

3 APPLIED PSYCHOLOGY AND RESEARCH ҚОЛДАНБАЛЫ ПСИХОЛОГИЯ ЖӘНЕ ЗЕРТТЕУЛЕР ПРИКЛАДНАЯ ПСИХОЛОГИЯ И ИССЛЕДОВАНИЯ

МРНТИ 15.81.29
УДК 159.99
JEL J28

<https://doi.org/10.46914/2959-3999-2025-1-4-30-39>

ЖАМБУТАЕВА Я.А.,*¹

магистрант.

*e-mail: yasminazhambutaeva@gmail.com

ORCID ID: 0009-0001-9736-4630

ШИХОВА О.М.,¹

к.б.н., ассоциированный профессор.

e-mail: olshikhova@gmail.com

ORCID ID: 0009-0006-4079-808X

ИВАНОВА А.В.,²

МБА, организационный психолог.

e-mail: aleksandra.ivanova2707@gmail.com

ORCID ID: 0009-0000-8504-1482

¹Университет «Туран»,

г. Алматы, Казахстан

²Информационно-консультационный

центр «Психометрика»,

г. Санкт-Петербург, Россия

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СОТРУДНИКОВ В КОНТЕКСТЕ КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ

Аннотация

Эмоциональное выгорание представляет собой психоэмоциональное истощение, возникающее вследствие длительного воздействия стрессоров в профессиональной деятельности. В последние десятилетия проблема выгорания стала особенно актуальной из-за роста темпов труда, изменений в характере занятости и усиления требований к работникам. Цель статьи – рассмотреть эмоциональное выгорание сотрудников с позиции влияния корпоративной культуры на его развитие и проявления. Работа основана на теоретическом анализе отечественных и зарубежных исследований, посвященных взаимодействию между компонентами корпоративной культуры и факторами выгорания. Показано, что корпоративная культура может выполнять как защитную функцию, снижая риск истощения, так и усиливать его, если она поощряет переутомление, чрезмерную интенсивность, отсутствие психологической поддержки и слабые нормы баланса между работой и личной жизнью. Использован структурно-функциональный подход, позволяющий выявить механизмы влияния ценностей, норм, климата и лидерских практик на эмоциональное состояние работников. Подчеркивается необходимость учитывать культурные и психологические особенности организации при разработке программ управления персоналом. Материал имеет научнотеоретическую направленность и может быть полезен HR специалистам, управленцам и исследователям в области организационной психологии.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, корпоративная культура, стресс, организация, профессиональная деятельность.

Введение

В условиях современной действительности, когда многозадачность воспринимается как естественная часть трудового процесса, работники все чаще сталкиваются с ситуацией, при которой выполнить запланированные задачи в рамках стандартного рабочего времени оказывается затруднительно. При этом возможность задерживаться после окончания рабочего дня для завершения дел также не всегда имеется. Подобные обстоятельства нередко приводят к ощущению бессилия и внутреннего напряжения, что отрицательно отражается как на профессиональной деятельности, так и на личной жизни сотрудников. Естественно, подобные тенденции не остаются незамеченными руководством, поскольку именно состояние здоровья персонала напрямую влияет на устойчивость и эффективность всей организации [1].

В психологии феномен эмоционального выгорания на протяжении последних десятилетий рассматривается как одна из наиболее сложных и дискуссионных проблем. Уже с 70-х годов XX века исследователи уделяют внимание не только определению самого термина, но и изучению факторов его возникновения, динамики проявления симптомов, а также анализу последствий для профессиональной результативности (Бойко В.В., Орел В.Е., Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., Форманюк Т.В., Рукавишников А.А.) [2].

Эмоциональное выгорание сотрудников на сегодняшний день рассматривается как один из ключевых профессиональных рисков в сфере труда. Исследования указывают на то, что выгорание снижает продуктивность, ухудшает климат в коллективе и повышает текучесть кадров. В условиях высокой конкуренции, цифровизации и постоянных изменений в структурах организаций повышается значимость поддержания психологического благополучия персонала.

Корпоративная культура – совокупность ценностей, норм, стандартов поведения, практик и символов, которые определяют, как в организации ведут себя и взаимодействуют сотрудники.

В современной психологии труда не сформировано целостное системное представление о структурно-содержательных параметрах, детерминантах, закономерностях функционирования, а также о механизмах и условиях развития корпоративной культуры организации. Недостаточная теоретическая разработанность указанной проблематики предопределяет как общую направленность, так и специфику проводимых психологических исследований. В научной литературе данный феномен обозначается посредством разнообразных терминологических конструкций, соотносимых по смыслу, но дифференцированных по содержанию: «корпоративная культура», «организационная культура», «деловая культура», «внутренняя культура компании» [3].

