



оригинальная статья

<https://elibrary.ru/zrzxeb>

Личностные предикторы профессионального выгорания у сотрудников многофункциональных центров

Пузырёва Любава Олеговна

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Россия, Пермь

eLibrary Author SPIN: 1236-8060

<https://orcid.org/0000-0002-3248-9133>

puzireva.l@gmail.com

Журавлева Татьяна Викторовна

Пермский государственный национальный исследовательский университет, Россия, Пермь

Аннотация: В условиях быстроменяющегося современного мира изучение профессионального выгорания приобретает особую значимость и необходимость, особенно в свете его воздействия на благосостояние людей. Цель – рассмотреть проблему профессионального выгорания сотрудников многофункциональных центров в контексте их личностных особенностей. Проведенное исследование направлено на выявление взаимосвязей между профессиональным выгоранием, эмоциональным интеллектом, аффективной эмпатией, профессиональной мотивацией и чертами личности, представленными в модели *Большая пятерка*. Научная новизна исследования заключается в выявлении ключевых личностных предикторов профессионального выгорания в условиях постоянного взаимодействия с населением, что позволяет углубить понимание механизмов формирования данного феномена и разработать эффективные программы профилактики. Исследование проведено на выборке из 367 сотрудников многофункциональных центров г. Перми и Пермского края. Результаты анализа показали, что высокие уровни нейротизма, интроверсии и низкая добросовестность значительно связаны с проявлениями выгорания, в то время как высокий уровень эмоционального интеллекта снижает вероятность его развития. Особое внимание уделено влиянию мотивационных факторов, где контролируемая мотивация увеличивает риск выгорания, а автономная мотивация выступает защитным фактором. Выводы работы могут быть использованы для разработки рекомендаций по повышению эмоциональной устойчивости и профессиональной эффективности сотрудников социономических профессий.

Ключевые слова: профессиональное выгорание, эмоциональный интеллект, аффективная эмпатия, личностные черты, профессиональная мотивация, сотрудники многофункциональных центров, стресс

Цитирование: Пузырёва Л. О., Журавлева Т. В. Личностные предикторы профессионального выгорания у сотрудников многофункциональных центров. *Вестник Кемеровского государственного университета. Серия: Гуманитарные и общественные науки*. 2025. Т. 9. № 2. С. 191–202. <https://doi.org/10.21603/2542-1840-2025-9-2-191-202>

Поступила в редакцию 09.01.2025. Принята после рецензирования 03.02.2025. Принята в печать 04.02.2025.

full article

Personal Predictors of Professional Burnout in Employees of Multifunctional Public Services Centers

Liubava O. Puzyreva

Perm State National Research University, Russia, Perm

eLibrary Author SPIN: 1236-8060

<https://orcid.org/0000-0002-3248-9133>

puzireva.l@gmail.com

Tatyana V. Zhuravleva

Perm State National Research University, Russia, Perm

Abstract: In the rapidly changing world, professional burnout is an important research issue because it has a long-term effect on human well-being. The article describes the phenomenon of professional burnout in employees of multifunctional public services centers. The research revealed a correlation between professional burnout, emotional intelligence, affective empathy, professional motivation, and personality traits in the Big Five model. The study involved 367 employees of multifunctional centers in the city of Perm and the Perm Region, Russia. Strong neuroticism, introversion, and low conscientiousness were associated with professional burnout, while a high level of emotional intelligence reduced its chances. Controlled motivation increased the risk of burnout while autonomous motivation proved to be a protective factor. The research revealed a number of personal predictors of professional

burnout in client-oriented environment, which deepens the understanding of this phenomenon and develops effective prevention programs. The research results can help to develop recommendations on emotional stability and professional effectiveness of employees of various socio-intensive professions.

Keywords: professional burnout, emotional intelligence, affective empathy, personality traits, professional motivation, employees of multifunctional centers, stress

Citation: Puzyreva L. O., Zhuravleva T. V. Personal Predictors of Professional Burnout in Employees of Multifunctional Public Services Centers. *Vestnik Kemerovskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Gumanitarnye I obshchestvennye nauki*, 2025, 9(2): 191–202. (In Russ.) <https://doi.org/10.21603/2542-1840-2025-9-2-191-202>

Received 9 Jan 2025. Accepted after review 3 Feb 2025. Accepted for publication 4 Feb 2025.

Введение

В условиях стремительных изменений современного мира исследование профессионального выгорания становится крайне актуальным и необходимым, особенно в контексте его влияния на благополучие людей [1]. В последние годы ученые уделяют все больше внимания изучению особенностей и факторов, влияющих на развитие и проявление профессионального выгорания, поскольку они могут сыграть решающую роль в предотвращении и смягчении этого явления [2]. Так, Н. В. Кочетков и коллеги провели анализ современных зарубежных исследований, посвященных профессиональному выгоранию школьных учителей [2]. Авторы отмечают, что внимание психологов сосредоточено на изучении текущего уровня выгорания, его различных коррелятов, последствий пандемии COVID-19, а также на мерах профилактики и предотвращения этого явления. В работе И. А. Соловьевой и соавторов рассматриваются негативные психические состояния педагогов в условиях глобальных изменений общества и системы образования, подчеркивается важность эмоционального интеллекта как ключевого фактора профессионального развития и психического благополучия [3]. Исследование А. С. Безымянного и Э. Н. Мингазовой выявило основные факторы выгорания сотрудников поликлиник и его распространенность среди различных категорий персонала. В частности, ведущими причинами профессионального выгорания стали длительная работа за компьютером и специфика взаимодействия с пациентами [4]. В этой связи личностные черты, эмоциональный интеллект, профессиональная мотивация и другие факторы, рассматриваемые в данной статье, могут влиять на то, как люди справляются со стрессом и эмоциональными нагрузками на работе и дома, а значит, выступать предикторами профессионального выгорания [5].

Проблема профессионального выгорания приобретает все большую значимость в связи с его широким распространением. Исследование данного феномена является важным, поскольку профессиональное выгорание оказывает влияние как на личностное благополучие сотрудников различных организаций,

так и на функционирование организаций в целом, особенно в таких учреждениях, как многофункциональные центры (МФЦ). Несмотря на значительный вклад психологов и других специалистов в изучение синдрома профессионального выгорания, вопросы, касающиеся его причин и последствий, остаются недостаточно исследованными [5].

