

**Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан**  
**MAQSUT NARIKBAYEV UNIVERSITY**

**ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ**

Куанышбаева Асем Нурмановна

Диссертация на соискание академической степени

Магистра социальных наук

по образовательной программе

7M03133 «Консультативная психология»

Май, 2025

Количество слов: 15372

©Права принадлежат  
Куанышбаевой А.Н.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Содержание

ДЕКЛАРАЦИЯ.....	IV
АННОТАЦИЯ.....	V
ABSTRACT.....	VII
АНДАТПА.....	IX
СПИСОК ТАБЛИЦ И РИСУНКОВ.....	XI
Раздел 1:	
Введение.....	1
Раздел 2: Литературный обзор.....	7
2.1. Генезис и фундаментальные исследования понятия «эмоциональное выгорание».....	7
2.2. Развитие теоретических моделей: от измерения к пониманию причин..	12
2.3. Специфика исследований выгорания в различных профессиональных группах и фокус на аудиторах.....	17
2.4. Влияние личностных особенностей на развитие эмоционального выгорания.....	21
2.5. Роль когнитивных искажений и эмоциональной регуляции в развитии выгорания.....	23
2.6. Особенности работы и выгорание в международных компаниях.....	26

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

2.7. Влияние трудового законодательства на уровень эмоционального выгорания (на примере Казахстана и развитых стран).....	33
2.8. Выводы по литературному обзору.....	39
Раздел 3. Методология исследования.....	43
3.1. Описание выборки.....	44
3.2. Используемые методы и инструменты.....	45
3.3. Процедура сбора данных.....	48
3.4. Методы анализа данных.....	49
3.5. Этические аспекты исследования.....	50
Раздел 4. Результаты исследования, анализ и обсуждение.....	51
Раздел 5. Заключение.....	76
Список использованных источников.....	83
Приложения.....	88

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

**ДЕКЛАРАЦИЯ**

Я, Куанышбаева Асем Нурмановна, предоставляю MAQSUT NARIKBAYEV UNIVERSITY право хранить и распространять мою работу в печатном и электронном формате.

Я подтверждаю, что являюсь единственным автором данной диссертации и что она не нарушает никаких авторских прав. Данная диссертация является результатом моей собственной оригинальной работы, за исключением случаев, когда было сделано надлежащее признание.

MAQSUT NARIKBAYEV UNIVERSITY будет четко идентифицировать мое имя как автора представленной работы и вносить какие-либо изменения, кроме разрешенных настоящим соглашением, в представленную работу.

Настоящим я принимаю условия вышеуказанного Авторского соглашения.

Куанышбаева А.Н



10.05.25

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## Аннотация

### ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Настоящая магистерская диссертация посвящена изучению психологических особенностей эмоционального выгорания (ЭВ) у аудиторов международных компаний, осуществляющих профессиональную деятельность на территории Республики Казахстан. Актуальность темы обусловлена широким распространением синдрома выгорания, официально признанного Всемирной организацией здравоохранения как профессионального состояния, оказывающего существенное влияние на продуктивность, вовлеченность и общее психоэмоциональное состояние сотрудников.

Исследование направлено на восполнение существующего научного пробела, связанного с недостаточной изученностью проблемы ЭВ в казахстанском контексте, в частности среди аудиторов – группы специалистов, подвергающихся высоким когнитивным нагрузкам, жесткой регламентации деятельности и сезонным пикам профессиональной активности. Основной целью работы является комплексный анализ уровня и выраженности компонентов эмоционального выгорания, а также выявление ключевых предикторов, связанных с особенностями бизнес-процессов и индивидуальными характеристиками аудиторов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

В диссертации применён количественный подход с использованием двух инструментов: международно-признанного опросника Maslach Burnout Inventory (MBI), оценивающего эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию профессионализма, и специально разработанного авторского опросника, учитывающего специфические организационные факторы аудиторов. Исследование проводилось в период интенсивной зимней отчётности, когда нагрузка на сотрудников максимальна. Выборку составили аудиторы международных компаний, работающих на территории Казахстана.

Результаты исследования выявили высокий уровень эмоционального выгорания среди аудиторов, наиболее выраженный по шкалам эмоционального истощения и деперсонализации. Установлены ключевые факторы, способствующие развитию выгорания: высокая рабочая нагрузка, недостаток конструктивной обратной связи и ограниченная автономия сотрудников в принятии решений.

Полученные данные имеют как теоретическое, так и практическое значение. В теоретическом плане исследование дополняет и уточняет существующие международные модели выгорания. Практическая ценность работы заключается в разработке конкретных рекомендаций для руководителей, HR-специалистов и корпоративных психологов по снижению уровня профессионального выгорания и улучшению условий труда аудиторов. Результаты исследования также способствуют реализации ESG-подходов, улучшению социальной ответственности и укреплению организационного здоровья компаний.

**Ключевые слова:** *эмоциональное выгорание, аудиторы, международные компании, профессиональный стресс, Maslach Burnout Inventory (MBI),*

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

*организационные факторы, Казахстан, корпоративная психология, HR-менеджмент, профилактика выгорания.*

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

**Abstract**

**RESEARCH ON PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTICS OF EMPLOYEE  
BURNOUT IN ORGANIZATIONS**

This master's thesis explores the psychological aspects of burnout among auditors working in international companies operating in the Republic of Kazakhstan. The relevance of this research arises from the widespread nature of burnout syndrome, officially recognized by the World Health Organization as a professional condition significantly affecting employee productivity, engagement, and overall psychological well-being.

The study addresses an existing research gap related to the insufficient examination of burnout within the Kazakh context, particularly among auditors—a professional group characterized by high cognitive demands, strict regulation, and seasonal peaks in workload. The primary aim of the thesis is to conduct a comprehensive analysis of the levels and dimensions of burnout and to identify key predictors related to business processes and individual characteristics of auditors.

A quantitative methodology was employed, utilizing two instruments: the internationally recognized Maslach Burnout Inventory (MBI), assessing emotional exhaustion, depersonalization, and reduced professional accomplishment, and a specially developed author's questionnaire focusing on specific organizational factors relevant to auditors. The research was conducted during the intensive winter reporting period, characterized by peak workloads. The sample included auditors employed by international firms in Kazakhstan.

The results revealed a high level of burnout among auditors, particularly pronounced on the scales of emotional exhaustion and depersonalization. Key factors contributing to

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

burnout were identified: high workload, insufficient constructive feedback, and limited autonomy in decision-making processes.

These findings hold both theoretical and practical significance. Theoretically, the study extends and refines existing international burnout models. Practically, it provides concrete recommendations for managers, HR specialists, and corporate psychologists aimed at reducing burnout and improving working conditions for auditors. Additionally, the outcomes support the implementation of ESG strategies, enhancing social responsibility and promoting organizational health.

**Keywords:** *Burnout, auditors, international companies, occupational stress, Maslach Burnout Inventory (MBI), organizational factors, Kazakhstan, corporate psychology, HR management, burnout prevention.*

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## Андатпа

### **ҰЙЫМ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЭМОЦИОНАЛДЫ КҮЙІП КЕТУІНІҢ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІН ЗЕРТТЕУ**

Осы магистрлік диссертация Қазақстан Республикасындағы халықаралық компанияларда қызмет ететін аудиторлардың эмоционалды күйіп кету синдромының психологиялық ерекшеліктерін зерттеуге арналған. Зерттеу тақырыбының өзектілігі эмоционалды күйіп кетудің дүниежүзінде кең таралуымен және Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы тарапынан қызметтік синдром ретінде ресми түрде мойындалуымен айқындалады. Бұл синдром қызметкерлердің өнімділігіне, жұмысқа деген қызығушылығына және психоэмоционалды жағдайына елеулі әсер етеді.

Зерттеу жұмысы қазақстандық контексте күйіп кету мәселесінің жеткілікті дәрежеде зерттелмегендігінен туындаған ғылыми олқылықты толтыруға бағытталған. Әсіресе, жоғары когнитивті жүктеме жағдайында, қатаң реттеу мен маусымдық жұмыс жүктемесі байқалатын аудиторлардың эмоционалды күйіп кетуі ерекше назар аудартады. Жұмыстың басты мақсаты — аудит саласындағы қызметкерлердің күйіп кету синдромының деңгейі мен белгілерін кешенді талдау, сондай-ақ оған әсер етуші негізгі болжамды факторларды анықтау болып табылады.

Зерттеуде сандық әдіс пайдаланылды: халықаралық деңгейде мойындалған Маслачтың күйіп кету сауалнамасы (Maslach Burnout Inventory – MBI) мен арнайы авторлық сауалнама қолданылды. Авторлық сауалнама аудиторлардың кәсіби және ұйымдастырушылық ерекшеліктерін ескере отырып дайындалды. Деректер жинау аудит саласының қысқы есептілік кезеңінде, яғни жұмыстың ең шиеленіскен уақытында жүргізілді. Зерттеу іріктемесіне Қазақстан аумағындағы халықаралық компанияларда жұмыс істейтін аудиторлар кірді.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Алынған нәтижелер аудиторлар арасында эмоционалды күйіп кету деңгейінің жоғары екендігін көрсетті, әсіресе эмоционалды шаршау мен деперсонализация шкалалары бойынша анық байқалды. Күйіп кетуге ықпал ететін негізгі факторлар анықталды: жұмыс жүктемесінің жоғарылығы, конструктивті кері байланыстың жетіспеуі және шешім қабылдаудағы қызметкерлердің шектеулі автономиясы.

Зерттеу нәтижелері теориялық және практикалық мәнге ие. Теориялық тұрғыдан зерттеу күйіп кету бойынша бар халықаралық үлгілерді толықтырып нақтылай түседі. Ал практикалық тұрғыдан алғанда, аудит саласындағы басшыларға, HR мамандарға және корпоративтік психологтарға нақты ұсыныстар беріліп, қызметкерлердің эмоционалды күйіп кетуінің алдын алу мен еңбек жағдайларын жақсартуға бағытталған. Сонымен қатар, бұл зерттеу нәтижелері ESG стратегияларын іске асыруға, компаниялардың әлеуметтік жауапкершілігін арттыруға және ұйымдық саулықты нығайтуға септігін тигізеді.

**Түйінді сөздер:** *Эмоционалды күйіп кету, аудиторлар, халықаралық компаниялар, кәсіби стресс, Маслач күйіп кету сауалнамасы (MBI), ұйымдық факторлар, Қазақстан, корпоративтік психология, HR-менеджмент, күйіп кетудің алдын алу.*

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

**Список таблиц**

Таблица 1.....	55
Таблица 2.....	62
Таблица 3.....	64
Таблица 4.....	67

**Список рисунков**

Рисунок 1.....	52
Рисунок 2.....	53
Рисунок 3.....	54
Рисунок 4.....	58
Рисунок 5.....	59
Рисунок 6.....	63
Рисунок 7.....	65

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## Введение

В последние десятилетия проблема эмоционального выгорания (ЭВ) приобрела глобальное значение, став одной из ключевых угроз для устойчивого развития организаций и психоэмоционального благополучия сотрудников. В условиях цифровизации, гибридных моделей занятости, усиления международной конкуренции и роста требований к эффективности труда, ЭВ перешло из разряда индивидуальных трудностей в категорию системных вызовов, способных влиять на производительность, инновационность и уровень вовлечённости персонала.

Эмоциональное выгорание официально признано Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ) как профессиональный синдром и включено в Международную классификацию болезней 11-го пересмотра (МКБ-11) под кодом QD85. Согласно ВОЗ (2019), выгорание проявляется в трёх основных формах: хроническом чувстве истощения, отстранённости от работы и пониженной эффективности.

Фундамент для научного осмысления ЭВ был заложен Маслач и Джексон (1981), которые выделили три ключевых компонента выгорания и разработали диагностическую шкалу Maslach Burnout Inventory (MBI), получившую широкое признание в международной практике. Впоследствии модели ЭВ развивались: в частности, в модели "трудовые требования - ресурсы" (Job Demands–Resources, JD-R) выгорание рассматривается как результат дисбаланса между высокими нагрузками и недостаточностью ресурсов (Bakker & Demerouti, 2007), а в теории сохранения ресурсов (Hobfoll, 2001) подчёркивается роль потери и восстановления психологических и социальных ресурсов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Согласно отчёту Gallup (2022), только 21% сотрудников по всему миру считают себя вовлечёнными в свою работу, тогда как 44% испытывают стресс на ежедневной основе. Исследование Microsoft (2024) выявило, что 53% работников отмечают признаки выгорания, включая когнитивное истощение, эмоциональную отстранённость и потерю продуктивности. Особенно уязвимыми оказались молодые специалисты: отчёт McKinsey & Company (2022) зафиксировал, что более 50% работников в возрасте до 30 лет испытывают симптомы выгорания уже на ранних этапах своей карьеры.

Несмотря на наличие значительного объёма международных исследований, посвящённых ЭВ в медицине, образовании, IT и менеджменте, в Казахстане данная проблема изучена недостаточно, особенно в контексте высоконагруженных интеллектуальных профессий, таких как аудит. Аудиторы международных компаний в Казахстане работают в условиях жёсткой регламентации, взаимодействия с глобальными стандартами финансовой отчётности и высокой репутационной ответственности. Особенно напряжённой является зимняя сезонность — время подготовки и проверки годовых отчётов.

В этой профессиональной среде аудиторы вынуждены работать с высокой скоростью и точностью, сталкиваясь с дедлайнами, переработками и недостаточной обратной связью. Несмотря на это, казахстанские исследования либо фрагментарны, либо носят теоретический характер и не включают эмпирический анализ, основанный на количественных методах и валидированных инструментах, таких как MBI.

Таким образом, существует противоречие между высокой практической значимостью темы и её недостаточной научной разработанностью в казахстанском контексте. Это и определяет необходимость проведения целенаправленного

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

исследования. Несмотря на растущий международный интерес к проблеме эмоционального выгорания, до настоящего времени в Казахстане отсутствуют целенаправленные эмпирические исследования, фокусирующиеся на аудиторах – профессиональной группе с высокой степенью когнитивной и нормативной нагрузки. Существующий научный вакуум особенно заметен на фоне активного присутствия международных компаний в стране и повышения требований к финансовой прозрачности, что делает данную категорию сотрудников уязвимой перед выгоранием.

Проведение настоящего исследования обусловлено рядом факторов. Во-первых, настоящее исследование направлено на восполнение очевидного научного пробела, связанного с отсутствием комплексных эмпирических данных об эмоциональном выгорании среди аудиторов международных компаний, работающих в условиях казахстанского социокультурного и профессионального контекста. Полученные результаты позволят расширить и эмпирически уточнить существующие международные теоретические модели, такие как модель требований и ресурсов (JD-R), теория сохранения ресурсов и концепция выгорания Маслач.

Во-вторых, учёт сезонного характера профессиональной нагрузки аудиторов – в частности, периода зимней отчётности – позволит рассмотреть эмоциональное выгорание как динамический процесс, подверженный влиянию внешних временных факторов. Этот аспект редко освещается в литературе, но имеет высокую значимость для интервенционных стратегий и оценки рисков выгорания.

В-третьих, практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций для HR-специалистов, руководителей и корпоративных психологов, направленных на улучшение организационной среды, повышение устойчивости

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

бизнес-процессов и профилактику выгорания среди сотрудников, выполняющих критически важные функции.

В-четвёртых, результаты исследования могут способствовать реализации ESG-стратегий (Environmental, Social, and Governance), которые в последние годы приобретают особое значение в международных и локальных корпоративных практиках. В рамках ESG-подхода психологическое благополучие сотрудников рассматривается как часть социальной ответственности компаний и фактор, влияющий на их инвестиционную привлекательность, репутацию и долгосрочную эффективность.

Наконец, данная работа вносит вклад в развитие прикладной и организационной психологии в Республике Казахстан, формируя научно обоснованную основу для построения профилактических и поддерживающих программ, направленных на снижение уровня профессионального выгорания и повышение качества жизни сотрудников высоконагруженных интеллектуальных профессий.

### *Цель и исследовательские вопросы*

Целью исследования является комплексное изучение психологических характеристик эмоционального выгорания у аудиторов международных компаний, функционирующих в Казахстане, с акцентом на сезонный характер нагрузки, корпоративный контекст и индивидуальные особенности личности.

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие исследовательские вопросы:

1. Каковы уровни и выраженность компонентов эмоционального выгорания у аудиторов в зимний период отчётности?

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

2. Какие факторы выступают ключевыми предикторами эмоционального выгорания у сотрудников организации?

3. Как особенности бизнес-процессов влияют на выраженность компонентов эмоционального выгорания?

### *Актуальность исследования*

Актуальность темы исследования определяется следующими факторами:

- Широким распространением ЭВ в глобальной трудовой среде. Согласно Gallup (2022), каждый второй сотрудник сообщает о признаках выгорания, что отражает масштаб проблемы.

- Признанием ЭВ на институциональном уровне: ВОЗ официально квалифицировала выгорание как профессиональное состояние, требующее организационного вмешательства (WHO, 2019).

- Связью ЭВ с экономическими показателями. Мета-анализ Annual Review of Organizational Psychology (2025) показывает, что выгорание снижает продуктивность ( $\rho = -.41$ ), креативность ( $\rho = -.28$ ) и удовлетворённость клиентов ( $\rho = -.35$ ).

- Отсутствием исследований в Казахстане, посвящённых аудиторам – профессии с высоким уровнем ответственности и перегрузки.

- Практической значимостью: исследование позволит выявить зоны риска и предложить организационные и индивидуальные стратегии профилактики.

### *Значимость исследования*

Исследование имеет научную и прикладную ценность.

Теоретически оно расширяет знания о специфике ЭВ в условиях транснациональной деятельности, в том числе на постсоветском пространстве.

Практически результаты могут использоваться:

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- HR-подразделениями для создания программ поддержки сотрудников;
- руководством международных компаний для улучшения условий труда;
- консультантами по организационному развитию;
- самими сотрудниками – для повышения саморефлексии и профилактики.

Социальная значимость исследования заключается в повышении качества психического здоровья аудиторов и снижении рисков профессионального истощения.

### *Структура исследования*

Диссертация включает шесть частей:

Введение – постановка проблемы, обоснование темы, цели, вопросы и значимость.

Литературный обзор – хронология и структура исследований ЭВ: Maslach, JD-R, теории ресурсов, отчёты Deloitte, McKinsey, Gallup, а также обзор локальных публикаций.

Методология – описание количественного подхода, выборки (аудиторы международных компаний), методов (МВІ, анкета), процедур и этических аспектов.

Результаты – статистическая обработка данных, описание уровня ЭВ, анализ по шкалам, корреляции с психологическими и организационными переменными.

Обсуждение – интерпретация результатов, сравнение с зарубежными исследованиями, обсуждение культурных факторов, рекомендации.

Заключение – основные выводы, предложения для HR и руководства, ограничения исследования и направления для будущей работы.

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## **Литературный обзор: Психологические особенности эмоционального выгорания у сотрудников международных аудиторских компаний**

### **1. Генезис и фундаментальные исследования понятия «эмоциональное выгорание»**

Понятие эмоционального выгорания как специфического профессионального феномена прошло длительный путь становления и развития, прежде чем обрести современные теоретические и эмпирические контуры. Корни данного явления располагаются на пересечении клинической психологии, социальной психологии и теории организационного поведения, интегрируя в себя элементы всех этих областей знания. Первое концептуальное оформление термина «выгорание» (burnout) традиционно связывают с работами американского психиатра Герберта Фрейденбергера, который в 1974 году в исследовании, посвящённом психологическому состоянию волонтеров, взаимодействующих с наркозависимыми людьми, определил его как состояние крайнего физического, эмоционального и когнитивного истощения, сопровождающееся падением мотивации, снижением продуктивности и утратой веры в собственные профессиональные способности (Freudenberger, 1974). В своей работе он использовал выразительную метафору «сгоревшей лампочки», подчёркивающую истощение внутренних энергетических ресурсов человека, его неспособность эффективно выполнять профессиональные функции вследствие утраты внутреннего потенциала. Такое образное сравнение оказало существенное влияние на дальнейшие исследования и стало неотъемлемой частью современного понимания феномена эмоционального выгорания.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Исследовательская модель Фрейденбергера стала отправной точкой для последующих систематических и углублённых исследований данного феномена. Важнейший вклад в развитие теории и практики изучения эмоционального выгорания внесла американский психолог Кристина Маслач, которая в начале 1980-х годов совместно с коллегой Сьюзен Джексон разработала первую целостную теоретическую модель эмоционального выгорания, значительно расширив и дополнив идеи Фрейденбергера.

Наблюдательная модель Фрейденбергера положила начало дальнейшим систематическим исследованиям эмоционального выгорания, сформировав научный интерес к этому явлению и подчеркнув необходимость его количественного изучения. Существенный вклад в развитие концептуального аппарата и методологию изучения феномена внесла американский психолог Кристина Маслач, которая в начале 1980-х годов совместно с Сьюзен Джексон предложила первую комплексную теоретическую модель эмоционального выгорания и разработала стандартизированный инструмент его эмпирической оценки - опросник Maslach Burnout Inventory (MBI) (Maslach & Jackson, 1981). В отличие от преимущественно качественного, описательного подхода Фрейденбергера, подход Маслач позволил эмпирически исследовать выгорание как многомерный, структурированный и количественно измеримый психологический конструкт, включающий три взаимосвязанных компонента:

- Эмоциональное истощение (Emotional Exhaustion): состояние, характеризующееся чрезмерной эмоциональной и физической усталостью, сопровождаемой ощущением полной утраты внутренних энергетических и эмоциональных ресурсов, когда человек не способен продолжать эмоционально вкладываться в рабочий процесс и испытывает глубокое психологическое истощение

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Этот компонент считается наиболее очевидным и центральным элементом выгорания.

