

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт  
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»  
(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья  
(направленность (профиль))

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

на тему: Взаимосвязь профессиональной мотивации и эмоционального выгорания  
менеджеров финансовых организаций

Обучающийся

Е.С. Депутатова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный  
руководитель

д-р пед. наук, профессор И.В. Непрокина

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2024

## Оглавление

Введение .....	4
Глава 1 Теоретические основы проблемы взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций .....	10
1.1 Понятие профессиональной мотивации в трудах отечественных и зарубежных исследователей.....	10
1.2 Особенности профессиональной деятельности менеджеров финансовых организаций и риски профессионального выгорания специалистов.....	19
Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.....	31
2.1 Организация и методика проведения исследования.....	31
2.2 Диагностика и анализ эмоционального выгорания и профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций.....	40
2.3 Психологические рекомендации для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания.....	55
Заключение .....	65
Список используемой литературы .....	70
Приложение А Сводные таблицы результатов исследования.....	76

## Введение

**Актуальность исследования.** Современное российское общество характеризуется развитием системы менеджмента в организациях, которая рассматривается с позиции противоречивости и нестабильности.

В рамках научной литературы отсутствует единая точка зрения, отражающая особенности проблемы мотивации менеджеров с синдромом эмоционального выгорания, при этом также нет позиции, отражающей специфику формирования у менеджеров проблемы эмоционального выгорания в контексте проявления эмоциональных и познавательных симптомов, детерминированных ограничениями и высоким уровнем эмоционального воздействия. В ряде исследований конкретизируется, что синдром эмоционального выгорания проявляется у сотрудников, характеризующихся проявлением депрессивного состояния, чувства беспомощности.

Синдромом эмоционального выгорания негативно сказывается на трудовой дисциплине и отражается на процессе формирования коллектива в организации, что непосредственно трансформирует процесс функционирования данной организации.

Необходимо выделить, что проявление синдрома эмоционального выгорания у сотрудников является неизбежной проблемой, поэтому важно актуализировать аспекты работы, связанные не только с ее коррекцией, но и с профилактикой, способствующей стагнации процесса формирования и развития синдрома профессионального выгорания

Мотивация представляет собой процесс активизации деятельности работников и создания таких условий, которые побуждают сотрудников к эффективному труду. Недостаточность сформированности мотивационной сферы сотрудников негативно сказывается на общем эмоциональном состоянии и впоследствии приводит к проблемам эмоционального и личностного характера в аспекте реализации профессиональной деятельности.

Именно с этой позиции актуализируется необходимость рассмотрения системы мотивации профессиональной деятельности как одного из методов коррекции эмоционального выгорания. Необходимость рассмотрения данного вопроса детерминирована проявлением и усугублением проблемы экономического кризиса, что связано с проблемой сокращения сотрудников организации, снижения уровня доходов, что приводит к неуверенности работников в своей материальной стабильности.

В связи с этим можно выявить **противоречия**, которые прослеживаются в следующем:

- в настоящий момент требуется не только теоретическое исследование взаимосвязи профессионального выгорания и удовлетворённости работой, но и практическая доказанность данного взаимодействия;
- есть потребность в практических доказательствах зависимости профессиональной мотивации и эмоционального выгорания.

Проблема взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций нуждается в дальнейшей разработке. Факторы возникновения профессионального выгорания и методики профилактики и ликвидации данного синдрома – основная задача изучения данной проблемы специалистами и аналитиками.

Многие исследователи проблемы мотивации человеческой деятельности сходятся в том, что мотивация представляет собой сложную систему, в которую включены определенные иерархические структуры (В.Г. Асеев, Л.И. Божович, А. Маслоу, Б.И. Дадонов) и различные виды мотивов (Б.Ф. Ломов, П.М. Якобсон).

**Проблема исследования.** Ни для кого не секрет, что работа менеджера является очень сложной, как в физическом, так и в психологическом плане. Для того чтобы выдержать напряжённость и сложность данной профессии человеку необходимо знать и понимать для чего он работает, что весь его труд будет оплачен, а условия для работы

созданы как можно лучше. Практически каждый менеджер рано или поздно переживает момент профессионального выгорания, и кто-то его переживает и работает дальше, а кто-то не выдерживает и увольняется. Многие учёные считают, что для того чтобы профессионального выгорания не было или оно прошло как можно легче, менеджер должен быть удовлетворён своей работой.

В связи с этим изучение проблемы взаимосвязи удовлетворённости работой и профессионального выгорания у менеджеров является актуальным.

**Цель исследования:** установление и обоснование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

**Объект исследования:** эмоциональное выгорание менеджеров финансовых организаций.

**Предмет исследования:** взаимосвязь профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

**Гипотеза исследования:** существует взаимосвязь профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций, а именно чем выше показатель профессиональной мотивации, тем ниже показатель эмоционального выгорания; существуют различия взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров в зависимости от пола.

**Задачи исследования:**

- изучить подходы современных исследователей к проблеме развития эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций;
- изучить особенности профессиональной деятельности и профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций в трудах современных исследователей;
- диагностировать уровень эмоционального выгорания и особенности профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций;

– выявить взаимосвязь уровня эмоционального выгорания и особенностей профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций, подготовить на этой основе рекомендации для кадрового менеджмента организаций.

**Теоретико-методологическая основа исследования:**

- концепции о закономерностях развития субъекта профессионализации (Л.М. Митина, Е.П. Ильин, Дж. Гринберг);
- теоретические подходы к формированию профессиональных деструкций (Рогов, Казанская);
- современные подходы к изучению синдрома выгорания (Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Е.С. Старченкова);
- концепция жизнестойкости (С. Кобейна, С. Мадди).

Для реализации поставленной цели и решения задач исследования были использованы следующие **методы исследования:**

- теоретические методы: анализ, сравнение и обобщение психологической, социальной и научно-методической литературы по проблеме исследования;
- эмпирические методы: тестирование, анкетирование, математическая обработка данных исследования.

**Методики исследования:** диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (модификация Е. Ильина), мотивация профессиональной деятельности (К. Замфир) (модификация А.А. Реана).

**Экспериментальная база исследования:** ООО «Альфаавтомобиль». Выборочную совокупность составили 50 человек, среди них 25 женщин и 25 мужчин в возрасте от 28 до 44 лет, являющихся менеджерами лизинговой организации. Достоверность и обоснованность результатов исследования обеспечены методологической обоснованностью исходных теоретических положений, использованием комплекса методов, соответствующих задачам и

предмету исследования, организацией эмпирического исследования с привлечением валидных методик полученных по итогам работы.

Организация исследования. Исследование проводилось на базе ООО «Альфамобиль». Промышленный оператор по продаже и размещению оборудования для блокчейн вычислений Intelion Data Systems осуществил привлечение финансирования от Альфа-Лизинга на развитие смежного направления деятельности – компания предоставляет в аренду GPU-серверы под высокопроизводительные вычисления (HPC).

В исследовании принимали участие 50 менеджеров. Возраст респондентов составил от 28 до 44 лет. Из общего числа респондентов нами было выбрано 25 мужчин и 25 женщин. Образование у выбранных специалистов высшее, специализация – менеджмент. Стаж трудовой деятельности респондентов варьируется от 5 лет до 15 лет, при этом специфика выполняемой работа у респондентов не имеет различий, что указывает на идентичность трудовых обязанностей и выполняемых функций

#### **Этапы исследования:**

На первом этапе исследовательской части магистерской была определена база исследования, логика исследования.

На втором этапе был проведен констатирующий эксперимент, эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

На третьем этапе был произведен контрольный эксперимент, были проверены положения гипотезы, оформлен текст магистерской, разработан автореферат.

**Научная новизна исследования:** состоит, во-первых, в обосновании роли профессиональной мотивации и его влиянии как важнейшего фактора на эмоциональное выгорание менеджеров и, во-вторых, в разработке рекомендаций для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания.

**Теоретическая значимость исследования:** обобщение и систематизация научных теорий позволили уточнить особенности профессиональной мотивации и эмоционального выгорания.

**Практическая значимость исследования:** разработанные рекомендации по профилактике эмоционального выгорания могут применяться психологами в практической деятельности, направленной на коррекцию проблемы выгорания сотрудников, работающих в сфере «человек-человек».

**Достоверность результатов и обоснованность выводов исследования** заключается в его логике, экспериментальной проверке теоретических положений, комплексным применением методов, использованием статистических методов обработки данных, разработка и применение рекомендаций для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания в ООО «Альфамобиль».

**Личное участие автора:**

- аналитический обзор отечественной и зарубежной литературы по изучаемой проблеме;
- сбор первичного материала и выборка респондентов по теме исследования;
- планирование исследования;
- организация проведения всех исследования;
- сбор и анализ полученных данных;
- на основании полученных данных формулирование выводов и практических рекомендаций.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** В процессе написания магистерской диссертации была опубликована статья на сайте научного журнала «Студенческий» № 35 (247) 2023 «Сущность эмоционального выгорания в современных психологических исследованиях», рецензирована и принята к публикации в ноябре 2023 года.

### **Положения, выносимые на защиту:**

- работа менеджера характеризуется не только профессиональной сложностью, но и постоянным влиянием стрессовых ситуаций, систематической коммуникативностью не только внутри коллектива, но и за пределами организации, необходимостью повышения профессионального развития, что в совокупности сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников и часто приводит к формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания;
- профессиональная мотивация представляет собой действие конкретных побуждений, которые обуславливают не только выбор профессии, но и продолжительное выполнения обязанностей, связанных с этой профессией;
- повышение уровня внешней положительной мотивации способствует снижению показателя деперсонализации в аспекте проявления болезненных переживаний, связанных с изменениями психических процессов.
- в аспекте реализации профилактической работы необходимо акцентировать внимание на применении различных методов и приемов не обособлено друг от друга, а интегрировано с целью содержательности процесса работы с сотрудниками в указанном направлении.

**Структура магистерской диссертации.** Магистерская диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемой литературы (всего 67 наименований, из них 5 – на иностранных языках) и 1 приложения. Текст включает в себя 7 таблиц и 17 рисунков. Объем диссертации составляет 76 страниц машинописного текста.

# **Глава 1 Теоретические основы проблемы взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций**

## **1.1 Понятие профессиональной мотивации в трудах отечественных и зарубежных исследователей**

Понятие «мотивация» впервые употребил А. Шопенгауэр в статье «Четыре принципа достаточной причины». Затем этот термин прочно вошел в психологический обиход для объяснения причин поведения человека и животных [4].

Отечественные ученые, такие как Э.А. Уткин, А.М. Сергеев, считают, что мотивация рассматривается как побуждение к интенсивной деятельности индивидуумов или групп, обусловленное стремлением удовлетворить конкретные потребности.

С позиции зарубежных исследователей, М. Мескон, М. Альберт, под мотивацией понимается процесс побуждения себя и других к деятельности для достижения поставленных целей [59].

Согласно проведенного анализ ряда определений мотивации, можно сделать вывод, что мотивация – это совокупность внешних и внутренних движущих сил, определяющая направленность и интенсивность поведения индивидов. При этом следует отметить, что, с одной стороны, мотивация – это побуждение извне, с другой – самопобуждение [3, 25].

Изучение теорий мотивации способствует достижению результативного моделирования в вопросах трудового поведения.

В данный момент мотивация труда занимает центральное место в системе управления трудовым поведением персонала организации, так как именно мотивация является основной причиной трудового поведения сотрудников. От степени трудовой мотивации сотрудников зависит их степень ориентации на достижение поставленных целей, от степени желания в

достижении целей, от степени обеспечения достигнутого результата – все это является существенной основой организационного процесса эффективной работы [26, 28].

Для полноценного рассмотрения особенностей трудового поведения необходимо выделить основные теории мотивации труда, позволяющие изучить особенности мотивов трудового поведения. Теории мотивации труда можно разделить на две группы: содержательные; процессуальные.

Наиболее известными и содержательными теориями мотивации являются теории А. Маслоу, Д. Мак-Клелланда и Ф. Герцберга. В целом эти теории ориентированы на две группы потребностей: первичных – связанных с физиологическими факторами; вторичных – являющихся по своей природе психологическими [30].

О.А. Белобрыкина ссылается на то, что: «Согласно теории А. Маслоу, физиологические потребности являются основополагающими для человека: они требуют своего удовлетворения в первую очередь. После удовлетворения физиологических потребностей на первый план выходит потребность в безопасности, когда человек стремится защитить себя от возможных телесных повреждений, а также от неблагоприятных экономических условий или угрожающего поведения других людей» [7, с. 336].

Теории мотивации и их специфика представлены на рисунке 1.

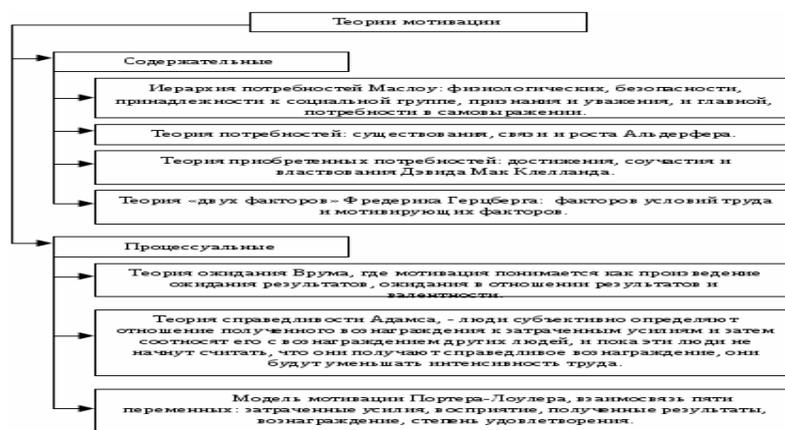


Рисунок 1 – Теории мотивации

«Следующая потребность – потребность в духовной близости и любви. Удовлетворение данной потребности требует от человека установления товарищеских взаимоотношений и определения своего места в группе. Удовлетворение этих потребностей выдвигает потребности в уважении и самоуважении. Наиболее частыми и важными для человека являются именно эти потребности, так как человеку необходимо чувствовать собственную значимость, подтверждаемую признанием окружающих. Завершается иерархия потребностей Маслоу потребностями человека реализовать себя, претворить в деятельность запас своих сил, способностей, исполнить свое предназначение» [11, с. 196].

Пирамида потребностей А. Маслоу представлена на рисунке 2.