Актуальность темы обусловлена необходимостью перехода от индивидуального понимания проблемы выгорания к организационно-культурному подходу. Несмотря на большое количество исследований по синдрому эмоционального выгорания, остается недостаточно изученным влияние корпоративной культуры как фактора, способствующего как его развитию, так и его профилактике.

Объектом исследования является корпоративная культура, а предметом – эмоциональное выгорание. Цель – определить и обосновать роль корпоративной культуры в формировании условий, способствующих эмоциональному выгоранию либо его преодолению. Для этого необходимо решить следующие задачи:

- ♦ проанализировать теоретические подходы к изучению выгорания;
- ♦ описать ключевые компоненты корпоративной культуры, влияющие на психологическое состояние сотрудников;
- ♦ рассмотреть механизмы профилактики на уровне организации.

Материалы и методы

Данная работа носит теоретико-аналитический характер и основана на анализе научной литературы по теме. Методологической базой послужили:

- ♦ структурно-функциональный подход, позволяющий рассматривать организацию как систему с определенной культурной структурой;

- ♦ сравнительный метод, использованный для сопоставления различных теоретических моделей выгорания и культурных подходов;
- ♦ обзор литературы: анализ опубликованных научных статей, монографий и рецензий, затрагивающих эмоциональное выгорание и корпоративную культуру.

Результаты и обсуждение

Классическая трехкомпонентная модель эмоционального выгорания, разработанная американским социальным психологом К. Маслач и профессором организационного поведения С. Джексоном, рассматривает эмоциональное выгорание как комплексное проявление трех взаимосвязанных составляющих: эмоционального истощения, деперсонализации и снижения субъективной оценки собственных профессиональных достижений. Первый компонент – эмоциональное истощение – отражает состояние физической и психоэмоциональной усталости, возникающее вследствие чрезмерной нагрузки и дефицита внутренних ресурсов, необходимых для эффективного выполнения профессиональных обязанностей. На данном этапе у специалиста может наблюдаться снижение энергии, мотивации, а также общая апатия к выполняемой деятельности. Второй компонент – деперсонализация – проявляется в виде формирования отстраненного, зачастую негативного или циничного отношения к окружающим, включая коллег, клиентов и руководство. Данный аспект отражает защитный механизм, направленный на снижение эмоционального вовлечения в профессиональные взаимодействия. Третий компонент – редукция профессиональных достижений – выражается в субъективном ощущении неуспешности, утрате веры в собственные профессиональные компетенции, снижении самооценки как специалиста, а также в развитии неуверенности в способности достигать поставленных целей. У индивида может возникать чувство профессиональной несостоятельности, страх перед ошибками и сомнение в значимости собственных результатов труда [4].

Исследования показывают, что развитие синдрома эмоционального выгорания связано с воздействием двух основных групп факторов: личностных и организационных. В первую категорию входят характеристики, связанные с индивидуальностью человека, такие как социально-демографические параметры, особенности личности, уровень когнитивного функционирования, а также структура профессиональной мотивации. Вторая группа факторов охватывает характеристики трудовой среды – условия, в которых осуществляется профессиональная деятельность, социально-психологический климат в коллективе, а также специфику корпоративной культуры, формирующую нормы и ценности взаимодействия внутри организации [5].

К. Маслач и М. Лейтер в своих эмпирических исследованиях акцентируют внимание на значимости организационных факторов в процессе формирования синдрома профессионального выгорания. Ученые выделяют шесть ключевых компонентов корпоративной среды, которые, по их мнению, способны оказывать прямое влияние на развитие данного состояния. Первым значимым фактором выступает чрезмерная рабочая нагрузка, проявляющаяся в избыточном объеме задач и постоянно высоких требованиях к производительности. Продолжительная перегрузка приводит к снижению энергетических ресурсов сотрудника, провоцируя состояние эмоционального истощения и снижение профессиональной эффективности. Вторым фактором связан с ограниченными возможностями контроля за собственной трудовой деятельностью. Отсутствие автономии в выборе методов выполнения задач, а также ограниченность в принятии решений, касающихся профессиональной сферы, формируют у сотрудника ощущение беспомощности, что способствует росту психологического напряжения и фрустрации. Третьим деструктивным элементом является недостаточность поощрения. Недооценка вклада работника как в материальном, так и в морально-психологическом аспекте снижает внутреннюю мотивацию и способствует формированию чувства неудовлетворенности от трудовой деятельности. Четвертый аспект касается дефицита социальной поддержки в коллективе. Недостаток внимания, признания и взаимопомощи со стороны коллег и руководства усиливает чувство профессиональной изоляции и снижает уровень доверия в межличностных отношениях, что усиливает уязвимость сотрудника к выгоранию. Пятым фактором является восприятие несправедливости со стороны руководства или организации в целом. Нарушение принципов справедливого от-

