
ОТРАСЛЕВАЯ ПСИХОЛОГИЯ SPECIAL (BRANCH) PSYCHOLOGY

Современные направления изучения феномена эмоционального выгорания

Булгаков И.А.

*Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (ФГАОУ ВО «НИУ ВШЭ»),
г. Москва, Российская Федерация*

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2364-9577>, e-mail: bulgakov.i.1944@gmail.com

В статье представлен обзор актуальных направлений эмпирических исследований феномена эмоционального выгорания за последние 5 лет, представленных в каталоге ScienceDirect. В результате анализа было определено три актуальных направления исследований феномена. Первое из них связано с ролью эмоционального интеллекта в возникновении выгорания. Установлено, что понимание человеком своих и чужих эмоций, а также управление ими может помочь в преодолении и предотвращении эмоционального выгорания. В рамках второго направления исследуется роль эмоционального труда в возникновении выгорания. Обнаружено, что способность человека направлять свои эмоции и использовать разные стратегии их выражения может помочь в снижении выгорания, а «психологическая гибкость» обеспечивает возможность предотвращения выгорания. Третье направление связано с социальной идентичностью человека. Продемонстрирована связь между социальной идентичностью и снижением выгорания у человека, показана роль психологической связи с группой и укрепления социальной идентичности в снижении эмоционального выгорания. Подчеркивается растущий интерес к роли и месту идентичности человека в проявлении у него выгорания. В статье определены перспективы дальнейших исследований феномена эмоционального выгорания.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, эмоциональный интеллект, эмоциональный труд, идентичность, социальная идентичность, профессиональная идентичность.

Для цитаты: Булгаков И.А. Современные направления изучения феномена эмоционального выгорания [Электронный ресурс] // Современная зарубежная психология. 2023. Том 12. № 2. С. 94—103. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120209>

Current Trends in the Study of Emotional Burnout Phenomenon

Ilya A. Bulgakov

National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2364-9577>, e-mail: bulgakov.i.1944@gmail.com

The article presents a review of current trends in empirical research of the phenomenon of emotional burnout over the last 5 years, which were on display in the ScienceDirect catalogue. As a result of the analysis three topical directions of burnout research were identified. The first one is connected with a role of emotional intelligence in a burnout occurrence. It was established that a person's understanding of his/her own and other people's emotions and managing them can help to overcome and prevent emotional burnout. The second direction investigates the role of emotional work in a burnout. It was found that a person's ability to direct his/her emotions and to use different strategies of their expression can help to reduce burnout, and "psychological flexibility" provides an opportunity to prevent the onset of emotional burnout. The third direction is related to a person's social identity. The link between a person's social identity and a reduction of burnout is demonstrated, the role of psychological connection to the group and social identity strengthening in the reduction of emotional burnout is shown. The growing interest in the role and place of a person's identity in burnout is especially emphasized in the review. The article presents perspectives for further research of a burnout phenomenon.

Keywords: emotional burnout, emotional intelligence, emotional work, identity, social identity, professional identity.

For citation: Bulgakov I.A. Current Trends in the Study of Emotional Burnout Phenomenon. *Sovremennaya zarubezhnaya psikhologiya* = Journal of Modern Foreign Psychology, 2023. Vol. 12, no. 2, pp. 94—103. DOI: <https://doi.org/10.17759/jmfp.2023120209> (In Russ.).

Введение

В последние годы тема изучения взаимоотношений человека и организации продолжает оставаться актуальной для исследователей. При ее рассмотрении не последнее место занимает феномен эмоционального выгорания сотрудников (далее «эмоциональное выгорание», «выгорание»). Одним из первых исследователей, кто ввел данное понятие, был американский психиатр Г. Фройденбергер, предложивший свое видение феномена в 1974 г. [12]. Он предпринял попытку описать состояние людей, работа которых состояла, в том числе, в коммуникации с другими людьми. В настоящее время отмечается, что феномен выгорания не просто не теряет своей актуальности, а приобретает дополнительный интерес со стороны исследователей.

Феномен эмоционального выгорания продолжал изучаться на практическом уровне. В 1980-х гг. был создан инструмент для оценки степени выгорания человека [26]. Утверждается [31], что эмоциональное выгорание является комплексом эмоционального, когнитивного и физического истощения организма, а последствия от выгорания могут проявляться в трех измерениях: деперсонализация, редукция личных достижений и эмоциональное истощение [24]. Если собрать приведенные определения в единую структуру, эмоциональное выгорание можно представить как следствие процесса взаимодействия с другими людьми, в результате которого происходит перенасыщение эмоциональной среды, которое приводит к истощению психического состояния человека. Появление симптомов эмоционального выгорания является результатом возникающих психологических и эмоциональных эффектов, рождающихся в процессе личностного взаимодействия между людьми [12]. Концепция К. Маслак, в свою очередь, дополнила существующее представление о феномене, определяя эмоциональное выгорание как комплексный синдром, включающий в себя деперсонализацию, психологическое истощение (цинизм) и редукцию личных достижений. Комплекс трех симптомов является отражением последствий рабочего перенапряжения, в результате которого у человека происходит формирование негативного отношения к выполняемой им деятельности, а также эмоциональное перенапряжение и нежелание продолжать деятельность, что приводит к снижению ощущения своей компетентности и возможности реализовать свой потенциал в полной мере [25].