- Деперсонализация (Depersonalization) или цинизм: процесс постепенного формирования негативного, циничного и отстранённого отношения к рабочим задачам и особенно к людям, с которыми приходится взаимодействовать (клиентам, пациентам, коллегам). Данный компонент отражает эмоциональное дистанцирование и защитный механизм, когда сотрудник воспринимает других как безличные объекты и проявляет равнодушие или даже негативное отношение к их проблемам (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

- Редукция личных достижений (Reduced Personal Accomplishment): субъективное переживание утраты профессиональной компетентности и эффективности, ощущение собственной неполноценности, сопровождаемое значительным падением уверенности в себе и профессиональной самооценки. В результате сотрудник воспринимает себя как недостаточно успешного и продуктивного, что дополнительно усиливает негативное эмоциональное состояние и способствует возникновению депрессии и профессиональной неудовлетворённости (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Создание инструмента МВІ стало ключевым поворотным моментом в изучении синдрома эмоционального выгорания, трансформировав его из области клинических наблюдений и теоретических описаний в категорию эмпирически измеряемых психологических конструктов. Благодаря своей чёткой структуре и возможности количественной оценки, МВІ значительно повлиял на дальнейшие исследования в сфере психологии труда и организационного поведения. К началу 2000-х годов опросник был переведён и успешно адаптирован для использования во множестве

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

стран, профессиональных групп и культурных контекстов, став основной методикой в тысячах международных и междисциплинарных научных исследований эмоционального выгорания (Schaufeli & Enzmann, 1998). В дальнейшем MBI был дополнен различными модификациями, такими как MBI-General Survey и MBI-Educators Survey, что позволило расширить область применения инструмента и уточнить концепцию эмоционального выгорания для различных профессиональных и социальных групп.

Несмотря на широкое признание и глобальное распространение опросника MBI, в научном сообществе отмечаются и некоторые ограничения данного инструмента (например, Kristensen et al., 2005; Schaufeli & Enzmann, 1998). Среди основных критических замечаний, выдвигаемых исследователями, можно выделить следующие аспекты:

- 1. Ограниченная применимость к отдельным профессиональным группам:** Изначально методика MBI разрабатывалась преимущественно для оценки уровня эмоционального выгорания у специалистов «помогающих профессий» (например, медицинских работников, социальных работников, педагогов). Впоследствии было отмечено, что при использовании данного инструмента в высокоаналитических, технических и интеллектуально ориентированных профессиях (например, аудит, инженерия, информационные технологии) трёхкомпонентная модель Маслач может не вполне учитывать специфику работы таких специалистов (Leiter & Maslach, 2005). В частности, профессии с выраженной когнитивной нагрузкой, меньшим уровнем межличностных контактов и особым характером профессионального стресса требуют дополнительных измерений или адаптированных шкал для точной диагностики профессионального выгорания.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

2. **Субъективность самооценки:** Как и многие методики, основанные на самооценке респондентов, МВІ подвержен риску искажения результатов ввиду субъективного восприятия и интерпретации опрашиваемых. Уровень эмоционального истощения, цинизма и снижения личных достижений, отражённый в ответах на вопросы опросника, может в отдельных случаях не вполне совпадать с объективными проявлениями или клиническими признаками профессионального выгорания (Chan, 2006). Это требует использования дополнительных объективных методик и индикаторов (например, клинических интервью, наблюдений, физиологических измерений) для повышения точности и комплексности исследования.

3. **Недостаточное внимание к контекстуальным факторам:** Методика МВІ сравнительно слабо учитывает влияние организационных, экономических и культурных факторов, оказывающих значительное воздействие на формирование, проявление и динамику эмоционального выгорания (Taris et al., 2017). Один и тот же показатель эмоционального истощения, например, может существенно различаться по своей интерпретации и значению в зависимости от принятой в организации культуры, национальных особенностей стрессоустойчивости сотрудников и социально-экономических условий труда. В этой связи возникает потребность в создании дополнительных шкал или адаптации инструмента под конкретные культурно-организационные условия.

Несмотря на указанные ограничения, методика МВІ обладает существенными преимуществами, среди которых особенно выделяются высокая воспроизводимость результатов и наличие обширной эмпирической базы, подтверждающей её надёжность и валидность. Эти характеристики делают МВІ незаменимым инструментом для проведения международных и сравнительных исследований

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

эмоционального выгорания в различных культурных и профессиональных контекстах. Так, крупный мета-анализ 182 исследований с общим числом респондентов более 100 000 человек, проведённый Rotenstein и коллегами (2018), подтвердил, что степень выраженности выгорания заметно варьирует в зависимости от профессионального и культурного контекста, однако при этом шкала эмоционального истощения оказалась наиболее универсальной и стабильной к таким различиям (Rotenstein et al., 2018). Данный факт подчёркивает значимость МВІ как эффективного и универсального инструмента изучения эмоционального выгорания, несмотря на необходимость его адаптации и доработки в зависимости от специфики профессиональной деятельности и особенностей культурно-организационного контекста.

### **2. Развитие теоретических моделей: от измерения к пониманию причин**

С течением времени акцент в изучении эмоционального выгорания постепенно сместился от описания феномена и оценки его уровня к более глубокому пониманию факторов, вызывающих этот синдром, и механизмов его развития в профессиональной среде. Появилось осознание того, что для эффективного управления и предотвращения эмоционального выгорания необходимо выявлять и контролировать не только сами проявления стресса и истощения, но и лежащие в их основе причины и предикторы. Важным теоретическим прорывом, значительно расширившим понимание этих механизмов, стала модель «требования–ресурсы» (Job Demands–Resources, JD-R), впервые сформулированная Арнольдом Баккером и Евгенией Демероути в начале 2000-х годов и впоследствии получившая широкое признание в научном сообществе (Bakker & Demerouti, 2007).

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Модель JD-R представляет собой интегративную теоретическую концепцию, рассматривающую профессиональное выгорание не как отдельное, изолированное состояние, а как следствие длительного хронического дисбаланса между рабочими требованиями (нагрузкой, ожиданиями организации, временными ограничениями и другими стресс-факторами) и доступными работнику ресурсами (Demerouti et al., 2001). Рабочие требования (Job Demands) описываются как физические, социальные, психологические или организационные аспекты профессиональной деятельности, которые требуют от сотрудника постоянных и устойчивых затрат энергии и усилий. В частности, к таким требованиям могут относиться высокая интенсивность труда, значительный объём задач, строгие временные рамки выполнения работ (дедлайны), необходимость одновременно управлять несколькими задачами, а также эмоционально напряжённое взаимодействие с клиентами, руководством или коллегами (Demerouti et al., 2001).

С другой стороны, рабочие ресурсы (Job Resources) включают физические, организационные, социальные и психологические факторы, которые помогают сотрудникам успешно выполнять рабочие задачи, снижают негативное воздействие стрессоров и способствуют личностному развитию и профессиональному росту (Demerouti et al., 2001). В качестве примеров таких ресурсов выступают: достаточная социальная поддержка со стороны руководителей и коллег, предоставление сотрудникам автономии и свободы в принятии решений, возможности профессионального обучения и карьерного роста, чёткая и своевременная обратная связь о результатах труда, а также признание профессиональных заслуг и достижений со стороны организации.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Центральным положением модели JD-R является утверждение о том, что повышенные рабочие требования при одновременном недостатке или отсутствии рабочих ресурсов запускают процесс эмоционального истощения и приводят к формированию профессионального выгорания (burnout process). Этот процесс характеризуется не только субъективным ощущением усталости, но и ухудшением физического и психического здоровья, снижением трудоспособности и общей продуктивности сотрудников. В противоположность этому, наличие достаточного количества ресурсов приводит к развитию мотивационного процесса (motivational process), который позитивно влияет на вовлечённость сотрудников, повышает их внутреннюю мотивацию, ощущение компетентности и удовлетворённость трудом (Bakker & Demerouti, 2007).

Кроме того, модель JD-R обладает значительной теоретической гибкостью, что позволяет успешно применять её в различных профессиональных и культурных контекстах, учитывая специфику деятельности, организационные и национальные особенности. За последние десятилетия модель стала основой для многочисленных эмпирических исследований и практических разработок по профилактике выгорания и повышению вовлечённости сотрудников, подчёркивая её универсальность и применимость к широкому кругу профессий и типов организаций (Schaufeli & Taris, 2014).

Модель JD-R существенно структурировала подходы к изучению профессионального стресса и приобрела широкую популярность в организационной психологии и психологии труда, особенно в контексте разработки эффективных профилактических мероприятий по снижению уровня выгорания персонала. В отличие от MBI, основной акцент которого делается на измерении уже

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

сформировавшегося синдрома выгорания, подход JD-R ориентирован на раннее выявление потенциальных факторов риска в самой организационной среде, позволяя тем самым предупреждать развитие синдрома, а не просто констатировать его наличие (Bakker, 2011). При обнаружении, например, высоких уровней эмоционального истощения и текучести кадров в определённом подразделении, JD-R рекомендует проводить анализ не только индивидуальных психических особенностей сотрудников, но и таких организационных факторов, как условия и структура труда, степень автономии работников, эффективность коммуникаций и доступность социальной и управленческой поддержки на рабочем месте. Такой комплексный подход позволяет разработать детализированные и обоснованные меры вмешательства, направленные на восстановление оптимального баланса между требованиями, предъявляемыми к сотрудникам, и ресурсами, предоставляемыми организацией.

Одним из основных преимуществ модели JD-R является её значительная гибкость и возможность применения к самому широкому спектру профессий и организаций – от небольших частных предприятий до крупных транснациональных корпораций (Bakker, 2011). Тем не менее, именно её универсальный характер порой вызывает критические отзывы исследователей. Так, отмечается, что в стремлении охватить максимально широкий спектр рабочих требований и ресурсов модель может становиться слишком общей и недостаточно чувствительной к специфическим аспектам отдельных профессиональных сфер, что потенциально ограничивает её диагностическую точность (Schaufeli, 2017). Более того, сама модель JD-R не предусматривает наличие собственного, специфического диагностического инструмента для измерения уровня эмоционального выгорания и чаще всего

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

применяется совместно с другими методиками, в первую очередь с Maslach Burnout Inventory (МВИ), для получения более полной и точной оценки ситуации.

Несмотря на указанные ограничения, подход JD-R проявил особую эффективность именно в изучении и профилактике выгорания в профессиональных областях с выраженной когнитивной нагрузкой, жесткой структурой и высокими требованиями к точности и производительности труда, таких как аудит, финансы и информационные технологии. Исследование Taris и коллег (2020), выполненное на основе принципов JD-R, убедительно продемонстрировало, что среди аудиторов высокая степень автономии в принятии решений является важнейшим защитным фактором, способным существенно снижать вероятность эмоционального истощения даже в условиях чрезвычайно интенсивной рабочей нагрузки (Taris et al., 2020). Этот результат подчеркивает значимость грамотного организационного проектирования и делегирования полномочий, обеспечивающих сотрудникам достаточную автономию и контроль над своими рабочими задачами, что в итоге существенно укрепляет устойчивость к профессиональному стрессу и эмоциональному выгоранию.

Эффективность интеграции МВИ и JD-R особенно ярко была продемонстрирована в международном исследовании Schaufeli и коллег (2022), которое включало анализ данных из шести стран, таких как Испания, Нидерланды, Япония и Канада (Schaufeli et al., 2022). Авторы выявили, что в условиях интенсивной цифровой рабочей среды, характеризующейся постоянными электронными письмами, звонками и уведомлениями, недостаток таких ресурсов, как командная поддержка и регулярная обратная связь, приводит к быстрому увеличению эмоционального истощения и циничного отношения к работе, а также к значительному снижению вовлеченности сотрудников. Данное исследование имеет особое значение для

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

понимания механизмов формирования эмоционального выгорания в современных условиях труда, где высокая степень цифровизации является повсеместной, в том числе и в деятельности аудиторов международных компаний, что подтверждает необходимость комплексного подхода в изучении и профилактике этого феномена.

### **3. Специфика исследований выгорания в различных профессиональных группах и фокус на аудиторах**

Несмотря на значительный интерес и обширный объем исследований эмоционального выгорания, лишь ограниченное число работ детально рассматривает специфику профессиональной деятельности именно аудиторов. Чаще всего аудиторы включаются в смешанные выборки вместе с другими категориями специалистов, такими как бухгалтеры, финансовые аналитики или офисные сотрудники. Это приводит к тому, что уникальные аспекты их трудовой деятельности — строгие регламентированные сроки, ярко выраженная сезонность рабочей нагрузки, повышенная степень ответственности и ограниченные возможности влиять на процесс распределения задач — остаются недостаточно изученными или вообще не рассматриваются в рамках общей выборки.

К примеру, масштабное международное исследование Gallup (2024), в котором участвовало более 12 000 сотрудников из 20 стран мира, не выделяло аудиторов в отдельную аналитическую категорию, включая их в общую группу финансовых специалистов и офисных работников (Gallup, 2024). Однако даже в таком агрегированном формате, исследование подчеркнуло критическую значимость организационной поддержки как важного защитного фактора: сотрудники, испытывающие хроническую рабочую нагрузку при отсутствии поддержки со стороны руководства и коллег, значительно чаще (в 3,6 раза) сообщали о намерениях

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

покинуть организацию в течение года. Данный вывод является чрезвычайно актуальным и для аудиторской деятельности, где высокие нагрузки, обязательные дедлайны и жесткие организационные требования сочетаются с необходимостью постоянного сохранения высокой концентрации и точности работы.

Дополнительное подтверждение значимости специфических факторов профессиональной среды аудиторов можно найти в исследовании Danudoro, Zamralita и Lie (2021) посвящено изучению влияния профессиональных требований на уровень выгорания у внешних аудиторов с учётом роли рабочих ресурсов. В выборку вошли 170 аудиторов, преимущественно из компаний «Большой четвёрки» в Индонезии. Авторы использовали валидизированные опросники Burnout Assessment Tool и JDR Questionnaire. Результаты показали, что существует значимая положительная связь между профессиональными требованиями и выгоранием: чем выше нагрузка, тем выше уровень эмоционального истощения и отстранённости. При этом рабочие ресурсы, такие как поддержка коллег и возможность развития, снижали общий уровень выгорания, но не играли модераторной роли в отношении связи между требованиями и выгоранием. Особенно значимыми факторами риска оказались ролевой конфликт и неопределённость ролей. Также установлено, что аудиторы из компаний Big Four испытывают более высокие уровни выгорания по сравнению с коллегами из других организаций, а младшие сотрудники чаще ощущают поддержку, чем более опытные. Авторы подчёркивают, что результаты подтверждают актуальность модели требований и ресурсов труда (JD-R model) в профессиональной деятельности аудиторов, однако указывают на ограниченность универсальных диагностических инструментов, не учитывающих специфику профессии.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Важность этих результатов состоит в том, что они позволяют лучше понять, какие именно организационные условия требуют изменений, чтобы минимизировать риск профессионального выгорания среди аудиторов.

Несмотря на значительный объем накопленных данных и существенное количество проведенных исследований, большинство научных работ, посвященных эмоциональному выгоранию, продолжают иметь ряд значимых ограничений, два из которых представляются особенно релевантными и критичными для настоящего исследования:

**Отсутствие учёта сезонной специфики рабочих нагрузок:** Практически все рассмотренные выше исследования эмоционального выгорания не уделяли достаточного внимания периодам интенсивных и циклических нагрузок, типичных для ряда профессиональных сфер. Особенно это касается аудиторов, работа которых характеризуется чётко выраженной сезонностью, а именно пиковыми периодами подготовки и сдачи годовой финансовой отчетности (как правило, с января по апрель). Игнорирование этого аспекта может приводить к существенному искажению результатов исследований, поскольку уровень профессионального стресса, интенсивность задач и эмоциональная нагрузка сотрудников в указанные периоды многократно возрастают и могут значительно превышать усредненные годовые показатели, получаемые при традиционных замерах.

**Недостаточное внимание к региональному и культурному контексту:** Значительная часть существующих исследований эмоционального выгорания была проведена в Северной Америке, Западной Европе и Восточной Азии. В то же время, страны СНГ, включая Казахстан, остаются существенно менее изученными с точки зрения особенностей профессионального выгорания, несмотря на интенсивную

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

деятельность международных компаний и высокие нагрузки, испытываемые их сотрудниками в данном регионе. В связи с этим результаты международных исследований не всегда могут быть напрямую экстраполированы на казахстанский контекст без потери важной информации о влиянии культурных, организационных и социальных факторов на возникновение и развитие выгорания.

В связи с выявленными ограничениями особенно актуальным становится проведение специализированных, целенаправленных и локализованных исследований, которые учитывают специфику конкретных профессиональных групп, а также региональные, организационные и культурные особенности, присущие конкретному национальному контексту. Настоящая магистерская диссертация направлена именно на восполнение указанных пробелов в изучении эмоционального выгорания, фокусируясь на исследовании аудиторов международных компаний, работающих на территории Республики Казахстан в период интенсивной отчётной нагрузки.

Использование в качестве основного диагностического инструмента стандартизированного и международно-признанного опросника МВІ, дополненного специально разработанным авторским опросником, который учитывает специфику локального организационного контекста и уникальные профессиональные аспекты аудиторской деятельности в Казахстане, представляет собой методологически обоснованный и научно валидный подход. Такая интегративная стратегия позволяет получить более глубокое, точное и релевантное понимание проблемы эмоционального выгорания, а также разработать конкретные практические рекомендации по профилактике и снижению его уровня среди казахстанских аудиторов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### **4. Влияние личностных особенностей на развитие эмоционального выгорания**

Современные подходы к изучению эмоционального выгорания всё чаще акцентируют внимание на комплексном взаимодействии внешних условий труда и индивидуально-психологических особенностей сотрудников. В настоящее время считается общепризнанным фактом, что профессиональное истощение развивается не только в результате воздействия организационных факторов, но и существенно модифицируется личностными характеристиками, такими как уровень перфекционизма, эмоциональная регуляция, когнитивные установки и устойчивость к стрессу (Hewitt & Flett, 2002; Childs & Stoeber, 2012). Особую важность эти характеристики приобретают в профессиях, характеризующихся высокой степенью ответственности, ограниченным контролем над распределением рабочих задач и серьёзными последствиями возможных ошибок, что является типичным для аудиторской деятельности (Sweeney & Summers, 2002; Fogarty et al., 2000).

В последние годы (2022–2025) существенно увеличилось количество эмпирических исследований, фокусирующихся на изучении личностных предикторов эмоционального выгорания, таких как перфекционизм, эмоциональная лабильность и когнитивные искажения. Эти психологические факторы рассматриваются в качестве важных механизмов и катализаторов развития синдрома профессионального истощения (Hill & Curran, 2016; Harari et al., 2018).

Одним из наиболее репрезентативных и необычных исследований в этой области стала работа ee, Y. M., & Kim, H. R. (2023) на тему "Performance pressure and mental health among finance workers in Korea: A cross-sectional study" (Давление производительности и психическое здоровье среди работников финансового сектора в Корее: Поперечное исследование), чтобы исследовать корреляцию между давлением

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

производительности и психическим здоровьем среди работников финансового сектора в Южной Корее. В рамках исследования был использован онлайн-опрос среди 1181 участника. Анкеты содержали вопросы о характеристиках участников, рабочей среде, а также о наличии давления производительности, суицидальных мыслей, депрессии и тревожности. Исследование выявило, что 83,5% респондентов ощущали давление в своей работе, а 26,4% рассматривали возможность достижения результатов с помощью незаконной деятельности. Результаты показали, что давление производительности связано с повышенным уровнем суицидальных мыслей, депрессии и тревожности.

Исследование проведено в контексте корейского финансового сектора, где значительная часть работников сталкивается с высокими требованиями и жесткими сроками. Это исследование важно, так как оно показывает, как давление и стремление сотрудников выполнить работу в совершенстве на производительность может привести к серьезным психическим расстройствам, таким как депрессия и тревожность, что в свою очередь может способствовать самоубийству. Это исследование может быть полезным для улучшения условий труда в финансовом секторе и разработки программ поддержки психического здоровья сотрудников.

Не менее значимым в контексте изучения связи между перфекционизмом и эмоциональным выгоранием является исследование Fisher, Hageman и West (2023), где изучалось влияние дезадаптивного перфекционизма на академическое выгорание у студентов бухгалтерского учёта в США. Авторы привлекли к участию в опросе более 300 студентов, проходящих обучение по программам в сфере учёта и финансов. Исследование проводилось в 2022 году и опиралось на количественный метод с использованием стандартизированных опросников. В частности, оценивались уровни

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

перфекционизма, когнитивной тревожности и симптомов академического выгорания. Результаты показали, что дезадаптивный перфекционизм сам по себе не был напрямую связан с выгоранием, но он усиливал когнитивную тревожность, которая, в свою очередь, оказывала значительное влияние на развитие выгорания. Таким образом, исследование подтвердило опосредованную роль перфекционистских установок в формировании симптомов психоэмоционального истощения у будущих специалистов в области финансов. Авторы исследования подчеркивают, что в ситуации отсутствия достаточных организационных ресурсов и поддержки (например, чёткой обратной связи, психологической помощи или доступного руководства) перфекционизм перестаёт выполнять адаптивную функцию и трансформируется в источник хронического психологического напряжения и самокритики, что способствует быстрому развитию симптомов эмоционального истощения и цинизма. Это подчеркивает значимость анализа личностных и когнитивных факторов в контексте изучения и профилактики выгорания среди аудиторов.