ношения, проявление предвзятости, игнорирование прав и интересов сотрудников могут вызывать глубокое внутреннее недовольство, подрывать лояльность и вызывать эмоциональную дестабилизацию. Наконец, шестой фактор связан с межличностными конфликтами в рабочей среде. Напряженные отношения между сотрудниками, конфронтации и неэффективные коммуникации формируют негативный психологический климат, в котором значительно повышается риск формирования синдрома выгорания. Таким образом, обозначенные факторы демонстрируют, что профессиональное выгорание обусловлено не только индивидуально-личностными характеристиками, но и во многом формируется под влиянием организационного контекста, что подчеркивает необходимость системного подхода к профилактике и управлению данным феноменом [4].

В последнее десятилетие наблюдается рост научного интереса к исследованию организационных детерминант синдрома выгорания, включая влияние особенностей корпоративной культуры. Однако количество таких работ пока остается ограниченным.

С учетом характера воздействия на конечные результаты деятельности организации, корпоративную культуру принято классифицировать как положительную или отрицательную. Положительная корпоративная культура оказывает стимулирующее влияние на функционирование организации: она способствует повышению эффективности трудовой деятельности, совершенствованию производственных и управленческих процессов, устойчивому профессиональному развитию персонала, формированию благоприятного психологического климата в коллективе, а также укреплению общественной репутации и увеличению статуса организации в соответствующей отрасли. В свою очередь, отрицательная корпоративная культура, напротив, становится фактором, затрудняющим достижение стратегических целей, препятствует нормальному выполнению организацией своей миссии и в целом оказывает негативное влияние на ее функционирование [3].

Доктор психологических наук Орел В.Е., профессор факультета психологии Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова, рассматривая историю изучения эмоционального выгорания, выделяет 2 этапа в развитии дискуссий по данной теме. Начальный этап условно обозначен как описательный. Его основное содержание заключалось в попытках дать характеристику феномену, а также определить круг исследовательских вопросов, позволяющих раскрыть механизм его влияния на личность. Проблема была поднята как писателями, так и учеными, отмечавшими негативное воздействие выгорания на физическое состояние, когнитивные процессы и мотивацию индивида. Второй этап исследований связан с проведением эмпирических работ. На практике понятие «синдром эмоционального выгорания» впервые было закреплено в Международной классификации болезней (код Z73.0) как психогенное расстройство, связанное с трудностями адаптации к жизненным обстоятельствам. Изначально этот термин использовался для описания состояния психоэмоционального истощения, возникающего вследствие нереализованности значимых целей и сопровождающегося отказом от профессиональной деятельности в сфере психического здоровья. То есть, чтобы прийти к таким выводам, в ходе второго этапа удалось зафиксировать клинические проявления истощения, ослабление мотивационной сферы и снижение работоспособности специалистов, прежде всего психиатров. Позднее были выявлены закономерности и стадийность протекания данного процесса. Массовые экспериментальные исследования вызвали широкий научный интерес, но вместе с тем породили дискуссии о природе и причинах выгорания, что привело к неоднородности терминологии и отсутствию целостной концептуальной модели [2].

Первые научные попытки осмысления феномена эмоционального выгорания относятся ко второй половине XX столетия. Термин «эмоциональное выгорание» (emotional burnout) был впервые введен в научный оборот американским психологом Г. Фрейденбергом в 1974 г. для описания состояния глубокого психоэмоционального истощения, наблюдаемого у специалистов, профессиональная деятельность которых сопряжена с интенсивным межличностным взаимодействием [4].

Впервые термин «эмоциональное выгорание» в отечественной психологической науке был использован психологом Б.Г. Ананьевым. Исследователь применял его для характеристики негативного состояния личности, возникающего в профессиональной деятельности, связанной с

интенсивным и продолжительным взаимодействием с людьми. Речь шла прежде всего о профессиях типа «человек-человек», отличающихся помогающей направленностью и требующих постоянного непосредственного контакта с клиентами [6].