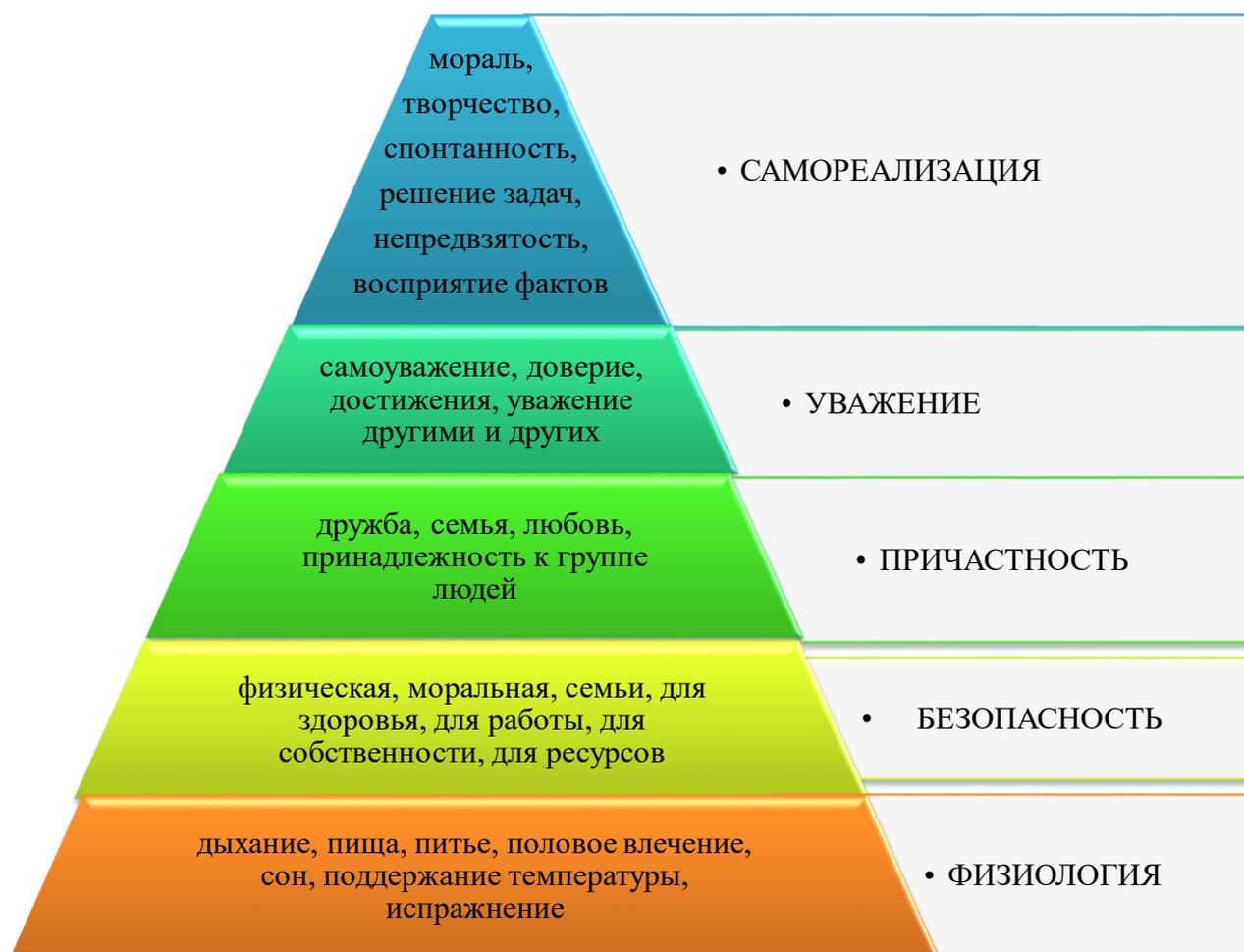


Рисунок 2 – Пирамида потребностей А. Маслоу

А.А. Моисеева делает акцент на следующем: «В теории мотивации Мак-Клелланда потребность во власти и успехе может быть расположена между потребностями в уважении и самовыражении в иерархической структуре А. Маслоу. Потребность в принадлежности к группе соответствует социальным потребностям» [48, с. 168].

Ю.Б. Непомнящих пишет: «В середине 50-х годов прошлого столетия Ф. Герцберг разработал свою модель мотивации, основанную на потребностях. Согласно его теории все мотивы к труду делятся на гигиенические факторы, связанные с окружающей средой, в которой осуществляется работа (сюда входят условия труда, его оплата и другие факторы, связанные с физиологическими потребностями человека), и непосредственно мотивации – факторы, связанные с характером, и сущностью работы. Причем Герцберг считал, что гигиенические факторы не являются мотивами, но при их необеспечении возникает неудовлетворенность работой. Теория мотивации Фредерика Герцберга появилась в связи с растущей необходимостью выяснить влияние материальных и нематериальных факторов на мотивацию человека» [55, с. 28].

В таблице 1 представлены факторы мотивации работы Ф. Герцберга

Таблица 1 – Факторы мотивации работы Ф. Герцберга

Гигиенические факторы	Мотивации
Условия работы	Продвижение по службе
Зарботок	Признание и одобрение результатов работы
Межличностные отношения с начальниками, коллегами и подчиненными	Высокая степень ответственности
Степень непосредственного контроля за работой	Возможности творческого и делового роста

Существующие различия в рассмотренных теориях следующие: по мнению А. Маслоу, после мотивации рабочий обязательно начинает лучше работать; по мнению Ф. Герцберга, рабочий начнет лучше работать только после того, как решит, что мотивация неадекватна. Клейтон Альдерфер

исходит в своей теории из того, что потребности человека могут быть объединены в отдельные группы.

Таких групп потребностей существует три: потребности существования; потребности связи; потребности роста.

Таким образом, содержательные теории мотивации базируются на исследовании потребностей и выявлении факторов, определяющих поведение людей.

Т.Н. Патрахина указывает: «Среди процессуальных теорий мотивации наибольшую известность получили теория ожидания, теория справедливости и модель Портера-Лоулера. Так, В. Врумом была разработана теория ожидания. Ожидание – это оценка данной личностью вероятности определенного события. При анализе мотивации теория ожидания подчеркивает важность трех взаимосвязей: затраты труда – результаты – вознаграждение – удовлетворенность вознаграждением» [65, с. 172].

«Л. Портер и Э. Лоулер разработали модель мотивации, объединившую теорию ожидания и теорию справедливости. В модели Портера – Лоулера взаимоувязаны пять переменных: затраченные усилия; восприятие, полученные результаты; вознаграждение; степень удовлетворения. Среди отечественных ученых наибольших успехов в разработке теории мотивации достигли Л.С. Выготский и его ученики А.Н. Леонтьев и Б.Ф. Ломов. Они исследовали проблемы психологии на примере педагогической деятельности, производственные проблемы они не рассматривали. Именно по этой причине их работы не получили дальнейшего развития» [45, с. 186].

Еще один известный специалист, уделяющий внимание проблемам мотивации, – А.Я. Кибанов. Исследуя группу ведущих мотивов, определяющих поведение работника, он именуется ее «мотивационным ядром (комплексом), которое имеет свою структуру и зависит от конкретной трудовой ситуации».

По его мнению, мотив характеризует стремление работника получить определенные блага, стимул – сами эти блага.

Отметим, что именно от мотивации зависит направления развития способностей личности, сфера, в которой эти способности могут быть реализованы. Несомненно, что она влияет и на выбор между различными вариантами восприятия и возможными содержаниями мышления, кроме того, ею объясняется интенсивность и упорство в осуществлении выбранного действия и достижении его результатов.

Профессиональная мотивация направлена на стимулирование личности для достижения профессиональных успехов, также она может быть раскрыта как действие конкретных побуждений, которые обуславливают выбор профессии и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией [39, 42].

Е.А. Ситникова утверждает: «Для профессиональной мотивации характерно не только предопределение выбор профессии, рода деятельности, но и нацеленность на успешное профессиональное обучение, как одной из главных ступеней освоения определенной профессиональной деятельностью. Этот факт объясняется тем, что эффективный процесс учения обусловлен, по меньшей мере, двумя факторами – уровнем развития когнитивной сферы и мотивационной сферы личности» [65, с. 172].

Рассматривая профессиональную мотивацию, можно сказать, что она представляет действие конкретных побуждений, обуславливающих выбор профессии продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией; профессиональная мотивация формируется под влиянием факторов окружающей действительности, работы по профориентации [18, 22].

Профессиональная мотивация имеет конкретный функциональный набор, который отражаются в следующих функциях, необходимых для достижения целей в сфере профессиональной деятельности:

- побуждающую – направлена на развитие у личности активность и освоению той или иной профессиональной деятельности;

- направляющую – предназначена для определения цели в профессиональной деятельности;
- регулирующую – необходима для регуляции ценностных ориентиров, мотивов выбора профессиональной деятельности [16, 44].

Кучерявенко И.А. указывает: «Поскольку деятельность человека предопределена мотивами, то они носят как внешний, так и внутренний характер. В первом случае мотивация рассматривается в рамках решения задач, которые вызываются извне, а во втором – порождаются самим человеком, сталкивающимся с конкретными задачами, поэтому в внутренней мотивации можно отнести стремление к конкретному достижению, к завершению работы, к познанию» [51, с. 56].

Н. Хадасевич отмечает, что в структуре профессиональной мотивации главную роль играет положительное отношение к профессии, так как именно это позволяет связать отношение к профессии и окончательный результат обучения.

Э.С. Чугунова выделяет следующие типы профессиональной мотивации, исходя их мотивов выбора конкретной профессии:

- доминантный тип профессиональной мотивации. Данный тип предполагает проявление устойчивого интереса к выбору профессии. Интерес имеет положительный вектор развития, что благоприятно отражается на развитии желания познать основу выбранной профессии, ее особенности, получить необходимые знания;
- ситуативный тип профессиональной мотивации. Выбор профессии реализуется под влиянием жизненных обстоятельств, которые чаще всего не сходятся с желаниями человека. В основе ситуативной мотивации могут лежать экономические и семейные обстоятельства, характеризующиеся острой актуальностью;
- конформистский (суггестивный) тип профессиональной мотивации. Реализуется уже под влиянием мнения людей из ближайшего окружения, которым в основном относятся родители, братья, сестры.

Зачастую они уже определились в выбор профессии и пытаются ее продемонстрировать. Также указанный тип профессиональной мотивации может складываться и под воздействием мнения друзей, которые имеют авторитетное мнение. Не последнюю роль для выбора профессии играет и СМИ [31, 68].

Существуют различные факторы мотивации трудового поведения. К данным факторам можно отнести механизмы кадрового планирования и маркетинга, механизмы создания внутрикорпоративного трудового поля, а также механизмы оплаты достойного уровня материального вознаграждения, механизмы воздействия на квалификационную составляющую трудового потенциала. Факторы мотивации трудового поведения представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Факторы мотивации трудового поведения

Трудовое поведение	Источники	Внутренние факторы	Внешние факторы
Психофизиологическая составляющая	1. Состояние здоровья	Образ жизни, наличие заболеваний, химических зависимостей, вредных привычек	Система мотивации организации труда, наличия системы охраны труда
	2. Работоспособность	Индивидуально-психологические особенности, функциональное состояние	Система мотивации организации труда: интенсивности, длительности, сложности труда, наличия системы охраны труда
	3. Выносливость	Утомляемость, физическое состояние	-
	4. Тип нервной системы	Выносливость и подвижность нервной системы	-
Социально-демографическая составляющая	1. Возраст	Календарный возраст, биологический возраст	Система мотивации корпоративной культуры
	2. Пол	Пол, социальная самоидентификация	-
	3. Семейное положение	Полнота семьи, состояние в браке, наличие детей	-
	4. Материальное положение	Жилищные условия, наличие имущества, объем и форма накоплений	Система материальной мотивации

Продолжение таблицы 2

Трудовое поведение	Источники	Внутренние факторы	Внешние факторы
Квалификационная составляющая	1.Уровень образования	Наличие и уровень общего и специального образования	Система мотивации оценки, обучения и развития персонала
	2.Профессионализм	Объем специальных знаний, умений и трудовых навыков, стаж работы	Система мотивации, целеполагания
	3.Интеллект	Кругозор, гибкость мышления, стремление к развитию	Система мотивации корпоративной культуры и требований к персоналу, система мотивации оценки, обучения и развития персонала, система мотивации карьерного планирования
	4.Способности	Инновационные, творческие, организационные способности	-

Таким образом, можно сделать вывод, что согласно проведенного анализа выделяется значительное количество теорий мотивации, которые можно подразделить на содержательные и процессуальные.

Различные теории мотивации в основном не противоречат друг другу, а наоборот взаимодополняют, отражая многогранность и нестандартность самого процесса мотивации и предопределяя необходимость комплексного подхода к решению этой сложной проблемы.

Профессиональная мотивация рассматривается как совокупность действий, поступков, побуждающих сотрудников к достижению условий и результатов в процессе трудовой деятельности.

Профессиональная мотивация во многом зависит от субъективных особенностей, которые в свою очередь, выражаются в наличии ценностных ориентиров, мотивов работы, а также от наличия субъективных факторов, которые формируются под воздействием определенных условий трудового поведения.

## **1.2 Особенности профессиональной деятельности менеджеров финансовых организаций и риски профессионального выгорания специалистов**

Менеджмент относится к одному из видов трудовой деятельности, основной функцией которого является реализация управления персоналом, при этом субъектом управления выступает менеджер, представляющий собой специалиста, целью работы которого выступает управление процессами и персоналом на определенном коммерческом участке организации [8,9].

Специфической особенностью работы менеджера выступает то, что средством работы является информация. При этом стоит выделить многоаспектность данного вида деятельности, что выражается в следующих особенностях реализации профессиональных обязанностей менеджера:

- формулировка и достижения целей и задач работы в организации с ориентиром на получение прибыли;
- организация работы с персоналом в контексте повышение уровня эффективности производства;
- поддержание мотивации и коммуникацией между сотрудниками в рамках организации посредством использования различных средств и методов стимулирования, обеспечивающих продуктивную работу сотрудников;
- анализ проделанной работы за определенный промежуток времени с целью конкретизации и обобщения результатов в контексте достижения и реализации поставленных целей и задач;
- повышение профессионального уровня сотрудников организации для улучшения показателей производства и достижения поставленных целей и задач трудовой деятельности каждого сотрудника как отдельного субъекта [10,24, 27].

Основная цель менеджера в контексте управления организацией выступает взаимодействие с предпринимателем, который является владельцем

капитала, при этом менеджер ориентирован на реализацию управленческих функций и создание оптимальных условий для получения прибыли и повышение не только уровня доходов, но и на улучшение работоспособности сотрудников в рамках повышения их профессиональной мотивации или профессионального уровня развития посредством различных методов обучения [36, 58].

«В процессе взаимодействия между собой менеджеры и предприниматели реализовывают общую цель – через достижения личных целей они обеспечивают функционирование рыночной среды, формируют конкуренцию, а также приносят общую пользу государству. Их общая польза определяется четырьмя функциями: удовлетворение потребностей общества при помощи товаров, материальных и нематериальных ценностей; увеличение национального богатства страны через систему производства; создание новых рабочих мест; осуществление социальной функции при помощи перераспределения прибыли через систему налогов и платежей».

Менеджер, как и любой сотрудник является фактически наемным работником, при этом особенности его профессиональной деятельности накладывают конкретный ряд обязательств, требующих от менеджера не только необходимого уровня профессиональной подготовки, но и совокупность конкретных качеств, необходимых для освоения данным видом профессиональной деятельности с целью достижения положительных результатов работы в рамках конкретной организации. Именно поэтому менеджер должен иметь следующие качества личности:

«Общие качества. К ним относятся ум, наблюдательность, внимание, трудоспособность, организованность, общительность и прочее. Каждое из этих качеств в большей или меньшей степени присуще любому человеку. Способности к тому или иному виду деятельности. Примером служит руководство подчиненными, обучение. Подготовленность. Она предполагает обладание знаниями, навыками и привычками необходимыми для участия в деятельности. Направленность поступков человека. Возникает под действием

интересов, идеалов и убеждений. Склад характера (совокупность наиболее важных психологических свойств данного лица): биологические особенности – (темперамент, быстрота реакции, выносливость, сила); психологические особенности (способность к деятельности, стиль работы)» [68, с. 188].

Современные менеджеры ориентированы на руководство рабочим процессом, что требует от них определенного уровня профессиональной подготовки в контексте овладения техническими инновациями, умением вести учет работы, организовывать процесс деятельности, а также контролировать процесс взаимодействия сотрудников организации. При этом процесс реализации профессиональных обязанностей должен характеризоваться рациональностью, объективностью и интегрированностью.

Исходя из того, профессия менеджера является ответственной и требующей необходимой профессиональной подготовки. Стоит выделить высокий уровень эмоциональных нагрузок, которые зачастую дестабилизируют процесс работы менеджера, что может привести к личностной деформации в рамках проявления синдрома эмоционального выгорания [32, 52].

Становление и развитие эмоционального выгорания у менеджеров проходит три последовательные ступени:

В рамках первой ступени для менеджеров свойственно проявление симптомов, связанных с локальными провалами памяти, перебоями в двигательной функции, но данные симптомы протекают умеренно и зачастую их можно охарактеризовать с позиции усталости и большой загруженности.

Вторая ступень характеризуется тем, что у специалистов проявляется снижение заинтересованности в рабочем процессе, отмечается снижение коммуникации и рост апатического настроения к работе. Также специалисты на данной ступени проявления эмоционального выгорания могут столкнуться с проблемой мигрени, отсутствия сна, высокой возбудимостью.

Третья ступень проявления эмоционального выгорания связана с полным отсутствием заинтересованности в рабочем процессе. Специалист отчуждается от специфики собственной профессиональной деятельности и не может реализовать даже базовые функции [19].