В настоящее время в научной литературе существует несколько подходов к изучению феномена эмоционального выгорания. Так, выделяется индивидуальный, межличностный и организационный подходы. При этом отмечается наличие как индивидуальных моделей для объяснения феномена выгорания, так и процессуальных. Большое внимание в отечественных исследованиях уделяется системному подходу. В последнее время считается, что феномен эмоционального выгорания не теряет своей значимости и продолжает оставаться востребованной темой для исследований. Существует ряд работ, в

которых изучается тема эмоционального выгорания; при этом затрагиваются разные области. Так, феномен изучается в контексте организаций, отдельно поднимается вопрос о влиянии организационных особенностей на сотрудников, на их взаимодействие [5]. Отмечается высокая значимость фактора выгорания сотрудников в функционировании организации и ее успешности на рынке [20]. Существует отдельный ряд исследований, рассматривающих комплекс организационных факторов, которые могут вызывать симптомы эмоционального выгорания [34]. Отдельно изучается вопрос о ценностном соотношении между работой и другими сферами жизни человека, а также ожиданиями, которые он предъявляет к работе; исследуется тема влияния семьи на возникновение эмоционального выгорания человека на работе [11]. Существуют исследования, в которых изучается эмоциональное выгорание человека на работе в связи с ожиданиями относительно социальных отношений, формирующихся у человека за пределами работы [30], а также особенностями взаимоотношений между руководителем и подчиненными [11].

Феномен эмоционального выгорания может проявляться в разных сферах жизни человека. Несмотря на то, что изначально феномен рассматривался и продолжает изучаться как результат взаимодействия людей между собой, прежде всего через коммуникацию, в настоящее время феномен изучается как комплексное явление, которое затрагивает разные области жизни человека и проявляется в разных формах. Именно поэтому тема эмоционального выгорания не просто актуальна, но и находит свое отражение в совершенно разных научных направлениях. Приведенные примеры показывают, насколько сложным по своему устройству является феномен выгорания, а существование множества его определений не всегда дает однозначное понимание причин возникновения и последствий феномена. Именно поэтому целью исследования является анализ актуальных направлений исследования феномена эмоционального выгорания, рассматриваемых в зарубежной литературе за последние пять лет. Был проведен отбор статей, представленных в каталоге «ScienceDirect» с 2018 по 2022 гг., по ключевым словам, «emotional burnout», «burnout», «burnout syndrome». По результатам проведенного обзора удалось составить список из источников, посвященных теме эмоционального выгорания (51 источник). Наибольшее количество работ относилось к исследованию отдельных факторов выгорания, среди которых больше всего работ было посвящено роли эмоционального интеллекта в формировании выгорания (22%), эмоционального труда (23%) и идентичности человека (13%). Именно эти направления будут рассмотрены далее.

Роль эмоционального интеллекта в формировании эмоционального выгорания

Под «эмоциональным интеллектом» подразумевается процесс осознания человеком своих эмоций и

чувств и управления ими, а также понимание эмоций других людей и управление ими с целью создания продуктивной обстановки для решения поставленных задач. Понятие было впервые введено Э. Торндайком, который рассматривал понятие «социальный интеллект» как способность человека понимать других людей, уметь взаимодействовать с ними [14].

В ходе исследования особенностей формирования эмоционального выгорания у людей, включающих в себя коммуникацию и взаимодействие с другими людьми, было отмечено, что выгорание зависит, в том числе, от качества отношений между людьми. Данные исследования [3] показывают, что одним из определяющих факторов в формировании эмоционального выгорания у лиц помогающих профессий и учителей является процесс понимания эмоций других людей, который определяется как «эмоциональный интеллект». Отмечается, что продолжающееся и повторяющееся сопереживание негативным эмоциям другого человека способно привести к повышению риска выгорания, в то время как сопереживание позитивным эмоциями (позитивная связь) может, наоборот, повлиять на снижение выгорания и его предотвращение. Еще одним важным аспектом роли эмоционального интеллекта в формировании эмоционального выгорания является его «посредническая» роль в отношениях между людьми. Установлено, что эмоциональный интеллект способен смягчать силу и интенсивность выгорания, которое возрастает за счет стремления человека к перфекционизму [23]. Перфекционизм, или идеализм, возникающий у человека, может быть направлен, в том числе, на самого себя. Так, склонность человека к идеализации своего образа, в том числе наличие других черт «Темной триады» (психопатия, маккиавелизм), могут способствовать эмоциональному выгоранию человека. При этом нет четкого понимания того, в какой сфере жизнедеятельности выгорание может проявляться, так как оно может носить более глубокий характер и быть связанным с несколькими сферами жизни человека. Однако, как обнаружили авторы в исследовании 2021 г., развитый эмоциональный интеллект способен смягчить воздействие на человека черт «Темной триады», выполняя роль буфера и снижая риск развития эмоционального выгорания [16].

Следующий вопрос, который требует внимания, связан с различными измерениями эмоционального интеллекта. Он может рассматриваться как процесс использования эмоций для понимания другого человека и окружающего его мира. В исследовании 2019 г. [35] авторам удалось выявить различные профили эмоционального интеллекта, которые, в том числе, имеют связь с профилями эмоционального выгорания. При участии 834 учителей школ (476 мужчин и 358 женщин) в возрасте от 29 до 65 лет ($M = 45,81$; $SD = 13,35$) было обнаружено, что учителя с низкими показателями эмоционального интеллекта имели более высокие показатели эмоционального истощения, деперсонализации, а также тревоги и стресса. Показатель профессиональной успешности в данной группе был также

сравнительно низким. Пример учителей показывает, что проявляющееся эмоциональное выгорание не остается «локальным» результатом напряженной работы, а может стать серьезной проблемой в образовательной сфере в целом. Так, изучение роли эмоционального интеллекта в данной группе также основывается на практическом исследовании данного направления, что наблюдается в разработке тренингов, направленных на формирование навыков эмоционального интеллекта у учителей, способных снизить уровень эмоционального выгорания или предотвратить его наступление [9].

