В. Дворцова, 2002; Н. Д. Завалова, Б. Ф. Ломов, В. А. Пономаренко, 1986; Н. В. Кузьмина, А. А. Реан, 1993; В. С. Мерлин, 1986; А. И. Турчинов, 1998);

– теории профессиональных деструкций и деформаций (С. П. Безносков, 1995; А. К. Маркова, 1996; Э. Ф. Зеер, 2003; Н. С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова, 2001; С. П. Пронин, 2000; Н. И. Шаталова, 2000; Р. М. Грановская, 1988; В. А. Лабунская, Ю. А. Менджерицкая, Е. Д. Бреус, 2001; А. Лэнгле, 2008);

– модели синдрома эмоционального выгорания (К. Маслач, М.П. Лейтер, 2016, 2017; Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова, 2008; В. В. Бойко, 2008; А. Б. Баккер, Э. Демероути, 2017; В. Б. Шауфели; Д. Г. Трунов, 2001; Н. В. Гришина, 2002; М. П. Семкова);

– эмпирические исследования выгорания сотрудников налоговой службы (А. Н. Демин, Т. В. Попова, 2020; В. А. Толочек, В. Г. Денисова, 2018; С. В. Иванова, В. В. Козлов, 2022; Д. А. Кутузова, 2006).

Эмпирическая база исследования. Выборку исследования составил 51 сотрудник налоговых органов г. Саратов, из них 40 женщин (78,4%) и 11 мужчин (21,6%). Возраст респондентов варьировал от 25 до 63 лет (средний возраст – 42,1 года). Профессиональный стаж участников исследования составил от 2 до 43 лет, что позволило охватить сотрудников с разным опытом

работы в налоговой системе и находящихся на разных этапах профессионального развития.

Научная новизна исследования. Впервые на выборке сотрудников налоговой службы выявлены взаимосвязи социально-психологических условий труда (удовлетворенность задачами, заработной платой, социально-психологическим климатом в коллективе) и личностных факторов (эмоциональный интеллект, осмысленность труда, увлеченность работой, субъективная оценка межличностных отношений) с выраженностью синдрома эмоционального выгорания; определены предикторы синдрома эмоционального выгорания в данной профессиональной группе.

Теоретическая значимость исследования. Систематизированы подходы к изучению профессионального самоопределения, деструкций и эмоционального выгорания применительно к специалистам социэкономических профессий; обоснована роль смыслового отчуждения как личностного фактора развития синдрома эмоционального выгорания в условиях жесткой нормативной регламентации труда.

Практическая значимость исследования. Разработаны психологические рекомендации по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания для сотрудников налоговой службы. Предложенная авторская анкета и выявленные предикторы могут использоваться в работе психологических служб и кадровых подразделений для диагностики «групп риска», проведения консультативной работы (по развитию эмоционального интеллекта, повышению осмысленности труда, коррекции межличностных отношений в коллективе) и оптимизации профессионального отбора.

Опыт апробации результатов исследования. По теме магистерского исследования опубликованы следующие работы:

1) Колотырина В.А., Малюченко Г.Н. Современные подходы к пониманию стадий возникновения синдрома эмоционального выгорания в организационной среде // Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент : Материалы XV ежегодной научно-практической

конференции молодых ученых факультета психологии (21 февраля 2025 г., Саратов). – Саратов : Амирит, 2025 – 278 с. – С. 122–124.

2) Колотырина В.А., Малюченко Г.Н. Социально-психологические условия формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы // Проблемы современной психологии: теория, практика, эксперимент : Материалы XVI ежегодной научно-практической конференции молодых ученых факультета психологии (19 февраля 2026 г., Саратов). – Саратов, 2026 (в печати).

Основная часть. Обобщая результаты проведенного нами теоретического исследования, можно сформулировать следующие выводы:

1. Профессиональное самоопределение представляет собой сложный и многофакторный процесс становления субъекта труда, интегрирующий когнитивные, мотивационные, эмоциональные, смысловые и ценностные структуры личности. В отечественной психологии (Б.Г. Ананьев, Л.И. Божович, В.Н. Мясищев, Е.А. Климов, Н.С. Пряжников, Э.Ф. Зеер, А.К. Маркова и др.) утвердилось понимание самоопределения не как единичного акта выбора профессии, а как длящегося на протяжении жизни поиска оптимальных внутриличностных и социально-профессиональных условий самореализации личности.