Исследователи акцентируют внимание на выявлении факторов, формирующих эмоциональное выгорание. К таким можно отнести возраст, продолжительность стрессогенной работы, половая принадлежность, существование семьи, наличие хобби, сверхурочные рабочие часы и дни [14,20].

Рассматривая условия труда, определим следующие особенности:

- физические условия труда включают, как работу в помещении, так и на открытом воздухе;
- социально-психологические условия труда напрямую зависят от особенностей коллектива, поскольку в рамках профессиональной деятельности могут отсутствовать работники, что влечет и отсутствие рабочего коллектива, поэтому следует говорить и об индивидуальном труде, и об коллективном. Что и включает степень самостоятельности, характеризующей организацию собственной деятельности и организацию работы других людей. Трудовое взаимодействие зачастую не многочисленно, по типу партнеров: клиенты, сотрудники; степень постоянства партнеров – чаще всего постоянные;
- режим труда: работа имеет как нормированный, так и ненормированный характер в зависимости от направления деятельности.

Характер физической и психической нагрузки:

- характер ответственности: повышенная;
- факторы, вызывающие психическую напряженность: наличие сложных (нестандартных ситуаций);
- факторы, вызывающие физическую напряженность: ненормированность работы [15,23].

Таким образом, стоит отметить, что менеджером является субъектом управленческой деятельности, который внутри организации разрабатывает и систематизирует процесс работы, а также управляет персоналом с целью получения конкретной выгоды и улучшение показателей функционирования организации.

Работа менеджера характеризуется не только профессиональной сложностью, но и постоянным влиянием стрессовых ситуаций, систематической коммуникативностью не только внутри коллектива, но и за пределами организации, необходимостью повышения профессионального развития, что в совокупности сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников и часто приводит к формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания.

Процесс становления и развития синдрома эмоционального выгорания у менеджеров протекает в три основных этапа, каждый из которых позволяет конкретизировать особенности симптоматики, связанные с отчуждением специалистов от выполнения возложенных профессиональных функций в связи с личностной и эмоциональной деформацией.

На развитие эмоционального выгорания у менеджеров влияют как внутренние, так и внешние факторы, поэтому можно говорить о данной проблеме с позиции комплексного подхода не только в рамках конкретизации и выявления данной проблемы у специалистов, но и необходимости разрабатывать профилактические и коррекционные меры, направленные на снижение возможности формирования у менеджеров эмоционального выгорания, а также на проработку проблемных моментов с целью снижения склонности менеджеров к деформации личностного и эмоционального характера.

Первые упоминания о проблеме эмоционального выгорания представлены в контексте зарубежных психологических исследований, при этом развитие данного феномена непосредственно относилось к

профессиональной деятельности медицинских работников, педагогов, психологов [6].

О.В. Таранова указывает: «Изначально, работы по исследованию эмоционального выгорания появились в 70-е годы в США. Первым основателем раскрытия выгорания стал американский психиатр Х.Дж. Фрейденбергер, который работал в службе по оказанию медицинской помощи. Он описал этот синдром и присвоил ему термин «burnout», характеризующее психологическое состояние здоровых людей, которые находятся в постоянном и тесном общении с клиентами в психологически и эмоционально напряженной обстановке при оказании профессиональной помощи» [67, с. 22].

Другой основоположник идеи эмоционального выгорания была К. Маслач. Она определила это понятие как: «Синдром эмоционального и физического истощения и снижения личностных достижений, который может проявляться у специалистов, занимающихся определенными видами помогающих профессий» [63, с. 430].

Существенный вклад в изучении эмоционального выгорания внесли, как зарубежные (А. Pines, Е. Aronson, J. Jones, W.B. Schaufeli, D. Dierendonck, D. Green, А.М. Garden, С. Maslach, S.E. Jackson, А. Längle, V. Frankl) ученые, так и отечественные исследователи: Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц, В.Е. Орел.

П.И. Сидоров пишет: «Эмоциональное выгорание рассматривается позиции определенного состояния, которое включает определенные структурные компоненты. Первоначальная структура синдрома эмоционального выгорания, имеющая однокомпонентность, представлена в работах А. Pines, Е. Aronson, где основным компонентом выступает истощение, которое имеет проявление в рамках эмоциональной, когнитивной сферах, что детерминировано эмоционально перегруженными ситуациями. С позиции указанных исследователей синдром эмоционального выгорания непосредственно связан с профессиональной деятельностью профессий,

относящихся к типу «человек-человек», при этом в систему распространения указанного синдрома попадают и иные профессии» [64, с. 30].

Выделим ряд определений, отражающих сущность синдрома эмоционального выгорания:

– W.B. Schaufeli, D. Dierendonck определяют синдром эмоционального выгорания как: «Особую форму экзистенциального вакуума, в которой доминирует картина истощения» [57, с. 121].

– D. Green и A.M. Garden синдром эмоционального выгорания рассматривают как: «Двухкомпонентный феномен, отражающий особенности отношения личности к собственной профессиональной деятельности» [57, с. 122].

В данном аспекте важно отметить, что D. Green первым структурным компонентом выделяет редукцию профессиональных достижений, а второй компонент – интеграция эмоционального истощения и деперсонализации.

В то время A.M. Garden, напротив, выделяет эмоциональное истощение в качестве основного компонента выгорания.

Ю.А. Юдчиц в своих исследованиях связывает эмоциональное выгорание и профессиональную деформацию, что проявляется в контексте профессиональной усталости, детерминированной постоянной реализацией профессиональных обязанностей. В процессе проявления эмоционального выгорания личность не только проявляет физическое и нервное истощение, но и хронический стресс нервной системы [38, 46].

В структуре синдрома эмоционального выгорания выделяет А. Лэнгле следующие компоненты: общую неудовлетворенность от работы; психологическую напряженность межличностного взаимодействия; наличие соматических болезней и дистресса; непрофессионализм по отношению к клиентам [1, 41, 47].

В.Е. Орел в своих исследованиях рассматривает синдром эмоционального выгорания как: «Системное образование, действующее по

принципу «наложенной структуры», поэтому не имеющее строгой очерченной структуры. Выгорание выполняет функцию дезадаптации» [50, с. 90].

Проведенный теоретический анализ позволил определить следующее:

- эмоциональный синдром эмоционального выгорания представляет собой сложный и содержательный феномен;
- существует ряд эмпирических исследований, отражающих сущность проявления синдрома эмоционального выгорания;
- структурные компоненты эмоционального выгорания возникают не одновременно, что указывает на динамичность представленного синдрома.

В.В. Бойко считает: «Эмоциональное выгорание может носить не только негативный характер. Само по себе выгорание, таким образом, он считает конструктивным, а дисфункциональными – его следствия, когда «выгорание» отрицательно сказывается на выполнении профессиональных задач и отношениях с коллегами. Тогда же эмоциональное выгорание приводит к профессиональной деформации личности» [12, с. 118].

Г.С. Абрамова, Ю.А. Юдчиц пишут: «При синдроме эмоционального выгорания человек испытывает страдания не просто от физического или нервного истощения, которые, как правило, являются временными, а от «хронических стрессов нервной системы» [17, с. 88].

Е.В. Ермакова дает определение эмоциональному выгоранию как: «Синдром, формирующийся на фоне затяжного стресса, который ведет к истощению эмоционально – энергетических и личностных возможностей специалиста. Эмоциональное выгорание проявляется в результате внутреннего скопления негативных эмоций. Из чего следует, синдром эмоционального выгорания можно определить, как синдром, формирующийся на фоне хронического стресса, который ведет к истощению эмоционально – энергетических и личностных возможностей специалиста» [21, с. 28].

И.А. Акиндинова пишет: «Синдром эмоционального выгорания – это стрессовая реакция на рабочую нагрузку специалиста, которая негативно и

продолжительно сохраняется в психологическом состоянии человека. Она возникает вследствие продолжительных профессиональных стрессов, состоящая из психологических, поведенческих и психофизиологических компонентов» [2, с. 67].

С. Джексон и К. Маслач определяют синдром эмоционального выгорания как: «Трехмерный конструкт, который включает в себя: эмоциональную истощенность, деперсонализацию и редукцию профессиональных успехов. Истощение эмоционального характера, ощущается как эмоциональное опустошение, иссякаемость собственных эмоциональных возможностей. Специалист не может отдаваться работе, как было прежде, он ощущает приглушенность своих эмоций, также могут наступать эмоциональные срывы» [53, с. 22].

Основными показателями эмоционального выгорания являются (К. Маслач, С. Джексон): «Эмоциональное истощение проявляется в снижении эмоционального тонуса, повышенной психической истощаемости и аффективной лабильности, равнодушием, неспособностью испытывать сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, утраты интереса и позитивных чувств к окружающим, ощущении «пресыщенности» работой, неудовлетворенностью жизнью в целом. Деперсонализация проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в раздражительности, негативизме и циничном отношении к коллегам и пациентам. На поведенческом уровне «деперсонализация» проявляется в высокомерном поведении, использовании профессионального сленга, юмора, ярлыков. Редукция профессиональных достижений проявляется в негативном оценивании себя, результатов своего труда и возможностей для профессионального развития. Высокое значение этого показателя отражает тенденцию к негативной оценке своей компетентности и продуктивности и, как следствие, снижение профессиональной мотивации, нарастание негативизма в отношении

служебных обязанностей, в лимитировании своей вовлеченности в профессию за счет перекалывания обязанностей и ответственности на других людей, к изоляции от окружающих, отстраненность и неучастие, избегание работы сначала психологически, а затем физически» [54, с. 190].

В.В. Бойко выделяет следующие показатели.

Симптом «Неудовлетворенность собой» – рассматривается с позиции неспособности выполнять профессиональные обязанности в той мере, в которой, по мнению сотрудника, объективно достичь положительных результатов в работе.

Симптом «Загнанность в клетку» – неспособность личности выйти за рамки реализации профессиональных обязанностей, используя креативные методы работы, стимулирующие основы профессиональной деятельности и позволяющие достичь высоких результатов профессиональной деятельности.

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей» – рассматривается через неспособность достигать положительных результатов профессиональной деятельности, ссылаясь на низкий уровень профессионального обучения и саморазвития.

Симптом «Эмоциональная отстраненность» – отсутствие интереса к выполнению профессиональных обязанностей.

Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)» – изучается в контексте неформального взаимодействия, что указывает на проявление незаинтересованности как одной из составляющих мотивации профессиональной деятельности [49].

Выделим основные факторы, детерминирующие формирование и дальнейшее развитие синдрома эмоционального выгорания среди профессии типа «человек-человек»:

– интенсивное общение и целеустремленным восприятием партнера по общению. Именно в таком общении специалисту необходимо активно взаимодействовать с другими субъектами, воспринимать и решать их проблемы, что требует эмоционального подкрепления для специалиста;

- дестабилизирующая организация деятельности. Данный фактор связан с тем, что оборудование профессиональной деятельности может иметь недостатки, что отражается на организации и планировании труда;
- проявление специалиста повышенной ответственности, что детерминировано принятием на себя эмоционально-насыщенной реакции;
- неблагоприятная психологическая атмосфера;
- психологически тяжелый контингент, с которым работают представители помогающих профессий [5, 13, 66].

Таким образом, синдромом эмоционального выгорания является личностное искажение, деформацию в результате психологических и эмоциональных трудностей или морально тяжелых отношений в системе «человек-человек», формирующуюся во времени. Результат выгорания может проявляться как в психосоматических нарушениях, так и психологических изменениях личности. В рамках теоретического анализа проблемы взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций, проведенного в первой главе, нами было конкретизировано следующее. Под эмоциональным выгоранием понимается личностное искажение, деформацию в результате психологических и эмоциональных трудностей или морально тяжелых отношений в системе «человек-человек», формирующуюся во времени. Результат выгорания может проявляться как в психосоматических нарушениях, так и психологических изменениях личности. Особенности профессиональной деятельности менеджеров финансовых организаций и риски профессионального выгорания специалистов заключаются в том, что сотрудники в рамках реализации профессиональной деятельности выполняют ряд функций, направленных на управление организацией. Работа менеджера характеризуется не только профессиональной сложностью, но и постоянным влиянием стрессовых ситуаций, систематической коммуникативностью не только внутри коллектива, но и за пределами организации, необходимостью

повышения профессионального развития, что в совокупности сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников и часто приводит к формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания. Мотивация представляет собой совокупность внешних и внутренних факторов, определяющих направленность и интенсивность поведения человека. Профессиональная мотивация представляет собой действие конкретных побуждений, которые обуславливают не только выбор профессии, но и продолжительное выполнение обязанностей, связанных с этой профессией. При этом конкретные побуждения имеют как внутренний, так и внешний характер, что в совокупности позволяет организовать систему мотивации сотрудников таким образом, чтобы они понимали не только значимость реализации своих профессиональных задач, но и получали определенный спектр отдачи, выступающей основой для дальнейшего профессионального, роста необходимого для выполнения возложенных трудовых обязательств. Профессиональная мотивация рассматривается как совокупность действий, поступков, побуждающих сотрудников к достижению условий и результатов в процессе трудовой деятельности. Профессиональная мотивация во многом зависит от субъективных особенностей, которые в свою очередь, выражаются в наличии ценностных ориентиров, мотивов работы, а также от наличия субъективных факторов, которые формируются под воздействием определенных условий трудового поведения.

## **Глава 2 Эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций**

### **2.1 Организация и методика проведения исследования**

Цель исследования – исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

Задачи исследования:

- подобрать и модифицировать в соответствии с требованиями эмпирической работы методики исследования взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций;
- организовать и провести диагностическое исследование эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций;
- проанализировать особенности профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций;
- провести сравнительный и статистический анализ взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций;
- представить особенности взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций в зависимости от половой принадлежности.

Для подтверждения гипотезы исследования о том, что существует взаимосвязь профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций, а именно чем выше показатель профессиональной мотивации, тем ниже показатель эмоционального выгорания; существуют различия взаимосвязи профессиональной мотивации

и эмоционального выгорания менеджеров в зависимости от пола, была сформирована выборка исследования.

Исследование проводилось на базе ООО «Альфамобиль». Промышленный оператор по продаже и размещению оборудования для блокчейн вычислений Intelion Data Systems осуществил привлечение финансирования от Альфа-Лизинга на развитие смежного направления деятельности – компания предоставляет в аренду GPU-серверы под высокопроизводительные вычисления (HPC).

Основная цель функционирования данной организации отражается в финансовой аренде, а также существуют дополнительные виды деятельности, которые связаны с разработкой программного обеспечения, реализацией консультативной работы.

Главным направлением работы данный момент является приобретение автотранспорта в лизинг, при этом объектами лизинга могут выступать как легковые автомобили, так и грузовые, при этом отдельное внимание акцентируется и на специальной технике. Благодаря этому пополняется сегмент экспресс-лизинга, который позволяет разрабатывать новую лизинговую продукцию, предназначенную не только для крупного бизнеса, но и для клиентов малого и среднего бизнеса, что позволяет клиентоориентироваться.

С этой позицией основное внимание уделяется и работе с менеджерами как основными субъектами реализации работы в указанных направлениях функционирования предприятия, при этом происходит не только профессиональное повышение, но и работа неформального характера.

Характеристика выборки представлена в таблице 3.

Таблица 3– Характеристика выборки по полу

Пол	Число человек	Количество, %
Мужской	25	50
Женский	25	50
Итого:	50	100

Среди опрошенных присутствовало 50% мужчин и 50% женщин.

Среди опрошенных менеджеров основным возрастом выступил 35-44 лет – 60% и 28-34 года – 40%. Характеристика выборки по возрасту представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Характеристика выборки по возрасту

Возрастной период	Число человек	Количество, %
Первый период зрелости 28-34	20	40
Второй период зрелости 35-44	30	60
Итого:	50	100

Стаж профессиональной деятельности у респондентов составил от 10 до 15 лет – 70%; 5-10 лет составил стаж у 30% опрошенных. Характеристика выборки по стажу представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Характеристика выборки по стажу

Стаж работы	Число человек	Количество, %
От 5-10	15	30
От 10-15	35	70
Итого:	40	100

Таким образом, выборка исследования включает 50 человек, а именно менеджеров лизинговой организации ООО «Альфаавтомобиль». Возраст респондентов составил от 28 до 44 лет. Из общего числа респондентов нами было выбрано 25 мужчин и 25 женщин. Образование у выбранных специалистов высшее, специализация – менеджмент. Стаж трудовой деятельности респондентов варьируется от 5 лет до 15 лет, при этом специфика выполняемой работа у респондентов не имеет различий, что указывает на идентичность трудовых обязанностей и выполняемых функций.