Немаловажным компонентом эмоционального интеллекта является способность человека контролировать свои эмоции и управлять ими. Установлено, что способность человека регулировать свои эмоции может положительно влиять на снижение эмоционального выгорания [5; 17]. Отдельно подчеркивается важность осознания человеком своих эмоций в процессе взаимодействия с другими людьми и его роль в снижении у него выгорания [27]. В другом исследовании, 2018 г. [6], авторы также подчеркивают связь эмоционального интеллекта и выгорания, отмечая низкие средние значения по шкале контроля своих эмоций у людей с высокими значениями выгорания. В то же время способность человека контролировать свои эмоции и «направлять» их может помочь и в контроле уровня сострадания. Вместе с тем, несмотря на то, что понимание эмоций других людей может помочь в выстраивании с ними здоровых отношений, человеку необходимо уметь контролировать свою «включенность» в эмоциональный фон другого человека. Высокое сострадание другим людям способно привести к снижению собственной удовлетворенности человека и вызвать усталость от данного процесса, что приводит к наступлению выгорания [10]. Умеренный контроль своих эмоций человеком не просто может помочь в понимании эмоций другого человека, но и предотвратить потенциальное эмоциональное истощение и, как следствие, наступление эмоционального выгорания.

Таким образом, эмоциональный интеллект может рассматриваться и как отдельный психологический феномен, и в связи с эмоциональным выгоранием. Ввиду того, что оба феномена связаны с эмоциональной составляющей поведения человека и взаимодействия людей между собой, понимание того, как эмоциональный интеллект может быть связан с выгоранием человека, продолжает быть актуальной темой для исследований, что демонстрирует интерес к изучению данного направления у зарубежных коллег в последние годы.

Роль эмоционального труда в формировании эмоционального выгорания

Другим актуальным направлением изучения темы эмоционального выгорания в зарубежных работах является исследование феномена и его особенностей в контексте связи с эмоциональным трудом. Под эмоци-

ональным трудом понимается процесс оптимального управления человеком своими эмоциями и чувствами в процессе взаимодействия с другими людьми для успешного выполнения поставленных перед ним задач, связанных с эмоциональным компонентом выполняемой им работы, а также создания благоприятной эмоциональной обстановки для партнера по общению за счет демонстрации или подавления человеком своих истинных эмоций [19]. Так, выражение чувств и эмоций может быть как истинным, так и ложным, требуя от человека различной величины затрачиваемых усилий.

При изучении феномена эмоционального труда в контексте феномена выгорания наибольшего внимания заслуживают специалисты образовательной сферы. Так как работа преподавателей включает в себя активное взаимодействие с другими людьми, в том числе с учениками и коллегами, а также требует постоянной адаптации к изменяющимся условиям внешней среды, проблема эмоционального выгорания может появляться у многих представителей данной сферы. Необходимость преподавателей работать с большим количеством людей определяет повышенный в последнее время интерес к исследованию особенностей выгорания в данной области [8]. Важной особенностью работы преподавателей является их относительная автономия и множественная система отношений с учениками, родителями и коллегами по работе. Все это осложняет не только процесс взаимодействия с другими людьми, но и создает дополнительный риск наступления выгорания. Отмечается, что эмоциональный труд преподавателей может быть одним из предикторов эмоционального выгорания. Эмоциональный труд может влиять не только на индивидуальное психологическое благополучие, но и на организацию в целом [18]. В исследовании 2019 г. на основе анализа 85 эмпирических статей авторы обнаружили, что учителя обладают разными стратегиями эмоционального труда, включающими в себя как выражение естественных эмоций, так и демонстрацию ложных, социально желательных эмоций, подавляя при этом выражение истинных эмоций. В ходе анализа было установлено, что демонстрация ложных эмоций положительно коррелирует с симптомами выгорания, а выражение естественных эмоций отрицательно связано с эмоциональным выгоранием [38]. Также добавляется, что эмоциональный труд может влиять на характер и тип отношений между учителями и учениками, что также выступает фактором выгорания, имея «отложенный» эффект в будущем [4].

Несмотря на то, что эмоциональный труд как фактор выгорания в литературе в последние годы рассматривается преимущественно на примере учителей, особенности связи двух переменных также изучаются на примере сотрудников правоохранительных органов и медицинских работников. Отметим, что работа полиции включает в себя не только активное взаимодействие с большим количеством людей, но также и наличие стрессов и эмоциональных перегрузок. В работе

2020 г. [22] авторы обнаружили, что особенности эмоционального труда полицейских не просто имеют связь с их выгоранием, но также имеют для них долгосрочные последствия, выходящие за рамки рабочего контекста. Как установили авторы исследования, управление эмоциями среди полицейских является одним из ключевых аспектов их работы, который оказывается тесно связанным с их личной жизнью. Полицейские, которые предпочитают использовать стратегию выражения социально желаемых эмоций, продолжают использовать данную стратегию за рамками их службы в своей личной жизни, что приводит к повышению у них риска выгорания. Данный пример показывает, что эмоциональный труд становится не просто инструментом управления своими эмоциями, но является еще и предиктором эмоционального выгорания, влияние которого может быть различным в зависимости от выбранной человеком стратегии управления эмоциями. В работе 2018 г., посвященной исследованию эмоционального выгорания у медицинских работников, авторы также пришли к выводу, что эмоциональный труд, в частности способность сотрудников управлять эмоциями и выбирать стратегии выражения истинных эмоций оказывала положительное влияние на снижение выгорания, а выражение ложных эмоций, наоборот, было связано с ростом выгорания [21].

Таким образом, эмоциональный труд человека, как компонент выстраивания взаимодействия с другими людьми, помогает не только управлять своими эмоциями, но и выбирать различные стратегии выражения эмоций в процессе отношений с другими людьми. При этом остается важным то, что в различных ситуациях взаимодействия человек может адаптировать свои стратегии эмоционального труда под соответствующие требования и условия ситуации взаимодействия. Именно психологическая гибкость и способность регулировать свои эмоции являются важными компонентами эмоционального труда человека, который, в свою очередь, является одним из факторов эмоционального выгорания человека.

