

Тарасенко Дарья Владимировна

магистрант

Научный руководитель

Иванова Наталья Георгиевна

канд. психол. наук, доцент, доцент

ФГБОУ ВО «Красноярский государственный
педагогический университет им. В.П. Астафьева»

г. Красноярск, Красноярский край

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ ОФИСНЫХ РАБОТНИКОВ: РОЛЬ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ И СТИЛЯ РУКОВОДСТВА

***Аннотация:** в статье рассматривается феномен эмоционального выгорания офисных работников в контексте организационной культуры и стиля руководства. Представлен теоретический анализ подходов к пониманию выгорания, описаны ключевые концепции организационной культуры (Кэмерон и Куинн, Хофстеде, Шейн) и стилей лидерства (Басс, Аволио, Гоулман). Приводятся данные современных исследований, в том числе зарубежных, подтверждающие значимую роль организационной среды и лидерского поведения в профилактике или усилении симптомов выгорания.*

***Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, офисные работники, организационная культура, стиль руководства, лидерство, профилактика.*

По мнению К. Маслач и М. Лейтера, эмоциональное выгорание является одной из наиболее острых и актуальных проблем современной профессиональной среды. Особую уязвимость в этом контексте демонстрируют офисные сотрудники, регулярно сталкивающиеся с высокими когнитивными и эмоциональными нагрузками, ограниченной автономией, неясностью ролевых ожиданий и повышенными требованиями со стороны руководства [1]. Согласно классификации ВОЗ (2019), выгорание включено в Международную классификацию болезней (МКБ-11) как феномен, связанный с профессиональной деятельностью.

К. Маслач и М. Лейтер говорят, что выгорание включает три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение личных достижений [1]. Модель В.В. Бойко выделяет фазы: напряжение – резистенция – истощение [2]. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. в своих исследованиях фиксируют рост выгорания среди офисных сотрудников [3]. Серван К.Л. в своих трудах пишет, что к факторам риска относятся несоответствие между требованиями и ресурсами, дефицит признания, слабая обратная связь и организационная несправедливость [10]. Понимание причин и механизмов выгорания невозможно без учета личностных особенностей сотрудника и особенностей социально-психологического климата в организации. Э.В. Шефтелевич (2021) отмечает, что выгорание развивается по механизму «стресс – дезадаптация – истощение», при этом особую роль играют перфекционизм, внешняя мотивация, а также дефицит ресурсов восстановления [11].

С точки зрения когнитивно-поведенческого подхода, профессиональное выгорание рассматривается как следствие хронического дисбаланса между высокими требованиями рабочей среды и ограниченными ресурсами индивида для их преодоления, что подтверждается исследованиями, проведенными в сфере здравоохранения, о чем говорят Ван дер Хейден, Браун Махони и Сюй в своей статье в Международном журнале экологических исследований и общественного здравоохранения. Р.С. Лазарус, и С Фолкман считают, что нарушение баланса между усилиями и вознаграждением, слабая подкрепляющая обратная связь и отсутствие позитивной социальной оценки усугубляют субъективное переживание бессмысленности и утраты контроля над происходящим [9].

Согласно Б. Бассу и Б. Аволио, стиль руководства оказывает непосредственное влияние на климат в коллективе, уровень вовлеченности и стрессоустойчивости сотрудников. Их исследование показало, что трансформационный стиль, основанный на вдохновении, поддержке и развитии подчинённых, ассоциирован с более низким уровнем выгорания, тогда как транзакционный и авторитарный стили чаще способствуют отчуждению и эмоциональному истощению [6].

В организациях с культурой страха, где ошибки наказываются, сотрудники чаще испытывают тревогу, неуверенность и выгорание. Напротив, культура демократической поддерживающей организации способствует открытой коммуникации и снижению профессионального стресса.

Важно отметить, что культурные особенности могут варьироваться в зависимости от отрасли: в IT-среде чаще встречаются адхократические культуры, в банковском секторе – иерархические, а в маркетинге – рыночные. Эти различия важно учитывать при разработке интервенций.

Эмоциональное выгорание офисных работников обусловлено как индивидуальными, так и организационными факторами. Ключевую роль играют стиль руководства и культурные установки. Создание среды психологической безопасности, поддержка лидерства и внедрение превентивных программ – эффективные шаги к снижению выгорания и повышению благополучия сотрудников.

В результате анализа литературы, можно сделать выводы, что эмоциональное выгорание офисных работников обусловлено множественными факторами, среди которых решающее значение имеют стиль руководства и организационная культура. Современные данные подтверждают, что трансформационный и коучинговый стили, культура доверия, прозрачности и вовлеченности существенно снижают риск выгорания.

В условиях глобальных изменений и роста неопределенности особенно важно, чтобы организации инвестировали в благополучие сотрудников на системном уровне. Это включает пересмотр управленческих практик, диагностику культурных установок и внедрение научно обоснованных интервенций.

Превентивные меры, направленные на создание поддерживающей среды и развитие эмоционально компетентного лидерства, являются важнейшим фактором сохранения психологического благополучия сотрудников.

Список литературы

1. Маслач К. Выгорание. Новые подходы к преодолению / К. Маслач, М. Лейтер. – М.: Альпина Паблишер, 2016.

2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1996.
3. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2009.
4. Cameron K.S., Quinn R.E. (2011). Diagnosing and Changing Organizational Culture. Jossey-Bass.
5. Hofstede G. (2001). Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations. Sage Publications.
6. Bass B.M., Avolio B.J. (1994). Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership. Sage.
7. Van der Heijden B.I.J.M., Brown Mahoney C., Xu Y. (2017). Impact of job demands and resources on nurses' burnout and occupational turnover intention towards an age-moderated mediation model for the nursing profession. International Journal of Environmental Research and Public Health, 14 (5), 555.
8. Международная классификация болезней, 11-й пересмотр (МКБ-11) / Всемирная организация здравоохранения (ВОЗ). – 2019.
9. Lazarus R.S., Folkman S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Springer.
10. Servant R.K. Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness. Paulist Press. New York, 1977.
11. Шефтелевич Э.В. Психологические механизмы профессионального выгорания: концептуальные и эмпирические аспекты / Э.В. Шефтелевич // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2021. – №4.