С целью реализации исследования мы ориентировались на анализ взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций без конкретизации влияния гендерной принадлежности, что связано с разнозначным регламентом работы, как для

женщин, так и для мужчин, а также равным социальным и профессиональным статусом сотрудников организации. Методики, применяемые в исследовании, представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Показатели и методики исследования взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций

Критерий	Показатели	Методики исследования
1	2	3
Эмоциональное выгорание	«Эмоциональное истощение» «Деперсонализация» «Редукция личных достижений»	Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)
	«Неудовлетворенность собой» «Загнанность в клетку»: «Редукция профессиональных обязанностей»: «Эмоциональная отстраненность» «Личностная отстраненность (деперсонализация)»	Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (в модификации Е. Ильина)
Профессиональная мотивация	Внутренняя мотивация Внешняя положительная мотивация Внешняя отрицательная мотивация	Мотивация профессиональной деятельности (К. Замфир) (модификация А.А. Реана).
		Методика «Мотивация к успеху» (Т. Элерса).
		Методика «Мотивация к избеганию неудач» (Т. Элерса).

Рассмотрим методики исследования.

Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) ориентирована на анализ выраженности степени эмоционального выгорания личности в контексте таких показателей

как: эмоциональное истощение; деперсонализация; редукция профессиональных достижений.

В контексте эмоционального истощения внимания акцентируется на сформированности эмоционального тонуса личности, проявлении равнодушия к выполнению профессиональных задач, а также анализируется утрата интереса и позитивных чувств к окружающим в аспекте реализации профессиональной деятельности.

В рамках деперсонализации определяется степень выраженности эмоционального отстранения личности от выполнения профессиональных задач и от степени неформальных взаимодействий с членами коллектива.

Редукция профессиональных достижений анализируется посредством изменения значимости восприятия профессиональных задач в аспекте достижения целей профессиональной деятельности.

Инструкция: для применения представленной методики респондентам предлагается ознакомиться с вопросами и оценить испытываемые эмоции по трем основным шкалам, представленным в стимульном материале.

Обработка: по итогу проведенного исследования суммируются выбранные варианты ответов в зависимости от конкретизированных баллов в структуре стимульного материала.

Варианты ответов оцениваются следующим образом: «никогда» – 0 баллов; «очень редко» – 1 балл; «иногда» – 3 балла; «часто» – 4 балла; «очень часто» – 5 баллов; «каждый день» – 6 баллов.

Диагностика уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (в модификации Е. Ильина) позволяет оценить уровень эмоционального выгорания личности в рамках выделения следующих симптомов выгорания:

Симптом «Неудовлетворенность собой» – рассматривается с позиции неспособности выполнять профессиональные обязанности в той мере, в которой, по мнению сотрудника, объективно достичь положительных результатов в работе.

Симптом «Загнанность в клетку» – неспособность личности выйти за рамки реализации профессиональных обязанностей, используя креативные методы работы, стимулирующие основы профессиональной деятельности и позволяющие достичь высоких результатов профессиональной деятельности.

Симптом «Редукция профессиональных обязанностей» – рассматривается через неспособность достигать положительных результатов профессиональной деятельности, ссылаясь на низкий уровень профессионального обучения и саморазвития.

Симптом «Эмоциональная отстраненность» – отсутствие интереса к выполнению профессиональных обязанностей.

Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)» – изучается в контексте неформального взаимодействия, что указывает на проявление незаинтересованности как одной из составляющих мотивации профессиональной деятельности [33, 34].

Инструкция: испытуемым предлагаются утверждения, каждое из которых необходимо оценить, используя варианты ответов: либо «да», либо «нет».

Обработка: в соответствии с диагностическим ключом оценивается каждый показатель эмоционального выгорания, а затем суммируются полученные данные с целью определения итогового результата.

Мотивация профессиональной деятельности (К. Замфир) (модификация А.А. Реана) – методика может применяться для диагностики мотивации профессиональной деятельности. В основу положена концепция о внутренней и внешней мотивации. О внутреннем типе мотивации следует говорить, когда для личности имеет значение деятельность сама по себе. Если же в основе мотивации профессиональной деятельности лежит стремление к удовлетворению иных потребностей внешних по отношению к содержанию самой деятельности (мотивы социального престижа, зарплаты и т. д.), то в данном случае принято говорить о внешней мотивации. Сами внешние мотивы дифференцируются здесь на внешние положительные и внешние

отрицательные. Внешние положительные мотивы, несомненно, более эффективны и более желательны со всех точек зрения, чем внешние отрицательные мотивы [35, 40].

Инструкция:

«Прочитайте нижеперечисленные мотивы профессиональной деятельности и дайте оценку их значимости для вас по пятибалльной шкале»

Обработка:

Подсчитываются показатели внутренней мотивации (ВМ), внешней положительной (ВПМ) и внешней отрицательной (ВОМ) в соответствии со следующими ключами.

$$ВМ = (\text{оценка пункта 6} + \text{оценка пункта 7})/2;$$

$$ВПМ = (\text{оценка п.1} + \text{оценка п.2} + \text{оценка п.5})/3;$$

$$ВОМ = (\text{оценка п.3} + \text{оценка п.4})/2;$$

Показателем выраженности каждого типа мотивации будет число, заключенное в пределах от 1 до 5 (в том числе возможно и дробное).

Интерпретация:

На основании полученных результатов определяется мотивационный комплекс личности. Мотивационный комплекс представляет собой тип соотношения между собой трех видов мотивации: ВМ, ВПМ и ВОМ.

К наилучшим, оптимальным, мотивационным комплексам следует относить следующие два типа сочетаний:

$$ВМ > ВПМ > ВОМ \text{ и } ВМ = ВПМ > ВОМ.$$

Наихудшим мотивационным комплексом является тип  $ВОМ > ВПМ > ВМ$ .

Между этими комплексами заключены промежуточные с точки зрения их эффективности иные мотивационные комплексы.

При интерпретации следует учитывать не только тип мотивационного комплекса, но и то, насколько сильно один тип мотивации превосходит другой по степени выраженности.

Методика «Мотивация к успеху» (Т. Элерса).

Методика применяется в контексте определения особенностей склонности личности к успеху. В контексте представленной методик автор акцентирует внимание на том, что, если у личности преобладает ориентир на мотивацию успеха, то она склонна к среднему или низкому уровню риска, то есть избегает рискованных ситуаций [61].

Инструкция:

«Вам будет предложен 41 вопрос, на каждый из которых ответьте «да» или «нет».

Обработка:

По 1 баллу начисляется за ответ «да» на вопросы: 2-5, 7-10, 14-17, 21, 22, 25-30, 32, 37, 41 и «нет» – на следующие: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38 и 39. Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 23, 33–35 и 40 не учитываются. Подсчитывается общая сумма баллов.

Интерпретация:

Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к достижению успеха. От 1 до 10 баллов – низкая мотивация к успеху; от 11 до 16 баллов – средний уровень мотивации; от 17 до 20 баллов – умеренно высокий уровень мотивации; более 21 балла – слишком высокий уровень мотивации к успеху.

Методика «Мотивация к избеганию неудач» (Т. Элерса).

Данная методика способствует реализации исследования, отражающего определение уровня мотивации к избеганию неудач.

Т. Элсер акцентирует внимание на том, что, если у личности преобладает мотив избегания неудач, то у нее проявляется высокий показатель защиты от страха перед несчастными случаями.

Инструкция:

«Вам предлагается список слов из 30 строк, по 3 слова в каждой строке. В каждой строке выберите только одно из трех слов, которое наиболее точно Вас характеризует, и на листочке отметьте выбранное Вами слово, например, 1.2 (строка №1, столбец №2)».

Обработка:

Расчет значений: добавьте по 1 баллу за следующие ответы, приведенные в ключе (первая цифра перед чертой означает номер строки, вторая цифра после черты – номер столбца, в котором нужно слово. Например, 1/2 означает, что слово, получившее 1 балл в первой строке, во втором столбце – «бдительный»). Другие выборы баллов не получают. 1/2; 2/1; 2/2; 3/1; 3/3; 4/3; 5/2; 6/3; 7/2; 7/3; 8/3; 9/1; 9/2; 10/2; 11/1; 11/2; 12/1; 12/3; 13/2; 13/3; 14/1; 15/1; 16/2; 16/3; 17/3; 18/1; 19/1; 19/2; 20/1; 20/2; 21/1; 22/1; 23/1; 23/3; 24/1; 24/2; 25/1; 26/2; 27/3; 28/1; 28/2; 29/1; 29/3; 30/2.

Интерпретация:

Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к избеганию неудач; от 2 до 10 баллов: низкая мотивация к защите; от 11 до 16 баллов: средний уровень мотивации; от 17 до 20 баллов: высокий уровень мотивации; свыше 20 баллов: слишком высокий уровень мотивации к избеганию неудач, защите.

Для проведения корреляционного анализа нами был использован критерий  $\chi^2$  Пирсона – метод, который позволил нам оценить значимость связей между исследуемыми показателями.

Для обработки данных мы применяли IBM SPSS Statistics 23. Данный статистический пакет позволил быстро и легко извлечь необходимую информацию в контексте анализа различных показателей, заданных направлением исследования.

Итак, представленные методики исследования направлены, как на диагностику профессиональной мотивации, так и на определение проявления эмоционального выгорания.

Таким образом, представленные методы исследования отражают цель исследования, связанную с определением взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

В контексте организации и методов исследования взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров

финансовых организаций нами представлены: характеристики выборки; этапы исследования; проанализированы приемлемые для исследования методы и методики исследования.

Отдельное внимание акцентировалось на выборе методик исследования с целью получения достоверных данных и последующего их анализа с ориентиром на подтверждение гипотезы исследования.

## **2.2 Диагностика и анализ эмоционального выгорания и профессиональной мотивации менеджеров финансовых организаций**

Представим и проанализируем полученные данные исследования. Общие показатели в Приложении А.

В первую очередь применялась методика «Диагностика эмоционального выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой), в результате чего были получены следующие результаты исследования, представленные на рисунке 3. Диагностировался показатель «Уровень проявления эмоционального истощения у респондентов».

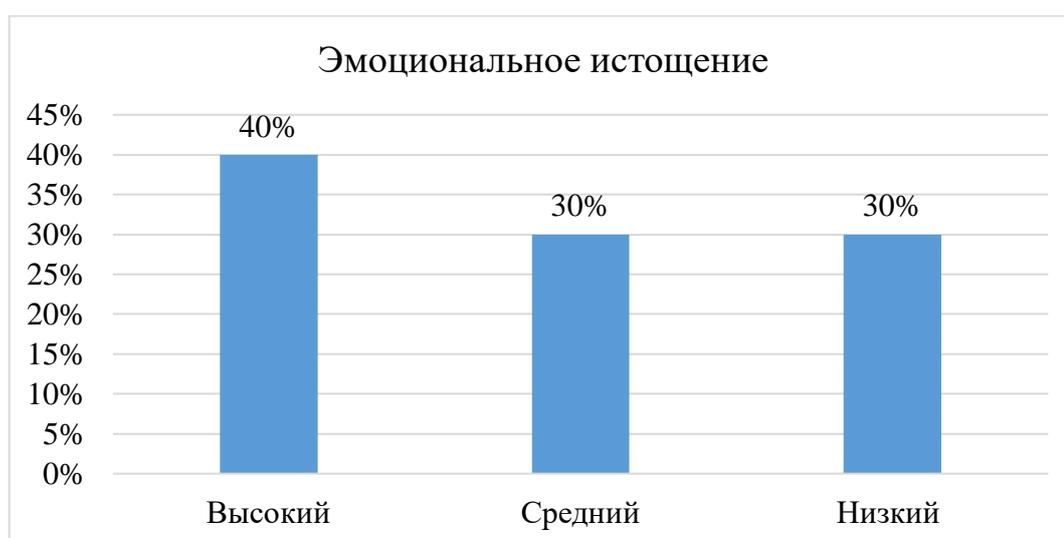


Рисунок 3 – Уровень проявления эмоционального истощения у респондентов

Анализируя данные рисунка, необходимо отметить, что у основной части опрошенных представлен высокий показатель проявления эмоционального истощения – 40%. Это выражается в том, что у респондентов выявлено эмоциональное напряжение, связанное с чрезмерной работой, а также с проявлением завышенных требований к себе и к специфике реализации профессиональной деятельности.

Также было выявлено 30% опрошенных, имеющих средний показатель эмоционального истощения, также 30% имеют низкий показатель сформированности данного аспекта эмоционального выгорания.

Деперсонализация представляет собой переживание собственной измененности, которая трансформируется под влиянием различных факторов внешнего и внутреннего порядка. Уровень проявления деперсонализации у респондентов представлены на рисунке 4.

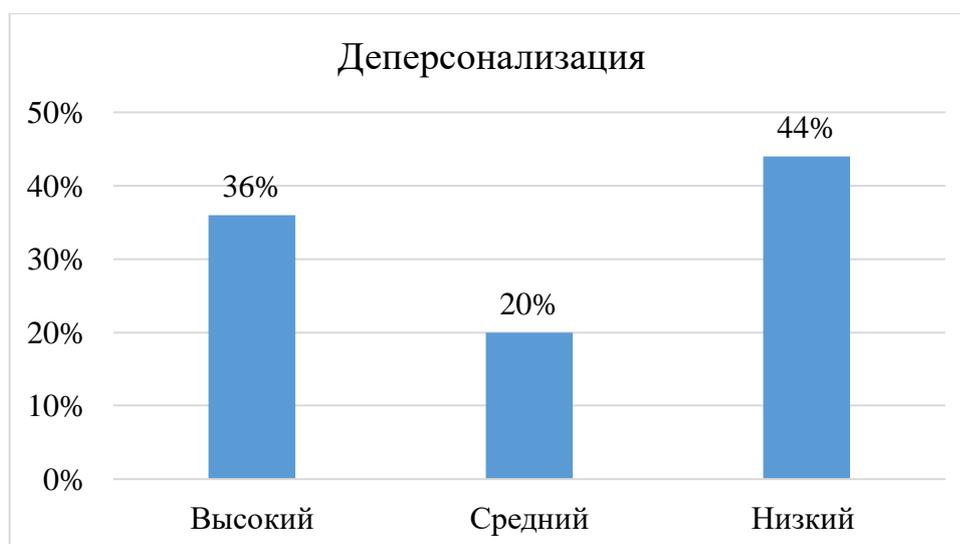


Рисунок 4 – Уровень проявления деперсонализации у респондентов

В процессе исследования было выявлено, что у 44% опрошенных представлен низкий показатель сформированности деперсонализации, что указывает на отсутствие переживаний собственной измененности в рамках профессиональной деятельности. Зарождение данного показателя эмоционального выгорания представлено у 20% опрошенных, при этом 36%

респондентов имеет высокий показатель, то есть сформированный показатель эмоционального выгорания в аспекте проявления деперсонализации.

Редукция личных достижений как один из показателей профессионального выгорания рассматривается с позиции снижения чувства собственной компетентности и продуктивности в реализации профессиональной деятельности, способности справляться с профессиональными обязанностями, что обостряется отсутствием поддержки со стороны коллег или руководства. Уровень проявления редукции личных достижений у респондентов представлен на рисунке 5.