2. Профессиональные деструкции и деформации полидетерминированы и возникают на пересечении трех основных групп факторов: организационно-средовых (высокие требования при дефиците ресурсов и автономии, жесткая регламентация, недостаток обратной связи), межличностных и ролевых (дисгармоничный стиль общения, ролевая неопределенность, статусное неравенство, профессиональный маргинализм), а также личностных предрасположенностей (низкий эмоциональный интеллект, несбалансированный стиль саморегуляции, примитивные психологические защиты). Особую роль играют смысловые и экзистенциальные условия: утрата личностного смысла деятельности, отчуждение от результатов труда и экзистенциальный вакуум запускают деструктивные компенсации (аддикции,

цинизм, агрессию) и выступают ключевыми предикторами перехода профессионального стресса в устойчивые личностные деформации.

3. Синдром эмоционального выгорания не может быть адекватно описан в рамках какой-либо одной объяснительной модели, поскольку объединяет разнородные проявления: признаки физического истощения, эмоциональную отстраненность, когнитивные искажения (в частности, негативную оценку собственной эффективности) и утрату личностного смысла выполняемой деятельности. В зарубежной психологии сложились два основных подхода к его пониманию. Первый – организационно-стрессовый, представленный теорией требований и ресурсов работы (JD-R) и моделью «требования – контроль – поддержка»; он объясняет выгорание через дисбаланс между нагрузкой индивида и доступными ему ресурсами. Второй – когнитивный, направлен на изучение роли ожиданий, самооэффективности и атрибутивных стилей в формировании симптомов выгорания. Отечественная традиция (В.В. Бойко, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова) дополняет эти подходы фазовым видением процесса выгорания, а также его пониманием как защитного механизма личности. В свою очередь, экзистенциально-гуманистическое направление (А. Лэнгле, Д.Г. Трунов) рассматривает утрату смысла деятельности, которая переживается как внутренняя опустошенность и отказ от подлинного личностно-вовлеченного участия в труде, как ведущий фактор формирования синдрома эмоционального выгорания.

По результатам проведенного нами эмпирического исследования можно сделать следующие выводы:

1. Установлено, что основная гипотеза о наличии взаимосвязи между социально-психологическими условиями труда, личностными особенностями и выраженностью синдрома эмоционального выгорания получила полное эмпирическое подтверждение. Выявлены статистически значимые корреляции интегрального индекса выгорания с широким кругом переменных. Наиболее тесная отрицательная связь зафиксирована с осмысленностью работы ($r_s = -0,61$, $p < 0,001$): чем ниже сотрудник оценивает личностную

значимость и ценность своего труда, тем выше уровень выгорания. Практически такой же силы положительная корреляция обнаружена с частотой психосоматических проявлений ($r_s = 0,58$, $p < 0,001$), что указывает на неразрывную связь эмоционального истощения с телесным неблагополучием. Высокие значения коэффициентов также получены для напряженности ($r_s = 0,52$) и отчужденности ($r_s = 0,48$) в межличностных отношениях, измеренных методикой С.В. Духновского. Умеренные, но значимые корреляции выявлены между выгоранием и общим показателем увлеченности работой ($r_s = -0,44$), неудовлетворенностью социально-психологическим климатом в коллективе ($r_s = 0,44$), неудовлетворенностью рабочими задачами ($r_s = 0,41$), а также с показателями энергичности ($r_s = -0,38$), конфликтности ($r_s = 0,37$), межличностного эмоционального интеллекта ($r_s = -0,35$) и управления эмоциями ($r_s = -0,31$). Удовлетворенность заработной платой, вопреки ожиданиям, не показала статистически значимой связи с выгоранием.