Сотрудники, работающие в условиях постоянного взаимодействия с населением, такие как специалисты МФЦ, испытывают значительные эмоциональные и психофизические нагрузки. Сотрудники МФЦ – это работники, предоставляющие государственные и муниципальные услуги гражданам и организациям через централизованный офис. Сотрудники МФЦ постоянно взаимодействуют с различными людьми, включая граждан, представителей государственных и муниципальных органов, а также коллег и руководителей внутри самой организации. Их деятельность предполагает активное общение и координацию с разными категориями пользователей и партнеров. Работа сотрудников МФЦ требует развитых коммуникативных навыков, умения работать в многозадачном режиме и эффективно взаимодействовать с разными категориями людей для обеспечения качественного обслуживания клиентов. Непрерывное воздействие стресса без достаточного восстановления может негативно сказаться на психическом и физическом здоровье, что в итоге приводит к профессиональному выгоранию и к хроническим заболеваниям, снижению продуктивности и профессиональной деформации, способствует увеличению текучести кадров. Для поддержания мотивации и личностных ресурсов работников социально ориентированных профессий необходимо применять системный подход к развитию навыков саморегуляции, управления стрессом и формирования здорового образа жизни. Это критически важно для обеспечения высокой трудовой мотивации и эмоциональной устойчивости.

С целью изучения личностных предикторов профессионального выгорания у специалистов МФЦ г. Перми было проведено эмпирическое исследование. Поставлены следующие задачи:

- 1) проанализировать взаимосвязи профессионального выгорания и личностных свойств сотрудников МФЦ;
- 2) определить взаимосвязи показателей эмоционального интеллекта и эмпатии с особенностями профессионального выгорания у сотрудников МФЦ;
- 3) изучить взаимосвязи показателей профессионального выгорания с особенностями профессиональной мотивации;
- 4) выявить наиболее важные личностные предикторы профессионального выгорания сотрудников МФЦ.

Научная новизна исследования заключается в выявлении ключевых личностных предикторов профессионального выгорания в условиях постоянного взаимодействия с населением, что позволяет углубить понимание механизмов формирования данного феномена и разработать эффективные программы профилактики. Работа в стрессовых условиях с высокими эмоциональными и когнитивными нагрузками требует специальных знаний для предотвращения истощения личных ресурсов. К тому же изучение таких личностных ресурсов, как эмоциональный интеллект, эмпатия и стратегии преодоления стресса, углубит понимание их влияния на психическое и физическое здоровье работников. Выявление предикторов профессионального истощения и корреляций между этими характеристиками и уровнем выгорания будет способствовать разработке эффективных программ поддержки сотрудников в социоэкономической сфере.

В области исследования личностных предикторов профессионального выгорания сотрудников МФЦ существует ряд пробелов, требующих внимания.

1. Недостаточно изучены специфические личностные характеристики, которые могут влиять на уровень выгорания в контексте работы в МФЦ. Большинство исследований сосредоточены на общих чертах личности, таких как факторы Большой пятерки, без учета уникальных аспектов работы в этой сфере.

2. Существует нехватка данных о влиянии эмоционального интеллекта и аффективной эмпатии на выгорание сотрудников МФЦ. Эти факторы могут играть ключевую роль в эмоциональном состоянии работников, однако их влияние на профессиональное выгорание в обозначенной области остается недостаточно исследованным.

3. Большое количество участников играет ключевую роль в проведении исследований, т.к. оно значительно повышает надежность и обоснованность полученных результатов. Чем больше размер выборки, тем выше вероятность того, что результаты будут отражать реальное состояние исследуемого явления, а не случайные вариации. Это позволяет ученым более точно выявлять закономерности и взаимосвязи, а также снижает влияние индивидуальных аномалий на общие

выводы. Кроме того, большая выборка способствует более глубокому анализу подгрупп и разнообразных факторов, что в конечном итоге обогащает исследование и делает его более валидным и применимым в практическом контексте.

Таким образом, для более полного понимания причин профессионального выгорания в указанной сфере необходимо провести дополнительные исследования, учитывающие уникальные условия труда и специфические личностные характеристики сотрудников МФЦ.

Методы и материалы

В исследовании участвовали сотрудники многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг г. Перми и Пермского края. Всего приняли участие 557 человек, однако 190 случаев считаются выбросами из итоговой выборки по причине неполного заполнения диагностических методик. Итоговая выборка составила 367 человек в возрасте 19–62 лет, средний возраст – 37,02 года, 356 женщин и 11 мужчин.

Для решения задач, поставленных в работе, использовался комплекс методов, включающий в себя теоретические методы: анализ психологической, социологической литературы по вопросам профессионального выгорания представителей различных профессий; организационный метод – сравнительный (поперечных срезов). Задачи текущего исследования выполнялись через статистический анализ данных, полученных путем опроса сотрудников МФЦ с помощью стандартизированных психодиагностических методик:

- Опросник профессиональной мотивации (Е. Н. Осин, 2017) [6];
- Опросник профессионального выгорания "МВГ" (К. Маслач, С. Джексон, 1986, адаптация: Н. Е. Водопьянова и др., 2001) [7];
- Тест эмоционального интеллекта «ЭмИн» (Д. В. Люсин, 2006) [8];
- Опросник когнитивной и аффективной эмпатии (М. А. Окатова, 2021) [9];
- Опросник совладания со стрессом "COPE" (Е. И. Рассказова, Т. О. Гордеева, Е. Н. Осин и др., 2013) [10];
- Краткий опросник Большой пятерки "BFI-2-S" (O. John, C. Soto, 2017; адаптация А. М. Мишкевич, С. А. Щебетенко, А. Ю. Калугин и др., 2022) [11].

В качестве методов статистического анализа данных применены: описательные статистики, корреляционный анализ Спирмена, множественный регрессионный анализ методом наименьших квадратов. Для проведения процедур статистического анализа данных были использованы программа статистического анализа данных JASP (версия 0.18.3.0) и Microsoft Excel 2010 (вспомогательные процедуры) для среды Windows.

Результаты

Анализ взаимосвязи профессионального выгорания и личностных свойств

Для анализа взаимосвязи между показателями профессионального выгорания и личностными свойствами был применен корреляционный анализ Спирмена. Основные цели анализа заключаются в оценке корреляций между показателями профессионального выгорания и личностных свойств, а также в выборе предикторов из числа личностных характеристик, которые являются более стабильными по сравнению с профессиональным выгоранием.

Индивидуальные особенности личности могут служить предпосылками для развития профессионального выгорания. Корреляционный анализ выявил множество взаимосвязей между профессиональным выгоранием, эмоциональным интеллектом, аффективной эмпатией, факторами Большой пятерки и профессиональной мотивацией. Низкая выраженность личностных свойств, негативно связанных с выгоранием, а также высокая выраженность свойств, положительно связанных с ним, представляют собой риск-факторы, способствующие снижению продуктивности в трудовой деятельности [12; 13].