Социальная идентичность как фактор эмоционального выгорания

Феномен идентичности является одним из основных и наиболее востребованных в психологии вопросов. Впервые изучение вопроса идентичности началось с исследований У. Джеймса, который ввел понятие «Я-концепции» личности [1]. Далее данную тему подробно изучал Э. Эриксон в рамках теории развития личности [2]. Идентичность изучается в двух основных направлениях — личностном и социальном. Комплексный подход к изучению вопроса о социальной идентичности предложили исследователи А. Тэшфел и Дж. Тернер, которые создали теорию социальной идентичности и самокатегоризации [32]. Они доказали, что чем сильнее человек сравнивает

себя с членами других групп, тем сильнее у него развито чувство «мы» по отношению к своей группе [32]. При этом важно, насколько человек удовлетворен своим нахождением в текущей социальной группе. Если он ощущает себя менее удовлетворенным в своей текущей группе и, сравнивая свою группу с другой группой, ощущает психологический дискомфорт, то он может поменять группу членства и перейти в иную группу [15]. Подчеркивается важность для человека факта принадлежности к определенной социальной группе и ощущения себя в данной группе, а также её сравнения с другими группами.

В научной литературе тема личностной и социальной идентичности не часто встречается при изучении феномена эмоционального выгорания. Однако в последнее время тема изучения идентичности в связи с феноменом выгорания становится более востребованной у исследователей. В современных зарубежных исследованиях тема изучается на примерах разных профессиональных и социальных групп. В исследовании 2018 г. авторы изучили связь между профилями выгорания и идентичностью спортсменов. Они обнаружили, что спортсмены, у которых было наиболее выражено чувство социальной идентичности в виде ощущения их принадлежности к команде, реже попадали в профиль с высоким уровнем эмоционального выгорания [28]. Возможно, что социальная идентичность помогает преодолеть наступление выгорания посредством создания и укрепления психологической связи с членами группы (команды), обеспечить ощущение общего смысла и создать общие для всех членов команды ценности [37]. В другом исследовании 2018 г. было обнаружено, что социальная идентичность спортсменов во многом зависит от их психологической гибкости при взаимодействии с партнерами, от способности адаптироваться в изменяющихся условиях; отдельно подчеркивается значимая связь между идентичностью и выгоранием [33]. Наконец, воспринимаемая спортсменом поддержка со стороны его команды также может являться фактором, снижающим риск выгорания. Однако остается важным, как спортсмен ассоциирует себя с командой, воспринимает и оценивает себя как члена команды, насколько у него развито чувство «Мы» [13]. Существенный вклад в исследование социальной идентичности как возможного фактора возникновения стресса и выгорания человека на работе был внесен в исследовании 2018 г., в котором авторам удалось прийти к важному заключению. Было показано, что для сотрудника как члена группы (на примере рабочей группы) являются значимыми как фактор социальной (организационной идентичности), так и фактор личностной идентичности. Результаты исследования показали, что оба профиля идентичности человека (личностная и социальная) должны учитываться при построении команд в организациях. Наконец, учет наличия двух типов идентичности при формировании рабочих групп может помочь снизить потенциальное эмоциональ-

ное выгорание сотрудников, а также увеличить их вовлеченность в работу [36].

Другим важным направлением изучения связи идентичности человека и выгорания является пример исследования профессиональной идентичности человека. На становление профессиональной идентичности большое влияние оказывает воздействие профессионального сообщества, к которому человек ощущает свою принадлежность [2]. В недавнем исследовании 2022 г. авторы на примере 245 медсестер провели эмпирическое исследование связи между качеством трудовой жизни и профессиональной идентичностью. Установлено, что укрепление профессиональной идентичности человека демонстрирует положительную связь с ростом качества трудовой жизни и снижением выгорания [29]. Интересно, что профессиональная идентичность может выступать промежуточным фактором между профессиональным призванием человека и выгоранием. В исследовании 2021 г. авторы обнаружили, что профессиональная идентичность человека зависит от его призвания и влияет на его эмоциональное выгорание [7]. Обнаружено, что эмоциональное выгорание, хоть и зависит от призвания человека к тому или иному виду деятельности, однако в то же время связь оказывается опосредованной его профессиональной идентичностью. Чем более развита, ощущаема и значима профессиональная идентичность человека для него самого, тем меньше он будет подвержен эмоциональному выгоранию. Принимая во внимание работу Э. Эриксона, можно предположить, что в данном процессе играют значимую роль личностные качества и предпочтения человека, преломленные через принадлежность к профессиональному сообществу, которое, в том числе, влияет на формирование и определение профессиональной идентичности человека.

Таким образом, проведенный анализ исследований в области изучения идентичности человека в разных ее направлениях и ее связи с эмоциональным выгоранием позволил увидеть растущий интерес к обозначенным вопросам у исследователей.

Заключение

В процессе анализа зарубежных исследований были выявлены три актуальных направления в изучении феномена эмоционального выгорания. Первое направление связано с изучением эмоционального интеллекта как фактора эмоционального выгорания. Подчеркивается особая роль в понимании эмоций других людей при взаимодействии с ними. Определена значимая роль качества понимания своих и чужих эмоций в процессе выстраивания отношений с другими людьми. При этом одним из возможных факторов выгорания является излишнее отождествление человека с негативными эмоциями другого человека. Исследования демонстрируют высокую значимость умения контролировать свои эмоции и понимать

эмоции других людей. Отметим, что изучение связи данных факторов не случайно. Ввиду того, что эмоциональное выгорание определяется в том числе как результат перенапряжения эмоциональной и психической среды человека, особое внимание уделяется именно нарушениям эмоционального восприятия внешнего мира. Отчасти поэтому внимание исследователей стало все больше уделяться фактору эмоционального интеллекта и умению понимать свои и чужие эмоции.