В современной научной литературе эмоциональное выгорание рассматривается в рамках нескольких теоретико-методологических подходов. В контексте однофакторных моделей выгорание интерпретируется преимущественно как состояние физического и эмоционального истощения, сопровождающееся снижением профессиональной мотивации, эмоциональной лабильностью и доминированием негативного аффективного фона. Подобные состояния, как правило, формируются под воздействием продолжительного профессионального стресса, вызванного высокими требованиями со стороны организации, многозадачностью, а также постоянным эмоциональным напряжением. Так, концепция А. Пайнза и Е. Аронсона определяет эмоциональное выгорание как психофизическое истощение, возникающее вследствие длительного пребывания индивида в условиях чрезмерной эмоциональной нагрузки [4].

Альтернативную модель развития синдрома эмоционального выгорания представили Б. Перлман и Е. Хартман. Согласно данной концепции, процесс формирования выгорания включает четыре последовательно развивающиеся стадии. Первая стадия характеризуется возникновением профессионального стресса, обусловленного восприятием рабочей среды как потенциально стрессогенной. На втором этапе у индивида формируется состояние выраженного профессионального стресса, сопровождающегося эмоциональным напряжением. Третья стадия связана с появлением совокупности реакций на стресс – аффективных, когнитивных, физиологических и поведенческих, что свидетельствует о системном ответе организма на длительное воздействие стрессоров. Четвертая, заключительная стадия представляет собой непосредственно фазу эмоционального выгорания, когда у работника фиксируются признаки глубокого психоэмоционального истощения. В то же время В. В. Бойко предлагает иную трактовку рассматриваемого феномена. По его мнению, эмоциональное выгорание следует рассматривать как специфический психологический защитный механизм, формирующийся в ответ на продолжительное воздействие психотравмирующих профессиональных факторов. Несмотря на то что такая адаптивная реакция направлена на снижение эмоциональной нагрузки, она сопровождается негативными последствиями для психоэмоционального состояния личности, а также способна существенно снижать эффективность профессиональной деятельности [4].

Корпоративная культура определяется как совокупность устойчивых норм, ценностей и моделей поведения, разделяемых членами организации и задающих «правила игры» в коллективе [7].

Корпоративная культура в организации выполняет две ключевые функции [8]:

1. Функция внутренней интеграции – обеспечивает объединение коллектива, формируя у сотрудников понимание того, как следует взаимодействовать и выстраивать отношения внутри группы.
2. Функция внешней адаптации – способствует приспособлению организации к условиям и требованиям окружающей среды.

Систематический обзор Марсия С.О. и Антонио К.К. подтвердил, что корпоративная культура может выступать фактором, способствующим развитию синдрома выгорания [7].

В литературе подчеркивается, что именно культурные характеристики организации – такие как поддержка баланса между работой и личной жизнью, взаимное доверие, лидерство, стиль взаимодействия – оказывают прямое и косвенное воздействие на уровень эмоционального истощения сотрудников [7].

Таким образом, можно предполагать, что корпоративная культура выступает не просто фоном, но активным модератором процессов выгорания: она как изменяет воспринимаемые требования работы и ресурсы, так и формирует защитные механизмы. Например, культура, в которой преобладает высокий уровень неопределенности, жесткие власти и ограниченная поддержка, связана с большей степенью выгорания [9].

В психологических исследованиях эмоциональное выгорание, как правило, рассматривается сквозь призму трудовой деятельности. Под данным феноменом большинство авторов под-

разумевают состояние профессионального выгорания, связывая его с особенностями и нагрузками, возникающими в процессе выполнения рабочих обязанностей [6].

В исследованиях российского психолога Д.Г. Трунова, доктора философских наук, посвященных анализу синдрома эмоционального выгорания, подчеркивается важность разграничения данного феномена и явления профессиональной деформации. Ученый акцентирует внимание на том, что профессиональная деформация, как правило, проявляется вне рамок трудовой деятельности – в повседневной жизни, затрагивая особенности поведения и мировосприятия человека в социально-бытовом контексте. В отличие от этого, эмоциональное выгорание, по мнению автора, имеет непосредственное отношение к профессиональной сфере и проявляется через устойчивые психоэмоциональные реакции, которые деструктивно влияют на выполнение рабочих задач. Такие реакции нарушают адаптацию человека к профессиональной среде, снижают его работоспособность и могут становиться препятствием к эффективной реализации профессиональных обязанностей [10].