Факторы личности психолингвистической модели Большая пятерка по-разному взаимосвязаны с профессиональным выгоранием (табл. 1). Так, более выраженное эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений связаны с низкой выраженностью всех факторов личности, за исключением *Нейротизма*, высокая выраженность которого сочетается с более выраженным профессиональным выгоранием. В частности, субшкалы профессионального выгорания оказались сильно связанными с *Экстраверсией*, *Добросовестностью*, *Доброжелательностью* и *Нейротизмом* ($|r|$ в диапазоне 0,30–0,64) и слабо с *Открытостью опыту* (от –0,11 до –0,31). Связь общего показателя выгорания и факторов Большой пятерки является аналогичной связям факторов с субшкалами выгорания.

Факторы личности по отношению к выгоранию можно рассматривать как свойства личности, которые увеличивают или уменьшают риск развития более выраженного синдрома профессионального выгорания. Каждый из факторов Большой пятерки личности может специфичным образом обуславливать возникновение и развитие выгорания на рабочем месте. Более интровертированные сотрудники, для которых характерна большая замкнутость, склонны реже использовать социальноориентированные способы совладания с организационным стрессом, что может повысить вероятность развития синдрома профессионального выгорания. Меньшая доброжелательность сотрудников может приводить к возникновению и эскалации конфликтов с посетителями МФЦ и внутри коллектива; меньшая добросовестность – к возникновению относительно частых ошибок в работе, которые переживаются как неудача. *Нейротизм*, в отличие от других факторов Большой пятерки, напрямую характеризует более тревожных, склонных к переживанию негативных эмоциональных состояний. Большая частота таких тензионных состояний, связанных с выполнением трудовых обязанностей, может привести к выгоранию. В таком ключе большая выраженность *Нейротизма* и одновременно меньшая выраженность *Экстраверсии*, *Добросовестности*, *Доброжелательности* повышают вероятность развития профессионального выгорания у сотрудников МФЦ. Похожие результаты были получены в сходных отечественных исследованиях сотрудников вуза и военных врачей [14–17], что косвенно поддерживает идею отсутствия специфики взаимосвязей в связи с типом профессии и местом жительства.

Эмоциональный интеллект оказался тесно связанным с профессиональным выгоранием (табл. 2). Так, между всеми шкалами опросника, направленного на диагностику эмоционального интеллекта, и субшкалами профессионального выгорания обнаружены статистически достоверные отрицательные корреляционные

Табл. 1. Взаимосвязи факторов Большой пятерки и профессионального выгорания
Tab. 1. Correlations of Big Five factors and professional burnout

№	Показатель	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Профессиональное выгорание
1	Экстраверсия	–0,44***	–0,40***	–0,64***	–0,55***
2	Доброжелательность	–0,46***	–0,52***	–0,44***	–0,56***
3	Добросовестность	–0,34***	–0,30***	–0,49***	–0,43***
4	Открытость опыту	–0,11*	–0,12*	–0,31***	–0,18***
5	Нейротизм	0,63***	0,44***	0,59***	0,66***

Прим.: значения по показателю *Редукция личных достижений* были обращены для соответствия названия показателя и его значений; * – $p < 0,05$, *** – $p < 0,001$.

Табл. 2. Взаимосвязи эмоционального интеллекта и аффективной эмпатии и профессионального выгорания
Tab. 2. Correlations of emotional intelligence and affective empathy and professional burnout

№	Показатель	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Профессиональное выгорание
1	Общий уровень ЭИ	-0,48***	-0,40***	-0,62***	-0,57***
2	Межличностный ЭИ	-0,30***	-0,31***	-0,56***	-0,43***
3	Внутриличностный ЭИ	-0,55***	-0,41***	-0,57***	-0,60***
4	Понимание эмоций	-0,41***	-0,35***	-0,57***	-0,50***
5	Управление эмоциями	-0,49***	-0,40***	-0,61***	-0,57***
6	Управление чужими эмоциями	-0,30***	-0,28***	-0,52***	-0,40***
7	Понимание чужих эмоций	-0,27***	-0,28***	-0,50***	-0,39***
8	Понимание своих эмоций	-0,47***	-0,34***	-0,51***	-0,50***
9	Управление своими эмоциями	-0,57***	-0,39***	-0,60***	-0,61***
10	Контроль экспрессии	-0,36***	-0,33***	-0,33***	-0,41***
11	Отзеркаливание эмоций	0,32***	0,19***	0,37***	0,32***
12	Чувствительность к близким	-0,03	-0,08	-0,13*	-0,08
13	Общая чувствительность	0,15**	0,02	0,01	0,09
14	Аффективная эмпатия	0,24***	0,09	0,16**	0,20***

Прим.: значения по показателю *Редукция личных достижений* были обращены для соответствия названия показателя и его значений; * – $p < 0,05$, ** – $p < 0,01$, *** – $p < 0,001$; ЭИ – эмоциональный интеллект.

взаимосвязи в диапазоне от умеренной до сильной степени (от -0,27 до -0,61). Следовательно, менее развитые способности к управлению и пониманию своих и чужих эмоций у сотрудников МФЦ обуславливают умеренные проявления процесса снижения профессиональной эффективности и развития нервно-психической дезадаптации. Одни показатели эмоционального интеллекта немного сильнее связаны с отдельными проявлениями профессионального выгорания. К ним относятся те, что составляют внутриличностный эмоциональный интеллект, проявляющийся в умении управлять собой, своими чувствами и переживаниями, а также понимать их причины и последствия. Похожие взаимосвязи характерны для студентов [18], педагогов [19; 20], врачей [21], сотрудников контактного центра [22].

Аффективная эмпатия, в отличие от эмоционального интеллекта, слабо и положительно связана с проявлениями профессионального выгорания. Однако отдельные показатели связаны в разной степени и даже направлении. Наиболее связанной с выгоранием оказалась субшкала *Отзеркаливание эмоций*, тогда как другие субшкалы аффективной эмпатии не связаны с выгоранием. Высокий уровень аффективной эмпатии характеризует более высокий уровень эмоционального истощения, обесценивания себя как профессионала и личности.

