

УДК 159.9 (психология)

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ВОЗРАСТА, ДОХОДОВ И ОТДЕЛЕНИЯ БАНКОВСКОГО ПРОФИЛЯ

Ли Юлия Александровна, студент магистратуры; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (РАНХиГС); проспект Вернадского, 84, корп. 8; Москва, Россия; e-mail: yulia19862@rambler.ru

РЕЗЮМЕ

В нашей работе рассмотрены: А) особенности эмоционального выгорания у банковских служащих в зависимости от возраста, доходов и отделения банковского профиля, что является актуальным, так как данные аспекты являются малоизученными; Б) результаты исследования: наибольший уровень всех показателей синдрома профессионального выгорания демонстрируют сотрудники фронт-офисов; эмоциональное истощение достоверно более выражено у банковских служащих до 35 лет, вне зависимости от специальности, уровня дохода и семейного положения; выраженность деперсонализации напрямую связана с уровнем дохода и наиболее выражена у банковских служащих более низкими доходами; С) возможности практического применения полученных результатов диагностики внешних факторов эмоционального выгорания среди сотрудников банковского профиля для его предотвращения, стимулирования ресурсных факторов развития личности и повышения эффективности деятельности банковских служащих.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, деперсонализация, профессиональная редукция..

Синдром эмоционального выгорания наблюдается среди 65% представителей помогающих профессий (врачей, учителей, психологов, социальных работников, спасателей, работников правоохранительных органов). Около 80% банковского персонала имеют различной степени выраженности признаки синдрома выгорания; 7% - резко выраженный синдром, ведущий к психосоматическим и психовегетативным нарушениям[2,3].

Особую популярность на сегодняшний день в России приобрела теория К. Маслач и С. Джексон, основанная на трех факторах эмоционального выгорания, в последствии адаптированных Н.Е.Водопьяновой в опросник эмоционального выгорания [1].

В исследовании была сформулирована гипотеза: существуют различия выраженности психологических показателей эмоционального выгорания у банковских служащих в зависимости от возраста, доходов и отделения банковского профиля.

Выборочная совокупность составила 67 банковских служащих. Для анализа достоверных различий выраженности личностных психологических характеристик и уровня эмоционального выгорания банковских служащих в зависимости от возраста, доходов и отделения банковского профиля работы использовался U-критерий Манна-Уитни.

В процессе проверки данной гипотезы были в

целом по группе выявлены следующие закономерности:

- Средняя степень эмоционального истощения (22,3+9,4 балла по соответствующей шкале);

- Высокие значения показателей деперсонализации (11,7+6,4);

- Лишь у 4-х респондентов выявлен низкий уровень деперсонализации;

- Высокие значения редукции профессионализма (29,3+7,1);

- Редукция профессионализма минимально выражена у 8 респондентов;

- Все респонденты желают продолжить карьеру в медицине, при этом лишь 3 (4,5%) делают это из-за отсутствия альтернатив;

- Корреляции между признаками эмоционального истощения, деперсонализации и профессиональной редукции не выявлено. При этом существует малая группа из 5-и (7,5%) респондентов, у которых как минимум два из трёх признаков выражены минимально.

При структуризации полученной информации по профессиональному признаку выявлено:

- Выраженность эмоционального истощения убывает в ряду сотрудники фронт-офисов - сотрудники бэк-офисов – топ-менеджеры.

- Выраженность деперсонализации убывает в ряду сотрудники фронт-офисов -сотрудники бэк-офисов – топ-менеджеры.

- Выраженность профессиональной редукции достоверно не отличается между сотрудниками фронт-офисов и сотрудниками бэк-офисов и далее прогрессивно убывает в ряду сотрудники фронт-офисов-сотрудники бэк-офисов – топ-менеджеры.

При анализе групповых факторов риска выявлены две группы закономерностей. Первая из них касается профессиональных особенностей:

- Эмоциональное истощение достоверно более выражено у банковских служащих до 35 лет, вне зависимости от специальности, уровня дохода и семейного положения ($p=0,03$).

- Выраженность деперсонализации напрямую связана с уровнем дохода и наиболее выражена у банковских служащих с доходом менее 40 000 рублей в месяц ($p=0,03$).

- Выраженность редукции профессионализма у банковских служащих сотрудников фронт-офисов достоверно выше ($p=0,01$), чем у любой другой специальности.

При анализе групповых факторов риска выявлены две группы закономерностей. Первая из них касается профессиональных особенностей:

- Эмоциональное истощение достоверно более выражено у банковских служащих до 35 лет, вне зависимости от специальности, уровня дохода и семейного положения ($p=0,03$).

- Выраженность деперсонализации напрямую связана с уровнем дохода и наиболее выражена у банковских служащих с доходом менее 40 000 рублей в месяц ($p=0,03$).

- Выраженность редукции профессионализма у банковских служащих сотрудников фронт-офисов достоверно выше ($p=0,01$), чем у любой другой специальности.

Таким образом, наибольший уровень всех показателей синдрома профессионального выгорания демонстрируют сотрудники фронт-офисов.

ССЫЛКИ

[1]. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях /Н.Е. Водопьянова // Психоло-

гия здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова – СПб.: Издательство СПб ГУ, 2005. – 336 с.

[2]. <http://forums.rusmedserv.com> (дата обращения 01.12.2017_

[3]. Визгина А.В. Проявление личных особенностей в само-описаниях мужчин и женщин / А.В. Визгина, С.Р. Пантеев // Вопросы психологии. – 2001. – №3. – С. 91 – 100.

FEATURES OF EMOTIONAL BURNOUT OF BANK EMPLOYEES DEPENDING ON AGE, INCOME AND BANKING PROFILE

Julia A, Li, student, chair of acmeology and psychology of professional activity; faculty of psychology; Institute of social Sciences,; Russian Academy of national economy and state service under the President of the Russian Federation (Ranepa); the Vernadsky Prospekt, 84, Bldg. 8; Moscow, Russia; e-mail: yulia19862@rambler.ru

ABSTRACT

In our work we consider: A) the peculiarities of emotional burnout of bank employees depending on the age, income and separation of the banking profile, which is relevant, as these aspects are poorly understood; B) research results: employees of front offices demonstrate the highest level of all indicators of the burnout syndrome; emotional exhaustion is significantly more pronounced in bank employees up to 35 years, regardless of specialty, income level and marital status; the severity of depersonalization is directly related to the level of income and is most pronounced in banking employees by lower incomes; C) the possibilities of practical application of the obtained results of diagnostics of external factors of emotional burnout among employees of the banking profile for its prevention, stimulation of resource factors of personal development and increase of efficiency of banking employees.

Key words: emotional burnout, depersonalization, professional reduction.

REFERENCES

[1]. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. Водопьянова // Psychology of Health / Ed. G.S. Nikiforova - Spb .: Publishing House of St. Petersburg State University, 2005. - 336 p.

[2]. <http://forums.rusmedserv.com> (01.12.2017)

[3]. Визгина А.В. Manifestation of personal characteristics in self-descriptions of men and women /A.V.Vizgin, S.R. Pantileev // Questions of psychology. - 2001. - №3. - P. 91 – 100.