Вторым актуальным направлением изучения темы эмоционального выгорания являются работы в области эмоционального труда как фактора выгорания. Стоит отметить, что в данных исследованиях в центре внимания стоит, прежде всего, способность человека контролировать свои эмоции и эмоциональное поведение с помощью различных стратегий — от выражения естественных переживаемых эмоций до их полного подавления. Отдельное внимание исследователей уделяется последствиям подавления эмоций для человека. Важно отметить, что оба направления (эмоциональный интеллект и эмоциональный труд) тесно связаны между собой ввиду взаимосвязанности двух факторов. Однако современные исследования преимущественно рассматривают их отдельно и демонстрируют то, что различия между ними могут быть обнаружены именно в направлении влияния на эмоциональное выгорание человека. Подчеркиваются различия между такими параметрами, как понимание эмоций и поведение с эмоциями.

Третье направление показывает важность продолжения прикладного изучения феномена идентичности человека и многообразия ее форм. Отметим, что направление хоть и является востребованным и включает в себя многие современные работы в области изучения феномена выгорания, количество исследований оказывается сравнительно меньше, чем в области эмоционального интеллекта и эмоционального труда. Возможно, что такое положение может быть вызвано сложностью изучения идентичности человека, поскольку она может быть исследована в разных аспектах. Так,

в приведенном нами обзоре больше всего внимания исследователей уделяется социальной идентичности, которая в части работ изучается в виде профессиональной идентичности. Несмотря на существующие методологические сложности определения идентичности, современные исследования больше всего внимания уделяют проблеме соотношения человека и группы как фактора эмоционального выгорания человека. Отмечается высокая значимость наличия ощущения принадлежности человека к группе, определяются факторы в виде личной значимости для человека нахождения в группе, выявляется опосредующая роль социальной идентичности человека в наступлении эмоционального выгорания. В то же время авторы определяют высокую значимость и актуальность темы идентичности человека и его самоопределения для продолжения изучения феномена в рамках новых исследований. Определены перспективные направления в области изучения идентичности человека и ее связи с эмоциональным выгоранием в будущих работах.

Изучение всех трех направлений феномена эмоционального выгорания не просто дополняет существующие подходы к исследованию выгорания, но и создает возможность для адаптации данных подходов и методик с учетом новых вызовов внешней среды и изменений, происходящих в мире. Новые актуальные запросы людей, в том числе работа с эмоциональным выгоранием в период изменений и неопределенности, требует не просто использования фундаментальных теоретических и методологических основ и подходов для работы, но и учета изменяющихся характеристик среды. Тем не менее, анализ актуальных зарубежных исследований феномена выгорания помогает понять, какие вопросы и аспекты деятельности человека, а также характеристики его личности в последнее время наиболее востребованы с точки зрения изучения феномена эмоционального выгорания. Понимание тенденций и их учет в изучении феномена может создать возможности для проведения качественной работы с людьми и дополнить понимание природы эмоционального выгорания человека.

Литература

1. Джеймс У. Психология. М.: Педагогика, 1991. 368 с.
2. Эрикссон Э. Идентичность: юность и кризис. М.: Прогресс, 1996. 340 с.
3. Andreychik M.R. Feeling your joy helps me to bear feeling your pain: Examining associations between empathy for others' positive versus negative emotions and burnout // *Personality and Individual Differences*. 2019. Vol. 137. P. 147—156. DOI:10.1016/j.paid.2018.08.028
4. Bidirectional associations among teachers' burnout and classroom relational climate across an academic year / P. Alamos, C.M. Corbin, M. Klotz, A.E. Lowenstein, J.T. Downer, J.L. Brown // *Journal of School Psychology*. 2022. Vol. 95. P. 43—57. DOI:10.1016/j.jsp.2022.09.001
5. Burnout and Emotional Intelligence in Neurosurgical Advanced Practice Providers Across the United States: A Cross-Sectional Analysis / A.E. Richards, K.L. Curley, N. Zhang, B.R. Bendok, R.S. Zimmerman, N.P. Patel, M.A. Kalani, M.K. Lyons, M.T. Neal // *World neurosurgery*. 2021. Vol. 155. P. e335—e344. DOI:10.1016/j.wneu.2021.08.066
6. Burnout is associated with emotional intelligence but not traditional job performance measurements in surgical residents / K.D. Cofer, R.H. Hollis, L. Goss, M.S. Morris, J.R. Porterfield, D.I. Chu // *Journal of surgical education*. 2018. Vol. 75. № 5. P. 1171—1179. DOI:10.1016/j.jsurg.2018.01.021