Эмоциональный интеллект по сравнению с аффективной эмпатией сильнее связан с профессиональным выгоранием. Так, низкая выраженность способности к управлению и пониманию своих и чужих эмоциональных состояний не позволяет личности успешно справляться с переживанием негативных эмоций, возникающих в ответ на организационный стресс. Подверженность эмоциональному заражению, которое является центральным в субшкале *Отзеркаливание эмоций* [9], может повысить частоту негативных эмоциональных состояний, когда работа осуществляется в коллективе. Когда организационный стресс служит источником для развития профессионального выгорания, слабые способности в управлении своими состояниями и подверженность эмоциональному заражению могут повысить вероятность развития профессионального выгорания. Таким образом, саморегуляционный аспект эмоционального интеллекта и аффективной эмпатии обуславливает уровень развития профессионального выгорания.

Высокое профессиональное выгорание сочетается с высоким уровнем контролируемой мотивации и низким уровнем автономной мотивации (табл. 3). В частности, показатели автономной мотивации *Внутренняя мотивация*, *Интегрированная мотивация*, *Идентифицированная мотивация* в сходной умеренной степени отрицательно связаны с субшкалами

Табл. 3. Взаимосвязи профессиональной мотивации и профессионального выгорания
Tab. 3. Relationships between professional motivation and professional burnout

№	Показатель	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Профессиональное выгорание
1	Внутренняя мотивация	-0,56***	-0,50***	-0,54***	-0,62***
2	Идентифицированная мотивация	-0,52***	-0,47***	-0,51***	-0,60***
3	Интегрированная мотивация	-0,54***	-0,51***	-0,54***	-0,63***
4	Интроецированная мотивация	0,15**	0,19***	0,16**	0,19***
5	Экстернальная мотивация	0,50***	0,48***	0,44***	0,55***
6	Амотивация	0,38***	0,36***	0,42***	0,45***

Прим.: значения по показателю *Редукция личных достижений* были обращены для соответствия названия показателя и его значений; ** – $p < 0,01$, *** – $p < 0,001$.

профессионального выгорания (средняя корреляция составила $-0,55$); показатели контролируемой мотивации *Интроецированная мотивация* (корреляции $0,15-0,19$), *Экстернальная мотивация* (корреляции $0,44-0,50$) и *Амотивация* (корреляции $0,36-0,42$) обладали разными по силе положительными взаимосвязями с субшкалами профессионального выгорания. Сотрудники МФЦ, для которых характерен более высокий уровень эмоционального истощения, изменения отношения к работе и к себе как профессионалу, чаще других не заинтересованы в результатах своей деятельности, не получают удовольствия от выполнения своих обязанностей и не видят в ней смысла для своего профессионального и личностного развития. Такие результаты находятся в полном соответствии с данными других исследователей, полученными для работников контактного центра [23], библиотекарей [24] и младшего медицинского персонала [25].

Преобладание контролирующей мотивации, проявляющейся во внешне обусловленной необходимости работать без точной причины выбора текущей профессиональной деятельности, повышает риск возникновения синдрома профессионального выгорания, частично связанного с зависимостью эмоционального состояния сотрудников от материального вознаграждения и внешней оценки руководства и коллег. В целом, согласно исследованию Н. И. Колачева, контролируемая мотивация связана с неблагоприятными жизненными обстоятельствами, которые являются источником негативных психических состояний и синдромов. Автономная мотивация, в свою очередь, выступает предиктором психологического благополучия, самоэффективности и продуктивности [24]. Таким образом, профессиональное выгорание сотрудников МФЦ связано с отсутствием конкретных профессиональных целей, вынужденностью работать и негативным отношением к работе.

Результаты корреляционного анализа демонстрируют значительную связь между личностными свойствами и профессиональным выгоранием, при этом роль каждого свойства варьируется в зависимости от его содержания и связи с проявлениями выгорания. Из-за тесной взаимосвязи всех личностных характеристик важно оценить их уникальный вклад в профессиональное выгорание. Для этой оценки целесообразно использовать множественный регрессионный анализ, для которого необходимо выбрать предикторы из измеренных личностных показателей.

Основанием для выбора показателей в качестве предикторов являются наличие статистически достоверной корреляционной связи с субшкалами профессионального выгорания и отсутствие тесных взаимосвязей с другими предикторами. Ввиду того что многие показатели одного диагностического инструмента связаны похожим образом с теми же самыми субшкалами профессионального выгорания, было принято решение использовать суммарные показатели для следующих методик: опросник эмоционального интеллекта (показатели *Внутриличностный эмоциональный интеллект*, *Межличностный эмоциональный интеллект*), опросник профессиональной мотивации (показатели *Автономная мотивация*, *Контролируемая мотивация*). Все остальные показатели использовались на основании вышеуказанных критериев.

Результаты корреляционного анализа позволили выявить значительную связь между факторами опросника Большой пятерки, эмоциональным интеллектом, профессиональной мотивацией и уровнем выгорания сотрудников многофункциональных центров, причем большинство взаимосвязей имеют умеренную силу. Из-за наличия взаимосвязей между показателями различных методик определить ключевые личностные свойства оказалось сложно.

Регрессионный анализ личностных свойств и профессионального выгорания

Для выявления наиболее важных личностных предикторов профессионального выгорания использовался множественный регрессионный анализ методом наименьших квадратов. Были построены различные регрессионные модели, где в качестве предикторов выступали показатели личностных свойств: *Межличностный эмоциональный интеллект, Внутрличностный эмоциональный интеллект, Отзеркаливание эмоций, Экстраверсия, Доброжелательность, Добросовестность, Открытость опыту, Нейротизм, Автономная мотивация, Контролируемая мотивация*. Зависимыми переменными выступили общий показатель профессионального выгорания, а также отдельные субшкалы. Для определения наиболее значимых моделей (отличных от нулевой регрессионной модели) применялся метод включения

предикторов с помощью порогового значения увеличения F-критерия на 0,10. В результате из нескольких моделей для дальнейшего описания использовались только те, что имели наибольшее значение F-критерия. Коэффициенты всех регрессионных моделей представлены в таблице 4.