Анализ теоретических подходов в области организационной и социальной психологии (работы А.Б. Леоновой, Д. Мацумото, К. Маслач, Ю.Г. Семеновой и др.) указывает на то, что значительное влияние на формирование профессионального стресса оказывает корпоративная культура. Она выполняет целый спектр функций, в том числе регулирующую, адаптационную, поддерживающую, а также способствует сохранению и передаче корпоративных ценностей как внутри организации, так и между поколениями сотрудников. Корпоративная культура служит своего рода механизмом защиты и оптимизации ресурсов в профессиональной среде. При этом развитие эмоционального выгорания у специалистов может быть связано не только с характером профессиональной деятельности или индивидуально-личностными чертами, но также с особенностями внутренней культуры организации. Так, например, Петерсон подчеркивает, что источником стресса может выступать не только содержание трудовой деятельности, но и та культурная среда, в которой осуществляется работа. Некоторые формы корпоративной культуры по своей структуре либо вследствие изменений во внутренних установках и ценностях способны провоцировать стрессовые состояния у сотрудников [11].

В работе О. Ремюс и коллег акцентируется внимание на множественности организационных условий, способствующих формированию эмоционального выгорания у сотрудников. Согласно результатам исследования, ключевыми предикторами данного явления являются такие факторы, как нестабильный режим труда, включающий нерегулярный график и систематические переработки, приводящие к нарушению баланса между работой и личной жизнью [4].

Например, исследование Аники Ницше, Хольгер Пфафф, Джулии Юнг и Элке Дриллер показало, что культура компании, воспринимаемая работниками как поддерживающая баланс «работа-дом», оказывает прямое отрицательное влияние на эмоциональное истощение и косвенное отрицательное влияние через снижение негативного взаимодействия «работа-дом» [12].

Существенное значение имеют также неясность должностных обязанностей и наличие ролевых конфликтов, что создает ощущение неопределенности и внутреннего напряжения у работников. Нередко причиной развития выгорания становится отсутствие адекватной оценки трудового вклада со стороны руководства, что снижает уровень профессиональной удовлетворенности и мотивации. Однообразие функциональных задач, отсутствие разнообразия в профессиональной деятельности, как отмечается авторами, также может выступать в качестве стрессогенного фактора, способствующего формированию чувства рутины и потери интереса к работе. Физическое перенапряжение без возможности полноценного восстановления, ограниченные условия для карьерного роста и личностной самореализации, а также формальный характер программ профессиональной адаптации новых сотрудников, по мнению исследователей, являются дополнительными факторами риска. Кроме того, трудности в установлении эмоционального контакта и продуктивного интеллектуального взаимодействия в коллективе усугубляют обстановку, способствуя деструктивным изменениям в межличностных отношениях и углублению стрессовых переживаний [4].

Нами, авторами, на основе обобщения данных выделены три ключевых механизма, через которые корпоративная культура влияет на эмоциональное выгорание:

1. Регуляция эмоций через социальные нормы. В организациях с выраженной культурой поддержки сотрудники демонстрируют большую открытость, делятся переживаниями, получают эмоциональную поддержку, что снижает риск выгорания.

2. Мотивационные установки. В культурах с высокой ориентацией на достижение цели и конкуренцию (рыночные типы) наблюдается большая эмоциональная нагрузка, так как индивидуальные результаты оказываются в приоритете над командными ценностями.

3. Коммуникационные стили. В авторитарных или иерархических культурах обратная связь часто носит директивный или формальный характер, что затрудняет осознание сотрудниками собственных потребностей и стрессовых состояний.

Эмоциональное выгорание представляет собой неблагоприятное состояние, которое при отсутствии своевременных мер может привести к возникновению соматических проблем – сердечно-сосудистых заболеваний, нарушений работы желудочно-кишечного тракта, депрессивных состояний, расстройств сексуальной функции и др. Кроме того, оно способно провоцировать отклоняющиеся формы поведения, такие как злоупотребление алкоголем, употребление наркотических веществ или появление суицидальных тенденций [13].

Специалисты, изучающие проблему выгорания, отмечают, что данный процесс выходит за рамки трудовой деятельности и со временем затрагивает другие сферы жизни. Его влияние становится заметным в личных отношениях, повседневных ситуациях и общем самочувствии человека. Потеря веры в работу как в источник смысла постепенно искажает восприятие всей жизни [14].

Для профилактики эмоционального выгорания сотрудников организации могут внедрять практики по формированию культуры благополучия:

- ♦ программы ментального здоровья,
- ♦ регулярную обратную связь,
- ♦ признание достижений сотрудников,
- ♦ обучение руководителей навыкам эмоционального интеллекта.