7. Calling, character strengths, career identity, and job burnout in young Chinese university teachers: A chain-mediating model / L. Lian, S. Guo, Q. Wang, L. Hu, X. Yang, X. Li // *Children and Youth Services Review*. 2021. Vol. 120. Article ID 105776. 7 p. DOI:10.1016/j.chilyouth.2020.105776
8. Durak H.Y., Saritepeci M. Occupational burnout and cyberloafing among teachers: Analysis of personality traits, individual and occupational status variables as predictors // *The Social Science Journal*. 2019. Vol. 56. № 1. P. 69—87. DOI:10.1016/j.soscij.2018.10.011
9. Effects of emotional skills training to prevent burnout syndrome in schoolteachers / K. Schoeps, A. Tamarit, U. De la Barrera, R.G. Barrón // *Ansiedad y Estrés*. 2019. Vol. 25. № 1. P. 7—13. DOI:10.1016/j.anyes.2019.01.002
10. Evaluating the relationship between burnout levels and compassion fatigue, emotional intelligence, and communication skills of organ transplant coordinators / H. Alan, F.E. Bacaksiz, A.K.H. Seren, H.A. Kurt // *Transplantation Proceedings*. 2021. Vol. 53. № 2. P. 590—595. DOI:10.1016/j.transproceed.2020.10.030
11. Exploring the connection between work—family conflict and job burnout among Nigerian correctional staff / E.G. Lambert, J.L. Lanterman, O.O. Elechi, S. Out, M. Jenkins // *Psychiatry, Psychology and Law*. 2021. Vol. 29. № 6. P. 832—853. DOI:10.1080/13218719.2021.1982790
12. Freudenberger H.J. Staffburn-out // *Journal of social issues*. 1974. Vol. 30. № 1. P. 159—165. DOI:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
13. Glandorf H.L., Coffee P., Madigan D.J. Team identification and athlete burnout: Testing longitudinal serial mediation via perceived support and stress // *Psychology of Sport and Exercise*. 2022. Vol. 63. Article ID 102292. 9 p. DOI:10.1016/j.psychsport.2022.102292
14. Goleman D. Emotional intelligence: Issues in paradigm building // *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations* / Eds. D. Goleman, C. Cherniss. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000. P. 13—27.
15. Group identification attenuates the effect of historical trauma on mental health: A study of Iraqi Kurds / M. Skrodzka, P. Sosnowski, M. Bilewicz, A. Stefaniak // *American Journal of Orthopsychiatry*. 2021. Vol. 91 (6). P. 693—702. DOI:10.1037/ort0000571
16. Grover S., Furnham A. Does emotional intelligence and resilience moderate the relationship between the Dark Triad and personal and work burnout? // *Personality and Individual Differences*. 2021. Vol. 169. Article ID 109979. 9 p. DOI:10.1016/j.paid.2020.109979
17. Guan B., Jepsen D.M. Burnout from emotion regulation at work: The moderating role of gratitude // *Personality and Individual Differences*. 2020. Vol. 156. Article ID 109703. 11 p. DOI:10.1016/j.paid.2019.109703
18. Han S.S., Han J.W., Kim Y.H. Effect of nurses' emotional labor on customer orientation and service delivery: the mediating effects of work engagement and burnout // *Safety and health at work*. 2018. Vol. 9. № 4. P. 441—446. DOI:10.1016/j.shaw.2017.12.001
19. Hochschild A.R. The managed heart // *Working in America: Continuity, Conflict, and Change in a New Economic Era* / Ed. A.S. Wharton. London: Routledge, 2015. P. 47—54.
20. Is it me or us? The impact of individual and collective participation on work engagement and burnout in a cluster-randomized organisational intervention / K. Nielsen, A. Mirko, R.-M. Alfredo, S.-V. Ana // *Work & Stress*. 2021. Vol. 35. № 4. P. 374—397. DOI:10.1080/02678373.2021.1889072
21. Lee E.K., Ji E.J. The moderating role of leader—member exchange in the relationships between emotional labor and burnout in clinical nurses // *Asian Nursing Research*. 2018. Vol. 12. № 1. P. 56—61. DOI:10.1016/j.anr.2018.02.002
22. Lennie S.J., Sarah E.C., Sutton A. Robocop—The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers // *International Journal of Law, Crime and Justice*. 2020. Vol. 61. Article ID 100365. 13 p. DOI:10.1016/j.ijlcrj.2019.100365
23. Lin G.X., Szczygie D., Piotrowski K. Child-oriented perfectionism and parental burnout: The moderating role of parents' emotional intelligence // *Personality and Individual Differences*. 2022. Vol. 198. Article ID 111805. 6 p. DOI:10.1016/j.paid.2022.111805
24. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // *Journal of organizational behavior*. 1981. Vol. 2. P. 99—113. DOI:10.1002/job.4030020205
25. Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P. Maslach burnout inventory [Электронный ресурс] // *Evaluating Stress* / Eds. C.P. Zalaquett, R.J. Wood. N.Y.: Scarecrow Education, 1997. P. 191—218. URL: <https://www.researchgate.net/publication/277816643> (дата обращения: 14.02.2023).
26. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout // *Annual review of psychology*. 2001. Vol. 52. P. 397—422. DOI:10.1146/annurev.psych.52.1.397
27. Michinov E. The Moderating Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Conflict Management Styles and Burnout among Firefighters // *Safety and Health at Work*. 2022. Vol. 13. № 4. P. 448—455. DOI:10.1016/j.shaw.2022.07.001
28. Performance based self-esteem and athlete-identity in athlete burnout: A person-centered approach / H. Gustafsson, G. Martinent, S. Isoard-Gautheur, P. Hassmén, E. Guillet-Descas // *Psychology of Sport and Exercise*. 2018. Vol. 38. P. 56—60. DOI:10.1016/j.psychsport.2018.05.017

29. Quality of work life and work engagement among nurses with standardised training: The mediating role of burnout and career identity / B. Sun, L. Fu, C. Yan, Y. Wang, L. Fan // *Nurse Education in Practice*. 2022. Vol. 58. Article ID 103276. DOI:10.1016/j.nepr.2021.103276
30. Reizer A. Influence of employees' attachment styles on their life satisfaction as mediated by job satisfaction and burnout // *The Journal of psychology*. 2015. Vol. 149. № 4. P. 356—377. DOI:10.1080/00223980.2014.881312
31. Shirom A. Burnout in work organizations // *International review of industrial and organizational psychology* / Eds. C.L. Cooper, I.T. Robertson. New York: John Wiley & Sons, 1989. P. 25—48.
32. Tajfel H., Turner J.C. An integrative theory of intergroup conflict // *The social psychology of intergroup relations* / Eds. W.G. Austin, S. Worchel. Monterey, CA: Brooks/Cole, 1979. P. 33—47.
33. The role of athletic identity in the development of athlete burnout: The moderating role of psychological flexibility / W.H. Chang, C.-H. Wu, C.-C. Kuo, L.H. Chen // *Psychology of Sport and Exercise*. 2018. Vol. 39. P. 45—51. DOI:10.1016/j.psychsport.2018.07.014
34. The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study / F. Zaghini, V. Biagioli, M. Proietti, S. Badolamenti, J. Fiorini, A. Sili // *Applied nursing research*. 2020. Vol. 54. Article ID 151277. 6 p. DOI:10.1016/j.apnr.2020.151277
35. Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers / M.C. Martínez-Monteaudo, C. Inglés, L. Granados, D. Aparisi, J. García-Fernández // *Personality and Individual Differences*. 2019. Vol. 142. P. 53—61. DOI:10.1016/j.paid.2019.01.036
36. Van Dick R., Ciampa V., Liang S. Shared identity in organizational stress and change // *Current Opinion in Psychology*. 2018. Vol. 23. P. 20—25. DOI:10.1016/j.copsyc.2017.11.005
37. When the final whistle blows: Social identity pathways support mental health and life satisfaction after retirement from competitive sport / C. Haslam, B.C.P. Lam, J. Yang et al // *Psychology of Sport and Exercise*. 2021. Vol. 57. Article ID 102049. 12 p. DOI:10.1016/j.psychsport.2021.102049
38. Yin H., Huang S., Chen G. The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review // *Educational Research Review*. 2019. Vol. 28. Article ID 100283. 18 p. DOI:10.1016/j.edurev.2019.100283