2. Результаты множественного регрессионного анализа с пошаговым включением предикторов позволили выявить два независимых предиктора эмоционального выгорания, которые в совокупности объясняют 46% его дисперсии ($R^2 = 0,46$, $F(2,48) = 20,44$, $p < 0,001$). Наибольший вклад вносит осмысленность работы ($\beta = -0,43$, $p < 0,001$): при повышении этого показателя на одно стандартное отклонение индекс выгорания снижается в среднем на 0,43 стандартного отклонения. Вторым значимым предиктором выступает частота психосоматических проявлений ($\beta = 0,32$, $p < 0,01$): увеличение данного показателя на одно стандартное отклонение сопровождается ростом выгорания на 0,32 стандартного отклонения. Остальные переменные, включая удовлетворенность задачами, заработной платой и климатом в коллективе, параметры межличностных отношений (напряженность, отчужденность, конфликтность), показатели увлеченности работой и эмоционального интеллекта, не вошли в финальную регрессионную модель. Это означает, что их влияние на выгорание не является независимым, а опосредуется через

осмысленность работы и психосоматическое состояние. Следовательно, дополнительные гипотезы № 1 и № 2 подтвердились лишь частично: хотя социально-психологические условия и личностные факторы действительно связаны с выгоранием на уровне корреляций, в качестве самостоятельных предикторов выступают только смысловое отношение к труду и телесные проявления хронического стресса.

3. На основании выявленных предикторов разработаны психологические рекомендации по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы, представленные в двух форматах – для психологов, осуществляющих консультативное сопровождение, и для самих сотрудников в виде кратких техник самопомощи. Рекомендации для психологов включают пять основных направлений: диагностику и восстановление осмысленности работы через технику «смысловой перемотки» и переформулирование контролирующих действий в помогающие; обучение сотрудников техникам саморегуляции для снижения психосоматических проявлений (дыхательное упражнение «квадрат», микропаузы, снятие мышечного напряжения); проведение групповых консультативных сессий по улучшению социально-психологического климата с отработкой навыков асертивного поведения и «я-сообщений»; работу с неудовлетворенностью задачами через технику «субъективного обогащения труда»; обучение тайм-менеджменту и создание ритуала завершения рабочего дня для снижения субъективной перегрузки. Рекомендации для сотрудников налоговой службы сформулированы в виде простых действий, занимающих от одной до трех минут: ежедневная фиксация одного события, где была ощутима польза; мысленное переформулирование задачи перед взаимодействием с налогоплательщиком; дыхательное упражнение «квадрат» при появлении головной боли или усталости; пауза в пять секунд перед эмоциональным ответом; ритуал закрытия рабочего дня и письменное разделение ситуаций на контролируемые и неконтролируемые. Разработанные рекомендации могут быть использованы психологическими

службами налоговых органов, а также распространены в виде памяток на рабочих местах для повышения психологической устойчивости сотрудников и снижения риска развития синдрома эмоционального выгорания.

Заключение. Проведенное исследование было посвящено изучению социально-психологических условий и личностных факторов развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы, а также разработке на этой основе адресных психологических рекомендаций. Актуальность работы обусловлена высокой стрессогенностью что создает предпосылки для формирования выгорания, однако конкретные условия и факторы, влияющие на этот процесс, оставались недостаточно изученными применительно к данной профессиональной группе.

В первой главе работы был выполнен теоретический анализ подходов к пониманию профессионального самоопределения, профессиональных деструкций и деформаций, а также синдрома эмоционального выгорания. Установлено, что профессиональное самоопределение представляет собой длящийся на протяжении жизни процесс согласования внутриличностных и социально-профессиональных условий самореализации личности, а его остановка или искажение могут приводить к профессиональному маргинализму и отчуждению от результатов труда. Профессиональные деструкции и деформации полидетерминированы, при этом особая роль принадлежит смысловым и экзистенциальным условиям деятельности – утрате личностного смысла деятельности и переживанию экзистенциального вакуума. Синдром эмоционального выгорания рассмотрен как многомерный феномен, объединяющий физиологическое истощение, эмоциональную отстраненность, когнитивные искажения и утрату смысла деятельности. Обобщение зарубежных и отечественных подходов (модель требований и ресурсов работы, теория «требования – контроль – поддержка», экзистенциальный анализ А. Лэнгле, фазовый подход В.В. Бойко и др.) позволило сформулировать гипотезы эмпирического исследования.

Во второй главе описаны организация, методы и результаты эмпирического исследования. Выборку составил 51 сотрудник налоговых органов г. Саратова. По результатам корреляционного анализа основная гипотеза о наличии взаимосвязи между социально-психологическими условиями труда, личностными особенностями и выраженностью синдрома эмоционального выгорания была полностью подтверждена. Выявлены значимые корреляции индекса выгорания с осмысленностью работы, частотой психосоматических проявлений, напряженностью и отчужденностью в межличностных отношениях, общим показателем увлеченности работой, неудовлетворенностью климатом в коллективе и рабочими задачами, а также с энергичностью, конфликтностью, межличностным эмоциональным интеллектом и управлением эмоциями.