Помимо организационных факторов, в исследованиях подчеркивается роль индивидуальных психологических ресурсов, которые могут ослаблять воздействие стрессоров рабочей среды. Так, в работе Банщиковой и коллег установлено, что такие качества, как умение регулировать собственные эмоциональные состояния и способность спокойно воспринимать неопределенные ситуации, связаны с более высоким уровнем субъективного благополучия и помогают снижать вероятность формирования эмоционального истощения [15].

Заключение

Таким образом, корпоративная культура играет ключевую роль в формировании условий, влияющих на уровень эмоционального выгорания сотрудников. Теоретический анализ показывает, что особенности организационной среды, такие как поддержка, ценности, стиль лидерства и принятые нормы, способны как усиливать, так и снижать риски выгорания. Для минимизации негативных последствий выгорания необходимо комплексное изменение культуры в сторону психологической безопасности и поддержки. Будущие исследования могут быть направлены на эмпирическую проверку выявленных теоретических связей и разработку типологий организаций по уровню их культурной защищенности от выгорания.

ЛИТЕРАТУРА

- 1 Федорова Д. Половина сотрудников казахстанских компаний «выгорела» на работе в 2022 году. URL: <https://www.caravan.kz/news/polovina-sotrudnikov-kazakhstanskikh-kompanijj-vygorela-na-rabote-v-2022-godu-923846/> (дата обращения: 16.11.2025)
- 2 Гордеева М.А. Особенности эмоционального выгорания государственных служащих в моно- и полиэтнических коллективах: дис.канд.психол.наук: 19.00.05. – М., 2015. – 203 с.
- 3 Омаркожаева А.Н. Теоретические аспекты корпоративной культуры // Вестник КазНУ. Серия экономическая. – 2017. – № 1(119). – С. 176–182.

- 4 Жданова П.Р. Атрибуты корпоративной культуры организации как предикторы выгорания сотрудников: краткий обзор // Современная зарубежная психология. – 2024. – № 13(3). – С. 83–92.
- 5 Адаменко Ю.М., Боднар Э.Л. Анализ взаимосвязи организационной культуры и профессионального выгорания // Психологический вестник Уральского федерального университета. – 2013. – Вып. 10. – С. 75–78.
- 6 Аринцева О.Ю., Шуванов И.Б. Особенности эмоционального выгорания сотрудников организации: теоретический аспект // Вопросы студенческой науки. – 2023. – № 10(86). – С. 103–107.
- 7 Marcia C.O., Antonio C.C. A systematic review about organizational culture and the genesis of the burnout syndrome // Research, Society and Development. 2023, vol. 12, no. 5, p. 10.
- 8 Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. – СПб : Питер, 2008. – 336 с.
- 9 Farzianpour F., Abbasi M., Forushani A.R., Pouyan E.D. The relationship between Hofstede's organizational culture and employee burnout in professional service delivery at Tehran University of Medical Sciences hospitals 2014–2015 // Mater. Sociomed. 2016, no. 28, pp. 26–31.
- 10 Боянов В.С., Капустина Т.В. Эмоциональное выгорание как элемент профессиональной деформации личности в контексте профессионального кризиса // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. – 2020. – № 10. – С. 14–21.
- 11 Воронкова Д.В. Организационная культура как фактор эмоционального выгорания персонала // Вестник РГГУ. Серия «Психология. Педагогика. Образование». – 2013. – С. 239–244.
- 12 Nitzsche A., Pfaff H., Jung J., Driller E. Work-life balance culture, work-home interaction, and emotional exhaustion: a structural equation modeling approach // Journal of Occupational and Environmental Medicine. 2013, no. 55(1), pp. 67–73.
- 13 Баширов И.Ф., Кулешов Д.А. Проблема эмоционального выгорания у работников сферы услуг // Социально-психологические проблемы в сфере сервиса: сб. публикаций по итогам междунар. науч.-практ. конф., декабрь 2021 г. / под ред. В.Д. Серякова. – М.: Спутник+, 2022. – 205 с.
- 14 Чердымова Е.И., Чернышева Е.Л., Мачнев В.Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография. – Самара: Изд-во Самарского университета, 2019. – 124 с.
- 15 Банщикова Т.Н., Соколовский М.Л., Коростелева Т.В. Саморегуляция и толерантность к неопределенности как ресурсы субъективного благополучия современной молодежи: кросс-культурный аспект // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия «Психология и педагогика». – 2022. – Т. 19. – № 4. – С. 717–743.