### **5. Роль когнитивных искажений и эмоциональной регуляции в развитии выгорания**

В последние годы исследователи эмоционального выгорания всё большее внимание уделяют изучению личностных и когнитивных факторов, способствующих развитию этого состояния у специалистов с высокой степенью ответственности и значительной интенсивностью труда. Особое значение в данном контексте приобретают исследования, анализирующие роль перфекционизма и связанных с ним когнитивных искажений, таких как гиперответственность и катастрофизация последствий ошибок (Hewitt & Flett, 2002; Stoeber & Damian, 2016). Эти факторы

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

оказывают непосредственное влияние на восприятие сотрудниками рабочей нагрузки и на их способность справляться с профессиональным стрессом.

Например, исследование Chalikkandy и соавторов (2022) анализирует взаимосвязь между профессиональным выгоранием, эмоциональной дисрегуляцией и социальной когнитивной функцией среди женщин-студентов и интернов стоматологического факультета Университета Кинг Халида. В исследовании, проведенном в декабре 2020 года среди 148 участников (40 интернов и 108 студентов), использовались анкеты для оценки выгорания, эмоциональной регуляции и социальной когнитивной функции. Результаты показали, что трудности в управлении эмоциями и низкие показатели социальной когнитивной функции, такие как неспособность воспринимать эмоции других и неумение контролировать собственные эмоции, связаны с повышенным уровнем выгорания. Эти данные подчеркивают важность развития эмоциональной регуляции и социальной когнитивной функции для предотвращения выгорания среди студентов и интернов, что может существенно снизить уровень стресса и профессиональной усталости.

Похожие тенденции были выявлены и в контексте работы аудиторов в международных компаниях, для которых типичны строгий внешний контроль, чётко выраженная иерархическая структура и регулярная сезонная нагрузка, связанная с подготовкой и сдачей отчетности (Fogarty et al., 2000; Hewitt & Flett, 2002).

Исследование Aoife, Tawiah, McGroary и Osei-Tutu (2025) направлено на анализ выгорания среди аудиторов в условиях пост-COVID-19, с акцентом на влияние рабочего стресса и гибких условий работы. Авторы применяют теорию "требования-ресурсы" (JD-R), которая предполагает, что профессиональные требования, такие как высокая нагрузка, неопределенность задач и ограничения времени, создают стресс,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

который, в свою очередь, может привести к выгоранию. Одним из ключевых выводов работы является то, что аудиторы, особенно те, кто занимает более низкие должности или является женщинами, подвергаются большему риску выгорания, что связано с конфликтом между рабочими и личными обязанностями.

Исследование также выявило, что гибкие условия работы, которые стали более распространены после пандемии COVID-19, оказывают как положительное, так и отрицательное влияние на уровень выгорания среди аудиторов. С одной стороны, возможность работать удаленно или по гибкому графику может снизить уровень стресса, уменьшив трудности, связанные с перемещениями, сокращением времени на поездки и улучшением баланса между работой и личной жизнью. Однако, с другой стороны, эта гибкость также создает вызовы, поскольку аудиторы могут испытывать трудности с четким разграничением времени работы и отдыха. Это приводит к тому, что рабочие задачи иногда становятся более напряженными, а уровень стресса может возрастать, когда сотрудники пытаются справиться с неопределенностью, не имея четких структур и поддерживающих процессов.

Особое внимание уделено влиянию женской занятости на выгорание, что имеет свои особенности в контексте профессий, таких как аудит. Женщины-аудиторы чаще сталкиваются с двойной нагрузкой, пытаясь совмещать профессиональные обязанности с требованиями по уходу за семьей и домом. Это увеличивает вероятность развития эмоционального выгорания, особенно если они не имеют достаточной поддержки на рабочем месте или не могут справиться с высокими требованиями, предъявляемыми как в профессиональной сфере, так и в личной жизни.

Анализируя влияние гибкой работы, исследователи подчеркивают необходимость создания более адаптированных и поддерживающих рабочих условий,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

которые могут включать не только гибкость рабочего времени, но и дополнительные ресурсы для улучшения психологического благополучия сотрудников. Это могут быть программы психологической поддержки, обучение методам стрессоустойчивости и стратегии для повышения социальной вовлеченности и командного взаимодействия. Важно, чтобы такие меры помогали снижать риск выгорания, а не усугубляли его, особенно в условиях неопределенности, связанной с гибким режимом работы.

В целом, результаты исследования показывают важность сбалансированного подхода в организации рабочего процесса, где гибкость и поддержка со стороны руководства и коллег могут способствовать снижению уровня стресса и предотвращению выгорания среди аудиторов.

Таким образом, представленные исследования демонстрируют, что эмоциональное выгорание формируется на пересечении индивидуальной психологической уязвимости и неблагоприятных внешних рабочих условий. Личностные факторы, такие как перфекционизм, высокий уровень тревожности, дефицит навыков эмоциональной регуляции, склонность к когнитивным искажениям и использование неадаптивных стратегий совладания со стрессом, значительно усиливают риск развития эмоционального выгорания, особенно в условиях высокой профессиональной ответственности и низкой степени автономии. При этом большинство существующих исследований не учитывают специфику сезонной рабочей нагрузки, редко выделяют аудиторов в отдельную профессиональную группу и недостаточно изучают влияние социокультурных особенностей корпоративной среды, особенно в странах постсоветского пространства.

### **6. Особенности работы и выгорание в международных компаниях**

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Исследование эмоционального выгорания сотрудников международных компаний требует учета специфических организационных, культурных и структурных характеристик таких предприятий. В отличие от локальных организаций, международные корпорации характеризуются повышенной централизацией управления, стандартизированными бизнес-процессами, развитой транснациональной корпоративной культурой, а также выраженной ориентацией на достижение высоких показателей продуктивности и эффективности (Deloitte, 2023; Schaufeli & Taris, 2014). Данные особенности могут создавать благоприятные условия для карьерного роста и профессионального развития сотрудников, однако одновременно могут стать источником специфических вызовов для их психологического здоровья, благополучия и устойчивости к стрессу. Особо уязвимыми в таких условиях оказываются молодые специалисты, находящиеся на начальном этапе своей профессиональной карьеры.

Согласно отчету Deloitte Global Human Capital Trends (2023), одной из главных проблем, с которыми сталкиваются международные компании сегодня, является устойчивое снижение уровня вовлеченности и профессиональной удовлетворенности у сотрудников младшего звена (Deloitte, 2023). Так, порядка 58% специалистов в возрасте до 30 лет сообщают о выраженном чувстве эмоционального истощения, утрате смысла работы и ощущении себя частью механистической структуры, что приводит к потере личной мотивации и негативным изменениям в восприятии своей профессиональной роли (Deloitte, 2023). Особенно ярко подобные негативные тенденции проявляются в профессиональных сервисных организациях, таких как аудиторские, консалтинговые и юридические фирмы, где высокая интенсивность

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

рабочей нагрузки часто сочетается с жесткой иерархической структурой управления, недостаточной автономией и регулярной сменой проектов.

Дополнительным фактором, усиливающим риск эмоционального выгорания в международных компаниях, является специфический организационный контекст, подразумевающий высокий уровень конкуренции, ориентацию на стандарты и процедуры, задаваемые центральным офисом, а также необходимость регулярного взаимодействия с иностранными клиентами и коллегами (Brotheridge & Grandey, 2002; Schaufeli & Taris, 2014). Эти условия способствуют возникновению дополнительных стресс-факторов, связанных с межкультурной коммуникацией, необходимостью адаптироваться к меняющимся требованиям и высокой эмоциональной и когнитивной нагрузкой, особенно среди сотрудников, которые недавно начали свою карьеру в компании. Несмотря на масштабность таких исследований, большинство из них, в том числе отчет Deloitte, не выделяют аудиторов как отдельную аналитическую группу и недостаточно исследуют влияние сезонных колебаний нагрузки на их эмоциональное состояние, что подчёркивает необходимость проведения более специализированных исследований, учитывающих профессиональную и временную специфику работы аудиторов в международных компаниях.

Исследование, проведенное EY Foundation (2024), показывает, что уровень текучести кадров среди молодых специалистов в области финансов и аудита достигает 37% в течение первых двух лет работы (EY Foundation, 2024). В качестве основных причин ухода молодые сотрудники чаще всего указывали эмоциональное истощение, ощущение отсутствия ясных карьерных перспектив, давление корпоративной культуры постоянного успеха и чрезмерные требования к личной продуктивности и эффективности. Особого внимания заслуживает тот факт, что 62% респондентов

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

назвали недостаток менторской поддержки и качественной конструктивной обратной связи ключевым фактором, способствующим развитию симптомов эмоционального выгорания (EY Foundation, 2024). Несмотря на то, что EY внедрила специальные программы коучинга и психологической поддержки для молодых специалистов с целью снижения текучести и профилактики выгорания, последующие отчеты свидетельствуют о том, что данные меры пока не позволили полностью решить обозначенные проблемы (EY Foundation, 2024).

Дополнительные данные представлены в отчете PwC Future of Work (2023), который подчеркивает значительные изменения в системе ценностей и ожиданий у нового поколения сотрудников, вступающих на рынок труда (PwC, 2023). В настоящее время молодые специалисты при выборе места работы уделяют всё большее внимание не только уровню заработной платы и перспективам карьерного роста, но и таким аспектам, как баланс между работой и личной жизнью, гибкость рабочего графика, возможности для непрерывного профессионального развития и осознание значимости своей деятельности (PwC, 2023; Deloitte, 2023). Эти ожидания зачастую вступают в противоречие с объективными условиями аудиторской работы, для которой характерны цикличность и сезонность рабочей нагрузки, нерегулярность рабочего времени и высокая вероятность переработок. В результате наблюдается феномен, названный авторами отчета «Value Dissonance Burnout», — выгорание, возникающее не только из-за чрезмерной нагрузки, но и вследствие несоответствия личных ценностей и ожиданий сотрудника корпоративной культуре и реальным условиям работы в организации (PwC, 2023).

Этот феномен может быть особенно выраженным среди молодых специалистов, недавно вступивших на профессиональный путь. Новые сотрудники,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

особенно представители молодого поколения, могут иметь изначально идеализированное представление о характере работы, корпоративной культуре и карьерных перспективах, которые формируются ещё на этапе получения высшего образования или при первых контактах с работодателями. Когда реальные условия работы в международных аудиторских компаниях не соответствуют сформированным ожиданиям и личным ценностям, это становится дополнительным фактором психологического напряжения, приводящим к постепенному снижению уровня мотивации, развитию тревожности и усилению симптомов профессионального выгорания (Brotheridge & Grandey, 2002; Hewitt & Flett, 2002).

В докладе Gallup «State of the Global Workplace» (2024) подчёркивается, что уровень вовлечённости сотрудников международных компаний за последние три года демонстрирует устойчивое снижение, несмотря на активное внедрение программ по улучшению психологического и физического благополучия сотрудников («Well-being first») и распространение гибридных моделей организации труда (Gallup, 2024). Согласно результатам опроса, около 44% респондентов отметили, что эмоциональное выгорание напрямую сказалось на снижении их продуктивности, а 23% сотрудников признали, что серьёзно рассматривают возможность кардинальной смены профессиональной деятельности. Особую уязвимость в условиях современных международных компаний демонстрируют специалисты, занимающие так называемые «граничные позиции» (boundary positions) — роли, которые связаны с высоким уровнем ответственности, но при этом не предполагают достаточного влияния сотрудников на принятие значимых управленческих решений (Gallup, 2024; Brotheridge & Grandey, 2002). К таким сотрудникам относятся, например, младшие аудиторы, аналитики и другие молодые специалисты, чьи рабочие функции включают

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

значительный объём подготовительной работы, первичный анализ информации и коммуникацию с клиентами, однако не предусматривают их активного участия в стратегических и управленческих процессах.

Проблема снижения профессиональной устойчивости молодых специалистов в международных компаниях также подробно рассматривается в исследовании молодых специалистов в крупных международных компаниях, включая «Большую четвёрку». Согласно исследованию Mary Christie Institute, более половины молодых специалистов (53%) испытывают выгорание хотя бы раз в неделю. Среди тех, кто ощущает выгорание еженедельно, 42% планируют покинуть свою работу в течение следующего года, что значительно выше, чем в общей популяции молодых специалистов (32%).

Среди факторов, способствующих быстрому выгоранию у молодых специалистов, выделяются монотонность и однообразие рабочих задач, отсутствие персонализированного подхода к профессиональному развитию и чувство социальной изоляции. Эти аспекты приводят к быстрому истощению, снижению вовлечённости и растущему чувству апатии.

В отличие от классических моделей выгорания, где симптомы развиваются постепенно, у молодых специалистов выгорание может наступать гораздо быстрее. Это требует пересмотра подходов к организации труда и созданию более поддерживающей и адаптивной рабочей среды, способствующей уменьшению стресса и поддержанию психологического благополучия работников.

Таким образом, существующие международные исследования подчёркивают необходимость учитывать не только объективные организационные характеристики международных компаний, но и динамику изменений профессиональной мотивации

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

и психологического состояния сотрудников на ранних этапах их карьеры. Особенно важным представляется изучение феномена ускоренного выгорания, специфичного именно для молодых специалистов в международных корпорациях, для которых переход от начального энтузиазма к профессиональному разочарованию и эмоциональному истощению может происходить в гораздо более короткие сроки, чем предполагалось в традиционных теоретических моделях.

Также следует отметить, что исследования, посвященные изучению текучести кадров и профессиональной адаптации молодых специалистов непосредственно в контексте аудиторской деятельности, пока относительно слабо представлены в академической литературе. Например, отчет International Federation of Accountants (IFAC, 2023) фиксирует достаточно высокий уровень вовлеченности молодых специалистов в профессию на начальном этапе карьеры, однако не анализирует динамику удержания персонала в долгосрочной перспективе, причины ухода из профессии и изменения уровня удовлетворенности работой на протяжении первых нескольких лет профессионального развития (IFAC, 2023). Этот аспект требует дальнейших специализированных исследований, которые могли бы глубже раскрыть специфику профессионального выгорания и факторы, влияющие на карьерную устойчивость и удовлетворенность работой среди аудиторов, особенно в международных компаниях.

Кроме того, несмотря на широкое распространение разнообразных корпоративных инициатив, направленных на повышение благополучия сотрудников (например, программы Microsoft Viva, Google Wellbeing Labs, EY Wellness Programs), существует ограниченное количество исследований, которые детально изучают восприятие данных программ младшими сотрудниками и их реальное воздействие на

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

уровень стресса и эмоционального выгорания в организациях с чётко выраженной иерархической структурой. При наличии формальных ресурсов поддержки, таких как психологические консультации и тренинги по стрессоустойчивости, молодые специалисты часто избегают обращаться за помощью из-за опасений быть воспринятыми как недостаточно компетентные или не соответствующие профессиональным ожиданиям. Это позволяет предположить, что эффективные меры борьбы с выгоранием должны учитывать не только наличие официальных программ поддержки, но и учитывать неформальные культурные нормы, психологический климат в коллективе, а также специфические карьерные ожидания и установки молодых специалистов.

Таким образом, проведенный обзор литературы показывает, что, несмотря на активное внимание к проблемам психологического благополучия сотрудников международных компаний, остается множество недостаточно изученных вопросов, связанных с особенностями профессионального становления молодых специалистов, влиянием сезонной рабочей нагрузки, барьерами к использованию корпоративных ресурсов поддержки и потенциальным несоответствием между личными ценностями сотрудников и корпоративной культурой организации. Дальнейшие исследования должны быть направлены на более глубокое понимание структурных и психологических факторов, которые делают проблему эмоционального выгорания особенно актуальной в условиях международных компаний, а также на разработку эффективных стратегий профилактики на индивидуальном и организационном уровнях.

### **7. Влияние трудового законодательства на уровень эмоционального выгорания**

**(на примере Казахстана и развитых стран)**

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Уровень эмоционального выгорания сотрудников во многом определяется не только индивидуальными и организационными факторами, но и особенностями трудового законодательства, регулирующего вопросы рабочего времени, условий оплаты труда, компенсации сверхурочной работы, длительности отпусков и прочие ключевые аспекты трудовых отношений. Сравнительный анализ законодательства Республики Казахстан и ряда развитых стран позволяет выявить те правовые условия, которые могут оказывать существенное влияние на формирование и профилактику профессионального выгорания.

Трудовой Кодекс Республики Казахстан (далее — ТК РК, 2015) дает конкретное определение сверхурочной работы, подразумевая под ней выполнение трудовых обязанностей работником по инициативе работодателя сверх установленного ежедневного или сменного графика работы (статья 77 ТК РК, 2015). Законодательством предусмотрены достаточно чёткие ограничения на привлечение сотрудников к сверхурочной работе, направленные на защиту здоровья и прав отдельных категорий работников. Например, запрещается привлекать к сверхурочной работе беременных женщин, предоставивших работодателю соответствующую справку о беременности, а также работников моложе 18 лет. В отношении работников с инвалидностью привлечение к сверхурочным обязанностям допускается исключительно с их письменного согласия и только при условии, что подобная нагрузка не противопоказана медицинскими рекомендациями (статья 78 ТК РК, 2015).

Кроме того, согласно нормам казахстанского законодательства, для привлечения работников к сверхурочной работе требуется их письменное согласие, за исключением особых ситуаций, прямо предусмотренных законодательством, таких как предотвращение или ликвидация последствий чрезвычайных ситуаций,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

стихийных бедствий и иных форс-мажорных обстоятельств (статья 79 ТК РК, 2015). Несмотря на данные нормативные ограничения, реальная практика применения сверхурочной работы в Казахстане, особенно в международных компаниях с высокой степенью рабочей нагрузки, зачастую отличается от законодательных предписаний, что может создавать дополнительные риски для психологического здоровья сотрудников, усиливая вероятность развития эмоционального выгорания (Бектурганов, 2019; Назарбаева, 2021).

Оплата сверхурочной работы в Республике Казахстан регулируется статьёй 108 Трудового кодекса РК (ТК РК, 2015), согласно которой такая работа должна оплачиваться в повышенном размере, установленном условиями трудового или коллективного договора, а также актами работодателя, но при этом не ниже, чем в полуторном размере дневной или часовой ставки работника. При суммированном учете рабочего времени каждый час сверхурочной работы, превышающий установленную норму рабочего времени за учётный период, также оплачивается не менее чем в полуторном размере от часовой ставки работника (статья 108 ТК РК, 2015).

Статья 82 ТК РК устанавливает нормальную продолжительность рабочего времени, которая не должна превышать 40 часов в неделю. В то же время для отдельных категорий сотрудников может предусматриваться сокращённая продолжительность рабочего времени, обусловленная особыми условиями труда. В соответствии со статьёй 91 ТК РК, работникам предоставляется ежегодный оплачиваемый трудовой отпуск продолжительностью не менее двадцати четырёх календарных дней.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Анализируя положения казахстанского законодательства, можно отметить наличие формальных механизмов защиты работников от чрезмерной нагрузки, таких как обязательное согласие работника на сверхурочную работу и повышенная оплата за её выполнение. Однако на практике, особенно в международных аудиторских компаниях, где высокая конкуренция, жесткие дедлайны и сезонность отчетных периодов создают особое давление, сотрудники часто оказываются вынуждены соглашаться на значительный объем сверхурочной работы даже при наличии формального права отказа (Назарбаева, 2021; Абдрахманова и др., 2020). Кроме того, несмотря на законодательно закреплённую продолжительность ежегодного оплачиваемого отпуска, интенсивный характер труда в таких организациях может существенно ограничивать возможности работников в полном объеме реализовывать право на отдых. В результате это способствует накоплению усталости и существенно увеличивает риск развития профессионального эмоционального выгорания среди сотрудников (Fogarty et al., 2000; Schaufeli & Taris, 2014).

### **Трудовое законодательство развитых стран**

Трудовое законодательство развитых стран, таких как государства Европейского Союза, США, Канада и Австралия, направлено на эффективное регулирование рабочего времени, обеспечение прав работников на отдых и справедливую оплату труда. Вместе с тем, в зависимости от страны, существуют определенные различия в подходах, которые могут оказывать существенное влияние на уровень стресса и эмоционального выгорания сотрудников.

В странах Европейского Союза действует Директива о рабочем времени (Working Time Directive, 2003/88/EC), устанавливающая минимальные общие стандарты относительно продолжительности рабочего времени, времени отдыха,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

ежегодного оплачиваемого отпуска и ночной работы (European Parliament and Council Directive 2003/88/EC, 2003). Согласно этой директиве, средняя продолжительность рабочей недели не должна превышать 48 часов, включая сверхурочные часы. Работники также имеют право на минимальный ежедневный и еженедельный отдых, а ежегодный оплачиваемый отпуск должен составлять не менее четырёх недель. Несмотря на общие рамки, конкретные национальные нормы могут варьироваться в зависимости от законодательства отдельных стран-членов и условий коллективных договоров (Eurofound, 2021).