References

1. Dzheims U. *Psikhologiya* [Psychology]. Moscow: Pedagogika, 1991. 368 p. (In Russ.)
2. Erikson E. *Identichnost': yunost' i krizis* [Identity, youth and crisis]. Moscow: Progress, 1996. 340 p. (In Russ.)
3. Andreychik M.R. Feeling your joy helps me to bear feeling your pain: Examining associations between empathy for others' positive versus negative emotions and burnout. *Personality and Individual Differences*, 2019. Vol. 137, pp. 147—156. DOI:10.1016/j.paid.2018.08.028
4. Alamos P., Corbin C.M., Klotz M., Lowenstein A.E., Downer J.T., Brown J.L. Bidirectional associations among teachers' burnout and classroom relational climate across an academic year. *Journal of School Psychology*, 2022. Vol. 95, pp. 43—57. DOI:10.1016/j.jsp.2022.09.001
5. Richards A.E., Curley K.L., Zhang N., Bendok B.R., Zimmerman R.S., Patel N.P., Kalani M.A., Lyons M.K., Neal M.T. Burnout and Emotional Intelligence in Neurosurgical Advanced Practice Providers Across the United States: A Cross-Sectional Analysis. *World neurosurgery*, 2021. Vol. 155, pp. e335—e344. DOI:10.1016/j.wneu.2021.08.066
6. Cofer K.D., Hollis R.H., Goss L., Morris M.S., Porterfield J.R., Chu D.I. Burnout is associated with emotional intelligence but not traditional job performance measurements in surgical residents. *Journal of surgical education*, 2018. Vol. 75, no. 5, pp. 1171—1179. DOI:10.1016/j.jsurg.2018.01.021
7. Lian L., Guo S., Wang Q., Hu L., Yang X., Li X. Calling, character strengths, career identity, and job burnout in young Chinese university teachers: A chain-mediating model. *Children and Youth Services Review*, 2021. Vol. 120, article ID 105776, 7 p. DOI:10.1016/j.childyouth.2020.105776
8. Durak H.Y., Saritepeci M. Occupational burnout and cyberloafing among teachers: Analysis of personality traits, individual and occupational status variables as predictors. *The Social Science Journal*, 2019. Vol. 56, no. 1, pp. 69—87. DOI:10.1016/j.soscij.2018.10.011
9. Schoeps K., Tamarit A., De la Barrera U., Barrón R.G. Effects of emotional skills training to prevent burnout syndrome in schoolteachers. *Ansiedad y Estrés*, 2019. Vol. 25, no. 1, pp. 7—13. DOI:10.1016/j.anyes.2019.01.002
10. Alan H., Bacaksiz F.E., Seren A.K.H., Kurt H.A. Evaluating the relationship between burnout levels and compassion fatigue, emotional intelligence, and communication skills of organ transplant coordinators. *Transplantation Proceedings*, 2021. Vol. 53, no. 2, pp. 590—595. DOI:10.1016/j.transproceed.2020.10.030
11. Lambert G., Lanterman J.L., Elechi O.O., Out S., Jenkins M. Exploring the connection between work-family conflict and job burnout among Nigerian correctional staff. *Psychiatry, Psychology and Law*, 2021. Vol. 29, no. 6, pp. 832—853. DOI:10.1080/13218719.2021.1982790
12. Freudenberg H.J. Staff burn-out. *Journal of social issues*, 1974. Vol. 30, no. 1, pp. 159—165. DOI:10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