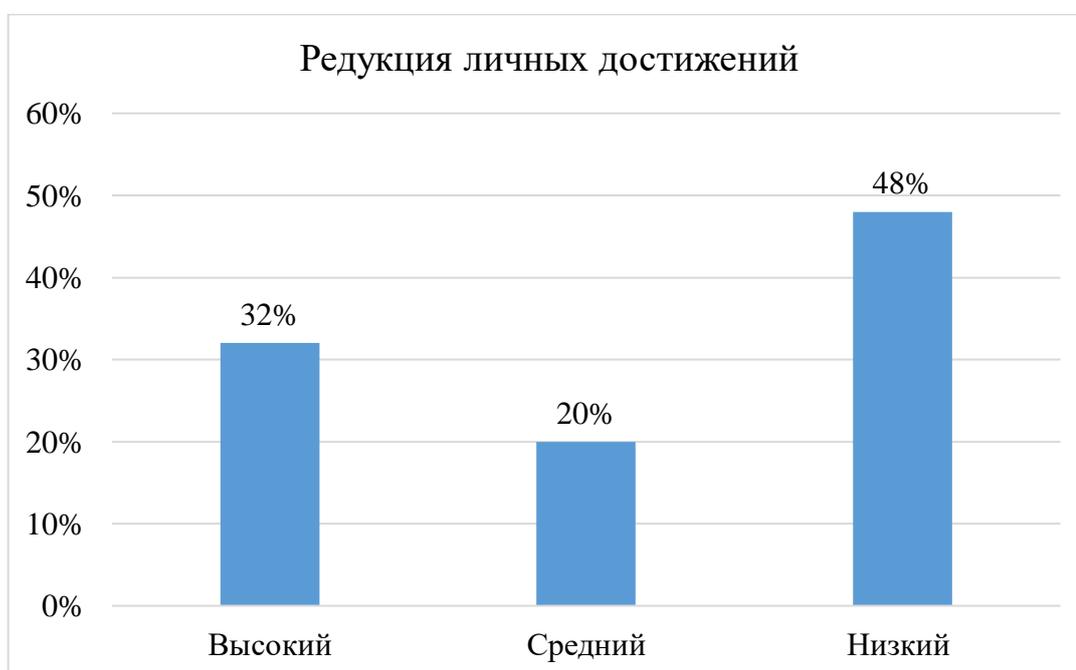


Рисунок 5 – Уровень проявления редукции личных достижений у респондентов

Данные рисунка 5 позволяют определить, что стоит выделить, что у 48% опрошенных превалирует низкий уровень сформированности редукции личных достижений, при этом отмечается, что у 20% респондентов проявляется постепенное формирование эмоционального выгорания, а также 32% опрошенных имеют сформированный уровень редукции личных

достижений, что указывает на проявление проблематики эффективности профессиональной деятельности точки зрения самоанализа.

Далее рассмотрим результаты проведения диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко (в модификации Е. Ильина). Данный опросник помог выявить уровень проявления неудовлетворенности собой у респондентов, который представлен на рисунке 6.

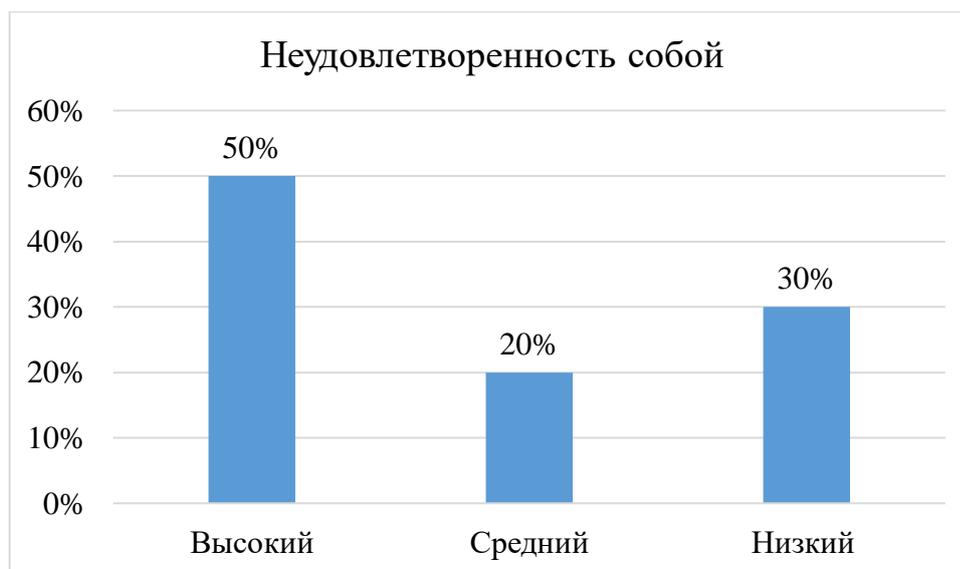


Рисунок 6 – Уровень проявления неудовлетворенности собой у респондентов

По данным рисунка 6 стоит отметить, что у половины опрошенных респондентов присутствует проявление высокого показателя неудовлетворенности собой.

Специфика данного показателя выражается в том, что в рамках реализации профессиональной деятельности респонденты не удовлетворены показателями личных и профессиональных достижений.

Так что стоит обратить внимание, что у 20% респондентов происходит формирование данного показателя эмоционального выгорания, при этом 30% имеют низкий уровень сформированности проявления неудовлетворенности собой.

Уровень проявления «загнанности в клетку» у респондентов представлен на рисунке 7.

Анализируя показатели рисунка 7, проявления «загнанности в клетку» у респондентов, стоит выделить, что данный показатель сформирован у 36% респондентов, что указывает на проблему неспособности к дальнейшему профессиональному развитию в связи с внешним или внутренним воздействием, которое нарушает процесс профессионального развития. Представленный показатель не сформирован у 40% опрошенных, а также находится на стадии частичного проявления у 24 % респондентов.



Рисунок 7 – Уровень проявления «загнанности в клетку» у респондентов

Под редукцией профессиональных обязанностей стоит понимать упрощение либо сокращение вовлеченности личности в профессиональную деятельность. Чаще всего это проявляется в ориентированности на сокращение обязанностей, которые требуют эмоциональных затрат. Именно поэтому сокращение вовлеченности ориентировано на уменьшение социальной активности. Данный показатель эмоционального выгорания ярко выражен у 32% опрошенных, при этом находится на стадии формирования у 20% респондентов, а также было выявлено 48% опрошенных, у которых данный показатель не сформирован. Уровень редукции профессиональных обязанностей у респондентов представлен на рисунке 8.



Рисунок 8 – Уровень проявления редукции профессиональных обязанностей у респондентов

На рисунке 9 представлен уровень проявления эмоциональной отстраненности у респондентов.

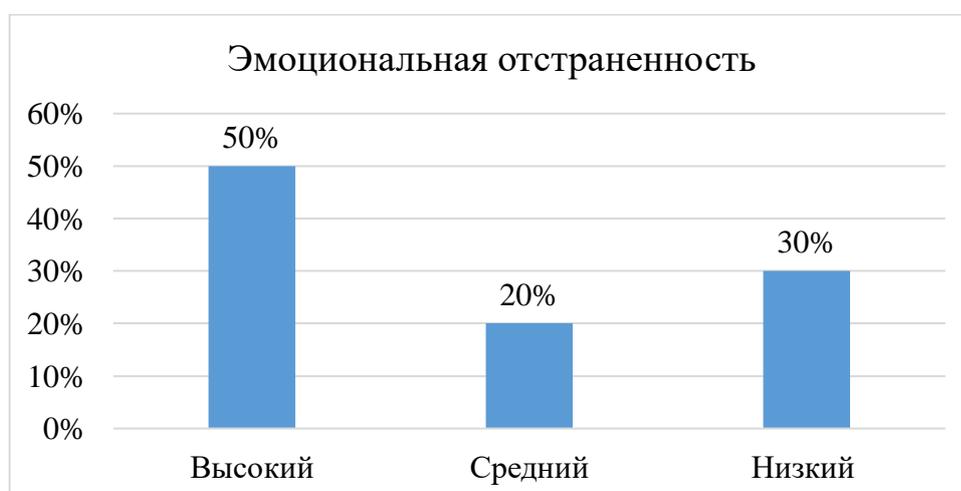


Рисунок 9 – Уровень проявления эмоциональной отстраненности у респондентов

По итогу исследования стоит определить, что 50% у опрошенных представлен высокий показатель эмоциональной отстраненности, что характеризуется ориентированностью на закрытые в процессе социального взаимодействия.

При этом стоит выделить, что у 20 % опрошенных проявляется ориентированность на формирование эмоциональной отстраненности, а также 30% респондентов имеют низкий уровень сформированности представленного показателями эмоционального выгорания.

Личностная отстраненность выражается в неспособности или нежелании личности проявлять свои качества в рамках реализации профессиональной деятельности, что негативно сказывается на достижении поставленных целей в реализации профессиональных обязанностей.

Стоит обратить внимание, что показатель эмоционального выгорания выявлен у 32% опрошенных, а у 20% респондентов находится на стадии формирования, при этом 48% респондентов имеют низкий уровень сформированности личностной отстраненности. Уровень проявления личностной отстраненности у респондентов представлен на рисунке 10.

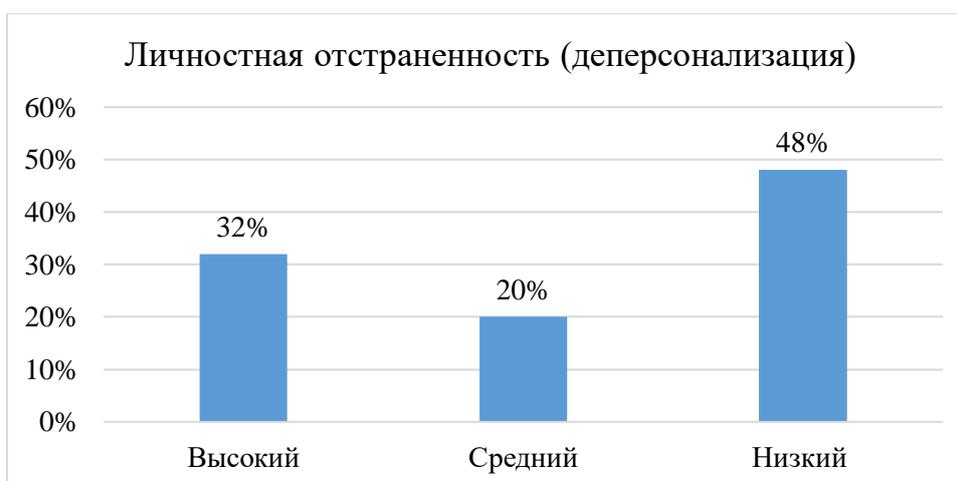


Рисунок 10 – Уровень проявления личностной отстраненности у респондентов

Результаты анализа профессиональной деятельности по методике мотивации профессиональной деятельности (К. Замфир) (модификация А.А. Реана) представлены на рисунке 11.

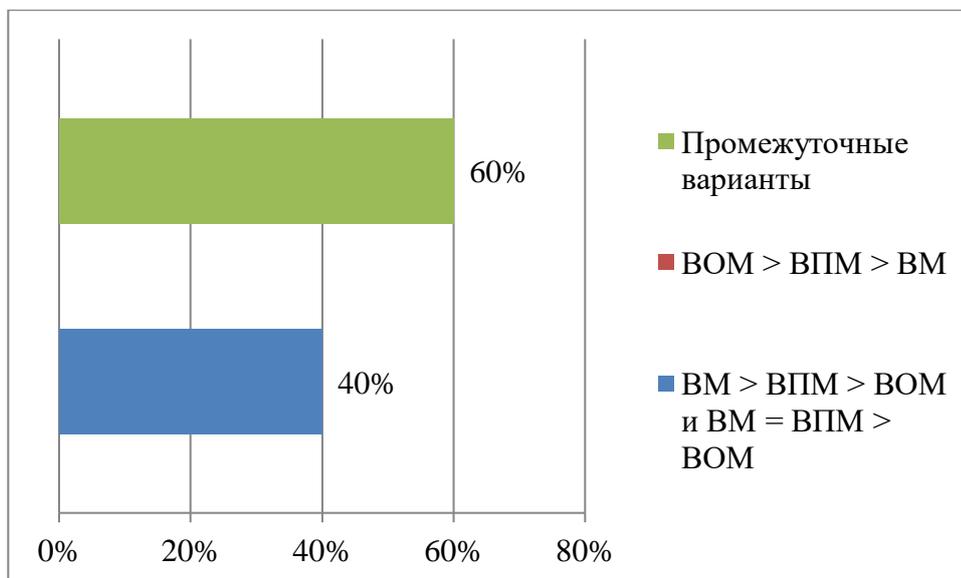


Рисунок 11 – Мотивация профессиональной деятельности

В рамках анализа профессиональной деятельности нами было отмечено, что у опрошенных преобладает промежуточный показатель профессиональной мотивации – 60%. При этом для 40% свойственно проявление оптимального показателя мотивации, что способствует ориентации на внутреннюю мотивацию.

Уровень сформированности мотивации к успеху представлен на рисунке 12.

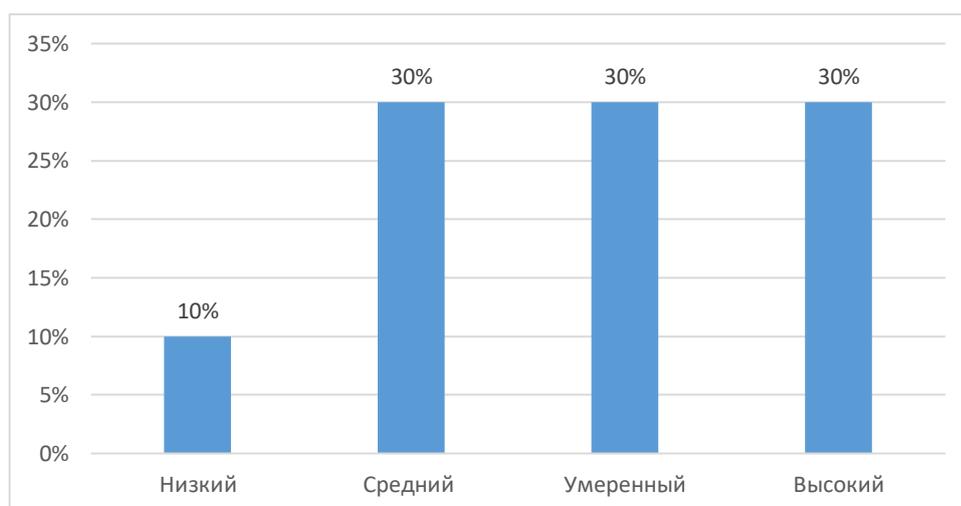


Рисунок 12 – Уровень сформированности мотивации к успеху

По данным рисунка 12 стоит отметить, что для 30% опрошенных свойственен средний показатель мотивации к успеху, то есть опрошенные склонны рисковать, но только в том случае, если данный риск будет оправдывать ожидания, при этом 30% респондентов, ориентируясь на высокий показатель мотивации к успеху, не склонны к риску, к решению проблем подходят рационально и ответственно.

По данным рисунка 13 видно, что в контексте избеганию неудач опрошенные имеют средний показатель – 30%. Опрошенные в большей степени ориентируются на результат, поэтому не стремятся рисковать. Уровень сформированности мотивации к избеганию неудач представлен на рисунке 13.