Наиболее значимыми предикторами эмоционального истощения оказались *Нейротизм, Автономная мотивация, Внутрличностный эмоциональный интеллект, Контролируемая мотивация, Открытость опыту и Доброжелательность*. Стандартизованный коэффициент детерминации модели составил 0,55, что говорит об относительно высокой (для психологических данных) степени объяснимости вариативности субшкалы *Эмоциональное истощение*. Тесты толерантности (*Tolerance – Tol.*) и фактор инфляции дисперсии (*variance inflation factor – VIF*) показали приемлемый уровень коллинеарности (*Tol. > 0,1; VIF < 2,5*), что позволяет

Табл. 4. Наиболее значимые регрессионные модели
Tab. 4. Significant regression models

№	Зависимая переменная	Предикторы	β std.
1	Эмоциональное истощение (std. R ² = 0,55; F = 75,9; p < 0,001)	Нейротизм	0,33***
		Автономная мотивация	-0,25***
		Внутрличностный ЭИ	-0,18***
		Контролируемая мотивация	0,13**
		Открытость опыту	0,09*
		Доброжелательность	-0,09*
2	Деперсонализация (std. R ² = 0,45; F = 76,9; p < 0,001)	Доброжелательность	-0,35***
		Автономная мотивация	-0,25***
		Контролируемая мотивация	0,18***
		Межличностный ЭИ	-0,13**
3	Редукция личных достижений (std. R ² = 0,62; F = 100,6; p < 0,001)	Экстраверсия	-0,32***
		Автономная мотивация	-0,25***
		Межличностный ЭИ	-0,20***
		Отзеркаливание эмоций	0,13***
		Доброжелательность	-0,11*
		Внутрличностный ЭИ	-0,11*
4	Профессиональное выгорание (std. R ² = 0,67; F = 122,1; p < 0,001)	Автономная мотивация	-0,27***
		Доброжелательность	-0,21***
		Нейротизм	0,18***
		Внутрличностный ЭИ	-0,17***
		Контролируемая мотивация	0,13***
		Экстраверсия	-0,13***

Прим.: использовался метод включения – при вероятности F-включения > 0,10; значения по показателю *Редукция личных достижений* были обращены для соответствия названия показателя и его значений; std. R² – стандартизованный (скорректированный) коэффициент детерминации; * – p < 0,05, ** – p < 0,01, *** – p < 0,001; ЭИ – эмоциональный интеллект

нам интерпретировать бета-коэффициенты для предикторов и использовать их в будущем.

Наибольшую роль в формировании эмоционального истощения, характеризующегося чувством хронической усталости, сниженной самооценки, обесценивания, играют высокий уровень тревожности, дефицит профессиональных и карьерных целей, сниженный интерес к работе, а также слабые способности к эмоциональной саморегуляции и вынужденность работать из-за внешних обстоятельств. Доброжелательность сотрудников МФЦ и готовность к принятию необычных идей, инноваций в жизни и в профессиональной деятельности незначительно предсказывают истощение, обусловленное выполнением должностных обязанностей.

Объяснимость модели, в которой зависимой переменной выступала субшкала *Деперсонализация*, составила 45 %, что говорит о достаточно высокой степени предсказания вариативности субшкалы *Деперсонализации*. Предикторы показали приемлемый уровень коллинеарности ($Tol. > 0,1$; $VIF < 2,5$), что дает нам возможность интерпретировать бета-коэффициенты для предикторов и использовать их в будущем. Как оказалось, все предикторы относительно в равной степени предсказывают значения субшкалы *Деперсонализация*.

Деперсонализация является более серьезным проявлением профессионального выгорания, которое характеризуется развитием негативного, а иногда безразличного отношения к клиентам и / или коллегам. Такие проявления профессионального выгорания более вероятны при большей личностной агрессивности, конфликтности и нетерпимости к особенностям других людей. Также этому могут способствовать дефицит профессиональных и карьерных целей, сниженный интерес к работе, недостаточное развитие способности понимать и управлять эмоциональными состояниями, чувствами других людей.

Для модели с зависимой переменной *Редукция личных достижений* объяснимость оказалась наилучшей относительно других субшкал профессионального выгорания и составила 62 %. Уровень коллинеарности оказался приемлемым ($Tol. > 0,1$; $VIF < 2,5$), что позволяет нам интерпретировать бета-коэффициенты для предикторов и использовать их в будущем. Некоторые предикторы (*Отзеркаливание эмоций*, *Доброжелательность* и *Внутриличностный эмоциональный интеллект*) немного хуже других предикторов предсказывают значения субшкалы *Редукция личных достижений*.

Ухудшение отношения к себе как профессионалу и как личности (*Редукция личных достижений*) предсказывается общей самокритичностью, замкнутостью, пассивностью в повседневной жизни, некоторой недоброжелательностью, снижением субъективной

ценности своей профессиональной роли, слабым интересом к результатам деятельности, а также склонностью поддаваться эмоциональному заражению и низкими навыками управления и понимания как своих, так и чужих эмоциональных состояний.

Результаты регрессионного анализа позволили составить обобщенный портрет личности сотрудника МФЦ, обладающего высоким уровнем профессионального выгорания. Данный портрет сочетает в себе проявления всех исследуемых свойств личности, за исключением аффективной эмпатии. Вероятно, это связано с перекрытием *Аффективной эмпатии* и *Нейротизма*. Ключевые характеристики портрета включают следующие особенности личности:

- конфликтность, чрезмерная критичность по отношению к другим людям;
- тревожность, эмоциональная неустойчивость, подверженность эмоциональному заражению;
- замкнутость, пассивность, невовлеченность во взаимодействие с другими;
- слабое понимание своих эмоциональных состояний и низкая саморегуляция;
- слабый интерес или его отсутствие при решении профессиональных задач. Отсутствие получения удовольствия от работы. Карьерные ориентации и цели не связаны с текущей должностью;
- вынужденность работать преимущественно из-за внешних причин.

Описанные особенности личности могут быть неспецифичными именно для сотрудников МФЦ и могут быть перенесены на другие профессии и должности, сходные по трудовым и организационным условиям.

Таким образом, анализ результатов позволил сформулировать следующие выводы:

4. Обнаружены взаимосвязи профессионального выгорания и личностных свойств сотрудников МФЦ. Личностные особенности, будучи более стабильными, могут считаться предпосылками для выгорания. Высокий нейротизм и низкая экстраверсия, добросовестность и доброжелательность повышают вероятность развития выгорания. Более интровертированные сотрудники, склонные к замкнутости, реже используют социальные способы совладания со стрессом, что увеличивает риск выгорания. Меньшая доброжелательность ведет к конфликтам, а меньшая добросовестность – к ошибкам и переживаниям неудач, что также способствует выгоранию.

5. Выявлены взаимосвязи показателей эмоционального интеллекта и особенностей профессионального выгорания у сотрудников МФЦ. Менее развитые способности к управлению и пониманию эмоций у сотрудников МФЦ ведут к снижению профессиональной эффективности и нервно-психической дезадаптации. Аффективная эмпатия, особенно *Отзеркаливание эмоций*, слабо и положительно

связана с выгоранием. Высокий уровень аффективной эмпатии повышает эмоциональное истощение и обесценивание себя. Эмоциональный интеллект сильнее связан с выгоранием, т. к. низкая способность к управлению эмоциями мешает справляться с негативными состояниями. Подверженность эмоциональному заражению усиливает стресс и вероятность выгорания. Так, саморегуляционный аспект эмоционального интеллекта и аффективной эмпатии обуславливает уровень развития профессионального выгорания.