REFERENCES

- 1 Fedorova D. Polovina sotrudnikov kazhstanskikh kompanij «vygorela» na rabote v 2022 godu. URL: <https://www.caravan.kz/news/polovina-sotrudnikov-kazakhstanskikh-kompanij-vygorela-na-rabote-v-2022-godu-923846/> (data obrashhenija: 16.11.2025). (In Russian).
- 2 Gordeeva M.A. (2015) Osobennosti jemocional'nogo vygoranija gosudarstvennyh sluzhashhih v mono-i polijetnicheskikh kollektivah: dis.kand.psihol. nauk: 19.00.05. M., 203 p. (In Russian).
- 3 Omarkozhaeva A.N. (2017) Teoreticheskie aspekty korporativnoj kul'tury // Vestnik KazNU. Serija jekonomicheskaja. No. 1(119). P. 176–182. (In Russian).
- 4 Zhdanova P.R. (2024) Atributy korporativnoj kul'tury organizacii kak prediktory vygoranija sotrudnikov: kratkij obzor // Sovremennaja zarubezhnaja psihologija. No. 13(3). P. 83–92. (In Russian).
- 5 Adamenko Ju.M., Bodnar Je.L. (2013) Analiz vzaimosvjazi organizacionnoj kul'tury i professional'nogo vygoranija // Psihologicheskij vestnik Ural'skogo federal'nogo universiteta. V. 10. P. 75–78. (In Russian).
- 6 Arinceva O.Ju., Shuvanov I.B. (2023) Osobennosti jemocional'nogo vygoranija sotrudnikov organizacii: teoreticheskij aspekt // Voprosy studencheskoj nauki. No. 10(86). P. 103–107. (In Russian).
- 7 Marcia C.O., Antonio C.C. (2023) A systematic review about organizational culture and the genesis of the burnout syndrome // Research, Society and Development, vol. 12, no. 5, p. 10. (In Spanish).
- 8 Vodop'janova N.E., Starchenkova E.S. (2008) Sindrom vygoranija: diagnostika i profilaktika. 2-e izd. SPb: Piter, 336 p. (In Russian).
- 9 Farzianpour F., Abbasi M., Forushani A.R., Pouyan E.D. (2016) The relationship between Hofstede's organizational culture and employee burnout in professional service delivery at Tehran University of Medical Sciences hospitals 2014–2015 // Mater. Sociomed, no. 28, pp. 26–31. (In English).
- 10 Bojanov V.S., Kapustina T.V. (2020) Jemocional'noe vygoranie kak jelement professional'noj deformacii lichnosti v kontekste professional'nogo krizisa // Lichnost' v jekstremal'nyh uslovijah i krizisnyh situacijah zhiznedejatel'nosti. No. 10. P. 14–21. (In Russian).

- 11 Voronkova D.V. (2013) Organizacionnaja kul'tura kak faktor jemocional'nogo vygoranija personala // Vestnik RGGU. Serija «Psihologija. Pedagogika. Obrazovanie». P. 239–244. (In Russian).
- 12 Nitzsche A., Pfaff H., Jung J., Driller E. (2013) Work-life balance culture, work-home interaction, and emotional exhaustion: a structural equation modeling approach // Journal of Occupational and Environmental Medicine, no. 55(1), pp. 67–73. (In English).
- 13 Bashirov I.F., Kuleshov D.A. (2022) Problema jemocional'nogo vygoranija u rabotnikov sfery uslug // Social'no-psihologicheskie problemy v sfere servisa: sb. publikacij po itogam mezhdunar.nauch.-prakt.konf., dekabr' 2021 g. / pod red. V.D. Serjakova. M.: Sputnik+, 205 p. (In Russian).
- 14 Cherdymova E.I., Chernysheva E.L., Machnev V.Ja. (2019) Sindrom jemocional'nogo vygoranija specialista : monografiya. Samara: Izd-vo Samarskogo universiteta. 124 p. (In Russian).
- 15 Bانشhikova T.N., Sokolovskij M.L., Korosteleva T.V. (2022) Samoreguljacija i tolerantnost' k neopredelennosti kak resursy sub#ektivnogo blagopoluchija sovremennoj molodezhi: kross-kul'turnyj aspekt // Vestnik Rossijskogo universiteta družby narodov. Serija «Psihologija i pedagogika». V. 19. No. 4. P. 717–743. (In Russian).

ЖАМБУТАЕВА Я.А.,*¹

магистрант.