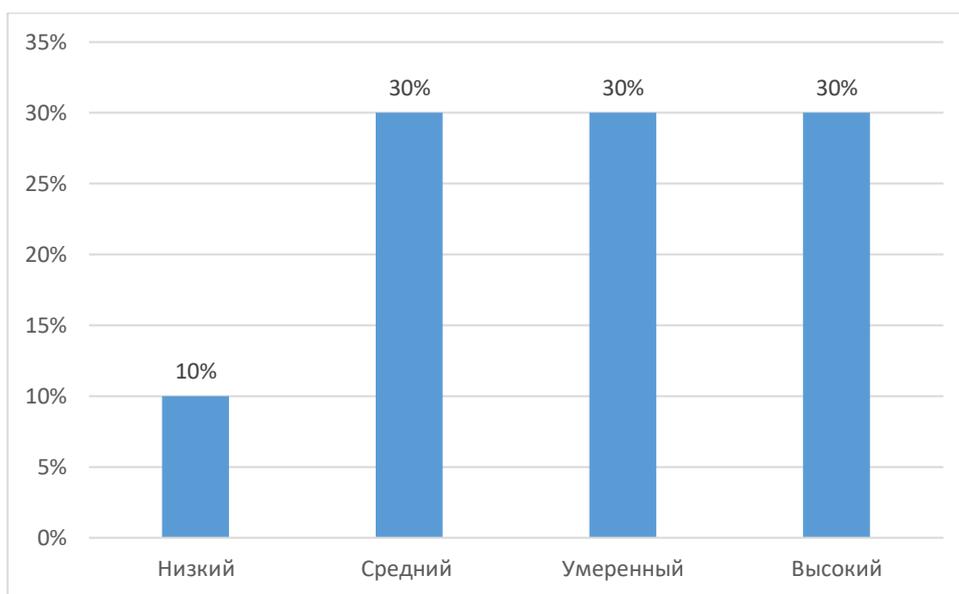


Рисунок 13 – Уровень сформированности мотивации к избеганию неудач

По итогу проведенного исследования было конкретизировано следующее:

- у основной части опрошенных представлен высокий показатель проявления эмоционального истощения – 40%. Это выражается в том, что у респондентов выявлено эмоциональное напряжение, связанное с

чрезмерной работой, а также с проявлением завышенных требований к себе и к специфике реализации профессиональной деятельности;

- 44% опрошенных имеют низкий показатель сформированности деперсонализации, что указывает на отсутствие переживаний собственной измененности в рамках профессиональной деятельности. Зарождение данного показателя эмоционального выгорания представлено у 20% опрошенных, при этом 36% респондентов имеет высокий показатель, то есть сформированный показатель эмоционального выгорания в аспекте проявления деперсонализации;
- у 48% опрошенных превалирует низкий уровень сформированности редукции личных достижений, при этом отмечается, что у 20% респондентов проявляется постепенное формирование эмоционального выгорания, а также 32% опрошенных имеют сформированный уровень редукции личных достижений, что указывает на проявление проблематики эффективности профессиональной деятельности точки зрения самоанализа;
- у половины опрошенных респондентов присутствует проявление высокого показателя неудовлетворенности собой. Специфика данного показателя выражается в том, что в рамках реализации профессиональной деятельности респонденты не удовлетворены показателями личных и профессиональных достижений;
- проявление «загнанности в клетку» представлено у 36% респондентов, что указывает на проблему неспособности к дальнейшему профессиональному развитию в связи с внешним или внутренним воздействием, которое нарушает процесс профессионального развития;
- под редукцией профессиональных обязанностей стоит понимать упрощение либо сокращение вовлеченности личности в профессиональную деятельность. Данный показатель эмоционального выгорания ярко выражен у 32% опрошенных, при этом находится на

стадии формирования у 20% респондентов, а также было выявлено 48% опрошенных, у которых данный показатель не сформирован;

– у 50% опрошенных представлен высокий показатель эмоциональной отстраненности, что характеризуется ориентированностью на закрытые в процессе социального взаимодействия;

– личностная отстраненность выражается в неспособности или нежелании личности проявлять свои качества в рамках реализации профессиональной деятельности, что негативно сказывается на достижении поставленных целей в реализации профессиональных обязанностей. Данный показатель эмоционального выгорания выявлен у 32% опрошенных, а у 20% респондентов находится на стадии формирования, при этом 48% респондентов имеют низкий уровень сформированности личностной отстраненности;

– у опрошенных преобладает промежуточный показатель профессиональной мотивации – 60%, то есть респонденты в основном ориентируются на внешнюю положительную мотивацию;

– для 30% опрошенных свойственен средний показатель мотивации к успеху, то есть опрошенные склонны рисковать, но только в том случае, если данный риск будет оправдывать ожидания, при этом 30% респондентов, ориентируясь на высокий показатель мотивации к успеху, не склонны к риску, к решению проблем подходят рационально и ответственно;

– в контексте избеганию неудач опрошенные имеют средний показатель – 30%. Опрошенные в большей степени ориентируются на результат, поэтому не стремятся рисковать.

Для более детального анализа взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций был проведен статистический анализ на основе использования методов корреляции. Общие показатели корреляции представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Данные корреляционного анализа взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций

		Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность
Эмоциональное истощение	Корреляция Пирсона	1	,010	,188	-,057	-,043	-,115	-,057	-,043
	Знач. (двухсторонняя)		,945	,191	,695	,766	,426	,695	,766
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Деперсонализация	Корреляция Пирсона	,010	1	-,150	,017	-,163	-,164	,017	-,163
	Знач. (двухсторонняя)	,945		,299	,909	,259	,254	,909	,259
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Редукция личных достижений	Корреляция Пирсона	,188	-,150	1	-,172	-,129	,026	-,172	-,129
	Знач. (двухсторонняя)	,191	,299		,233	,373	,859	,233	,373
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Неудовлетворенность собой	Корреляция Пирсона	-,057	,017	-,172	1	-,034	-,188	1,000**	-,034
	Знач. (двухсторонняя)	,695	,909	,233		,817	,191	,000	,817
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Загнанность в клетку	Корреляция Пирсона	-,043	-,163	-,129	-,034	1	,297*	-,034	1,000*
	Знач. (двухсторонняя)	,766	,259	,373	,817		,036	,817	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Редукция	Корреляция Пирсона	-,115	-,164	,026	-,188	,297*	1	-,188	,297*
	Знач. (двухсторонняя)	,426	,254	,859	,191	,036		,191	,036
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
Эмоциональная отстраненность	Корреляция Пирсона	-,057	,017	-,172	1,000**	-,034	-,188	1	-,034
	Знач. (двухсторонняя)	,695	,909	,233	,000	,817	,191		,817
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

Продолжение таблицы 7

		Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Неудовлетвореннос ть собой	Загнанность в клетку	Редукция	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность
Личностная отстраненность	Корреляция Пирсона	- ,043	- ,163	- ,129	-,034	1,000* *	,297 *	-,034	1
	Знач. (двухсторонняя)	,766	,259	,373	,817	,000	,036	,817	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
ВМ	Корреляция Пирсона	- ,070	- ,042	,052	,238	,124	,083	,238	,124
	Знач. (двухсторонняя)	,629	,772	,718	,096	,392	,564	,096	,392
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
ВПМ	Корреляция Пирсона	- ,179	- ,296 *	- ,156	-,292*	-,022	,055	-,200	-,022
	Знач. (двухсторонняя)	,214	,085	,280	,164	,880	,703	,164	,880
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
ВОМ	Корреляция Пирсона	,001	,029	,005	,018	-,128	- ,016	,018	-,128
	Знач. (двухсторонняя)	,993	,844	,971	,900	,375	,910	,900	,375
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

Корреляционная плеяда взаимосвязи «загнанности в клетку» и редукции личных достижений представлена на рисунке 14.

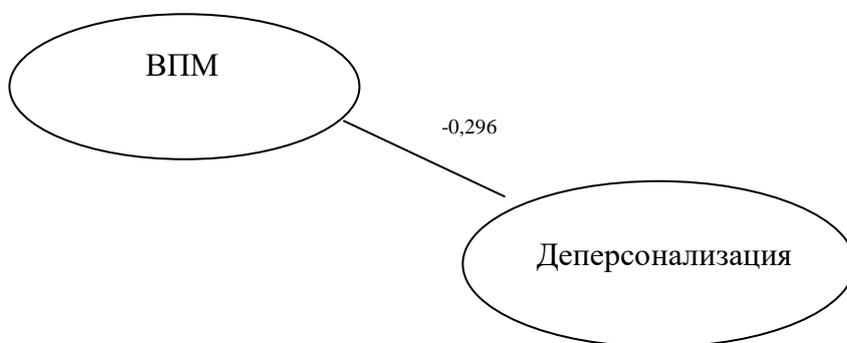


Рисунок 14 – Корреляционная плеяда взаимосвязи «загнанности в клетку» и редукции личных достижений

Ориентируясь на данные рисунка 14, необходимо конкретизировать, что выявлена положительная корреляционная статистически значимая взаимосвязь между «загнанностью в клетку» и редукцией личных достижений (0,297). Чем выше показатель проявления у личности социальной и эмоциональной отчужденности от специфики реализации профессиональной деятельности, тем выше показатели редукции личных достижений.

Корреляционная плеяда взаимосвязи редукции личных достижений и личностной отстраненности представлена на рисунке 15.

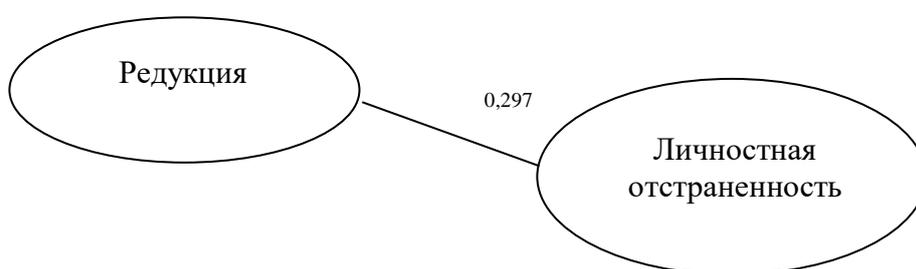


Рисунок 15 – Корреляционная плеяда взаимосвязи редукции личных достижений и личностной отстраненности

Данные рисунки 15 позволяют определить наличие положительной статистически значимой взаимосвязи между редукцией личностных достижений и личностной отстраненностью (0.297). Представленные показатели позволяют выделить, что повышение личностной отстраненности приводит к повышению проявления редукции личностных достижений.

Корреляционная плеяда взаимосвязи внешней положительной мотивации и деперсонализации представлена на рисунке 16.

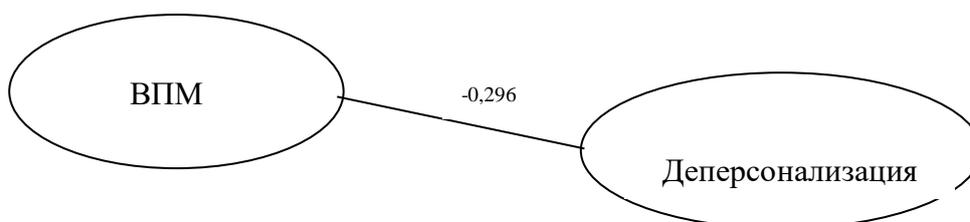


Рисунок 16 – Корреляционная плеяда взаимосвязи внешней положительной мотивации и деперсонализации

В аспекте проведенного статистического анализа также было конкретизировано, что существует отрицательная статистически значимая взаимосвязь между внешней положительной мотивацией и деперсонализацией (-0,296). Повышение уровня внешней положительной мотивации способствует снижению показателя деперсонализации в аспекте проявления болезненных переживаний, связанных с изменениями психических процессов.

Корреляционная плеяда взаимосвязи внешней положительной мотивации и неудовлетворенности собой представлена на рисунке 17.

По данным рисунка 17 стоит выделить наличие взаимосвязи между внешней положительной мотивацией и неудовлетворенности собой, то есть, чем выше уровень проявления внешней положительной мотивации, тем ниже показатель неудовлетворенности собой в аспекте реализации профессиональных задач (-0, 292).

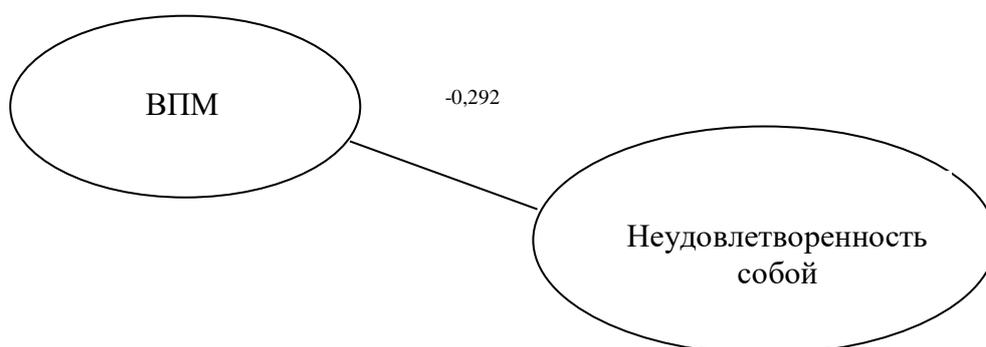


Рисунок 17 – Корреляционная плеяда взаимосвязи внешней положительной мотивации и неудовлетворенности собой

Итак, в аспекте проведенного математического анализа взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций было определено следующее: выявлена положительная корреляционная статистически значимая взаимосвязь между «загнанностью в клетку» и редукцией личных достижений (0,297). Чем выше показатель проявления у личности социальной и эмоциональной отчужденности от специфики реализации профессиональной деятельности,

тем выше показатели редукции личных достижений; определено наличие положительной статистически значимой взаимосвязи между редукцией личностных достижений и личностной отстраненностью (0,297).

Представленные показатели позволяют выделить, что повышение личностной отстраненности приводит к повышению проявления редукции личностных достижений; существует отрицательная статистически значимая взаимосвязь между внешней положительной мотивацией и деперсонализацией (-0,296). Повышение уровня внешней положительной мотивации способствует снижению показателя деперсонализации в аспекте проявления болезненных переживаний, связанных с изменениями психических процессов; конкретизировано наличие взаимосвязи между внешней положительной мотивацией и неудовлетворенности собой, то есть, чем выше уровень проявления внешней положительной мотивации, тем ниже показатель неудовлетворенности собой в аспекте реализации профессиональных задач (-0,292).

### **2.3 Психологические рекомендации для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания**

«Профилактика эмоционального выгорания должна быть направлена на следующие направления работы: содействие личностному и профессиональному росту; определение основных проблем профессионального и личностного развития специалистов с последующей их коррекцией; оказание помощи сотрудникам, у которых возникают трудности в общении, профессиональной деятельности; повышение уровня самоактуализации; предупреждение профессиональных деструкций; поддержка при решении профессиональных проблем, конфликтов, кризисов» [67, с. 86].

«Большая роль в борьбе с эмоциональным выгоранием принадлежит, прежде всего, самому специалисту. Соблюдая перечисленные ниже

рекомендации, он не только сможет предотвратить возникновение данной проблемы, но и достичь снижения степени его выраженности.

Во-первых, определить краткосрочные и долгосрочные цели. Специалисту необходимо правильно и объективно оценивать свою профессиональную деятельность, при этом иметь четкую позицию относительно реализации трудовых обязательств, что и кроется в постановке целей работы.

Во-вторых, необходимо использование «тайм-аутов». Отдых для работников необходим, поскольку позволяет проанализировать особенности своей профессиональной деятельности, определить трудные моменты, тем самым формировать умение анализировать свое поведение, корректировать его, а также восстанавливать свои силы.

В-третьих, овладение умениями и навыками саморегуляции. Формирование саморегуляции необходимо также для коррекции профессионального поведения с целью предотвращения развития факторов, влияющих на формирование профессиональной деформации у специалистов. Профессиональное развитие и самосовершенствование. Одним из способов предотвращения развития эмоционального выгорания является обмен профессиональной информацией с представителями других служб. Вообще, сотрудничество дает ощущение более широкого мира, чем тот, который существует внутри отдельного коллектива. Необходимо и эмоциональное общение. Специалисту необходимо также анализировать особенности своего эмоционального состояния» [11].

В процессе работы по профилактике эмоционального выгорания необходимо ориентироваться на следующие методы работы:

Метод проведения просветительской работы.

Для данного метода необходимо принимать активное участие в процессе просветительской работы, для этого специалисты используют активные методы работы.

В рамках предотвращения эмоционального выгорания важно реализовывать взаимодействие со специалистами в области медицины, валеологии, социальной сферы, а также представителей общественных организаций, занимающихся практической деятельностью.

Тренинговые методы. Данный вид занятий положительно отражается на формировании коммуникации и эмпатии. В процессе тренинговых занятий происходит становление необходимых компетенций, способствующих повлиять на принятии роли профессиональной деятельности.

Такой метод как ролевая игра можно использовать для моделирования реальных жизненных ситуаций, связанных с профессиональной деятельностью, как форму имитационного метода [37, 43].

В контексте рекомендации нами было выделено два блока работы, направленные, как на коррекцию проблемы эмоционального выгорания.