13. Glandorf H.L., Coffee P., Madigan D.J. Team identification and athlete burnout: Testing longitudinal serial mediation via perceived support and stress. *Psychology of Sport and Exercise*, 2022. Vol. 63, article ID 102292, 9 p. DOI:10.1016/j.psychsport.2022.102292
14. Goleman D. Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In Goleman D., Cherniss C. (eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 2000, pp. 13—27.
15. Skrodzka M., Sosnowski P., Bilewicz M., Stefaniak A. Group identification attenuates the effect of historical trauma on mental health: A study of Iraqi Kurds. *American Journal of Orthopsychiatry*, 2021. Vol. 91(6), pp. 693—702. DOI:10.1037/ort0000571
16. Grover S., Furnham A. Does emotional intelligence and resilience moderate the relationship between the Dark Triad and personal and work burnout? *Personality and Individual Differences*, 2021. Vol. 169, article ID 109979, 9 p. DOI:10.1016/j.paid.2020.109979
17. Guan B., Jepsen D.M. Burnout from emotion regulation at work: The moderating role of gratitude. *Personality and Individual Differences*, 2020. Vol. 156, article ID 109703, 11 p. DOI:10.1016/j.paid.2019.109703
18. Han S.S., Han J.W., Kim Y.H. Effect of nurses' emotional labor on customer orientation and service delivery: the mediating effects of work engagement and burnout. *Safety and health at work*, 2018. Vol. 9, no. 4, pp. 441—446. DOI:10.1016/j.shaw.2017.12.001
19. Hochschild A.R. The managed heart. In Wharton A.S. (ed.), *Working in America*. London: Routledge, 2015, p. 47—54.
20. Nielsen K., Mirko A., Alfredo R.-M., Ana S.-V. Is it me or us? The impact of individual and collective participation on work engagement and burnout in a cluster-randomized organisational intervention. *Work & Stress*, 2021. Vol. 35, no. 4, pp. 374—397. DOI:10.1080/02678373.2021.1889072
21. Lee E.K., Ji E.J. The moderating role of leader—member exchange in the relationships between emotional labor and burnout in clinical nurses. *Asian Nursing Research*, 2018. Vol. 12, no. 1, pp. 56—61. DOI:10.1016/j.anr.2018.02.002
22. Lennie S.J., Sarah E.C., Sutton A. Robocop-The depersonalisation of police officers and their emotions: A diary study of emotional labor and burnout in front line British police officers. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 2020. Vol. 61, article ID 100365, 13 p. DOI:10.1016/j.ijlcj.2019.100365
23. Lin G.X., Szczygie D., Piotrowski K. Child-oriented perfectionism and parental burnout: The moderating role of parents' emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 2022. Vol. 198, article ID 111805, 6 p. DOI:10.1016/j.paid.2022.111805
24. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 1981. Vol. 2, pp. 99—113. DOI:10.1002/job.4030020205
25. Maslach C., Jackson S.E., Leiter M.P. Maslach burnout inventory [Elektronnyi resurs]. In Zalaquett C.P., Wood R.J. (eds.), *Evaluating Stress*. N.Y.: Scarecrow Education, 1997, pp. 191—218. URL: <https://www.researchgate.net/publication/277816643> (Accessed: 14.02.2023).
26. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. Job burnout. *Annual review of psychology*, 2001. Vol. 52, pp. 397—422. DOI:10.1146/annurev.psych.52.1.397
27. Michinov E. The Moderating Role of Emotional Intelligence on the Relationship Between Conflict Management Styles and Burnout among Firefighters. *Safety and Health at Work*, 2022. Vol. 13, no 4, pp. 448—455. DOI:10.1016/j.shaw.2022.07.001
28. Gustafsson H., Martinent G., Isoard-Gautheur S., Hassmén P., Guillet-Descas E. Performance based self-esteem and athlete-identity in athlete burnout: A person-centered approach. *Psychology of Sport and Exercise*, 2018. Vol. 38, pp. 56—60. DOI:10.1016/j.psychsport.2018.05.017
29. Sun B., Fu L., Yan C., Wang Y., Fan L. Quality of work life and work engagement among nurses with standardised training: The mediating role of burnout and career identity. *Nurse Education in Practice*, 2022. Vol. 58, article ID 103276. DOI:10.1016/j.nepr.2021.103276
30. Reizer A. Influence of employees' attachment styles on their life satisfaction as mediated by job satisfaction and burnout. *The Journal of psychology*, 2015. Vol. 149, no. 4, pp. 356—377. DOI:10.1080/00223980.2014.881312
31. Shirom A. Burnout in work organizations. In Cooper C.L., Robertson I.T. (eds.), *International review of industrial and organizational psychology*. New York: John Wiley & Sons, 1989, pp. 25—48.
32. Tajfel H., Turner J.C. An integrative theory of intergroup conflict. In Austin W.G., Worchel S. (eds.), *The social psychology of intergroup relations*. Monterey, CA: Brooks/Cole, 1979, pp. 33—47.
33. Chang W.H., Wu C.-H., Kuo C.-C., Chen L.H. The role of athletic identity in the development of athlete burnout: The moderating role of psychological flexibility. *Psychology of Sport and Exercise*, 2018. Vol. 39, pp. 45—51. DOI:10.1016/j.psychsport.2018.07.014
34. Zaghini F., Biagioli V., Proietti M., Badolamenti S., Fiorini J., Sili A. The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied nursing research*, 2020. Vol. 54, article ID 151277. 6 p. DOI:10.1016/j.apnr.2020.151277

35. Martínez-Monteagudo M.C., Inglés C., Granados L., Aparisi D., García-Fernández J. Trait emotional intelligence profiles, burnout, anxiety, depression, and stress in secondary education teachers. *Personality and Individual Differences*, 2019. Vol. 142, pp. 53—61. DOI:10.1016/j.paid.2019.01.036
36. Van Dick R., Ciampa V., Liang S. Shared identity in organizational stress and change. *Current Opinion in Psychology*, 2018. Vol. 23, pp. 20—25. DOI:10.1016/j.copsyc.2017.11.005
37. Haslam C., Lam B.C.P., Yang J. et al. When the final whistle blows: Social identity pathways support mental health and life satisfaction after retirement from competitive sport. *Psychology of Sport and Exercise*, 2021. Vol. 57, article ID 102049, 12 p. DOI:10.1016/j.psychsport.2021.102049
38. Yin H., Huang S., Chen G. The relationships between teachers' emotional labor and their burnout and satisfaction: A meta-analytic review. *Educational Research Review*, 2019. Vol. 28, article ID 100283, 18 p. DOI:10.1016/j.edurev.2019.100283

Информация об авторах

Булгаков Илья Андреевич, аспирант факультета социальных наук, Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики» (ФГАОУ ВО «НИУ ВШЭ»), г. Москва, Российская Федерация, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2364-9577>, e-mail: bulgakov.i.1944@gmail.com

Information about the authors

Bulgakov Ilya Andreevich, PhD student, Department of Social Sciences, National Research University Higher School of Economics, Moscow, Russian Federation, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2364-9577>, e-mail: bulgakov.i.1944@gmail.com

Получена 17.11.2022

Received 17.11.2022

Принята в печать 30.12.2022

Accepted 30.12.2022