В Соединённых Штатах Америки основные положения трудовых отношений регулируются Законом о справедливых трудовых стандартах (Fair Labor Standards Act, FLSA, 1938). Этот закон устанавливает требования к минимальной заработной плате, оплате сверхурочной работы и ограничения по детскому труду (Fair Labor Standards Act, 1938). Согласно FLSA, сотрудники, не относящиеся к категории освобождённых (non-exempt), должны получать оплату за сверхурочные часы по ставке не менее чем в полтора раза выше обычной ставки за каждый час, превышающий стандартные 40 рабочих часов в неделю. В то же время, на федеральном уровне в США не установлено обязательное минимальное количество оплачиваемых отпускных дней, что может создавать предпосылки для интенсивной работы без достаточного времени для восстановления и отдыха, и таким образом повышать риск эмоционального выгорания (Maslach & Leiter, 2016).

Канадское трудовое законодательство регулируется одновременно федеральными и провинциальными нормами, которые могут несколько различаться в зависимости от региона. Большинство провинций ограничивают максимальную продолжительность рабочей недели от 40 до 48 часов, также требуя повышенной

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

оплаты сверхурочной работы (как правило, не менее 1,5 ставки за каждый дополнительный час). Минимальный оплачиваемый отпуск также регламентируется на провинциальном уровне и зависит от стажа сотрудника, что создает достаточно гибкую и адаптивную систему защиты прав работников (Government of Canada, 2023).

В Австралии действует Закон о справедливой работе (Fair Work Act, 2009), определяющий национальные стандарты занятости, которые включают ограничения продолжительности рабочей недели (38 часов плюс разумные сверхурочные), право на ежегодный оплачиваемый отпуск (обычно четыре недели), а также повышенную оплату сверхурочной работы в соответствии с отраслевыми соглашениями и законодательными нормами (Fair Work Act, 2009). Особенностью австралийского подхода является явный акцент на поддержании баланса между профессиональной деятельностью и личной жизнью сотрудников, что позитивно влияет на снижение уровня стресса и риска профессионального выгорания (Skinner & Poesock, 2014).

### **Сравнение и выводы**

Сравнивая трудовое законодательство Республики Казахстан с аналогичным законодательством развитых стран, можно отметить, что в Казахстане существуют базовые нормы, регулирующие рабочее время, оплату сверхурочной работы и продолжительность отпусков, которые в целом соответствуют международным стандартам. Однако ключевые различия заключаются в строгости контроля за соблюдением этих норм, степени их реализации на практике и особенностях корпоративной культуры, которая не всегда способствует реальному использованию работниками своих законных прав на отдых и отказ от сверхурочной работы.

В развитых странах, особенно в странах Европейского Союза и Австралии, наблюдается более строгий контроль за соблюдением норм рабочего времени, а также

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

более широкий спектр социальных гарантий для сотрудников. Кроме того, в этих странах существуют эффективные механизмы социального диалога и коллективных переговоров, позволяющие работникам активно влиять на условия своего труда, что способствует ограничению сверхурочной работы и увеличению продолжительности отпусков.

Таким образом, сравнительный анализ показывает, что законодательство является важным инструментом профилактики эмоционального выгорания. Однако для эффективного применения формальных норм необходимо учитывать и такие аспекты, как реальный контроль их соблюдения, организационная культура компаний, а также наличие механизмов социального диалога и коллективного представительства интересов работников

### **8. Выводы по литературному обзору**

Проведённый анализ научной литературы позволил сформировать всестороннее представление о психологических, организационных и институциональных аспектах эмоционального выгорания сотрудников, с особым акцентом на аудиторов международных компаний. Основные выводы по результатам литературного обзора сводятся к следующим положениям:

- **Концептуализация феномена эмоционального выгорания.** Рассмотренные исследования демонстрируют значительный прогресс в понимании эмоционального выгорания как сложного и многомерного профессионального синдрома. Эволюция концепции, начиная с работ Фрейденбергера (Freudenberger, 1974) и Маслач (Maslach & Jackson, 1981), заложила прочную основу для дальнейшего изучения данного явления и разработки инструментов его измерения (MBI). Это позволило перейти от

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

общего описания синдрома к точному количественному и качественному анализу его компонентов и предикторов.

- **Теоретическая модель «требования–ресурсы» (JD-R).** Эта модель позволила глубже раскрыть механизмы формирования выгорания через анализ дисбаланса между рабочими требованиями (нагрузкой, дедлайнами, ответственностью) и доступными сотруднику ресурсами (автономией, поддержкой, обратной связью). Использование модели JD-R в различных исследованиях подтвердило её высокую объяснительную силу, особенно в профессиональных сферах с высокой степенью ответственности и ограниченными возможностями для самостоятельного принятия решений (Bakker & Demerouti, 2007).

- **Специфика профессиональной группы аудиторов.** В рамках проведённого обзора выявлено, что аудиторы, несмотря на высокую уязвимость к профессиональному стрессу из-за строгих временных рамок и жесткой регламентации работы, остаются недостаточно изученной категорией в исследованиях эмоционального выгорания. Большинство существующих исследований включают аудиторов в общие выборки финансовых специалистов или офисных работников, не выделяя их специфические профессиональные условия и стресс-факторы. Данный пробел подчеркивает необходимость дальнейших исследований, специально ориентированных на аудиторов.

- **Роль индивидуально-психологических факторов.** Литературный обзор демонстрирует значимость таких личностных характеристик, как перфекционизм, когнитивные искажения и стратегии эмоциональной регуляции в контексте развития эмоционального выгорания. Исследования показывают, что сотрудники с высокими уровнями перфекционизма и когнитивной ригидности оказываются особенно

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

восприимчивыми к профессиональному стрессу, что подтверждается рядом современных исследований

- **Контекст международных компаний.** В условиях работы международных организаций специфическими факторами риска выгорания являются стандартизация процессов, высокая централизация управления и корпоративная культура, ориентированная на высокие показатели эффективности. Как следствие, наблюдается снижение профессиональной удовлетворенности и вовлеченности сотрудников, особенно среди молодых специалистов. Международные исследования (Deloitte, 2023; PwC, 2023; EY Foundation, 2024) подтверждают наличие феномена «ускоренного выгорания», возникающего в результате несоответствия между ожиданиями молодых сотрудников и реальными условиями труда.

- **Влияние трудового законодательства.** Сравнительный анализ трудового законодательства Республики Казахстан и развитых стран показал, что формальные нормы защиты работников от чрезмерной рабочей нагрузки и условий труда в Казахстане в целом соответствуют международным стандартам. Однако важным фактором, влияющим на уровень эмоционального выгорания, является не только наличие законодательных норм, но и строгость их соблюдения, а также корпоративная культура, которая может создавать препятствия для использования сотрудниками своих прав на отдых и ограничение сверхурочной работы (ТК РК, 2015; European Parliament and Council Directive, 2003; Fair Work Act, 2009).

Таким образом, проведенный литературный обзор позволил выявить комплекс психологических, организационных и законодательных факторов, которые способствуют формированию эмоционального выгорания среди сотрудников международных компаний, особенно в аудиторской сфере. Существующие

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

исследования убедительно доказывают, что эмоциональное выгорание возникает на пересечении индивидуальной уязвимости, неблагоприятных условий труда и особенностей организационного контекста. Несмотря на значительный объём существующей литературы, остаются пробелы, связанные со спецификой сезонной нагрузки, ролью региональных и культурных особенностей, а также детальным изучением профессиональной группы аудиторов. Дальнейшие эмпирические исследования в данном направлении позволят расширить существующие теоретические представления и разработать практические рекомендации по профилактике и снижению эмоционального выгорания в профессиональной деятельности аудиторов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### **Методология исследования**

В рамках данного исследования был выбран количественный подход, поскольку основной задачей работы является объективное измерение и оценка психологических характеристик эмоционального выгорания у аудиторов международных компаний в Казахстане. Количественный метод позволяет максимально стандартизировать процедуру сбора и обработки данных, обеспечивая высокую степень точности и сопоставимость полученных результатов с международными исследованиями.

Выбор количественного подхода обусловлен рядом преимуществ, таких как возможность сбора больших объемов данных, применение статистических методов анализа и получение объективных и воспроизводимых результатов, что особенно важно для изучения такого многоаспектного и многомерного феномена, как эмоциональное выгорание.

В исследовании применялись два основных количественных инструмента: стандартизированный и международно-признанный опросник Maslach Burnout Inventory (MBI), а также специально разработанный авторский опросник. Применение этих инструментов в комплексе позволяет провести глубокий и многоуровневый анализ исследуемой проблемы, выявить не только универсальные, но и специфические для аудиторов факторы эмоционального выгорания.

Таким образом, количественный подход, основанный на использовании комбинации стандартизированных и авторских методик, является наиболее подходящим для достижения целей данного исследования, а также обеспечивает необходимый уровень достоверности и научной строгости результатов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Описание выборки

Выборка настоящего исследования состояла из сотрудников международных аудиторских компаний, работающих на территории Республики Казахстан. В общей сложности в исследовании приняли участие аудиторы, получившие доступ к двум опросникам посредством специализированных WhatsApp-групп, в которых состоят сотрудники этих организаций. Участие было полностью добровольным, с соблюдением строгой конфиденциальности и гарантией анонимности данных каждого респондента. Все участники были проинформированы о цели исследования, заключающейся исключительно в изучении феномена эмоционального выгорания. (см. Приложение 1).

Выбор данной профессиональной группы обусловлен рядом факторов. Во-первых, аудиторы относятся к профессиям, характеризующимся высоким риском эмоционального выгорания вследствие регулярных высоких нагрузок, жестких дедлайнов и высокой степени ответственности за результаты деятельности. Во-вторых, несмотря на высокий уровень рисков и значимость проблемы, до настоящего момента аудиторы международных компаний в Казахстане практически не были предметом систематических научных исследований, что делает данную группу особенно актуальной для анализа.

В исследовании приняли участие сотрудники разных возрастных групп, в основном от 20 до 40 лет и старше. Широкий возрастной диапазон выборки объясняется спецификой карьерного пути аудиторов: трудоустройство в аудиторский департамент международной компании возможно непосредственно после окончания университета, таким образом, аудиторами могут становиться достаточно молодые специалисты. При этом возраст респондентов не ограничивался верхним пределом,

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

поскольку в данных компаниях работают сотрудники с различным профессиональным стажем и опытом.

В исследовании также не устанавливалось каких-либо ограничений по полу участников, что позволило обеспечить максимально репрезентативную выборку и выявить более полную картину факторов и проявлений эмоционального выгорания среди аудиторов различных демографических групп.

Сбор данных проводился с использованием двух основных инструментов: стандартного опросника Maslach Burnout Inventory (МБИ) (см. Приложение 3), состоящего из 22 вопросов, и авторского опросника, включающего 24 вопроса (см. Приложение 2).

### **Используемые методы и инструменты**

В исследовании использовались два основных количественных инструмента: опросник эмоционального выгорания Maslach Burnout Inventory (МБИ) и специально разработанный авторский опросник, которые получили одобрение Комитета по науке ВГШ (см. Приложение 5).

#### **Maslach Burnout Inventory (МБИ)**

Опросник Maslach Burnout Inventory (МБИ) является одним из наиболее авторитетных и признанных в международной научной среде инструментов для измерения уровня эмоционального выгорания сотрудников. Данный инструмент был разработан Кристиной Маслач и Сьюзен Джексон и на протяжении нескольких десятилетий широко применяется в исследованиях профессионального стресса и выгорания.

МБИ состоит из 22 вопросов, направленных на измерение трёх ключевых компонентов синдрома эмоционального выгорания:

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Эмоциональное истощение — чувство эмоционального и физического перенапряжения, ощущение истощения внутренних ресурсов.

Деперсонализация — тенденция к развитию циничного и отстранённого отношения к коллегам и клиентам, эмоциональное дистанцирование от рабочих задач.

Редукция профессионализма (снижение личных достижений) — ощущение неэффективности, снижение профессиональной самооценки и уверенности в собственной компетентности.

Использование МВІ позволяет получить стандартизированные и сопоставимые с международными исследованиями результаты, что делает возможным дальнейшее сравнение и интерпретацию данных в более широком контексте. Высокая степень валидности и надёжности данного инструмента была подтверждена в многочисленных научных исследованиях и публикациях.

### **Авторский опросник**

Дополнительно к стандартному инструменту (МВІ) был разработан специальный авторский опросник из 24 вопросов. Необходимость создания данного инструмента обусловлена тем, что стандартные методики, такие как МВІ, не всегда в полной мере отражают специфические внешние и организационные факторы, характерные именно для аудиторов международных компаний, работающих в Казахстане.

Целью авторского опросника является более глубокое изучение условий профессиональной деятельности, специфических аспектов организационной культуры и рабочих процессов, которые могут дополнительно способствовать развитию эмоционального выгорания аудиторов. В частности, данный инструмент фокусируется на выявлении таких факторов, как:

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Переработки и сверхурочная работа.
- Степень контроля над рабочим временем и задачами.
- Качество и доступность поддержки со стороны руководства и коллег.
- Ясность поставленных задач и стабильность рабочих инструкций.
- Субъективное восприятие профессиональной нагрузки и возможности для восстановления.
- Наличие менторской поддержки и конструктивной обратной связи.

Разработка опросника была проведена с учётом профессиональной специфики аудиторов, анализа существующей литературы по выгоранию, а также консультаций с практикующими аудиторами.

С целью апробации инструментария и проверки гипотез была проведена пилотная версия авторского опросника на выборке из 20 сотрудников. Результаты пилотного исследования подтвердили высокие уровни эмоционального выгорания среди участников, что обосновало необходимость проведения основного этапа исследования с использованием доработанного опросника. После этого, в соответствии с установленными процедурами, инструментарий был утвержден Комитетом по науке ВГШ, что позволило приступить к проведению основного этапа исследования.

Комплексное использование опросника МВІ и авторского инструмента позволило значительно расширить глубину исследования, идентифицировать не только общие, но и специфические для аудиторов внешние факторы и организационные условия, влияющие на формирование эмоционального выгорания. Применение обоих инструментов обеспечило высокую методологическую строгость и позволило подтвердить валидность и надежность полученных данных.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Процедура сбора данных

Сбор эмпирических данных был организован посредством распространения онлайн-опросников среди сотрудников международных аудиторских компаний, расположенных на территории Республики Казахстан. Процесс сбора данных осуществлялся в несколько последовательных этапов с целью обеспечения высокого уровня участия респондентов и соблюдения всех этических норм исследования.

Первоначально был разработан текст приглашения к участию в исследовании, содержащий информацию о цели опроса, гарантиях анонимности и конфиденциальности полученных данных, а также подчёркивающий добровольный характер участия. Данный текст был направлен участникам посредством профессиональных WhatsApp-групп, объединяющих аудиторов различных международных компаний. В тексте приглашения чётко обозначалось, что полученные данные будут использоваться исключительно для научных целей анализа эмоционального выгорания и не будут передаваться третьим лицам или работодателям.

В качестве технического инструмента для сбора данных была использована платформа Google Forms, которая позволила оперативно собрать и структурировать ответы всех участников. Выбор данного инструмента обусловлен простотой использования, удобством для респондентов и возможностью моментального экспорта полученных данных в таблицу Excel для последующего статистического анализа.

Период проведения исследования был специально выбран в зимний сезон отчетности (январь–апрель), характеризующийся максимальными рабочими нагрузками для аудиторов, связанными с подготовкой годовых финансовых отчетов.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный выбор обусловлен необходимостью зафиксировать наиболее выраженные проявления эмоционального выгорания и специфические факторы, способствующие его усилению в условиях высокой сезонной нагрузки.

### **Методы анализа данных**

Для обработки и анализа полученных эмпирических данных применялись количественные статистические методы. На начальном этапе был проведён первичный сбор и систематизация данных с использованием Google Forms и последующим экспортом в программу Microsoft Excel для дальнейшей обработки и подготовки к статистическому анализу.

Основными статистическими методами анализа данных, использованными в исследовании, являются описательная статистика, корреляционный анализ по Спирмену и расчёт коэффициента альфа Кронбаха.

Описательная статистика включала расчёт средних значений, стандартных отклонений и частотного распределения ответов по шкалам опросников. Данные процедуры позволили получить общую картину распространённости и выраженности симптомов эмоционального выгорания среди респондентов.

Корреляционный анализ по Спирмену применялся для выявления статистически значимых связей между результатами, полученными по шкалам Maslach Burnout Inventory (MBI), и авторского опросника. Этот метод позволяет определить наличие и степень взаимосвязи между измеряемыми параметрами, обеспечивая дополнительное подтверждение валидности и обоснованности выбранных методик.

Для оценки внутренней согласованности и надёжности инструментов был использован расчёт коэффициента альфа Кронбаха. Данный показатель позволяет

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

подтвердить внутреннюю согласованность вопросов, составляющих отдельные шкалы опросников, что является важным показателем надежности используемых методик в рамках количественного исследования.

### **Этические аспекты исследования**

Исследование проводилось с соблюдением всех основных этических норм и стандартов, принятых в психологических и социальных исследованиях. Основными этическими принципами, соблюдаемыми в исследовании, являлись добровольность участия, конфиденциальность и анонимность полученных данных, а также прозрачность и честность в информировании респондентов о целях и условиях проведения исследования.

Каждому участнику до начала заполнения опросников было представлено письменное сообщение с подробной информацией о целях, задачах и порядке проведения исследования. В тексте указывалось, что участие является абсолютно добровольным, и каждый респондент вправе отказаться от участия на любом этапе без объяснения причин.

Также каждый респондент был проинформирован о том, что результаты исследования носят конфиденциальный и анонимный характер. Полученные данные используются исключительно для научных целей, обрабатываются и представляются только в обобщённом виде, без указания персональных данных участников, что исключает возможность идентификации отдельных респондентов (см. Приложение 1).

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Результаты исследования, анализ и обсуждение

Выборка в проведённом исследовании была представлена сотрудниками аудиторского отдела организации в количестве 104 человека. Средний возраст сотрудников находился в диапазоне 26–27 лет, что позволяет характеризовать выборку как молодых специалистов, находящихся на начальных этапах профессионального становления и карьерного роста. Гендерный состав участников представлен преимущественно женщинами (что типично для аудиторских компаний), однако точное процентное распределение по полу в рамках данного исследования отдельно не указывалось. Учитывая специфику профессиональной деятельности и возрастную категорию респондентов, можно предположить, что участники находятся в периоде наиболее интенсивного профессионального напряжения и нагрузки, связанной с сезонностью аудиторской деятельности (отчётные периоды), что подтверждается высоким уровнем выявленного эмоционального выгорания по результатам методики Маслач и собственного опросника. Данные характеристики выборки обеспечивают её репрезентативность для изучения проблем эмоционального выгорания в контексте профессиональной деятельности аудиторов и позволяют экстраполировать полученные выводы на аналогичные группы сотрудников аудиторских и консалтинговых компаний.

Методика MBI (Maslach Burnout Inventory) предназначена для оценки уровня профессионального выгорания сотрудников. Подробные результаты, полученные по каждому из вопросов представлены в приложении 1. Сосредоточимся на анализе данных, полученных при разделении вопросов на соответствующие шкалы. Она

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

включает три шкалы: эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция профессионализма.

Усредненные результаты по шкале «Эмоциональное истощение» представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Усредненные значения по шкале «Эмоциональное истощение» (Методика Маслач)

Анализ полученных результатов показал, что большинство сотрудников часто испытывают эмоциональное опустошение (5,00 баллов) и устойчивое чувство истощения к концу рабочего дня (5,28 баллов). Особенно выражено утреннее нежелание идти на работу (5,63 баллов), подтверждающее наличие хронического эмоционального выгорания. При этом сотрудники демонстрируют высокий уровень социальной компетентности и эмпатии, хотя у части коллектива наблюдаются признаки межличностного отчуждения и периодического восприятия коллег как объектов. Потребность в уединении после работы (5,67 баллов) указывает на выраженную социальную усталость. Умеренные способности к решению конфликтов (4,50 баллов) говорят о необходимости дополнительного развития социальных

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

навыков сотрудников. Часто проявляющиеся чувства угнетения и апатии (5,38 баллов) свидетельствуют о существенном ухудшении общего эмоционального состояния и требуют немедленного принятия мер психологической и организационной поддержки.

Усредненные результаты, полученные по шкале «Деперсонализация» методики Маслача представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Усредненные значения по шкале «Деперсонализация» (Методика Маслач)

Анализ показывает умеренно-высокие показатели деперсонализации у сотрудников. Наименее выражено отношение к коллегам как к объектам (3,21 балла), что говорит о наличии некоторой социальной вовлеченности и эмоциональной открытости. Вместе с тем, более выражены тенденции к формированию циничного отношения к окружающим (4,13 балла) и признакам эмоционального ожесточения (4,29 балла), указывающие на развитие защитных психологических механизмов в ответ на профессиональный стресс. Наибольшее среднее значение отмечается по

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

параметру безразличия к тому, что происходит с коллегами (4,53 балла), что подтверждает заметное снижение межличностной вовлеченности и эмпатии. Также сотрудники отмечают, что на них перекладывают чужие обязанности (4,05 балла), что может усиливать эмоциональное напряжение и усиливать дистанцирование. Общие результаты указывают на необходимость принятия мер для улучшения межличностной коммуникации и снижения уровня эмоциональной отчужденности в коллективе.