В рамках первого блока работы в первую очередь важно акцентировать внимание на становлении следующих качеств личности сотрудников: умения адаптироваться к новым социальным условиям, то есть обладать гибкостью, которую можно умело применять на практике; научить грамотно работать с информацией в контексте ее систематизации, обобщения, формулировки выводов; способствовать развитию критического мышления в контексте выдвижения новых идей, творческих проектов, требующих реализации на практике; развивать коммуникабельность в рамках различных социальных групп, а также способствовать формированию правильного решения конфликтных ситуаций.

Для этого важно базироваться на следующих методах и приемах работы: применять нестандартные методы работы, направленные на активное участие в процессе работы («мозговой штурм», метод проектной деятельности); внедрение альтернативных форм и способов ведения работы с сотрудниками; способствовать созданию условий для развития творческих способностей, где не нужно ориентироваться на личностные качества сотрудников [56, 62].

В работе важно ориентироваться на исследовательскую работу, которая должна служить основой для решения исследовательских задач, которые значимы для формирования адаптационных способностей.

Не стоит забывать и про возможность применения индивидуальной формы работы. Данная форма работы предназначена для активизации личностного потенциала, то есть, направлена на побуждение к развитию, при этом групповая форма работы учит работать совместно, тем самым предоставляет возможность реализовать свои индивидуальные знания, умения и навыки.

Второй блок предусматривает, что при работе в рамках развития умения решать проблемные ситуации необходимо акцентировать внимание на следующих принципах работы: принцип развития – рассматривается с позиции четкого отражения деятельности на полноценное и разностороннее развитие личности профессионала; принцип доступности предусматривает осуществление работы с учетом особенностей возраста, подготовленности, а также индивидуальных особенностей и психического развития; принцип последовательности заключается в постепенном повышении требований в процессе работы [29, 60].

Основными занятиями можно считать:

Упражнение «Лишний стул».

Цель: настройка группы на откровенность.

Инструкция: для реализации упражнения необходимо всем участникам сесть в круг на стулья. У какого участника должен быть стул, кроме одного. По команде ведущего участники начинают ходить по кругу, после второй команды, должны занять ближайшее место. Тот, кому не хватило стула, получает возможность предложить группе свои условия, оставляя всех участников на своих местах .

Время выполнения варьируется от 10 до 15 минут.

Упражнение «Добрые слова».

Цель: создание в группе дружелюбного, эмоционально теплого настроения

Инструкция: участники работы по кругу передают любой предмет (мяч, мягкую игрушку или брелок), при этом друг другу говорят дружеские слова, важно быть максимально искренним.

Упражнение «Корзинка претензий».

Цель: научит участников объективно высказывать претензии.

Инструкция: участники делятся на пары, сначала первый человек из пары высказывает свою претензию, а партнер должен выслушать и предложить выход из ситуации, который устроит обоим. Затем в паре участники меняются местами. Если претензия не разрешена, то складывается в общую корзину для совместного обсуждения.

Упражнение на отработку техники «Вербализация эмоционального состояния».

Цель: сформировать навык по присоединению к эмоциональному состоянию собеседника.

Инструкция: в рамках реализации упреждения ведущий зачитывает реплики недовольных клиентов, а участникам необходимо использовать технику согласия с клиентом, а затем найти возможность разрешить проблему.

Упражнение «Проблемы».

Цель: формировать умение решать профессиональные проблемы.

Инструкция: участникам необходимо на листе бумаги написать свои проблемы в профессиональной деятельности, а затем из проблем сформулировать процесс достижения цели по их решению.

Упражнение «Чужие эмоции».

Цель: научить сотрудников распознавать реакцию окружающих на высказывания.

Инструкция: участники разбиваются на пары. Поочередно один из пары зачитывает высказывания о другом, а затем определяет эмоциональную

реакцию целью дальнейшей коррекции негативных эмоций, проявляющихся на высказывание.

Проектная работа на тему: «Как я вижу свое профессиональное развитие»

Цель – определить представления специалистов относительно образа профессионального будущего.

Ход работы: участники проектной работы должны составить проект, отражающий следующие аспекты:

- понятие и сущность собственной специальности;
- современное состояние образа специалиста;
- собственное представление роли специалиста и его личностных особенностях;
- специфика профессиональной деятельности.

Тренинг «Проблемы профессионализма»

Цель: сформировать правильное представление о профессиональной деятельности.

Инструкция: Ведущий: «Опишите, пожалуйста, как вы представляете себе свое профессиональное становление».

Итак, ориентируясь на данные исследования, а также на представленный анализ корреляционной взаимосвязи между профессиональной мотивацией и эмоциональным выгоранием, нами были представлены рекомендации для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания.

В контексте разработки рекомендаций мы ориентировались на личностное и профессиональное развитие сотрудников в контексте оказания помощи работникам, имеющим проявлением эмоционального выгорания с целью профилактики данной проблемы.

В аспекте реализации профилактической работы необходимо акцентировать внимание на применении различных методов и приемов не обособлено друг от друга, а интегрировано с целью содержательности процесса работы с сотрудниками в указанном направлении.

Также мы выделили, что важно использовать инновационные методы работы, в которых сотрудники выступают активными субъектами с целью становления у них самостоятельности и активности в рамках проработки проблемных аспектов эмоционального выгорания.

Нами были представлены упражнения, направленные на коррекцию и профилактику эмоционального выгорания у сотрудников. В процессе работы важно использовать не только упражнения, но и беседы, тренинговый метод, что в совокупности позволяет разнообразить работу и затронуть различные аспекты профилактики.

Таким образом, вторая часть работы включает эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

По итогу проведенного исследования было конкретизировано следующее:

- у основной части опрошенных представлен высокий показатель проявления эмоционального истощения – 40%. Это выражается в том, что у респондентов выявлено эмоциональное напряжение, связанное с чрезмерной работой, а также с проявлением завышенных требований к себе и к специфике реализации профессиональной деятельности;
- 44% опрошенных имеют низкий показатель сформированности деперсонализации, что указывает на отсутствие переживаний собственной измененности в рамках профессиональной деятельности. Зарождение данного показателя эмоционального выгорания представлено у 20% опрошенных, при этом 36% респондентов имеет высокий показатель, то есть сформированный показатель эмоционального выгорания в аспекте проявления деперсонализации;
- у 48% опрошенных превалирует низкий уровень сформированности редукции личных достижений, при этом отмечается, что у 20% респондентов проявляется постепенное формирование эмоционального выгорания, а также 32% опрошенных имеют сформированный уровень

редукции личных достижений, что указывает на проявление проблематики эффективности профессиональной деятельности точки зрения самоанализа;

– у половины опрошенных респондентов присутствует проявление высокого показателя неудовлетворенности собой. Специфика данного показателя выражается в том, что в рамках реализации профессиональной деятельности респонденты не удовлетворены показателями личных и профессиональных достижений;

– проявление «загнанности в клетку» представлено у 36% респондентов, что указывает на проблему неспособности к дальнейшему профессиональному развитию в связи с внешним или внутренним воздействием, которое нарушает процесс профессионального развития;

– под редукцией профессиональных обязанностей стоит понимать упрощение либо сокращение вовлеченности личности в профессиональную деятельность. Данный показатель эмоционального выгорания ярко выражен у 32% опрошенных, при этом находится на стадии формирования у 20% респондентов, а также было выявлено 48% опрошенных, у которых данный показатель не сформирован;

– у 50% опрошенных представлен высокий показатель эмоциональной отстраненности, что характеризуется ориентированностью на закрытые в процессе социального взаимодействия;

– личностная отстраненность выражается в неспособности или нежелании личности проявлять свои качества в рамках реализации профессиональной деятельности, что негативно сказывается на достижении поставленных целей в реализации профессиональных обязанностей. Данный показатель эмоционального выгорания выявлен у 32% опрошенных, а у 20% респондентов находится на стадии формирования, при этом 48% респондентов имеют низкий уровень сформированности личностной отстраненности;

– у опрошенных преобладает промежуточный показатель профессиональной мотивации – 60%, то есть респонденты в основном ориентируются на внешнюю положительную мотивацию.

В аспекте проведенного математического анализа взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций было определено следующее:

– выявлена положительная корреляционная статистически значимая взаимосвязь между «загнанностью в клетку» и редукцией личных достижений (0,297). Чем выше показатель проявления у личности социальной и эмоциональной отчужденности от специфики реализации профессиональной деятельности, тем выше показатели редукции личных достижений;

– определено наличие положительной статистически значимой взаимосвязи между редукцией личностных достижений и личностной отстраненностью (0,297). Представленные показатели позволяют выделить, что повышение личностной отстраненности приводит к повышению проявления редукции личностных достижений;

– существует отрицательная статистически значимая взаимосвязь между внешней положительной мотивацией и деперсонализацией (-0,296). Повышение уровня внешней положительной мотивации способствует снижению показателя деперсонализации в аспекте проявления болезненных переживаний, связанных с изменениями психических процессов;

– конкретизировано наличие взаимосвязи между внешней положительной мотивацией и неудовлетворенности собой, то есть, чем выше уровень проявления внешней положительной мотивации, тем ниже показатель неудовлетворенности собой в аспекте реализации профессиональных задач (-0, 292).

Ориентируясь на данные исследования, а также на представленный анализ корреляционной взаимосвязи между профессиональной мотивацией и

эмоциональным выгоранием, нами были представлены рекомендации для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания. В контексте разработки рекомендаций мы ориентировались на личностное и профессиональное развитие сотрудников в контексте оказания помощи работникам, имеющим проявления эмоционального выгорания с целью профилактики данной проблемы.

Также мы выделили, что важно использовать инновационные методы работы, в которых сотрудники выступают активными субъектами с целью становления у них самостоятельности и активности в рамках проработки проблемных аспектов эмоционального выгорания. Нами были представлены упражнения, направленные на коррекцию и профилактику эмоционального выгорания у сотрудников. В процессе работы важно использовать не только упражнения, но и беседы, тренинговый метод, что в совокупности позволяет разнообразить работу и затронуть различные аспекты профилактики эмоционального выгорания с целью предотвращения проявления различных аспектов данной проблемы.

## Заключение

Под эмоциональным выгоранием понимается личностное искажение, деформацию в результате психологических и эмоциональных трудностей или морально тяжелых отношений в системе «человек-человек», формирующуюся во времени. Результат выгорания может проявляться как в психосоматических нарушениях, так и психологических изменениях личности.

Особенности профессиональной деятельности менеджеров финансовых организаций и риски профессионального выгорания специалистов заключаются в том, что сотрудники в рамках реализации профессиональной деятельности выполняют ряд функций, направленных на управление организацией. Работа менеджера характеризуется не только профессиональной сложностью, но и постоянным влиянием стрессовых ситуаций, систематической коммуникативностью не только внутри коллектива, но и за пределами организации, необходимостью повышения профессионального развития, что в совокупности сказывается на эмоциональном состоянии сотрудников и часто приводит к формированию и развитию синдрома эмоционального выгорания.

Мотивация представляет собой совокупность внешних и внутренних факторов, определяющих направленность и интенсивность поведения человека.

Профессиональная мотивация представляет собой действие конкретных побуждений, которые обуславливают не только выбор профессии, но и продолжительное выполнения обязанностей, связанных с этой профессией. При этом конкретные побуждения имеют как внутренний, так и внешний характер, что в совокупности позволяет организовать систему мотивации сотрудников таким образом, чтобы они понимали не только значимость реализации своих профессиональных задач, но и получали определенный спектр отдачи, выступающей основой для дальнейшего профессионального, роста необходимого для выполнения возложенных трудовых обязательств.

Вторая часть работы включает эмпирическое исследование взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций.

По итогу проведенного исследования было конкретизировано следующее:

- у основной части опрошенных представлен высокий показатель проявления эмоционального истощения – 40%. Это выражается в том, что у респондентов выявлено эмоциональное напряжение, связанное с чрезмерной работой, а также с проявлением завышенных требований к себе и к специфике реализации профессиональной деятельности;
- 44% опрошенных имеют низкий показатель сформированности деперсонализации, что указывает на отсутствие переживаний собственной измененности в рамках профессиональной деятельности. Зарождение данного показателя эмоционального выгорания представлено у 20% опрошенных, при этом 36% респондентов имеет высокий показатель, то есть сформированный показатель эмоционального выгорания в аспекте проявления деперсонализации;
- у 48% опрошенных превалирует низкий уровень сформированности редукции личных достижений, при этом отмечается, что у 20% респондентов проявляется постепенное формирование эмоционального выгорания, а также 32% опрошенных имеют сформированный уровень редукции личных достижений, что указывает на проявление проблематики эффективности профессиональной деятельности точки зрения самоанализа;
- у половины опрошенных респондентов присутствует проявление высокого показателя неудовлетворенности собой. Специфика данного показателя выражается в том, что в рамках реализации профессиональной деятельности респонденты не удовлетворены показателями личных и профессиональных достижений;

– проявление «загнанности в клетку» представлено у 36% респондентов, что указывает на проблему неспособности к дальнейшему профессиональному развитию в связи с внешним или внутренним воздействием, которое нарушает процесс профессионального развития;

– под редукцией профессиональных обязанностей стоит понимать упрощение либо сокращение вовлеченности личности в профессиональную деятельность. Данный показатель эмоционального выгорания ярко выражен у 32% опрошенных, при этом находится на стадии формирования у 20% респондентов, а также было выявлено 48% опрошенных, у которых данный показатель не сформирован;

– у 50% опрошенных представлен высокий показатель эмоциональной отстраненности, что характеризуется ориентированностью на закрытые в процессе социального взаимодействия;

– личностная отстраненность выражается в неспособности или нежелании личности проявлять свои качества в рамках реализации профессиональной деятельности, что негативно сказывается на достижении поставленных целей в реализации профессиональных обязанностей. Данный показатель эмоционального выгорания выявлен у 32% опрошенных, а у 20% респондентов находится на стадии формирования, при этом 48% респондентов имеют низкий уровень сформированности личностной отстраненности;

– у опрошенных преобладает промежуточный показатель профессиональной мотивации – 60%, то есть респонденты в основном ориентируются на внешнюю положительную мотивацию;

– для 30% опрошенных свойственен средний показатель мотивации к успеху, то есть опрошенные склонны рисковать, но только в том случае, если данный риск будет оправдывать ожидания, при этом 30% респондентов, ориентируясь на высокий показатель мотивации к успеху, не склонны к риску, к решению проблем подходят рационально и ответственно;

- в контексте избеганию неудач опрошенные имеют средний показатель
- 30%. Опрошенные в большей степени ориентируются на результат, поэтому не стремятся рисковать.

В аспекте проведенного математического анализа взаимосвязи профессиональной мотивации и эмоционального выгорания менеджеров финансовых организаций было определено следующее:

- выявлена положительная корреляционная статистически значимая взаимосвязь между «загнанностью в клетку» и редукцией личных достижений (0,297). Чем выше показатель проявления у личности социальной и эмоциональной отчужденности от специфики реализации профессиональной деятельности, тем выше показатели редукции личных достижений;
- определено наличие положительной статистически значимой взаимосвязи между редукцией личностных достижений и личностной отстраненностью (0,297). Представленные показатели позволяют выделить, что повышение личностной отстраненности приводит к повышению проявления редукции личностных достижений;
- существует отрицательная статистически значимая взаимосвязь между внешней положительной мотивацией и деперсонализацией (-0,296). Повышение уровня внешней положительной мотивации способствует снижению показателя деперсонализации в аспекте проявления болезненных переживаний, связанных с изменениями психических процессов;
- существует статистически значимая корреляция между эмоциональным истощением и мотивацией к успеху (-0,309), то есть, чем выше показатель эмоционального истощения, тем ниже стремление к успеху в рамках профессиональной деятельности;
- была определена корреляция между эмоциональным истощением и мотивацией избегания неудач (-0,299). Представленная корреляция

указывает на то, что повышение эмоционального истощения приводит к снижению мотивации избегания неудач.

Ориентируясь на данные исследования, а также на представленный анализ корреляционной взаимосвязи между профессиональной мотивацией и эмоциональным выгоранием, нами были представлены рекомендации для специалистов кадровых служб по профилактике эмоционального выгорания.

В контексте разработки рекомендаций мы ориентировались на личностное и профессиональное развитие сотрудников в контексте оказания помощи работникам, имеющим проявлением эмоционального выгорания с целью профилактики данной проблемы.