6. Обнаружено, что высокое профессиональное выгорание сочетается с особенностями профессиональной мотивации. Сотрудники МФЦ с высоким уровнем эмоционального истощения и негативным отношением к работе часто не заинтересованы в результатах своей деятельности, не получают от нее удовольствия и не видят смысла для развития. Преобладание контролирующей мотивации, обусловленной внешними факторами, повышает риск выгорания, особенно если эмоциональное состояние сотрудников зависит от материального вознаграждения и внешней оценки. В результате профессиональное выгорание связано с отсутствием конкретных целей, вынужденностью работать и негативным отношением к работе.

7. Выявлены наиболее важные личностные предикторы профессионального выгорания сотрудников МФЦ. Основой выбора показателей как предикторов выгорания является их статистически достоверная корреляция с субшкалами профессионального выгорания и отсутствие сильных связей с другими предикторами. Наибольшую роль в формировании эмоционального истощения среди сотрудников МФЦ играют высокий уровень тревожности, дефицит профессиональных и карьерных целей, сниженный интерес к работе, слабые способности к эмоциональной саморегуляции и вынужденность работать из-за внешних обстоятельств. Доброжелательность и готовность к инновациям незначительно влияют на истощение, связанное с выполнением должностных обязанностей. Деперсонализация, характеризующаяся негативным или безразличным отношением к клиентам и коллегам, чаще возникает при выраженной личностной агрессивности, конфликтности, дефиците профессиональных целей и сниженном интересе к работе, а также при недостаточной способности к эмоциональной саморегуляции. Ухудшение отношения к себе как профессионалу и личности связано с общей самокритичностью, замкнутостью, пассивностью, недоброжелательностью, снижением субъективной ценности профессиональной роли, слабым интересом к результатам работы и недостаточной способностью управлять эмоциональными состояниями.

Благодаря исследованию подтверждена взаимосвязь показателей эмоционального интеллекта и особенностей профессионального выгорания у сотрудников МФЦ. Основными факторами эмоционального выгорания у сотрудников МФЦ являются высокий уровень беспокойства, отсутствие задач, пониженный энтузиазм к работе и слабые способности к эмоциональному контролю. Ухудшение отношения к себе связано с самоуничижением, изоляцией и бездействием.

Заключение

Профессиональное выгорание среди сотрудников многофункциональных центров является актуальной проблемой, требующей внимания и научного осмысления, особенно в условиях постоянного взаимодействия данных сотрудников с населением и высокой эмоциональной нагрузкой подобного рода работы. Анализ литературы по теме выгорания подтвердил многоаспектный и полидетерминированный характер этого синдрома [26; 27]. Результаты исследования показывают, что личностные особенности, такие как уровень эмоционального интеллекта, аффективной эмпатии, личностные черты и мотивационные факторы, играют ключевую роль в предсказании проявлений профессионального выгорания. В частности, более выраженные черты нейротизма, интроверсии и низкая добросовестность оказываются связанными с более высоким уровнем выгорания, а высокие показатели эмоционального интеллекта и контролируемая мотивация увеличивают риск его развития.

Новизна данного исследования заключается в акценте на личностные предикторы профессионального выгорания сотрудников МФЦ, тогда как в большинстве предыдущих работ основное внимание уделялось организационным и внешним факторам (например, рабочей нагрузке, условиям труда, взаимоотношениям в коллективе). Можно сделать вывод, что профессиональное выгорание определяется не только стрессогенными условиями работы, но и индивидуальными особенностями личности, такими как уровень нейротизма, экстраверсии, добросовестности, а также способностью к эмоциональной саморегуляции и характером мотивации. В отличие от традиционных представлений о роли эмоционального интеллекта как защитного фактора, результаты настоящего исследования показывают, что его отдельные компоненты, такие как аффективная эмпатия и подверженность эмоциональному заражению, могут, напротив, повышать риск эмоционального истощения.

Выявленные в работе взаимосвязи между личностными характеристиками и выгоранием подчеркивают необходимость индивидуализированного подхода к профилактике этого феномена.

В настоящее время наблюдается проблема высокой текучести кадров в МФЦ г. Перми и Пермского края. Высокий уровень текучести кадров обусловлен как профессиональным выгоранием, так и недостаточной развитостью личностных ресурсов, что отрицательно сказывается на стабильности и качестве предоставляемых услуг. Для решения этой проблемы необходимо разработать и внедрить меры, направленные на укрепление кадрового состава и повышение его устойчивости к профессиональным стрессам. Разработка программ, направленных на повышение эмоциональной устойчивости сотрудников, улучшение их саморегуляции, а также на развитие мотивации, основанной на внутренних интересах и целях, может значительно снизить вероятность развития профессионального выгорания.

Таким образом, результаты нашего исследования подтверждают важность учета личностных факторов при разработке стратегий поддержки и профилактики выгорания в организации. На основе полученных данных можно предложить рекомендации для улучшения условий труда и повышения уровня благополучия сотрудников МФЦ, что, в свою очередь, способствует

улучшению их профессиональной эффективности и снижению текучести кадров. В дальнейшем следует продолжить исследования в этой области с акцентом на более глубокое изучение специфических факторов, влияющих на развитие выгорания в социально ориентированных профессиях.

Конфликт интересов: Авторы заявили об отсутствии потенциальных конфликтов интересов в отношении исследования, авторства и / или публикации данной статьи.

Conflict of interests: The authors declared no potential conflict of interests regarding the research, authorship, and / or publication of this article.

Критерии авторства: Л. О. Пузырёва – концептуализация, обработка данных, формальный анализ, методология, проверка. Т. В. Журавлева – написание (оригинальный черновик), визуализация.

Contribution: L. O. Puzyreva was responsible for the research concept, data processing, formal analysis, methodology, and verification. T. V. Zhuravleva wrote the draft and provided visualization.