Усредненные результаты по шкале «Редукция профессионализма» методики Маслача представлены на рисунке 3.

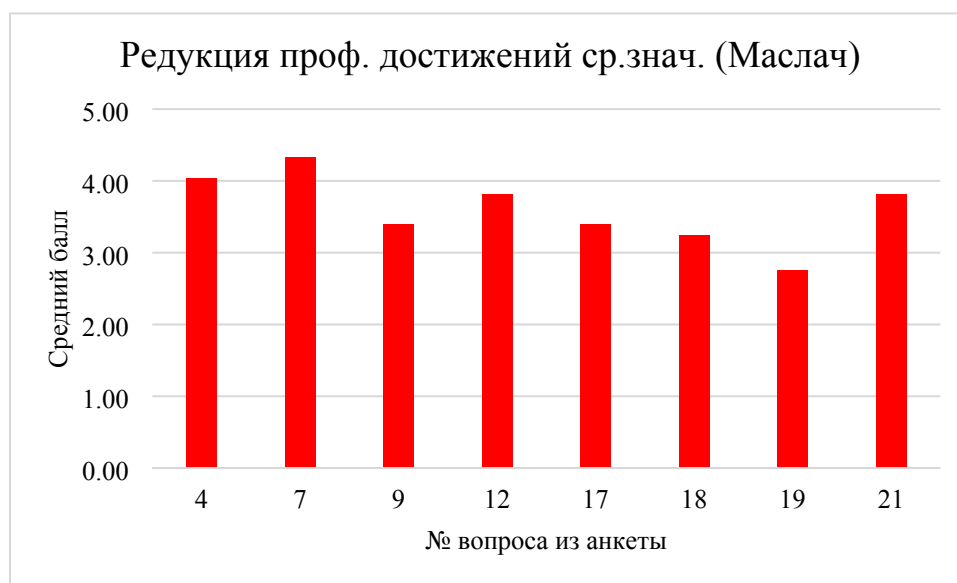


Рисунок 3 – Усредненные значения по шкале «Редукция профессиональных достижений» (Методика Маслач)

Анализ полученных данных демонстрирует умеренные показатели снижения чувства профессиональной эффективности сотрудников. Наиболее высокие значения отражают уверенность в способности решать рабочие проблемы (4,32 балла) и понимать чувства коллег (4,04 балла), что указывает на сохранение профессиональной

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

самооценки у значительной части сотрудников. Однако сотрудники отмечают сниженное чувство достижения значимых результатов (3,82 балла), сомнения в пользе своей работы (3,40 балла) и уменьшение уверенности в своих профессиональных способностях (3,23 балла). Наименьшее значение зафиксировано по параметру разочарования в карьере (2,76 балла), что говорит о сохраняющемся интересе к профессиональной деятельности у большинства сотрудников. Вместе с тем, необходимость спокойно справляться с эмоциональными проблемами на работе (3,81 балла) указывает на то, что сотрудники испытывают сложности в поддержании эмоциональной устойчивости. Общие данные свидетельствуют о наличии умеренных признаков редукции профессионализма и требуют мероприятий по поддержке профессиональной уверенности сотрудников и повышению их самоэффективности.

Далее проведем анализ усредненных результатов, полученных по методике Маслач, представленных в таблице 1.

Таблица 1 – Усредненные результаты по методике Маслач (МВИ)

<b>Шкала методики МВИ</b>	<b>Суммарное значение баллов</b>	<b>Уровень выгорания (по МВИ)</b>
Эмоциональное истощение	46,17	Высокий ( $\geq 25$ баллов)
Деперсонализация	20,21	Высокий ( $\geq 13$ баллов)
Редукция профессионализма	28,76	Высокий ( $\geq 25$ баллов)

Результаты диагностики профессионального выгорания сотрудников по методике МВИ (Maslach Burnout Inventory) выявили высокие показатели по всем трем измерениям.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

На шкале эмоционального истощения получено значение 46,17 балла при нормативе высокого уровня от 25 баллов. Полученный результат подтверждает выраженность хронической усталости, эмоционального опустошения и нехватки энергии у сотрудников. Причины данного состояния связаны с длительными переработками, интенсивными рабочими периодами и недостаточной организационной поддержкой. У сотрудников наблюдаются проблемы с концентрацией внимания, раздражительность, повышенная тревожность и ухудшение физического самочувствия.

По шкале деперсонализации также зафиксирован высокий уровень (20,21 балла при нормативе от 13 баллов). Сотрудники демонстрируют эмоциональное отчуждение, характеризующееся циничностью и безразличием в профессиональных контактах. Такой показатель является защитной реакцией на стресс, вызванный чрезмерной рабочей нагрузкой и неудовлетворительными условиями труда. Высокая деперсонализация ведет к снижению качества командной работы, ухудшению взаимоотношений с клиентами и увеличению риска конфликтных ситуаций.

Высокое значение по шкале редукции профессионализма (28,76 балла при нормативе от 25 баллов) свидетельствует о снижении самооценки профессиональных достижений и эффективности сотрудников. Они чувствуют себя менее компетентными, чаще разочаровываются в своей деятельности и испытывают недостаток признания и поддержки со стороны руководства. Данное состояние снижает мотивацию, ухудшает производительность труда и может привести к увольнениям. Кроме того, снижение уверенности в своих профессиональных навыках усиливает общее эмоциональное истощение.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Таким образом, по всем измерениям МВІ сотрудники находятся в состоянии значительного профессионального выгорания, вызванного перегрузкой, сжатыми сроками выполнения задач и низкой поддержкой руководства. Эти результаты подтверждают необходимость немедленного принятия комплексных мер, включая оптимизацию рабочих процессов, введение компенсаций за переработки, развитие корпоративной психологической службы, улучшение коммуникаций и повышение психологического комфорта на рабочих местах.

Перейдем к рассмотрению результатов, полученных с помощью собственной методики, подробные результаты по каждому из вопросов в виде круговой диаграммы с соотношением ответов представлены в приложении 2.

Перед содержательными вопросами каждому респонденту необходимо ответить на вопросы, определяющие социально-демографические особенности рассматриваемой выборки (№1-№4 из собственной анкеты).

Наибольшая часть опрошенных сотрудников (68,3%) находится в возрастном диапазоне от 25 до 34 лет, около трети респондентов (27,9%) моложе 25 лет, и лишь незначительная часть сотрудников (3,8%) старше 35 лет. Такое распределение указывает на преобладание молодых сотрудников, находящихся на начальном или среднем этапе профессиональной карьеры.

Гендерное распределение показывает преобладание женщин среди опрошенных – 57,7%, мужчины составляют 40,4%, небольшое число сотрудников (1,9%) предпочли не указывать свой пол.

Стаж работы большинства сотрудников в текущей организации составляет от 1 до 3 лет (71,2%), что говорит о значительном числе относительно новых сотрудников. Около 15,4% имеют стаж работы от 4 до 6 лет, а сотрудники со стажем

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

менее года составляют 11,5%. Лишь незначительное число сотрудников (менее 2%) имеют стаж более 7 лет, что подчеркивает общую молодость и относительно низкий уровень профессионального опыта большей части опрошенных сотрудников.

Таким образом, можно отметить, что основными участниками исследования являются молодые специалисты преимущественно женского пола с небольшим опытом работы, что требует особого внимания к организационной поддержке и развитию профессиональных навыков для профилактики эмоционального выгорания.

Перейдем к анализу усредненных значений результатов, полученных при опросе респондентов в рамках собственной методики (вопросы №5-№13), эти данные представлены на рисунке 4.

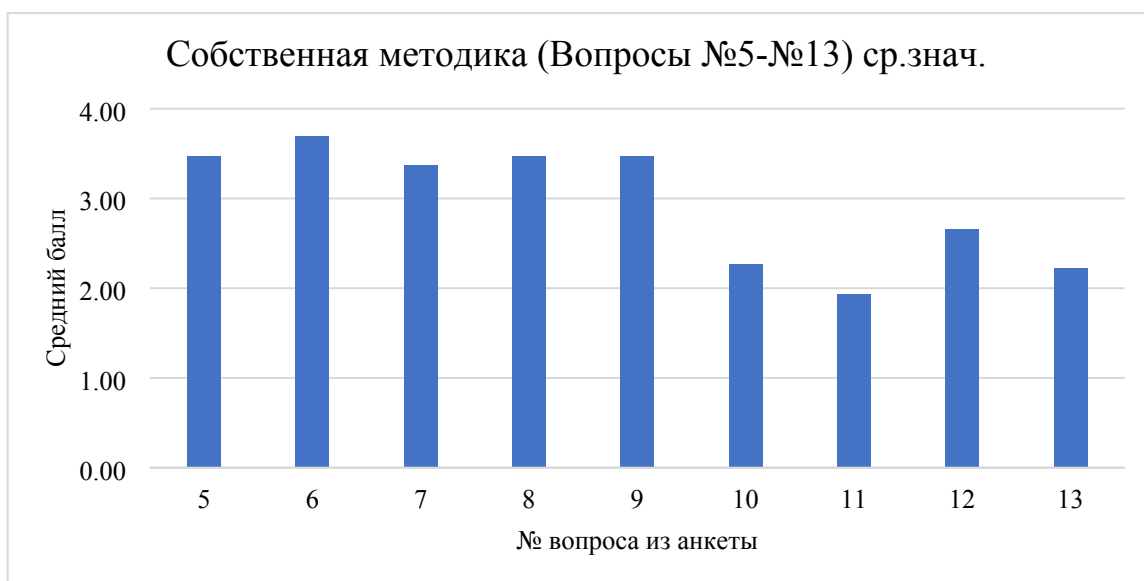


Рисунок 4 – Усредненные значения по собственной методике (вопросы №5-№13)

Средние баллы по вопросам демонстрируют умеренно высокие показатели эмоционального истощения сотрудников. Наиболее выраженными являются состояния нехватки энергии (3,69 балла) и регулярного эмоционального опустошения к концу рабочего дня (3,47 балла), что подтверждает серьезность проблемы

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

хронической усталости. Также сотрудники часто испытывают физическое истощение уже в начале рабочего дня (3,37 балла), что усиливает негативные эффекты эмоционального выгорания. Показатель того, что работа требует значительных эмоциональных усилий, также высокий (3,48 балла), указывая на психологическую перегрузку сотрудников. Уровень нежелания идти на работу утром (3,47 балла) подтверждает снижение профессиональной мотивации и рост симптомов выгорания.

Однако менее выражены признаки межличностного отчуждения: сотрудники сравнительно редко отмечают снижение отзывчивости и сочувствия к коллегам (2,27 балла), восприятие коллег как объектов (1,93 балла), и чувство изоляции от коллектива (2,22 балла). Тем не менее, периодически проявляется негативное отношение к работе (2,66 балла), что является тревожным сигналом начальных этапов профессионального выгорания.

Полученные значения указывают на необходимость активной профилактики и своевременной психологической поддержки персонала.

Перейдем к анализу усредненных значений результатов, полученных при опросе респондентов в рамках собственной методики (вопросы №14-№22), эти данные представлены на рисунке 5.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ



Рисунок 5– Усредненные значения опросника из 24 вопросов (вопросы №14-№22)

Результаты анализа вопросов №14–№22 собственной методики, представленные на рисунке 5, демонстрируют высокую выраженность признаков снижения профессиональной мотивации и самооценки сотрудников, а также значительное влияние организационных факторов на их эмоциональное состояние.

Наиболее выраженным является период высокой рабочей нагрузки, приходящийся на отчетные периоды (4,63 балла). Большинство сотрудников указали именно эти периоды как самые стрессогенные, что связано с особенностями аудиторской деятельности. Сотрудники также часто чувствуют, что их усилия не приводят к ощутимым результатам (4,03 балла), что негативно влияет на профессиональную удовлетворенность. Значительным является чувство недооцененности своих профессиональных достижений (3,92 балла) и снижение уверенности в собственных профессиональных способностях (3,94 балла), что свидетельствует о развитии редукции профессионализма. Также выражено разочарование в карьере (3,65 балла) и потеря интереса к работе (3,17 балла), что

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

отражает глубокие негативные изменения в отношении сотрудников к профессиональной деятельности.

Менее выражены проблемы в коммуникации из-за эмоционального выгорания (2,28 балла), восприятие чрезмерной нагрузки в неотчетные периоды года (1,64 балла) и продление рабочего дня до позднего вечера (1,53 балла). Однако даже умеренные значения указывают на наличие данных факторов в организации и необходимость их регулирования.

Можно отметить, что существует необходимость принятия мер по улучшению организационных условий, особенно в отчетные периоды, а также мер по психологической поддержке сотрудников и укреплению их профессиональной мотивации и самооценки.

Помимо вопросов в собственной методике, представленных выше, можно отметить наличие вопросов №23 и №24 с возможностью свободного ответа, подробные результаты представлены в приложении 2. Проведем анализ полученных ответов и сформируем на их основе выводы.

Анализ ответов сотрудников по вопросам №23 и №24 собственной анкеты позволил выявить несколько ключевых направлений улучшения условий труда и управления стрессом в организации. Среди предложений по улучшению рабочей среды наиболее часто встречались просьбы повысить уровень заработной платы, ввести регулярные премии и обеспечить оплату переработок. Также сотрудники отметили необходимость сокращения продолжительности рабочего дня, введения гибкого графика и улучшения планирования рабочего процесса, включая оптимизацию задач и уменьшение количества ненужных совещаний. Немаловажным является пожелание сотрудников повысить эмоционально-психологический комфорт

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

на рабочем месте за счет поддержки со стороны руководства, создания комфортной атмосферы, проведения корпоративных мероприятий и дополнительных перерывов для восстановления сил. Некоторые отметили необходимость улучшения физического пространства офиса – ремонта помещений, организации дополнительных рабочих зон и удобств.

Что касается методов управления стрессом, то большинство сотрудников используют простые психофизиологические приемы, такие как прослушивание музыки, короткие перерывы на кофе и чай, перекуры, потребление сладостей и отдых после работы. Также распространены социальные способы снижения стресса: общение с коллегами, обсуждение рабочих и личных вопросов, взаимоподдержка и совместный отдых. При этом часть сотрудников предпочитает отвлекаться просмотром развлекательного контента или кратковременными прогулками. Тем не менее значительное количество сотрудников не применяют эффективных стратегий и не знают, как справляться со стрессом, что указывает на потребность в психологическом просвещении и корпоративных тренингах по стрессоустойчивости.

Таким образом, выявленные данные подтверждают необходимость комплексного подхода к улучшению условий труда, включая финансовую мотивацию, организационные меры и психологическую поддержку сотрудников с целью снижения уровня профессионального выгорания.

Перейдем к анализу данных, полученных с помощью расчета коэффициента Альфа Кронбаха. Коэффициент Альфа Кронбаха применяется в психометрических исследованиях для оценки внутренней согласованности тестов и опросников, показывая стабильность измерения единого конструкта. Значения данного коэффициента варьируются от 0 до 1, где значения выше 0,7 считаются хорошими, от

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

0,6 до 0,7 – удовлетворительными, от 0,5 до 0,6 – минимально допустимыми, а менее 0,5 – низкими, требующими пересмотра инструмента.

Рассчитанные значения коэффициента Альфа Кронбаха представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Коэффициенты Альфа Кронбаха

Свой опросник	0,682
Эмоциональное истощение	0,576
Деперсонализация	0,497
Редукция профессионализма	0,741

Для наглядности представим полученные значения графически (рисунок 6).



Рисунок 6– Значения коэффициента Альфа Кронбаха

В данном исследовании авторский опросник продемонстрировал удовлетворительный уровень внутренней согласованности ( $\alpha = 0,682$ ), однако требуется небольшая доработка вопросов. Шкала эмоционального истощения ( $\alpha = 0,576$ ) оказалась на нижней границе приемлемости, что указывает на необходимость уточнения формулировок и дополнительного анализа, так как текущие пункты не

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

полностью согласованы между собой. Самый низкий показатель у шкалы деперсонализации ( $\alpha = 0,497$ ), что свидетельствует о недостаточной надежности её вопросов и требует либо исключения, либо переформулировки отдельных пунктов. Наиболее высоким уровнем внутренней согласованности обладает шкала редукции профессионализма ( $\alpha = 0,741$ ), позволяющая считать её результаты надежными и валидными.

Таким образом, по результатам анализа полученных значений коэффициента Альфа Кронбаха, можно отметить, что шкала редукции профессионализма является наиболее надежным измерительным инструментом.

Коэффициент корреляции Спирмена применяется для выявления степени взаимосвязи между двумя переменными, измеренными на ранговых шкалах, без требования нормального распределения данных. Его значения варьируются от -1 до +1, где значение 0 указывает на отсутствие связи, значения ближе к +1 – на сильную прямую связь, ближе к -1 – на сильную обратную связь.

Рассчитанные значения коэффициента Спирмена представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Коэффициенты корреляции Спирмена

	Свой опросник
Эмоциональное истощение	0,061
Деперсонализация	0,209*
Редукция профессионализма	0,013

\*- уровень значимости 0,05

Также для наглядности представим полученные значения коэффициента корреляции Спирмена графически (рисунок 7).

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

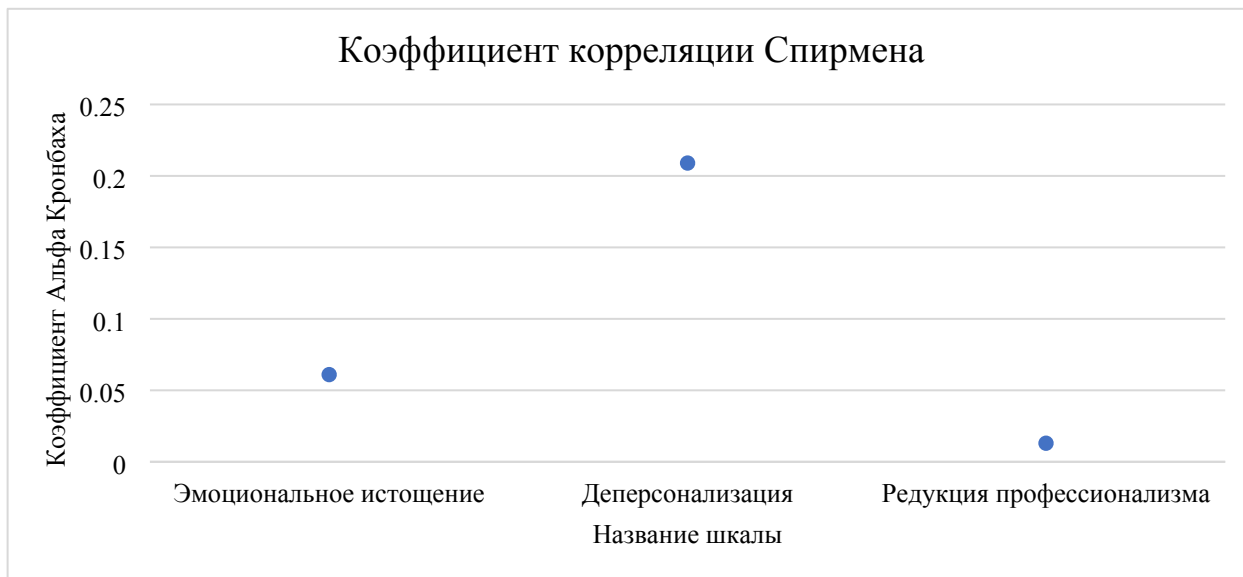


Рисунок 7– Значения коэффициента корреляции Спирмена

Анализ корреляций между результатами авторского опросника и шкалами методики Маслача показал, что собственный опросник не имеет значимой связи с показателями эмоционального истощения ( $\rho = 0,061$ ,  $p > 0,05$ ) и редукции профессионализма ( $\rho = 0,013$ ,  $p > 0,05$ ). Данное значение означает, что конструкт авторского опросника не позволяет предсказать выраженность усталости сотрудников и их оценку собственной профессиональной эффективности. Однако была выявлена слабая, но статистически значимая связь с деперсонализацией ( $\rho = 0,209$ ,  $p \leq 0,05$ ), что указывает на возможную роль собственного опросника в косвенном измерении межличностного отчуждения в организации.

Таким образом, текущий авторский инструмент в ограниченной степени связан только с деперсонализацией, недостаточно отражая вклад других важных компонентов эмоционального выгорания. В соответствии с этим в дальнейшем планируется доработка опросника после уточнения его формулировки и содержания

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

вопросов для повышения общей валидности и прогностической значимости относительно ключевых параметров выгорания.

Анализ возрастных различий показал, что молодые сотрудники в возрасте от 25 до 34 лет наиболее подвержены эмоциональному истощению и деперсонализации. Такая тенденция обусловлена высокой рабочей нагрузкой и недостаточным опытом адаптации к стрессу. Сотрудники старше 35 лет демонстрируют более умеренные показатели выгорания, что связано с развитыми навыками саморегуляции и устойчивостью к профессиональному стрессу.

Гендерный анализ выявил, что женщины испытывают более высокие уровни эмоционального истощения и редукции профессионализма, вероятно, вследствие большей эмоциональной вовлеченности и ответственности. При этом уровень деперсонализации практически не отличается у мужчин и женщин, что указывает на распространённость межличностного отчуждения независимо от пола.