В аспекте реализации профилактической работы необходимо акцентировать внимание на применении различных методов и приемов не обособлено друг от друга, а интегрировано с целью содержательности процесса работы с сотрудниками в указанном направлении.

Также мы выделили, что важно использовать инновационные методы работы, в которых сотрудники выступают активными субъектами с целью становления у них самостоятельности и активности в рамках проработки проблемных аспектов эмоционального выгорания.

Нами были представлены упражнения, направленные на коррекцию и профилактику эмоционального выгорания у сотрудников. В процессе работы важно использовать не только упражнения, но и беседы, тренинговый метод, что в совокупности позволяет разнообразить работу и затронуть различные аспекты профилактики эмоционального выгорания с целью предотвращения проявления различных аспектов данной проблемы.

## Список используемой литературы

1. Адаменко Н. В. Факторы формирования синдрома профессионального угасания (На примере коммуникативных и помогающих профессий) : дис. ... канд. психол. наук. Ростов н/Д, 2006. 24 с.
2. Акиндинова И. А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика. СПб.: Издательство РГПУ им. А. И. Герцена, 2016. 183 с.
3. Алексеева Л. В. Мотивация и эмоции. Т., ТГУ. 2014. 137 с.
4. Асмолов А. Г. Психология личности: Принципы общепсихологического анализа. М.: Смысл, 2001. 416 с.
5. Басова А. Г. Понятие профессионального выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Молодой ученый. 2016. №8. С. 254-256.
6. Безносков С. П. Профессиональная деформация личности. СПб. : Речь, 2004. 242 с.
7. Белобрыкина О. А. Психология мотивации: прошлое, настоящее, будущее // Психология. 2015. №6. С. 334-338.
8. Белоусова В. А. Бренд-менеджмент и управление затратами. М.: Инфра-М, 2015. 456 с.
9. Боковня А. Е. Мотивация – основа управления человеческими ресурсами (теория и практика формирования мотивирующей организационной среды и создания единой системы мотивации компании. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. 144 с.
10. Болучевская В. В. Профессиональное самоопределение будущих специалистов помогающих профессий. Монография. Волгоград: Изд-во ВолГМУ, 2018. 264 с.
11. Борисов С. В. Понятие, содержание и функции профессиональной мотивации // Проблема развития территории. 2020. № 4. С. 195-199.

12. Выгорание и профессионализация: сб. науч. тр. / под ред. В. В. Лукьянова, А. Б. Леоновой, А. А. Обознова, А. С. Чернышева, Н. Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т.– Курск, 2013. 440 с.
13. Гаврилова Т. П. Понятие эмоционального выгорания в психологии // Вопросы психологии. 2019. №2. С. 147–158.
14. Гримак Л. Резервы человеческой психики: Введение в психологию активности. М.: Политиздат, 2010. 319 с.
15. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. 2018. №6. С. 143–156.
16. Громкова М. Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: Юнити–Дана, 2013. 416 с.
17. Гуревич П. С. Психология. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 320 с.
18. Деркач А. А. Акмеологические основы развития профессионала. М.: Изд-во МПСИ; Воронеж: МОДЭК, 2014. 752 с.
19. Дружилов С. А. Критерии эффективности профессионалов в условиях совместной деятельности // Объединенный научный журнал. 2014. № 22. С. 44-45.
20. Елеференко И. О. Эмпатия как основание коммуникации // Новое в психолого–педагогических исследованиях. 2014. № 4. С. 116–124.
21. Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушения ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) // Культурноисторическая психология. 2016. № 1. С. 27–39.
22. Ермолаева Ю. Н. Профессиональная социализация работников // Фундаментальные исследования. 2013. № 9-1. С. 37-41.
23. Жеглова К. Ю. Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2007. 34 с.
24. Жилиева М. С. Психологическая структура компетентности будущих специалистов социальной сферы (теоретический анализ) // Миры культур и

культура мира. Сборник материалов третьей Всероссийской научно–практической конференции «Практическая этнопсихология: актуальные проблемы и перспективы развития». 2014. № 4. С. 38-41.

25. Жукова А. С., Фильчакова Ю. В. Изучение факторов, влияющих на выбор профессии // Юный ученый. 2017. №2.2. С. 41-43.

26. Зеер Э. Ф. Психология профессий. М., 2003. 336 с.

27. Зеер Э. Ф., Сыманюк Э. Э. Психология профессиональных деструкций. М.: Академический Проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2005. 240 с.

28. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. СПб.: Питер, 2012. 120 с.

29. Исаева Е. Р., Гуреева, И. Л. Синдром эмоционального выгорания и его влияние на копинг-поведение работников// Научно-теоретический журнал «Ученые записки». 2012. № 6 (64). С. 26-30.

30. Каломин И. Д. Особенности профессий «человек-человек» // Мир знаний. 2014. № 8. С. 90-94.

31. Караванова Л. Ж. Психология. М.: Дашков и К, 2017. 264 с.

32. Кибанов А. Я. Мотивация и стимулирование трудовой деятельности. М.: ИНФРА-М, 2009. С. 524.

33. Климов Е. А. Психология профессионала. М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК», 2018. 400 с.

34. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения: Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. М.: Издательский центр «Академия», 2005. 304 с.

35. Кобозев И. Ю. Оценка профессионального стресса и его влияния на копинг поведение руководителей // Вестник психотерапии. 2017. № 37(42). С. 92-100.

36. Коноплева Г. И. Понятие мотивации трудовой деятельности //Альманах современной науки и образования. 2018. № 7(85). С. 76-79.

37. Коржова Е. Ю. Психология жизненных ориентаций человека. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2019. 382 с.

38. Кордубан И. Л., Лазаренко Л. А. Психологическая характеристика феноменов успех и успешность // Сборник научных трудов СевКавГТУ. Серия «Гуманитарные науки». 2014. № 5. С. 94-119.
39. Крюкова Т. Л. Психология совладающего поведения. Кострома: Студия оперативной полиграфии «Аквантитул», 2004. 344 с.
40. Лазарева Н. В. Диагностика синдрома эмоционального выгорания // Школьные технологии. 2014. № 1. С. 171-176.
41. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа // Вопросы психологии. 2009. № 2. С. 3-16.
42. Мальцева Т. В. Психология. М.: РИОР : ИНФРА-М, 2017. 275 с.
43. Марийчук Е. О. Вопросы профилактики профессионального выгорания молодых работников. Москва, 2016. 178 с.
44. Маркова А. К. Психология профессионализма. Москва, 2008. 308 с.
45. Моторина С. В. Основные компоненты готовности специалистов к профессиональной деятельности // Вопросы педагогического образования. 2015. № 16. С. 181-189.
46. Мушастая Н. В. Эмоциональное выгорание как фактор деформации ценностно-смысловой сферы личности в условиях экстремальной ситуации: автореф. дис. ... канд. психол. н. – Ростов н/Д, 2007. 34 с.
47. Немов Р. С. Психология. М.: ВЛАДОС, 2003. 640 с.
48. Непомнящих Ю. Б. Профессиональная мотивация: понятие и сущность // Государство, общество, наука: горизонты развития. 2020. № 2. С. 167-168.
49. Неруш Т. Г. Проблема профессионального выгорания: история и современные тенденции // Психология и экономика. 2011. Т. 4. № 1. С. 92-97.
50. Павлова Н. А. Менеджмент в практике современной организации. М.: НОРМА, 2017. 384 с.
51. Патрахина Т. Н. Сущность и содержание понятия «мотивация» в системе управления // Молодой ученый. 2020. №7. С. 461-464.

52. Первин Л., Джон О. Психология личности: Теории и исследования. М.: Аспект Пресс, 2001. 607 с.
53. Поваренков Ю. П. Соотношение конструктивных и деструктивных тенденций развития в процессе профессионального становления личности // Системогенез учебной и профессиональной деятельности. Ярославль. 2021. № 4 С. 23-32.
54. Полякова О. Б. Категория и структура профессиональных деформаций // Национальный психологический журнал. 2018. №1 (11). С. 23–26.
55. Ракицкая, А. В. Синдром эмоционального выгорания как предмет зарубежных социально-психологических исследований // Современные компьютерные технологии в условиях информатизации образования. 2018. № 2. С. 430-434.
56. Романов Е. С. Психодиагностика. СПб.: Питер, 2007. 400 с.
57. Самоукина Н. В. Психология профессиональной деятельности. 2–е изд. СПб.: Питер, 2004. 224 с.
58. Сидоров П. И. Синдром «эмоционального выгорания» у лиц коммуникативных профессий // Гигиена и санитария: научно-практический журнал. 2015. № 3. С. 29-33.
59. Ситникова Е. А. К вопросу о понятии трудовой мотивации // Роль инноваций в трансформации современной науки. 2016. № 8. С. 171-173.
60. Телегина Э. Д. О влиянии значимости мотива на процесс решения мыслительных задач // Вопросы психологии. 2019. № 4. С. 89-94.
61. Толочек В. А. Современная психология труда. СПб.: Питер, 2015. 479 с.
62. Федоров В. К. Управление трудовыми ресурсами в инновационных процессах / В. К. Федоров. - М.: РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 208 с.
63. Хлоповских Ю. Г. Синдром профессионального выгорания. Воронеж, 2015. 126 с.

64. Daniel J., Shabo I. Psychological burnout in professional with permanent communication// *Studia-Phy-schologica*. 2003. V. 35 (4-5). P. 412-414.

64. De Jonge J., Schaufeli W. B. Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling // *Journal of Organizational Behavior*. 2010. Vol. 19 (4). P. 387-407.

65. De-Mercato R., Cantello G., Celentano U., Romano A. at all. Burnout syndrome in medical and non medical staff // *New Trend in Experimental and Clinical Psychiatry*. 1995. V. 11(1). P. 43-45.

66. LaGreca A. J. The Psycho-social factors in surviving stress. Special Issue: Survivorship: The other side of death and dying. *Death studies*. 2016. 9 (1). P. 23-36.

67. Solcava I., Sykora J. Relation between psychological Hardiness and Physiological Response. *Homeostasis in Health & Disease*. 2010. 36 (1). P. 25-34.

## Приложение А

### Сводные таблицы результатов исследования

Таблица А.1 – Диагностика эмоционального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой)

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
1.	30	13	34
2.	27	8	39
3.	18	2	36
4.	8	14	40
5.	10	2	31
6.	19	9	40
7.	28	4	34
8.	6	15	31
9.	7	4	40
10.	18	10	35
11.	27	13	31
12.	22	3	40
13.	20	2	40
14.	9	13	32
15.	27	11	40
16.	20	4	40
17.	27	13	36
18.	10	3	32
19.	28	2	40
20.	20	15	36
21.	27	3	32
22.	27	12	40
23.	11	14	34
24.	27	3	32
25.	20	3	40
26.	9	5	40
27.	27	10	40
28.	10	14	32
29.	8	6	40
30.	27	5	40
31.	8	10	34
32.	22	13	32
33.	27	4	40
34.	8	5	40
35.	28	10	31
36.	23	13	40
37.	22	5	32
38.	20	6	36
39.	29	10	40
40.	18	14	32

## Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.1

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений
41.	30	10	34
42.	20	6	40
43.	27	5	40
44.	8	4	34
45.	28	13	40
46.	8	4	32
47.	21	4	32
48.	29	6	32
49.	8	13	32
50.	30	13	40

Продолжение Приложения А

Таблица А.2 – Диагностика уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко (в модификации Е. Ильина)

	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)
1.	16	16	8	16	16
2.	9	10	13	9	10
3.	18	17	18	18	17
4.	8	9	8	8	9
5.	17	12	14	17	12
6.	8	16	16	8	16
7.	9	8	9	9	8
8.	16	14	8	16	14
9.	11	17	18	11	17
10.	18	8	9	18	8
11.	9	13	15	9	13
12.	17	18	17	17	18
13.	13	8	8	13	8
14.	17	14	12	17	14
15.	8	16	18	8	16
16.	18	9	9	18	9
17.	12	8	12	12	8
18.	8	18	17	8	18
19.	8	9	7	8	9
20.	14	15	8	14	15
21.	10	17	16	10	17
22.	18	8	17	18	8
23.	15	12	9	15	12
24.	9	18	18	9	18
25.	17	9	13	17	9
26.	15	12	16	15	12
27.	18	17	8	18	17
28.	9	7	17	9	7
29.	16	8	8	16	8
30.	8	16	13	8	16
31.	16	17	18	16	17
32.	15	9	8	15	9
33.	16	18	14	16	18
34.	8	13	16	8	13
35.	18	16	9	18	16
36.	12	8	8	12	8

## Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.2

	Неудовлетворенность собой	Загнанность в клетку	Редукция профессиональных обязанностей	Эмоциональная отстраненность	Личностная отстраненность (деперсонализация)
37.	16	17	18	16	17
38.	16	14	9	16	14
39.	17	9	15	17	9
40.	16	18	17	16	18
41.	18	12	8	18	12
42.	9	16	12	9	16
43.	18	8	18	18	8
44.	17	18	9	17	18
45.	16	12	12	16	12
46.	16	8	17	16	8
47.	16	9	7	16	9
48.	16	8	8	16	8
49.	16	8	16	16	8
50.	8	8	17	8	8

Продолжение Приложения А

Таблица А.3 – Мотивация профессиональной деятельности (К. Замфир)  
(модификация А.А. Реана)

№	Профессиональная мотивация		
	ВМ	ВПМ	ВОМ
1.	5	2	2
2.	3	3	1
3.	5	2	2
4.	4	2	2
5.	3	3	1
6.	3	3	2
7.	4	4	2
8.	4	4	2
9.	4	4	1
10.	4	3	2
11.	5	3	3
12.	5	3	2
13.	3	4	3
14.	5	4	3
15.	4	3	3
16.	4	4	4
17.	3	3	2
18.	2	4	4
19.	2	4	3
20.	2	3	3
21.	4	4	2
22.	2	2	2
23.	2	3	2
24.	3	3	3
25.	5	3	3
26.	4	3	4
27.	4	2	3
28.	4	4	3
29.	5	3	3
30.	5	4	3
31.	4	3	2
32.	4	4	3
33.	3	3	1
34.	2	4	3
35.	3	3	4
36.	2	3	3

Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.3

№	Профессиональная мотивация		
	ВМ	ВПМ	ВОМ
37.	2	4	3
38.	2	4	3
39.	5	5	4
40.	4	4	2
41.	4	2	3
42.	4	4	3
43.	5	3	3
44.	5	4	3
45.	4	3	2
46.	4	4	3
47.	3	3	1
48.	2	4	3
49.	3	3	4
50.	2	3	3

## Продолжение Приложения А

Таблица А.4 – Методика «Мотивация к успеху» (Т. Элерса)

Номер испытуемого	Баллы
1.	18
2.	12
3.	19
4.	15
5.	21
6.	12
7.	20
8.	20
9.	18
10.	21
11.	14
12.	14
13.	16
14.	23
15.	6
16.	7
17.	20
18.	18
19.	8
20.	24
21.	16
22.	18
23.	8
24.	20
25.	22
26.	16
27.	8
28.	20
29.	21
30.	13
31.	23
32.	22
33.	13
34.	24
35.	14
36.	24
37.	21
38.	14
39.	21
40.	14
41.	16
42.	18
43.	8

## Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.4

Номер испытуемого	Баллы
44.	20
45.	22
46.	16
47.	8
48.	20
49.	21
50.	13

Продолжение Приложения А

Таблица А.5 – Методика «Мотивация к избеганию неудач» (Т. Элерса)

Номер испытуемого	Баллы
1.	17
2.	12
3.	18
4.	15
5.	22
6.	12
7.	20
8.	20
9.	19
10.	21
11.	13
12.	14
13.	15
14.	23
15.	6
16.	7
17.	20
18.	18
19.	8
20.	22
21.	16
22.	18
23.	8
24.	20
25.	21
26.	14
27.	8
28.	20
29.	21
30.	12
31.	22
32.	22
33.	13
34.	24
35.	14
36.	23
37.	21
38.	12
39.	21
40.	14
41.	8
42.	22
43.	16

## Продолжение Приложения А

Продолжение таблицы А.5

Номер испытуемого	Баллы
44.	18
45.	8
46.	20
47.	21
48.	14
49.	8
50.	20