Литература / References

1. Кочеткова А. Г., Батуева Н. Г. Профессиональное эмоциональное выгорание в психологии. *Вестник науки*. 2024. Т. 4. № 10. С. 692–700. [Kochetkova A. G., Batueva N. G. Professional emotional burnout in psychology. *Vestnik nauki*, 2024, 4(10): 692–700. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/gbvevx>
2. Кочетков Н. В., Маринова Т. Ю., Орлов В. А., Расходчикова М. Н., Хаймовская Н. А. Актуальные зарубежные исследования профессионального выгорания у учителей. *Современная зарубежная психология*. 2023. Т. 12. № 2. С. 43–52. [Kochetkov N. V., Marinova T. Yu., Orlov V. A., Raskhodchikova M. N., Haymovskaya N. A. Current foreign studies of professional burnout in teachers. *Journal of Modern Foreign Psychology*, 2023, 12(2): 43–52. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120204>
3. Соловьева И. А., Соловьева С. А., Велиева С. В. Эмоциональный интеллект как фактор преодоления негативных психических состояний у педагогов. *Мир науки. Педагогика и психология*. 2024. Т. 12. № 2. [Solovyova I. A., Solovyova S. A., Veliyeva S. V. Emotional intelligence as a factor in overcoming negative mental states in teachers. *World of Science. Pedagogy and Psychology*, 2024, 12(2). (In Russ.)] URL: <https://mir-nauki.com/PDF/66PSMN224.pdf> (дата обращения: 11.11.2024). <https://elibrary.ru/qmiajp>
4. Безымянный А. С., Мингазова Э. Н. Профессиональное выгорание медицинских работников и факторы, его определяющие. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2024. Т. 32. № 2. С. 180–186. [Bezymyannyi A. S., Mingazova E. N. The professional burnout of medical workers and it determining factors. *Problems of social hygiene, public health and history of medicine*, 2024, 32(2): 180–186. (In Russ.)] <https://doi.org/10.32687/0869-866X-2024-32-2-180-186>
5. Аболонкин А. А. Синдром профессионального выгорания. *Экономика и социум*. 2020. № 4. С. 103–106. [Abolonkin A. A. Professional burnout syndrome activities. *Economics and socium*, 2020, (4): 103–106. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/hcghkt>
6. Осин Е. Н., Горбунова А. А., Гордеева Т. О., Иванова Т. Ю., Кошелева Н. В., Овчинникова Е. Ю. Профессиональная мотивация сотрудников российских предприятий: диагностика и связи с благополучием и успешностью деятельности. *Организационная психология*. 2017. Т. 7. № 4. С. 21–49. [Osin E. N., Gorbunova A. A., Gordееva T. O., Ivanova T. Y., Kosheleva N. V., Ovchinnikova E. Y. Professional motivation of employees of Russian enterprises: Diagnostics and connections with well-being and success of activity. *Organizational Psychology*, 2017, 7(4): 21–49. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/ylyfrgy>
7. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С., Наследов А. Д. Стандартизированный опросник «Профессиональное выгорание» для специалистов социономических профессий. *Вестник Санкт-Петербургского университета*.

- Серия 12. Психология. Социология. Педагогика. 2013. № 4. С. 17–27. [Vodopyanova N. E., Starchenkova E. S., Nasledov A. D. The standardized questionnaire "Professional burnout" for specialists of socio-economic professions. *Vestnik Sankt-Peterburgskogo universiteta. Seriya 12. Psihologija. Sociologija. Pedagogika*, 2013, (4): 17–27. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/rwmzcv>
8. Люсин Д. В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные. *Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям*, отв. ред. Д. В. Люсин, Д. В. Ушаков. М.: ИП РАН, 2009. С. 264–278. [Lyusin D. V. EmIn emotional intelligence questionnaire: New psychometric data. *Social and emotional intelligence: From processes to measurements*, eds. Lyusin D. V., Ushakov D. V. Moscow: IP RAS, 2009, 264–278. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/slanqv>
 9. Окатова М. А. Апробация русскоязычной версии опросника когнитивной и аффективной эмпатии. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. 2021. Т. 18. № 4. С. 685–699. [Okatova M. A. Approbation of the Russian version of the questionnaire of cognitive and affective empathy. *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 2021, 18(4): 685–699. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2021-4-685-699>
 10. Гордеева Т. О., Осин Е. Н., Рассказова Е. А., Сычев О. А., Шевяхова В. Ю. Диагностика копинг-стратегий: адаптация опросника COPE. *Психология стресса и совладающего поведения в современном российском обществе*: II Междунар. науч.-практ. конф. (Кострома, 23–25 сентября 2010 г.) Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2010. С. 195–197. [Gordeeva T. O., Osin E. N., Rasskazova E. A., Sychev O. A., Shevyakhova V. Yu. Diagnostics of coping strategies: Adaptation of the COPE questionnaire. *Psychology of stress and coping behavior in modern Russian society*: Proc. II Intern. Sci.-Prac. Conf., Kostroma, 23–25 Sep 2010. Kostroma: Kostroma SU, 2010, 195–197. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/uvpzzn>
 11. Мишкевич А. М., Щебетенко С. А., Калугин А. Ю., Сото К. Д., Джон О. П. Апробация краткой и сверхкраткой версий вопросника Big Five Inventory-2: BFI-2-S и BFI-2-XS. *Психологический журнал*. 2022. Т. 43. № 1. С. 95–108. [Mishkevich A. M., Shchebetenko S. A., Kalugin A. Yu., Soto C. J., John O. P. The short and extra-short forms of the Russian version of the Big Five Inventory-2: BFI-2-S and BFI-2-XS. *Psychological Journal*, 2022, 43(1): 95–108. (In Russ.)] <https://doi.org/10.31857/S020595920017744-4>
 12. Гуриева С. Д., Кузнецова И. В., Виноградова Я. Е., Гогицаева О. У. Психолого-педагогические особенности подготовки менеджеров в системе высшего образования. *Вестник Северо-Осетинского государственного университета имени К. Л. Хетагурова*. 2018. № 1. С. 84–89. [Gurieva S. D., Kuznetsova I. V., Vinogradova Y. E., Gogitsaeva O. U. Psychological and pedagogical features of training managers in higher education. *Bulletin of North Ossetian State University named after K. L. Khetagurov*, 2018, (1): 84–89. (In Russ.)] <https://doi.org/10.29025/1994-7720-2018-1-84-89>
 13. Чердымова Е. И., Чернышова Е. Л., Мачнев В. Я. Синдром эмоционального выгорания специалиста. Самара: Самарский ун-т, 2019. 124 с. [Cherdymova E. I., Chernyshova E. L., Machnev V. Y. *Emotional burnout syndrome of a specialist*. Samara: Samara University, 2019, 124. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/vumupt>
 14. Демьянова И. А. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и профессионального выгорания сотрудников образовательной организации. *Психология и педагогика: актуальные проблемы теории и практики (ко Дню психолога)*: IV Всерос. науч.-практ. конф. (Москва, 18 ноября 2022 г.) М.: ГУП, 2023. С. 144–147. [Demyanova I. A. Interrelation of emotional intelligence and professional burnout of employees of educational organization. *Psychology and pedagogy: Current problems of theory and practice (Psychologist Day)*: Proc. IV All-Russian Sci.-Prac. Conf., Moscow, 18 Nov 2022. Moscow: SUE, 2023, 144–147. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/bwaqey>
 15. Денисова Е. Г., Куприянов И. В., Гостева А. О. Личностные черты, эмоции и метакогнитивные навыки как предикторы субъективного благополучия субъектов образовательной деятельности в современных условиях. *Российский психологический журнал*. 2023. Т. 20. № 4. С. 63–83. [Denisova E. G., Kupriyanov I. V., Gosteva A. O. Personality traits, emotions and metacognitive skills as predictors of subjective well-being of university students, teachers and staff. *Russian Psychological Journal*, 2023, 20(4): 63–83. (In Russ.)] <https://doi.org/10.21702/rpj.2023.4.4>
 16. Федоткина И. В., Марченко Л. О., Вайгачева Л. В. Психологические особенности личности военных врачей при развитии синдрома профессионального выгорания. *Медико-биологические и социально-психологические проблемы безопасности в чрезвычайных ситуациях*. 2019. № 4. С. 96–102. [Fedotkina I. V., Marchenko L. O., Vaygacheva L. V. Personality traits in the development of occupational burnout syndrome in military doctors. *Medico-biological and socio-psychological problems of safety in emergency situations*, 2019, (4): 96–102. (In Russ.)] <https://doi.org/10.25016/2541-7487-2019-0-4-96-102>
 17. Худалова М. З. Связь эмоционального выгорания и индивидуально-типологических особенностей личности. *Азимут научных исследований: педагогика и психология*. 2018. Т. 7. № 2. С. 413–416. [Khudalova M. Z. The link