*e-mail: yasminazhambutaeva@gmail.com

ORCID ID: 0009-0001-9736-4630

ШИХОВА О.М.,¹

б.ғ.к., қауымдастырылған профессор.

e-mail: olshikhova@gmail.com

ORCID ID: 0009-0006-4079-808X

ИВАНОВА А.В.,²

МБА, ұйымдық психолог.

e-mail: aleksandra.ivanova2707@gmail.com

ORCID ID: 0009-0000-8504-1482

¹«Тұран» университеті,

Алматы қ., Қазақстан

²«Психометрика» ақпараттық-кеңес беру орталығы,

Санкт-Петербург қ., Ресей

КОРПОРАТИВТІК МӘДЕНИЕТ КОНТЕКСТІНДЕГІ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ЭМОЦИОНАЛДЫ КҮЙІП КЕТУІ: ТЕОРИЯЛЫҚ ТӘСІЛДЕР

Андатпа

Эмоционалды күйіп кету – кәсіби қызметтегі ұзақ мерзімді стресс әсерінен туындайтын психоэмоционалды сарқылу. Соңғы онжылдықтарда бұл құбылыс еңбек қарқынының артуы, жұмыспен қамту сипатының өзгеруі және қызметкерлерге қойылатын талаптардың күшеюі салдарынан ерекше өзектілікке ие болды. Мақаланың мақсаты – қызметкерлердің эмоционалды күйіп кетуін корпоративтік мәдениеттің оның дамуы мен көріністеріне ықпалы тұрғысынан талдау. Жұмыс корпоративтік мәдениет компоненттері мен күйіп қалу факторларының өзара байланысын зерттеген отандық және шетелдік еңбектердің теориялық талдауына негізделген. Корпоративтік мәдениет күйіп кету қаупін төмендететін қорғаныс факторы бола алатыны, сондайақ шамадан тыс жұмыс, жоғары қарқын, психологиялық қолдаудың болмауы және жұмыс пен өмір тепетеңдігінің әлсіз нормалары жағдайында оны күшейтетін факторға айналатыны анықталды. Құндылықтар, нормалар, ұйымдық климат және көшбасшылық тәжірибелердің қызметкерлердің эмоционалды жағдайына әсер ету тетіктерін айқындауға мүмкіндік беретін құрылымдықфункционалдық тәсіл қолданылды. Персоналды басқару бағдарламаларын әзірлеуде ұйымның мәдени және психологиялық ерекшеліктерін ескеру қажеттілігі атап өтіледі. Мақала ғылымтеориялық сипатқа ие және HR мамандарына, менеджерлерге, сондайақ ұйымдастырушылық психология саласындағы зерттеушілерге пайдалы болуы мүмкін.

Тірек сөздер: эмоционалды күйіп кету, корпоративті мәдениет, стресс, ұйым, кәсіби қызмет.

ZHAMBUTAEVA Y.A.,*¹

master's student.

*e-mail: yasminazhambutaeva@gmail.com

ORCID ID: 0009-0001-9736-4630

SHIKHOVA O.M.,¹

PhD, associate professor.

e-mail: olshikhova@gmail.com

ORCID ID: 0009-0006-4079-808X

IVANOVA A.V.,²

MBA, organizational psychologist.

e-mail: aleksandra.ivanova2707@gmail.com

ORCID ID: 0009-0000-8504-1482

¹Turan University,

Almaty, Kazakhstan

²«Psikhometrika» Information and Consulting Center,

Saint Petersburg, Russia

EMOTIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES IN THE CONTEXT OF CORPORATE CULTURE: THEORETICAL APPROACHES

Abstract

Emotional burnout is a form of psychoemotional exhaustion that arises as a result of prolonged exposure to stressors in professional activity. In recent decades, this phenomenon has gained particular relevance due to the intensification of work processes, changes in employment patterns, and increasing demands placed on employees. The aim of this article is to examine employee emotional burnout from the perspective of how corporate culture influences its development and manifestations. The study is based on a theoretical analysis of domestic and international research addressing the interaction between components of corporate culture and factors contributing to burnout. It has been established that corporate culture may function both as a protective factor that reduces the risk of burnout and as an aggravating factor when it encourages overwork, high work intensity, insufficient psychological support, and underdeveloped norms of work–life balance. A structuralfunctional approach is employed to identify the mechanisms through which values, norms, organizational climate, and leadership practices affect employees' emotional wellbeing. The article highlights the necessity of considering the cultural and psychological characteristics of an organization when developing personnel management programs. The work has a theoretical orientation and may be useful for HR specialists, managers, and researchers in the field of organizational psychology.

Keywords: emotional burnout, corporate culture, stress, organization, professional activity.

Дата поступления статьи в редакцию: 15.12.2025