Период отчетности (январь-февраль) оказался наиболее стрессогенным для подавляющего большинства сотрудников (77,9%). В это время значительно возрастают показатели эмоционального истощения и деперсонализации, усугубляемые короткими сроками выполнения задач, частыми переработками и недостаточным отдыхом.

Проведенный количественный анализ выявил необходимость адресных мер профилактики выгорания с учетом специфики работы сотрудников в период максимальной нагрузки. В связи с этим полезно провести обзор успешных международных практик профилактики эмоционального выгорания, которые могут быть применимы в деятельности организации.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Сравнительный анализ подходов компании Grant Thornton демонстрирует эффективные организационные и социально-психологические решения для снижения профессионального стресса. Компания внедряет гибкий график и возможности удалённой работы, что позволяет сотрудникам поддерживать баланс между работой и личной жизнью. Важным элементом является открытая корпоративная культура, включающая регулярную обратную связь руководителей и HR-специалистов с сотрудниками, а также программы менторства для молодых специалистов. Grant Thornton активно использует тренинги по управлению стрессом и программы психологического консультирования, способствующие созданию комфортного психологического климата. В отличие от ведущих консалтинговых компаний (например, Big3), Grant Thornton делает дополнительный акцент на гибкости и менторстве, что является значимым преимуществом в профилактике эмоционального выгорания и может быть успешно адаптировано в других аудиторских организациях.

Ниже представлена таблица сравнительного анализа практик ведущих консалтинговых компаний Big3 (McKinsey, BCG, Bain) и компании Grant Thornton по ключевым параметрам профилактики эмоционального выгорания сотрудников (таблица 4).

Таблица 4 – Сравнительный анализ консалтинговых компаний

<b>Критерий сравнения</b>	<b>Big3 (McKinsey, BCG, Bain)</b>	<b>Grant Thornton</b>
<b>Эффективность бизнес-процессов</b>	Высокая стандартизация, четкие процедуры планирования и контроля, строгий тайм-менеджмент и приоритетность задач.	Гибкие процессы, умеренная стандартизация, акцент на баланс рабочих и личных задач.
<b>Механизм распределения задач</b>	Централизованное распределение, высокая степень контроля со	Сбалансированное распределение, более индивидуализированный подход,

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

	стороны руководителей проектов, команды формируются под проект с четко определёнными ролями.	учитываются предпочтения и специализация сотрудников.
<b>Компенсация переработок</b>	Высокий уровень компенсаций за переработки (дополнительные бонусы, премии), широкое применение финансовых и нефинансовых стимулов.	Умеренный уровень компенсации переработок, преобладают нефинансовые механизмы, больше акцент на предотвращение переработок через эффективный тайм-менеджмент и гибкие графики.
<b>Поддержка сотрудников</b>	Развитая инфраструктура поддержки, включая менторские программы, профессиональные тренинги, индивидуальные консультации, психологическую помощь и коучинг.	Хорошо развиты программы менторства и психологического консультирования, акцент на доступность психологической помощи и поддержку work-life баланса.
<b>Гибкость рабочего графика</b>	Средняя гибкость, больше ориентирована на внутренние стандарты и требования проектов, высокая интенсивность работы.	Высокая гибкость, широкое применение удаленной работы, возможности частичной занятости и адаптивного графика.
<b>Коммуникация и обратная связь</b>	Регулярная, формализованная обратная связь с четкими процедурами оценки и развития сотрудников, активное вовлечение сотрудников в процесс принятия решений.	Регулярная, менее формализованная, с большим акцентом на неформальные коммуникации и доверительные отношения внутри команд.

По результатам анализа можно сделать следующий вывод: компании Big3 (McKinsey, BCG, Bain) отличаются жесткой стандартизацией рабочих процессов, высокой интенсивностью задач и значительными компенсациями за переработки, что обеспечивает прозрачность ожиданий и мотивацию сотрудников, снижая риски эмоционального истощения. Кроме того, развитая инфраструктура поддержки

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

(менторство, тренинги и консультации) способствует повышению психологической устойчивости аудиторов.

Компания Grant Thornton предлагает альтернативный подход, основанный на гибкости рабочих процессов и акценте на балансе между профессиональной и личной жизнью сотрудников. Важными преимуществами компании являются доступность психологического консультирования и развитая система менторства, помогающая своевременно выявлять и предотвращать эмоциональное выгорание. Неформальный подход к коммуникациям в команде улучшает психологический климат и снижает уровень деперсонализации.

Таким образом, интеграция ключевых элементов из практик компаний Big3 и Grant Thornton позволит оптимизировать производительность аудиторских команд, одновременно минимизируя риски эмоционального выгорания сотрудников.

Рабочая гипотеза предполагала, что эффективная организация бизнес-процессов снижает эмоциональное выгорание сотрудников, а высокая нагрузка, переработки и слабая поддержка руководства и HR его усиливают. Проведенный анализ по методике Маслача и авторскому опроснику частично подтвердил эту гипотезу.

Большинство сотрудников демонстрируют высокий уровень эмоционального истощения (46,17 баллов), деперсонализации (20,21 баллов) и редукции профессионализма (28,76 баллов). Анализ показал, что высокая интенсивность труда, сжатые сроки и неоплачиваемые переработки негативно сказываются на психологическом состоянии сотрудников. Корреляционный анализ выявил значимую связь между авторским опросником и деперсонализацией ( $\rho=0,209$ ,  $p \leq 0,05$ ), подтверждая, что недостатки в организации труда способствуют эмоциональному

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

отчуждению и ухудшают межличностные отношения. Связь с эмоциональным истощением ( $\rho=0,061$ ) и редукцией профессионализма ( $\rho=0,013$ ) оказалась незначимой, однако качественный анализ подтвердил негативное влияние организационных проблем и на эти компоненты.

В результате анализа можно отметить, что качественные данные подтверждают гипотезу: недостатки организации бизнес-процессов, неэффективное распределение задач и недостаточная вовлеченность руководства и HR способствуют эмоциональному выгоранию сотрудников. Полученные результаты обосновывают необходимость комплексных мер по улучшению условий труда и усилению психологической поддержки персонала.

Нулевая гипотеза предполагала отсутствие значимой связи между бизнес-процессами компании и эмоциональным выгоранием сотрудников. Для проверки гипотезы проведен анализ по методике Маслаха и авторскому опроснику. Полученные данные показали высокие уровни эмоционального истощения, деперсонализации и редукции профессионализма среди сотрудников. Корреляционный анализ выявил слабую, но значимую связь между организацией труда и деперсонализацией ( $\rho=0,209$ ,  $p \leq 0,05$ ). Качественные ответы респондентов подтвердили, что интенсивность работы, короткие дедлайны и отсутствие компенсаций за переработки негативно влияют на эмоциональное состояние и межличностные отношения. Таким образом, нулевая гипотеза была опровергнута. Выявленные организационные проблемы требуют корректировки бизнес-процессов и усиления мер поддержки сотрудников для снижения уровня эмоционального выгорания.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

По результатам проведённого исследования были даны подробные ответы на поставленные исследовательские вопросы. На вопрос о том, какие факторы приводят к эмоциональному выгоранию сотрудников аудиторского отдела, можно выделить несколько ключевых аспектов. Наиболее значимым фактором, приводящим к высокому уровню эмоционального выгорания, является систематическая перегрузка сотрудников в периоды отчетности, сопровождающаяся значительными переработками, которые часто не компенсируются материально или иным образом. Сотрудники регулярно испытывают эмоциональное и физическое истощение, связанное с интенсивными рабочими нагрузками и нехваткой времени на восстановление и полноценный отдых. Кроме того, выраженное эмоциональное напряжение формируется вследствие постоянного давления жестких сроков сдачи работ и не всегда адекватных ожиданий руководства относительно производительности и скорости выполнения задач.

Дополнительными факторами, способствующими эмоциональному выгоранию, выступают проблемы, связанные с организацией и структурой рабочих процессов. Среди таких проблем сотрудники отмечают недостаточную четкость в распределении ролей и задач внутри команд, неэффективное делегирование обязанностей, а также слабую поддержку со стороны руководителей и службы управления персоналом. Недостаток коммуникации и обратной связи также является существенным фактором риска, поскольку сотрудники не получают своевременных рекомендаций и поддержки, что усиливает чувство неуверенности и тревожности.

Что касается существующих проблем бизнес-процессов в контексте эмоционального благополучия сотрудников, то выявлено, что наибольшие сложности связаны с организацией рабочего времени и управлением трудовой нагрузкой. В

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

компании наблюдается недостаток эффективного планирования рабочего процесса, что ведет к неоправданно коротким дедлайнам и неизбежным сверхурочным часам работы. Кроме того, сотрудники сталкиваются с отсутствием справедливой компенсации за дополнительные усилия, что приводит к ощущению недооцененности и негативно влияет на мотивацию и общую удовлетворенность трудом.

Серьезные нарекания вызывает также уровень вовлеченности и качество поддержки со стороны руководителей и HR-службы. Недостаточно развитые механизмы психологической поддержки сотрудников, отсутствие регулярной и конструктивной обратной связи, а также неформализованные и слабо структурированные коммуникации внутри компании ведут к снижению уровня доверия сотрудников к руководству и ощущению социальной изоляции.

В результате анализа, можно отметить, что факторами эмоционального выгорания сотрудников аудиторского отдела выступают прежде всего перегрузки и переработки, недостаток компенсации за дополнительный труд, проблемы в организации рабочих процессов, а также низкая поддержка со стороны руководства и HR-службы. Для повышения эмоционального благополучия персонала необходимо проведение системных изменений в организации работы, пересмотр политики компенсаций, улучшение системы управления персоналом и коммуникаций внутри компании, что позволит снизить риски эмоционального выгорания и улучшить психологический климат в коллективе.

В проведенном исследовании имеется ряд ограничений, которые важно учитывать при интерпретации и экстраполяции полученных результатов. Во-первых, следует отметить относительно небольшой размер выборки, которая составила 104 сотрудников аудиторского отдела. Несмотря на достаточность для предварительных

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

выводов, увеличенная выборка могла бы обеспечить более высокую статистическую значимость и точность результатов, а также позволила бы более полно отразить разнообразие мнений и индивидуальных особенностей сотрудников.

Во-вторых, важным ограничением является специфика профессиональной деятельности аудиторов, характеризующаяся выраженной сезонностью и наличием отчетных периодов, когда интенсивность нагрузки существенно возрастает. Это обстоятельство могло оказать влияние на полученные результаты, зависив показатели эмоционального выгорания и создав трудности для обобщения результатов на другие периоды и виды профессиональной деятельности.

Кроме того, существенным ограничением является субъективность полученных данных, обусловленная характером используемых методик – опросников. Несмотря на применение валидизированных и широко используемых психометрических инструментов, ответы сотрудников могут отражать их субъективные переживания и представления о рабочем процессе, что может быть сопряжено с рисками искажения реальной картины.

Наконец, ограничением выступает также отсутствие возможности более глубокой количественной проверки взаимосвязей между исследуемыми факторами и эмоциональным выгоранием, поскольку большинство данных представлено в виде субъективных оценок сотрудников. Использование дополнительных объективных показателей (например, показатели текучести кадров, данные медицинских осмотров или объективных показателей производительности труда) могло бы усилить исследование и обеспечить дополнительную поддержку полученных выводов.

Можно отметить, что хотя полученные результаты обладают практической и теоретической значимостью, они должны интерпретироваться с учетом указанных

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

ограничений. Для последующих исследований рекомендуется расширение выборки, включение объективных данных, а также проведение исследования в разные периоды года, что позволит получить более точные и надежные выводы о факторах и уровне эмоционального выгорания сотрудников аудиторских компаний.

Результаты проведенного исследования обладают высокой практической значимостью для компании, поскольку позволяют выявить конкретные проблемные зоны и разработать целенаправленные рекомендации по улучшению условий труда и снижению рисков эмоционального выгорания сотрудников.

На основе полученных данных можно предложить следующие эффективные решения:

- Во-первых, одним из ключевых направлений должно стать внедрение справедливой и прозрачной системы оплаты сверхурочной работы сотрудников. Введение компенсаций за переработки позволит не только снизить негативное восприятие сотрудниками дополнительных рабочих часов, но и повысит мотивацию, укрепив их лояльность к компании. Эта мера может существенно сократить психологическое напряжение и улучшить эмоциональное состояние работников.

- Во-вторых, необходимо проведение мероприятий по оптимизации сроков выполнения задач (дедлайнов). Руководству компании рекомендуется внедрить более рациональное планирование рабочих процессов, избегать чрезмерно коротких и неоправданных сроков, особенно в пиковые периоды отчетности. Такое улучшение поможет снизить уровень стресса, предотвратить необоснованные переработки и повысить качество выполняемой работы.

- В-третьих, эффективной мерой станет увеличение численности команд и перераспределение нагрузки между сотрудниками. Данный шаг позволит

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

сотрудникам эффективнее распределять рабочие задачи, улучшит продуктивность и снизит риски эмоционального истощения. Дополнительным преимуществом будет повышение удовлетворенности сотрудников за счет снижения уровня перегрузки и улучшения общей атмосферы в коллективе.

Для успешной реализации указанных решений необходима комплексная стратегия коммуникации с руководством компании. Важно наладить регулярный диалог и прозрачную обратную связь между руководством, HR-службой и сотрудниками. Рекомендуется проводить периодические встречи с руководителями подразделений и представителями отдела HR для обсуждения текущих проблем сотрудников, планирования и реализации мер по улучшению условий труда.

Целесообразно инициировать систематическое проведение опросов и мониторинга эмоционального состояния сотрудников, результаты которых должны регулярно представляться руководству с целью своевременного принятия управленческих решений. Важной частью стратегии коммуникации должна стать демонстрация реальной заинтересованности руководителей в улучшении условий труда и эмоционального состояния сотрудников, а также разработка и внедрение конкретных мероприятий, таких как программы менторства, тренинги по стресс-менеджменту, психологическое консультирование и мероприятия, направленные на повышение сплоченности коллектива.

Таким образом, комплексная реализация указанных рекомендаций позволит компании существенно снизить риски эмоционального выгорания сотрудников, повысить эффективность бизнес-процессов и создать позитивную рабочую среду, способствующую устойчивому развитию компании и повышению удовлетворенности персонала.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Заключение

Эмоциональное выгорание как сложный психологический феномен приобретает всё большую актуальность в современном мире, особенно в условиях высокоинтенсивных профессиональных сфер. Проведённое исследование позволило выявить важнейшие психологические особенности эмоционального выгорания среди аудиторов международных компаний, работающих в специфическом социально-экономическом контексте Казахстана.

Результаты эмпирического анализа, основанного на данных Maslach Burnout Inventory (MBI) и авторского опросника, продемонстрировали высокую степень распространённости симптомов эмоционального выгорания среди аудиторов. Эти результаты подчёркивают необходимость детального изучения и анализа факторов, способствующих возникновению данного состояния в корпоративной среде Казахстана, а также требуют принятия конкретных практических мер со стороны работодателей для профилактики и снижения рисков эмоционального выгорания среди сотрудников.

Наиболее выраженным компонентом эмоционального выгорания оказался фактор эмоционального истощения, который сопровождался проявлениями деперсонализации и снижением чувства профессиональной эффективности. Эмоциональное истощение выступает ключевым фактором, инициирующим и усиливающим проявления других компонентов эмоционального выгорания. В выборке аудиторов международных компаний наиболее высокий уровень эмоционального истощения был выявлен среди молодых специалистов в возрасте 25–30 лет, имеющих стаж работы от одного до трёх лет. Это подтверждает выводы

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

международных исследований о том, что молодые сотрудники являются наиболее уязвимой категорией в контексте развития профессионального выгорания.

Кроме того, результаты исследования показали, что существенным фактором, способствующим развитию эмоционального истощения аудиторов, является высокая интенсивность работы в сочетании с постоянными сверхурочными часами и отсутствием достаточного времени на восстановление и отдых, особенно в период подготовки и сдачи годовой финансовой отчетности.

Анализ специфических условий труда аудиторов выявил ряд стресс-факторов: высокую интенсивность работы в периоды отчетности, жесткие и ограниченные сроки выполнения задач, высокую степень личной ответственности за результаты работы, недостаточный уровень организационной поддержки и ограниченные возможности сотрудников влиять на рабочие процессы. Все эти факторы усиливают дисбаланс между предъявляемыми требованиями и доступными ресурсами сотрудников, что согласуется с положениями модели «Требования–Ресурсы» (JD-R).

Использование модели JD-R в качестве теоретической основы анализа результатов позволило объяснить, каким образом чрезмерные рабочие требования (нагрузка, стресс, временные ограничения) при недостаточном уровне доступных ресурсов (например, поддержки коллег, признания профессиональных достижений и возможностей карьерного развития) способствуют формированию и развитию эмоционального выгорания. Таким образом, применённая модель помогла глубже раскрыть механизмы влияния специфических условий труда аудиторов на их эмоциональное состояние и профессиональное самочувствие.

Значимым фактором развития эмоционального выгорания также стало нарушение трудовых прав сотрудников. Несмотря на наличие в Трудовом кодексе

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Республики Казахстан норм, ограничивающих продолжительность сверхурочной работы и предусматривающих её обязательную компенсацию, на практике были выявлены регулярные случаи неоплачиваемых переработок без официального оформления. Такие нарушения усугубляют ощущение несправедливости среди сотрудников и приводят к ускорению процессов эмоционального истощения и профессионального выгорания.

Анализ международного опыта профилактики и борьбы с эмоциональным выгоранием в крупных консалтинговых и аудиторских компаниях показал, что такие компании, как McKinsey & Company, Boston Consulting Group, Bain & Company и Grant Thornton International активно внедряют комплексные программы, направленные на поддержание благополучия сотрудников. Подобные программы включают меры по организации гибких рабочих графиков, развитие культуры признания профессиональных достижений, проведение тренингов по управлению стрессом и поддержанию психологического здоровья, а также формирование атмосферы психологической безопасности и доверия внутри коллективов. Такой опыт может быть полезен для разработки и реализации аналогичных инициатив в Казахстане с целью профилактики эмоционального выгорания среди аудиторов.

На основании проведенного исследования были сформулированы следующие практические рекомендации для международных компаний, действующих на территории Казахстана:

- Оптимизация и рациональное распределение рабочих задач с учетом индивидуальных особенностей и возможностей сотрудников, чтобы минимизировать риски перегрузки и переработок.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Внедрение гибких графиков работы и возможности удаленного формата работы в периоды повышенных нагрузок, особенно в сезон отчетности, что позволит сотрудникам эффективнее восстанавливаться и снизит общий уровень стресса.

- Организация систематической психологической поддержки сотрудников, включая доступ к программам психологического консультирования и коучинга для оперативной помощи в стрессовых ситуациях.

- Создание и поддержание прозрачной и понятной для сотрудников системы признания профессиональных заслуг и карьерного продвижения, что будет способствовать мотивации и удержанию персонала.

- Регулярный мониторинг и оценка эмоционального состояния сотрудников с использованием стандартизированных методик, чтобы своевременно выявлять признаки эмоционального выгорания и принимать соответствующие меры профилактики.

- Строгое соблюдение норм трудового законодательства в области регулирования продолжительности рабочего дня, предоставления оплачиваемых сверхурочных часов и обеспечения права на полноценный отдых.

Ключевым элементом в профилактике эмоционального выгорания является развитие поддерживающей корпоративной культуры. Руководству организаций следует активно внедрять и продвигать внутрикорпоративные ценности уважения, справедливости, заботы о сотрудниках и признания их вклада в общее дело компании. Особое внимание необходимо уделять развитию мягких навыков (soft skills), включая управление временем, эмоциональную устойчивость, эффективную коммуникацию и навыки саморегуляции у сотрудников всех уровней.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Эффективным направлением профилактики профессионального выгорания также является внедрение программ и тренингов по развитию осознанности (mindfulness) и повышению жизнестойкости (resilience). Эмпирические данные подтверждают, что подобные практики способствуют снижению уровня профессионального стресса и эмоционального истощения, а также усиливают чувство удовлетворенности сотрудников своей работой и жизнью в целом.

Не менее важным является создание в организации атмосферы психологической безопасности. Сотрудники должны иметь возможность открыто обсуждать свои эмоциональные трудности и переживания, получая необходимую поддержку от руководства и коллег. Для этого руководителям важно овладеть навыками эмоционального лидерства, научиться распознавать ранние симптомы эмоционального выгорания и своевременно оказывать сотрудникам необходимую психологическую и профессиональную помощь.

Социальная значимость проведённого исследования заключается в выявлении взаимосвязи между уровнем профессионального выгорания сотрудников и общими экономическими показателями компании и страны в целом. Высокий уровень эмоционального выгорания оказывает негативное влияние на производительность труда, качество оказываемых услуг и общий уровень удовлетворённости сотрудников своей профессиональной деятельностью. Как следствие, возрастает текучесть кадров, увеличиваются затраты компаний на подбор и обучение новых специалистов, что в конечном итоге негативно сказывается на экономической устойчивости и конкурентоспособности организаций, а также на позиции Казахстана на международном рынке.