Результаты регрессионного анализа позволили выявить два независимых предиктора эмоционального выгорания, которые совместно объясняют значительную долю его дисперсии. Наибольший вклад вносит осмысленность работы: снижение осмысленности предсказывает рост выгорания. Вторым предиктором выступает частота психосоматических проявлений: увеличение психосоматических жалоб также предсказывает рост выгорания. Остальные переменные (удовлетворенность задачами, климатом, заработной платой, показатели межличностных отношений, увлеченности и эмоционального интеллекта) не вошли в финальную модель, что может говорить об опосредованном характере их влияния на выгорание.

Таким образом, дополнительные гипотезы о том, что к условиям развития выгорания относятся неудовлетворенность рабочими задачами, уровнем заработной платы и социально-психологическим климатом, а к личностным факторам – низкий уровень эмоционального интеллекта, осмысленности и увлеченности работой, а также субъективную оценку межличностных отношений как отчужденных, конфликтных и агрессивных, подтвердились лишь частично.

На основе результатов исследования разработаны психологические рекомендации по профилактике формирования синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы. Рекомендации адресованы психологам, осуществляющим консультативное сопровождение, и включают пять направлений: диагностику и восстановление осмысленности работы через технику «смысловой перемотки» и переформулирование контролирующих действий в помогающие; обучение техникам саморегуляции для снижения психосоматических проявлений; групповые консультативные сессии по улучшению социально-психологического климата коллектива с отработкой навыков ассертивного поведения и «я-сообщений»; работу с неудовлетворенностью задачами через технику «субъективного обогащения труда»; обучение тайм-менеджменту и создание ритуала завершения рабочего дня. Для самих сотрудников разработаны краткие техники самопомощи, занимающие минимальное время: ежедневная фиксация полезного события, мысленное переформулирование задачи перед взаимодействием с налогоплательщиком, дыхательное упражнение при психосоматических симптомах, ритуал закрытия рабочего дня и т.д.

Необходимо учитывать ограничения проведенного исследования. Относительно небольшой объем выборки и ее гендерный дисбаланс (преобладание женщин) не позволяют полностью экстраполировать полученные результаты на всю популяцию сотрудников налоговых органов. Использование исключительно самоотчетных методик могло привести к эффекту социальной желательности, особенно при оценке неблагоприятных условий труда и психосоматических проявлений стресса. Одномоментный («срезовой») дизайн исследования не дает возможности делать однозначные причинно-следственные выводы о направлении влияния между осмысленностью работы, психосоматическими проявлениями и выгоранием.

Перспективы дальнейших исследований связаны с реализацией лонгитюдного дизайна, позволяющего отследить динамику выгорания в зависимости от стажа работы сотрудников и организационных изменений в

налоговой системе. Важно дополнить самоотчетные методы объективными показателями: экспертной оценкой руководителей, анализом эффективности деятельности, данными о заболеваемости и обращаемости за медицинской помощью. Целесообразно также включить в исследование переменные-модераторы, такие как копинг-стратегии, организационную поддержку, стили саморегуляции, которые могут усиливать или ослаблять влияние выявленных предикторов.

На основе полученных данных могут быть разработаны и апробированы программы психологической профилактики, ориентированные на повышение осмысленности труда, развитие межличностного эмоционального интеллекта и обучение сотрудников налоговой службы техникам саморегуляции эмоциональных состояний. Кроме того, представляет интерес сравнительный анализ выраженности выгорания и его предикторов у сотрудников налоговых органов разных регионов и с разными функциональными обязанностями.

Таким образом, цель исследования – определение влияния социально-психологических условий труда и личностных особенностей на развитие синдрома эмоционального выгорания у сотрудников налоговой службы – достигнута. Задачи исследования решены в полном объеме. Полученные результаты вносят вклад в понимание механизмов формирования выгорания в профессиях с высокой регламентацией труда и могут служить основой для совершенствования системы психологического сопровождения сотрудников налоговых органов.