- of emotional burnout with individual typological features of a person. *Azimuth of scientific research: Pedagogy and psychology*, 2018, 7(2): 413–416. (In Russ.) <https://elibrary.ru/uvdjxi>
18. Воробьева М. А. Связь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у студентов. *Образование и наука*. 2016. № 4. С. 80–94. [Vorobyeva M. A. Connection of the emotional intellect and the emotional burnout of students. *Education and Science*, 2016, (4): 80–94. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17853/1994-5639-2016-4-80-94>
 19. Деревянченко В. С. Эмоциональный интеллект как фактор преодоления профессионального стресса и выгорания педагогов. *Вестник Омского университета. Серия: Психология*. 2021. № 4. С. 57–66. [Derevyanchenko V. S. Emotional intelligence as a factor of overcoming professional stress and burnout of teachers. *Herald of Omsk University. Series: Psychology*, 2021, (4): 57–66. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24147/2410-6364.2021.4.57-66>
 20. Проничева М. М. Особенности социальной перцепции у педагогов с синдромом эмоционального выгорания. *Психология и право*. 2019. Т. 9. № 3. С. 232–244. [Pronicheva M. M. Characteristics of social perception among teachers with burnout syndrome. *Psychology and law*, 2019, 9(3): 232–244. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17759/psylaw.2019090317>
 21. Качаева М. А., Сердакова К. Г. Эмоциональное выгорание и эмоциональный интеллект врачей психиатров и судебных психиатров: диагностика и профилактика. *Вестник Екатеринбургского института*. 2015. № 1. С. 92–94. [Kachaeva M. A., Serdakova K. G. Emotional burnout and emotional intelligence in psychiatrists and forensic psychiatrists: Diagnostics and prevention. *Vestnik Ekaterininskogo instituta*, 2015, (1): 92–94. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/trinwz>
 22. Бочкарева Е. Н. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*. 2016. Т. 13. № 3. С. 576–587. [Bochkareva E. N. The interrelation of burnout and emotional intelligence call-centre workers (in Russia). *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 2016, 13(3): 576–587. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2016-3-576-587>
 23. Матюшкина Е. Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра). *Консультативная психология и психотерапия*. 2017. Т. 25. № 4. С. 42–58. [Matyushkina E. Ya. Factors of professional burnout of specialists (on the example of employees of the contact center). *Counseling psychology and psychotherapy*, 2017, 25(4): 42–58. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17759/cpp.2017250404>
 24. Колачев Н. И. Роль личностных ресурсов в динамике профессионального выгорания и трудовой мотивации (на примере сотрудников городских публичных библиотек). *Организационная психология*. 2021. Т. 11. № 4. С. 165–189. [Kolachev N. I. The role of personal resources in the dynamics of occupational burnout and work motivation: E case of Russian urban public librarians (in Russia). *Organizational Psychology*, 2021, 11(4): 165–189. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/weizky>
 25. Саблина Т. А., Бутенко Т. В. Профессиональное выгорание и трудовая мотивация медицинских сестер. *Вестник Московского государственного гуманитарного университета им. М. А. Шолохова. Педагогика и психология*. 2010. № 3. С. 86–92. [Sablina T. A., Butenko T. V. Professional burnout and work motivation of nurses. *Bulletin of the Moscow State Humanitarian University named after M. A. Sholokhov. Pedagogy and Psychology*, 2010, (3): 86–92. (In Russ.)] <https://elibrary.ru/mvsrgz>
 26. Гофман О. О., Водопьянова Н. Е., Джумагулова А. Ф., Никифоров Г. С. Проблема профессионального выгорания специалистов в сфере информационных технологий: теоретический обзор. *Организационная психология*. 2023. Т. 13. № 1. С. 117–144. [Gofman O. O., Vodopyanova N. E., Dzhumagulova A. F., Nikiforov G. S. The problem of professional burnout of IT-specialists: A theoretical review. *Organizational Psychology*, 2023, 13(1): 117–144. (In Russ.)] <https://doi.org/10.17323/2312-5942-2023-13-1-117-144>
 27. Баксанский О. Е., Сафоничева О. Г. Синдром эмоционального выгорания. Взгляд психолога и невролога (обзор литературы). *Вестник новых медицинских технологий*. 2021. Т. 28. № 2. С. 45–57. [Baksansky O. E., Safonicheva O. G. Syndrome of emotional burn out. The view of a psychologist and a neurologist (literature review). *Vestnik novykh meditsionnykh tekhnologii*, 2021, 28(2): 45–57. (In Russ.)] <https://doi.org/10.24412/1609-2163-2021-2-45-57>