Поставленные цели исследования были реализованы в полном объёме:

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Выявлены основные психологические характеристики эмоционального выгорания среди аудиторов международных компаний, работающих в Казахстане.
- Определены организационные и индивидуальные факторы риска, способствующие развитию эмоционального выгорания.
- Подтверждена эффективность и релевантность модели «Требования–Ресурсы» (JD-R) для объяснения механизмов формирования эмоционального выгорания в условиях казахстанского корпоративного контекста.
- Разработаны конкретные практические рекомендации для профилактики и минимизации последствий профессионального выгорания.
- Обоснована необходимость комплексного подхода к решению проблемы эмоционального выгорания, включающего как меры на уровне организации, так и совершенствование государственной политики.

Таким образом, на все поставленные исследовательские вопросы были получены конкретные эмпирически подтверждённые ответы. Результаты проведённого исследования могут быть использованы в качестве научной основы для разработки и реализации стратегий корпоративного благополучия сотрудников, а также для совершенствования государственной политики в области охраны труда и психологического здоровья работников.

Перспективными направлениями дальнейших научных исследований являются:

- Организация и проведение лонгитюдных исследований с целью оценки динамики и изменений уровня эмоционального выгорания у сотрудников в течение продолжительного периода времени.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Анализ влияния различных типов организационной культуры и стилей руководства на формирование и развитие эмоционального выгорания сотрудников.

- Изучение особенностей эмоционального выгорания сотрудников в условиях активной цифровизации бизнеса и распространения гибридных форм занятости.

- Разработка и валидизация новых диагностических инструментов, адаптированных к особенностям казахстанского культурного и профессионального контекста.

- Оценка эффективности и результативности программ корпоративного благополучия, внедрённых в практику международных и локальных компаний.

Таким образом, проведённое исследование вносит важный вклад в развитие научного понимания проблемы профессионального выгорания аудиторов международных компаний в Казахстане. Оно подтверждает необходимость интеграции программ корпоративного благополучия в стратегии развития компаний и подчёркивает важность обеспечения эмоционального здоровья сотрудников как одного из ключевых элементов устойчивого развития бизнеса.

Эмоциональное благополучие сотрудников становится неотъемлемой частью долгосрочной стратегии компаний, а профилактика эмоционального выгорания представляет собой важную задачу не только для подразделений по работе с персоналом, но и для всей системы корпоративного управления. В условиях усиления глобальной конкуренции и ускорения изменений на международном рынке забота о психическом здоровье и эмоциональном состоянии сотрудников становится обязательным условием устойчивости, инновационности и успешности организаций.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

**Список использованных источников**

1. Aoife, J., Tawiah, F., McGroary, C., & Osei-Tutu, A. (2025). *Burnout among auditors in the post-COVID-19 era: A systematic review using the job demands-resources model. Journal of Accounting and Organizational Change*, 10(2), 102-121
2. Bakker, A. B. (2011). An evidence-based approach to positive psychology: The JD-R model. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 689–713.
3. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands–Resources model: State of the art. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 30(3), 309–328.
4. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Job Demands–Resources theory. В книге: *Современные теории организационного поведения* (стр. 47–72).
5. Bianchi, R., Vergunst, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2022). Severity of burnout among professionals: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Occupational Health*, 64(1), e12329.
6. Chalikkandy, S., Alhifzi, R. S. A., Asiri, M. A. Y., Alshahrani, R. S. A., Saeed, W. N. A., & Alamri, S. G. (2022). Burnout and its relation to emotion dysregulation and social cognition among female interns and undergraduate dental students at King Khalid University. *Applied Sciences*, 12(3), 1588.
7. Chan, D. W. (2006). Burnout and mental health of teachers in Hong Kong. *School Psychology International*, 27(1), 31–44.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

8. Chen, M. M., Wu, T. Y., Chang, C. S., & Lin, C. P. (2022). Nurses' emotional burnout: A cross-sectional nationwide survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 6098.
9. Childs, J. H., & Stoeber, J. (2012). Do you want me to be perfect? Two longitudinal studies on socially prescribed perfectionism, stress and burnout in the workplace. *Work & Stress*, 26(4), 347–364.
10. Corbeanu, A., Iliescu, D., Ion, A., & Spînu, R. (2023). *The link between burnout and job performance: A meta-analysis. European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(4), 599–616.
11. Danudoro, I. A. S., Zamralita, N. D., & Lie, D. (2021). The effect of job demands on burnout with work resources as moderating variable in external auditors. *Psychology and Education Journal*, 58(2)
12. Deloitte. (2023). *Global Human Capital Trends 2023: Shaping the future for prosperity*.
13. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources model of occupational burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
14. European Parliament and Council Directive 2003/88/EC. (2003). *Directive 2003/88/EC concerning certain aspects of the organisation of working time*.
15. EY Foundation. (2024). *Pulse of the Profession*.
16. Fair Labor Standards Act of 1938, 29 U.S.C. § 201 et seq. (1938).
17. Fair Work Act 2009 (Australia). Australian Government.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

18. Fisher, R. L., Hageman, A. M., & West, T. D. (2023). Academic burnout and perfectionism among accounting students: The indirect effect of cognitive anxiety. *Accounting Education*, 32(6), 569–591.
19. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
20. Gallup. (2022). State of the Global Workplace 2022 Report: Employee Engagement and Wellbeing.
21. Gallup. (2024). State of the Global Workplace Report.
22. Harari, D., Swider, B. W., Steed, L. B., & Breidenthal, A. P. (2018). Is perfect good? A meta-analysis of perfectionism in the workplace. *Journal of Applied Psychology*, 103(10), 1121–1144.
23. Hewitt, P. L., & Flett, G. L. (2002). Perfectionism and stress processes in psychopathology. In G. L. Flett & P. L. Hewitt (Eds.), *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (pp. 255–284). American Psychological Association.
24. Hill, A. P., & Curran, T. (2016). Multidimensional perfectionism and burnout: A meta-analysis. *Personality and Social Psychology Review*, 20(3), 269–288.
25. Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421.
26. IFAC. (2023). Global Salary Survey.
27. Inceoglu, I., Thomas, G., Chu, C., Plans, D., & Gerbasi, A. (2018). Leadership behavior and employee well-being: An integrated review and a future research agenda. *The Leadership Quarterly*, 29(2), 179–202.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

28. Kim, H. K., & Tanaka, S. (2023). The influence of coping strategies, social support, and self-efficacy on burnout among Korean social workers. *Asian Journal of Social Psychology*, 26(1), 169–181.
29. Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E., & Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192–207.
30. Lee, Y. M., & Kim, H. R. (2023). Performance pressure and mental health among finance workers in Korea: A cross-sectional study. *Epidemiology and Health*, 45, e2023099.
31. Mary Christie Institute. (2023). *The mental health and wellbeing of young professionals survey*. <https://marychristieinstitute.org/wp-content/uploads/2023/01/The-Mental-Health-and-Wellbeing-of-Young-Professionals-Survey.pdf>
32. Ministry of Labour and Social Protection of the Republic of Kazakhstan. (2023). Обзор рынка труда.
33. Ministry of National Economy of the Republic of Kazakhstan. (2023). Основные показатели социально-экономического развития Республики Казахстан.
34. PwC. (2023). Будущее работы.
35. Rao, M., & Li, Q. (2024). Why don't they speak up? Exploring the paradox of employee silence in organizations. *Asian Journal of Social Psychology*, 27(1), 259–274.
36. Rotenstein, L. S., Torre, M., Ramos, M. A., Rosales, R. C., Guille, C., Sen, S., & Wiegand, D. A. (2018). Prevalence of burnout among physicians: A systematic review. *JAMA*, 320(11), 1131–1140.
37. Schaufeli, W. B. (2017). Burnout in the helping professions. В книге: *Burnout and Compassion Fatigue* (стр. 183–204). Springer, Cham.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

38. Schaufeli, W. B. (2023). The Job Demands-Resources model. В книге: *The New Encyclopedia of Organizational Behaviour* (стр. 1–8). Edward Elgar Publishing.
39. Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
40. Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources model: 2001–2010. В книге: *Work and Organizational Psychology* (стр. 43–68). Psychological Press.
41. Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Bakker, A. B. (2022). Dr Jekyll and Mr Hyde: On the Janus face of job demands and job resources. *Asian Journal of Applied Psychology*.
42. Scholten, E., & Van der Meer, P. (2023). Burnout and emotional labor. В книге: *Burnout Research* (стр. 139–154). Routledge.
43. Sonnentag, S., & Fritz, C. (2023). Recovery from job stress. В книге: *The New Encyclopedia of Occupational Health and Safety* (стр. 1–7). International Labour Organization.
44. Taris, T. W., Beckers, D. G., Verhoeven, L. C., Geurts, S. A., Kompier, M. A., & Schaufeli, W. B. (2017). Developing the Job Burnout Scale: Initial evidence of reliability and construct validity. *Work & Stress*, 31(3), 213–235.
45. Taris, T. W., Van Beek, I., & Schaufeli, W. B. (2020). Success is not enough: A longitudinal study on the role of workload, autonomy, and achievement orientation in burnout. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 48–57.
46. WHO. (2019). *ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics*. World Health Organization.
47. Трудовой кодекс Республики Казахстан. (2015).

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Приложение №1

Уважаемый Респондент!

*Мы обращаемся к вам с просьбой принять участие в исследовании, связанном с темой "Исследование психологических особенностей эмоционального выгорания у сотрудников организации". Ваше участие в этом исследовании имеет важное значение для расширения наших знаний в области эмоционального выгорания и может способствовать разработке стратегий предотвращения и борьбы с этим явлением.*

*Ваше мнение и опыт являются ценными и помогут нам получить более полное понимание факторов, влияющих на эмоциональное состояние и благополучие сотрудников. Пожалуйста, уделите время на заполнение предложенного опроса.*

*Необходимо пройти по ссылкам:*

[Опрос / Сауалнама](#)

[Опросник выгорания Маслач. \(англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. MBI\)](#)

*Ваши ответы будут обработаны конфиденциально, и результаты исследования будут использованы исключительно в научных целях. Благодарим вас за ваше участие и вклад в нашу работу. Заполнение опроса у вас займет 15-20 минут.*

Благодарю Вас за участие!

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Приложение №2

**Вопросы:**

1. Ваш возраст:

- до 25 лет
- 25-34 года
- 35-44 года
- 45-54 года
- 55 лет и старше

2. Ваш пол:

- Мужчина
- Женщина
- Предпочитаю не отвечать

3. Стаж работы в текущей организации:

- Менее года
- 1-3 года
- 4-6 лет
- 7-10 лет
- Более 10 лет

4. Должность (опишите коротко):

(Открытый вопрос)

Ответ: \_\_\_\_\_

5. Как часто вы чувствуете себя эмоционально опустошенным в конце рабочего дня?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

6. Насколько часто у вас возникает ощущение, что вам не хватает энергии для выполнения повседневных обязанностей на работе?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

7. Бывает ли, что вы чувствуете физическое истощение уже в начале рабочего дня?

- Никогда

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

8. Чувствуете ли вы, что ваша работа требует от вас слишком много эмоциональных усилий?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

9. Как часто вы просыпаетесь с мыслью о том, что не хотите идти на работу?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

10. Чувствуете ли вы, что стали менее отзывчивыми и сочувствующими к своим коллегам или клиентам?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

11. Замечаете ли вы, что стали воспринимать людей, с которыми работаете, как объекты, а не как личности?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

12. Часто ли у вас возникает чувство, что вы стали более негативными по отношению к своей работе?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

13. Насколько часто вы чувствуете себя изолированным или отчужденным от своих коллег?

- Никогда

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

14. Испытываете ли вы трудности в общении с клиентами или коллегами из-за чувства эмоционального выгорания?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

15. Чувствуете ли вы, что утратили мотивацию и интерес к своей работе?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

16. Как часто у вас возникает ощущение, что ваши профессиональные достижения недооценены?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

17. Замечаете ли вы, что стали менее уверенными в своих профессиональных способностях?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

18. Часто ли вы чувствуете, что ваши усилия на работе не приносят ощутимых результатов?

- Никогда
- Редко
- Иногда
- Часто
- Всегда

19. Насколько часто у вас возникает чувство разочарования в вашей карьере?

- Никогда
- Редко

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

- Иногда
- Часто
- Всегда

20. В какой период времени в году вы обычно испытываете наибольшую рабочую нагрузку?

- В начале года (январь-февраль)
- В период весенних-летних месяцев (март-июнь)
- В летние месяцы (июль-август)
- В осенне-зимние месяцы (сентябрь-декабрь)
- В течение всего года равномерно

21. Пожалуйста, укажите, в какие периоды времени вы испытываете наибольшую нагрузку в ходе выполнения следующих видов работы:

- В период отчетности
- В период сбора и анализа данных
- В период планирования
- В период участия на тренингах и семинарах
- В течение всего года равномерно, без значительных изменений

22. Пожалуйста, укажите, до какого времени продления вашего рабочего дня, при условии стандартного графика работы с 9:00 до 18:30, вы считаете, что для вас становится чрезмерной нагрузкой:

- с 9:00 до 19:30
- с 9:00 до 20:00
- с 9:00 до 20:30
- с 9:00 до 21:00
- с 9:00 до более 21:00

23. Есть ли у вас предложения по улучшению условий труда на вашем рабочем месте? (Открытый вопрос)

Ответ: \_\_\_\_\_

24. Как вы обычно справляетесь со стрессом на работе? (Открытый вопрос)

Ответ: \_\_\_\_\_

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

### Приложение №3

#### Опросник выгорания Маслач. Шкала - Эмоциональное истощение.

Опросник выгорания (перегорания) Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, сокр. МВИ) - тестовая методика, предназначенная для диагностики профессионального выгорания.

#### Инструкция

Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Выберите одну из позиций:

"Никогда"

«Очень редко»;

«Редко»

«Иногда»;

«Часто»;

«Очень часто»;

«Каждый день».

---

1. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.
2. После работы я чувствую себя как «выжатый лимон».
3. Утром я чувствую усталость и нежелание идти на работу.
4. Я хорошо понимаю, что чувствуют мои подчиненные и коллеги, и стараюсь учитывать это в интересах дела.
5. Я чувствую, что общаюсь с некоторыми подчиненными и коллегами как с предметами (без теплоты и расположения к ним).
6. После работы на некоторое время хочется уединиться от всех и всего.
7. Я умею находить правильное решение в конфликтных ситуациях, возникающих при общении с коллегами.
8. Я чувствую угнетенность и апатию.
9. Я уверен, что моя работа нужна людям.
10. В последнее время я стал более «черствым» по отношению к тем, с кем работаю
11. Я замечаю, что моя работа ожесточает меня.
12. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.
13. Моя работа все больше меня разочаровывает.
14. Мне кажется, что я слишком много работаю.

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

15. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими подчиненными и коллегами.
16. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.
17. Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе.
18. Во время работы я чувствую приятное оживление.
19. Благодаря своей работе я уже сделал в жизни много действительно ценного.
20. Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня в моей работе.
21. На работе я спокойно справляюсь с эмоциональными проблемами.
22. В последнее время мне кажется, что коллеги и подчиненные все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

### **Интерпретация:**

Ответы испытуемого оцениваются следующим образом:

- 0 баллов - «Никогда»;
- 1 балл - «Очень редко»;
- 2 балла - «Редко»;
- 3 балла - «Иногда»;
- 4 балла - «Часто»;
- 5 баллов - «Очень часто»;
- 6 баллов - «Каждый день».

За каждый ответ начисляются баллы в соответствии с ключом.

### **Оценка уровней выгорания**

Низкий уровень 0-15, средний уровень – 16-24, высокий уровень – 25 и больше

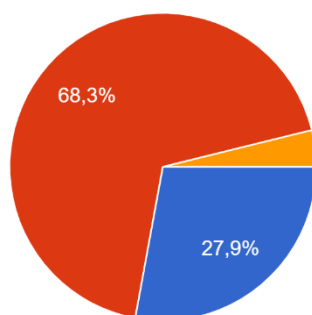
# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## Приложение №4

### Ответы на вопросы по собственной методике

1. Ваш возраст / Сіздің жасыңыз

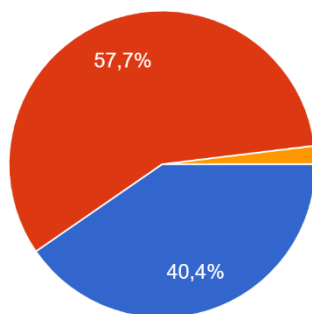
104 ответа



- до 25 лет / 25 жасқа дейін
- 25-34 года / 25-34 жас
- 35-44 года / 35-44 жас
- 45-54 года / 45-54 жас
- 55 лет и старше / 55 жас және одан жоғары

2. Ваш пол / Сіздің жынысыңыз:

104 ответа

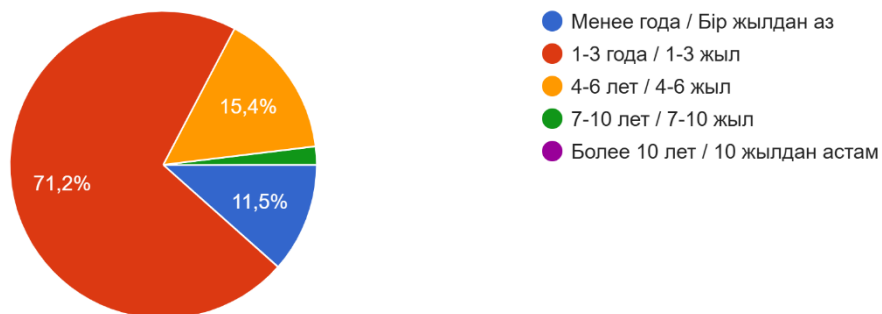


- Мужчина / Ер
- Женщина / Әйел
- Предпочитаю не отвечать / Жауап бермегенді жөн көремін

## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

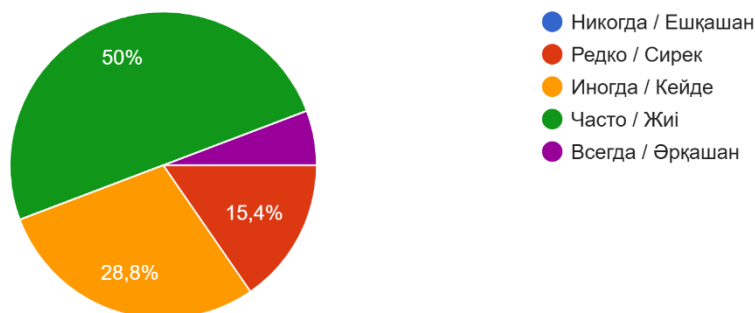
### 3. Стаж работы в текущей организации / Сіздің ұйымдағы жұмыс өтіліңіз

104 ответа



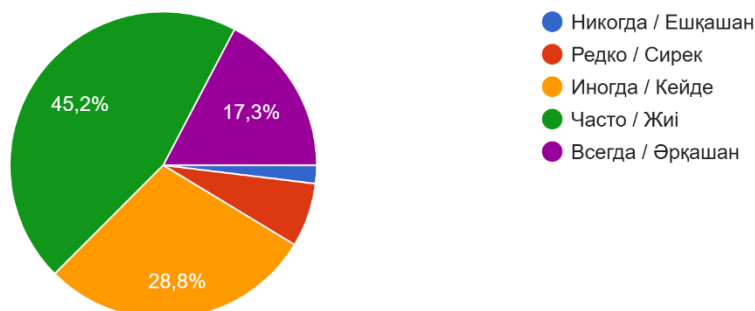
### 5. Как часто вы чувствуете себя эмоционально опустошенным в конце рабочего дня? / Жұмыс күнінің соңында сіз қаншалықты жиі эмоционалды күйзеліске ұшырайсыз?

104 ответа



### 6. Насколько часто у вас возникает ощущение, что вам не хватает энергии для выполнения повседневных обязанностей на работе? / Жұмы...спейтіндей сезіну қаншалықты жиі кездеседі?

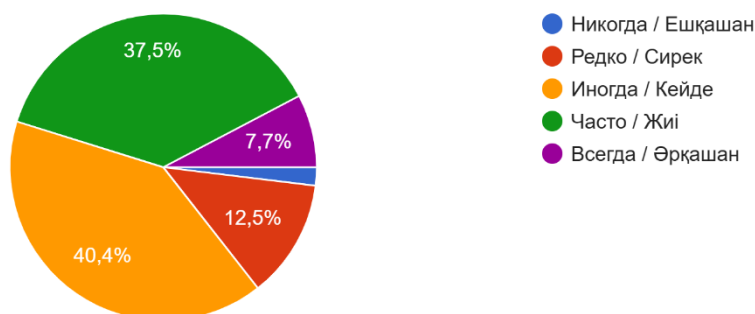
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

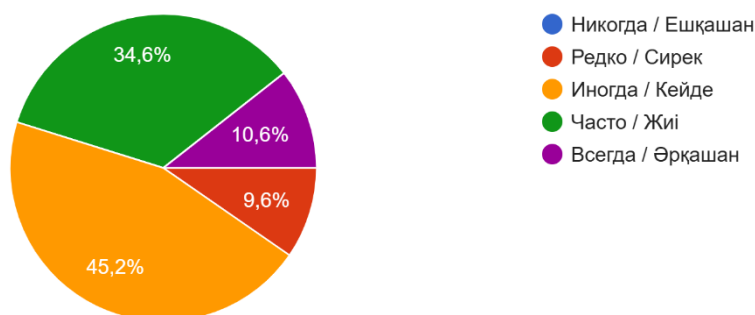
7. Бывает ли, что вы чувствуете физическое истощение уже в начале рабочего дня? / Сіз жұмыс күнінің басында физикалық шаршауды сезінесіз бе?

104 ответа



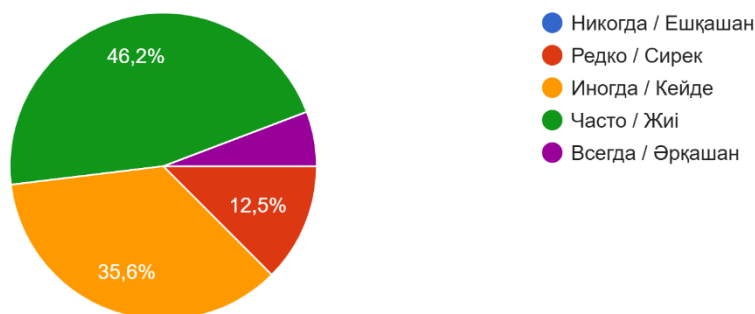
8. Чувствуете ли вы, что ваша работа требует от вас слишком много эмоциональных усилий? / Сіздің жұмысыңыз сізден тым көп эмоционал... күш жұмсауды қажет етеді деп ойлайсыз ба?

104 ответа



9. Как часто вы просыпаетесь с мыслью о том, что не хотите идти на работу? / Сіз жұмысқа барғыңыз келмейтіні туралы оймен қаншалықты жиі оянасыз?

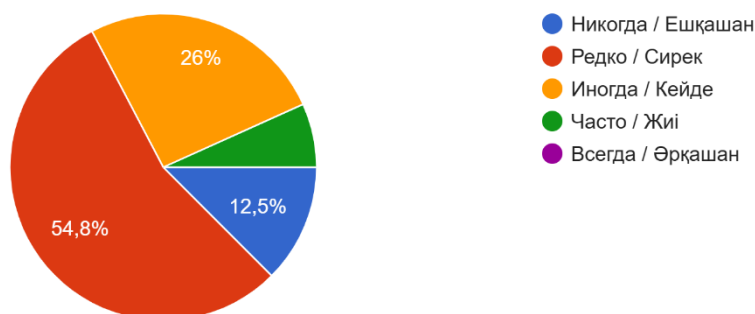
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

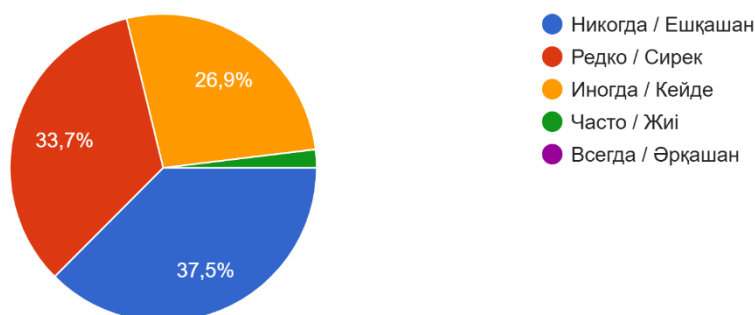
10. Чувствуете ли вы, что стали менее отзывчивыми и сочувствующими к своим коллегам или клиентам? / Сіз өзіңіздің әріптестеріңізге...п беріп, жанашырлық танытқандай сезінесіз бе?

104 ответа



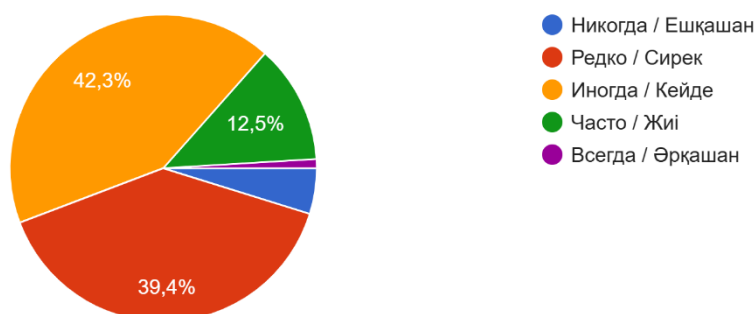
11. Замечаете ли вы, что стали воспринимать людей, с которыми работаете, как объекты, а не как личности? / Сіз жұмыс істейтін адамд...тінде қабылдай бастағаныңызды байқайсыз ба?

104 ответа



12. Часто ли у вас возникает чувство, что вы стали более негативными по отношению к своей работе? / Сіз өзіңіздің жұмысыңызға деген негативті сезімді жиі сезінесіз бе?

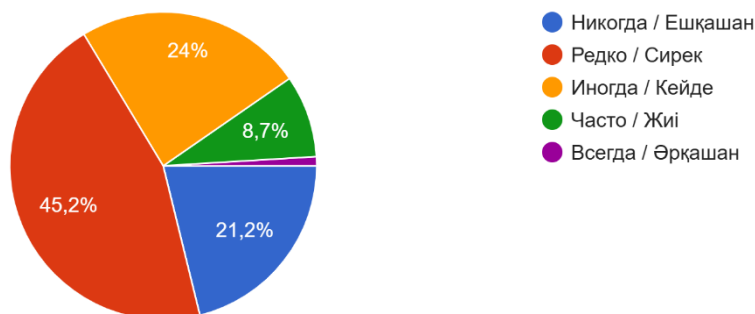
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

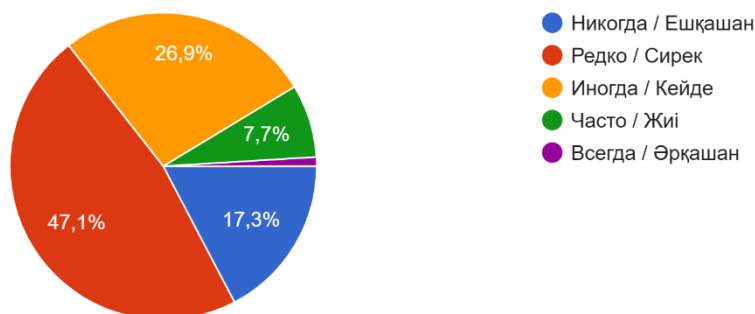
13. Насколько часто вы чувствуете себя изолированным или отчужденным от своих коллег?  
/ Сіз өзіңіздің әріптестеріңізден қаншалықт...ғаныңызды немесе алыстағаныңызды сезінесіз?

104 ответа



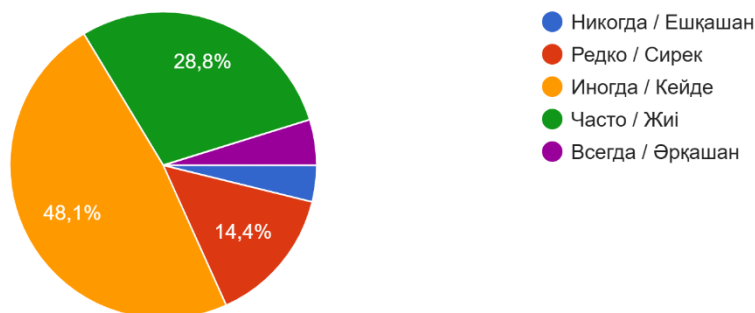
14. Испытываете ли вы трудности в общении с клиентами или коллегами из-за чувства эмоционального выгорания?  
/ Сіз эмоционалд...нас жасауда қиындықтарға тап болдыңыз ба?

104 ответа



15. Чувствуете ли вы, что утратили мотивацию и интерес к своей работе?  
/ Сіз өзіңіздің жұмысыңызға деген ынта мен қызығушылықты жоғалтқандай сезінесіз бе?

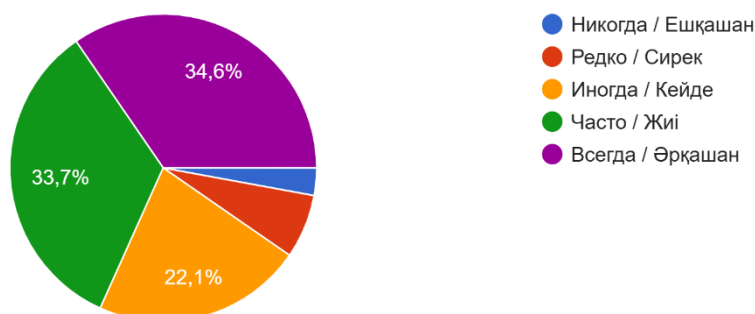
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

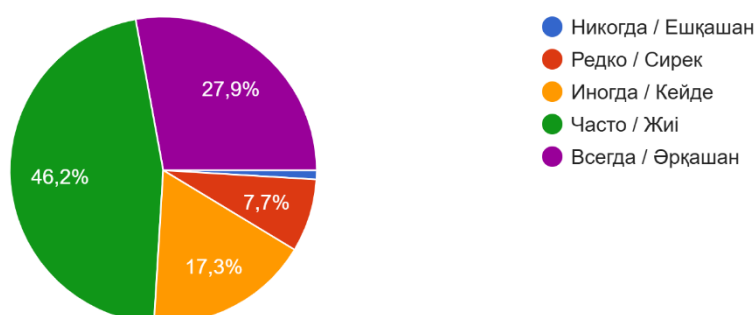
16. Как часто у вас возникает ощущение, что ваши профессиональные достижения недооценены? / Сіздің кәсіби жетістіктеріңіз қаншалықты жиі бағаланбайды?

104 ответа



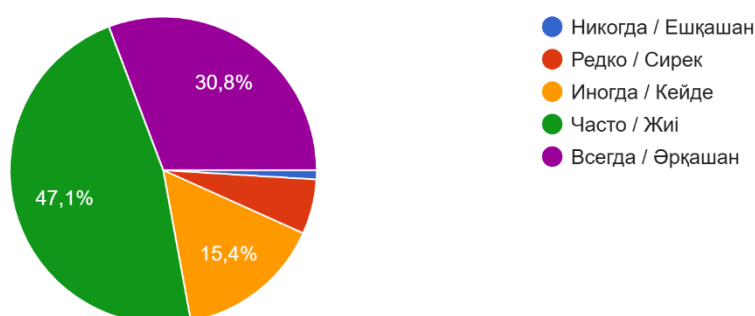
17. Замечаете ли вы, что стали менее уверенными в своих профессиональных способностях? / Сіз өзіңіздің кәсіби қабілеттеріңізге сенімді емес екеніңізді байқайсыз ба?

104 ответа



18. Часто ли вы чувствуете, что ваши усилия на работе не приносят ощутимых результатов? / Жұмыстағы күш-жігеріңіз айтарлықтай нәтиже бермейтінін жиі сезесіз бе?

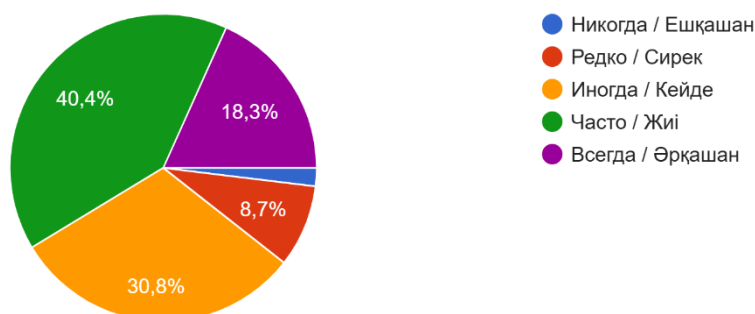
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

19. Насколько часто у вас возникает чувство разочарования в вашей карьере? / Сіздің мансабыңыз туралы қаншалықты жиі көңілсіздік сезімі бар?

104 ответа



20. В какой период времени в году вы обычно испытываете наибольшую рабочую нагрузку? / Жылдың қай мезгілінде сіз әдетте ең көп жұмыс жүктемесін сезінесіз?

104 ответа



21. Пожалуйста, укажите, в какие периоды времени вы испытываете наибольшую нагрузку в ходе выполнения следующих видов работы / Келе... ең көп жүктемені сезінетініңізді көрсетіңіз:

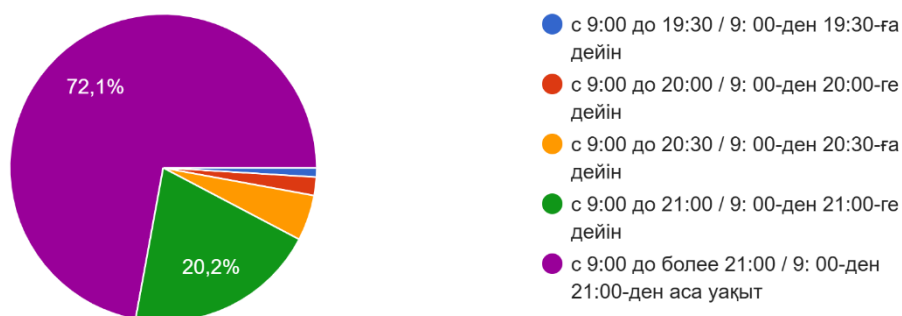
104 ответа



## ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

22. Пожалуйста, укажите, до какого времени продления вашего рабочего дня, при условии стандартного графика работы с 9:00 до 18:30,...ін шамадан тыс жүктеме болады деп ойлайсыз:

104 ответа



23. Есть ли у вас предложения по улучшению условий труда на вашем рабочем месте? / Сіздің жұмыс орныңыздағы жұмыс жағдайын жақсарту бойынша ұсыныстарыңыз бар ма?

104 ответа

1. -
2. нет
3. нет
4. Никаких
5. не знаю
6. поднять зарплату
7. Нет
8. никак
9. Создание комфортной атмосферы
10. Предложил бы нормальные условия, чтобы ничего не мешало работать
11. Оптимизировать задачи
12. Возможность удаленной работы
13. Зарплату увеличить, поддержать команду
14. Увеличить оклад
15. Добавить некие удобства
16. Предлагаю четко разграничить рабочее и личное время
17. Увеличение зарплаты
18. дать больше отдохнуть
19. Больше поддержки от руководства
20. Ввести больше перерывов
21. сократить рабочие часы
22. Сократить рабочий день на 1-2 часа в определенные дни
23. часто выдавать премию
24. нет идей
25. Уменьшить высокие нагрузки

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

26. оценить труд сотрудников достойно
27. Разнообразить атмосферу рабочего места
28. Повышение зарплаты, нормированные рабочие часы
29. Улучшение коммуникации между сотрудниками и руководством
30. Расширить команду для делегирования задач, тем самым уменьшить объем работы на каждого. На кухне сделать больше мест. Сделать бесплатные завтраки
31. Платить за переработанные услуги
32. Жалақыны көтеру
33. Поднять заработную плату
34. выдать премию
35. больше платить
36. Нет
37. Прекратить давать короткие дедлайны
38. больше заботы о сотрудниках со стороны менеджмента  (бонусы, away day, и другие корпоративы)
39. Увеличение заработной платы
40. Снизить продолжительность рабочего дня
41. Введение гибкого графика
42. оптимизировать работу сотрудников
43. тайный опросник жалоб
44. Перейти на гибкий график
45. Укоротить рабочие часы
46. не ставить чрезмерно короткие дедлайны для сдачи работ. если даже будут переработки, оплачивать их соответственно
47. Руководству заниматься нормальным тайм-менеджментом, чтобы потом не сидеть до трёх утра
48. уменьшить нагрузку на сотрудников
49. Ремонт офиса, сделать больше рабочих зон
50. уменьшить количество рабочих дней
51. Увеличение зп  и уменьшение рабочего времени
52. Поднять зарплату
53. делать короткие паузы для восстановления сил
54. Достойно оценить труд
55. Поднять заработную плату
56. Ремонт керек зданияға
57. Увеличение заработной платы
58. Нету
59. Платить за переработки
60. удлинить дедлайны
61. Перейти на гибкий график
62. снизить трудность задач
63. Не знаю
64. Сократить ненужные собрания
65. никаких
66. Запретить работу вне офиса

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

67. сделать много ивентов для сотрудников
68. нет предложений
69. Пересмотреть график
70. No comments
71. Повышение заработной платы

**24. Как вы обычно справляетесь со стрессом на работе? / . Сіз әдетте  
жұмыстағы стрессті қалай басқарасыз?**

104 ответа

1. -
2. Никак
3. никак
4. Переключаюсь на другую задачу
5. слушаю музыку
6. просто смирилась с этим
7. Сортировка задач по важности
8. Иногда просто встаю и выхожу на улицу
9. Наливаю себе чай
10. Устроить мини-перерыв
11. —
12. Пью кофе, выхожу на перекур с коллегами
13. заедаю стресс
14. Даю себе передышку
15. Заедаю все сладким
16. ем
17. никак
18. ем,сплю
19. слушаю музыку, пью чай
20. Хорошим сном
21. Притворяюсь, что занята важным
22. слушаю музыку, ем вкусную еду
23. смотрю нарезки фильмов
24. читаю
25. Отпуск
26. Нет
27. охлаждаюсь холодной водой
28. Слушаю подкасты
29. сплю немного
30. Пью кофе
31. ем многое
32. Смотрю мемы
33. спаать
34. Никак. Просто переживаю и отхожу.
35. Курю
36. Сплю
37. сплю

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

38. спать
39. Ем не полезную еду
40. Сладости, сон и кофе. Еще помогает общение с командой и другими коллегами
41. Не бояться сказать "нет" лишним задачам, если они не твои
42. Просмотр чего-то расслабляющего
43. слушаю музыку постоянно
44. Четко разделяю работу и отдых: если день закончен, то он закончен
45. Максимально стараюсь отдыхать в выходные либо выходить гулять с друзьями
46. Хвалю коллег чтобы была хорошая атмосфера
47. Обсуждаю некие интересы с друзьями и коллегами
48. заедаю стресс сладким или фаст фудом или же алкоголь)
49. Ем, слушаю музыку
50. кофе-брейк
51. Делю задачи, в перерывах отвлекаюсь на мой сети, на коллег, на общение
52. вести беседы между коллегами
53. Отоспаться на выходных
54. поесть еды
55. Поесть немного
56. притворяюсь занятым
57. жалуясь коллегам
58. Смотрю интересные видео в соц сетях
59. Ем
60. Кофе и сладкое
61. Слушаю музыку, стараюсь работать с коллегами, делегировать задачи внутри команды
62. После работы провожу время с семьей или друзьями
63. Выхожу покурить
64. Мне помогают сладости
65. разряжаю обстановку с коллегами
66. Поесть + кофе
67. Иду за кофе
68. Выговориться другу или коллеге
69. ничего не делаю
70. общаюсь с коллегами
71. No comments
72. Мотивирую себя

# ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

## Приложение №5

### КОМИТЕТ ПО НАУКЕ ВГШ



#### ПРОТОКОЛ №19 Онлайн голосования Комитета по Науке ВГШ

**Дата:** 26.02.2025

**Председатель:** Сагитова Р.Р.

**Члены Комитета:** Айкенова А., Ахметова И., Ашикбаева Ж., Бабаева Ю., Байнова О., Вессельская К., Емельянова Е., Жаксылык А., Муканова А., Тулеубеков А., Шайхеслямова А.

**ПОВЕСТКА ДНЯ:**

1. Рассмотрение и утверждение инструментов сбора данных для научных исследований магистрантов 2-курса
2. Утверждение темы магистерской диссертации магистрантки 1-курса

1. Комитетом было рассмотрено 5 заявлений магистрантов направлений  
Переводческое дело: Темирбаев Дамир, Абылгазиева Молдир, Акынов Канат, Ким Артур  
Консультативная психология: Куаньшбаева Асем

Решения и комментарии голосующих членов комитета представлены в таблице (см. ниже).

<b>Решения голосующих членов комитета</b>	
Сагитова Р.	«ЗА»
Айкенова А.	«Не возражаю»
Ахметова И.	«Не возражаю»
Ашикбаева Ж.	
Бабаева Ю.	«Не возражаю»
Байнова О.	«ЗА»
Вессельская К.	«Не возражаю»
Жаксылык А.	«Не возражаю»
Емельянова Е.	
Муканова А.	«Не возражаю»
Тулеубеков А.	
Шайхеслямова А.	«ЗА»
<b>Решение:</b>	<b>«ЗА» - Утвердить инструменты сбор данных</b>

2. Комитетом также было рассмотрено заявление магистрантки 1-курса ОП  
Консультативная психология (профильное направление), Камалиден Акмарал, об  
утверждении темы магистерской диссертации и назначении ей научного  
руководителя. Решения и комментарии голосующих членов комитета представлены  
в таблице (см. ниже).

ИССЛЕДОВАНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ  
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

КОМИТЕТ ПО НАУКЕ ВГШ

Решения голосующих членов комитета	
Сагитова Р.	«ЗА»
Айкенова А.	«Не возражаю»
Ахметова И.	«Не возражаю»
Ашикбаева Ж.	
Бабаева Ю.	
Байнова О.	
Вессельская К.	«Не возражаю»
Жаксылык А.	«ЗА»
Емельянова Е.	
Муканова А.	«Не возражаю»
Туллубеков А.	
Шайхеслямова А.	«ЗА»
Решение:	«ЗА» - Утвердить тему и научного руководителя магистерской работы

Председатель КПН:



Сагитова Р.

Секретарь:



Шайхеслямова