

УДК 159.9 (психология)

ВНЕШНИЕ И ВНУТРЕННИЕ ФАКТОРЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ

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 стажа работы и личностных особенностей, что является актуальным, так как данные аспекты являются малоизученными; Б) результаты исследования: уровень эмоционального выгорания прямо зависит от стажа работы - для банковских служащих, стаж работы которых более 5 лет, характерны черты характера с нарушенным настроением (тревожные, эмотивные, дистимные); показатель «Самопрятие» отрицательно коррелирует с эмоциональным выгоранием - чем выше одобрение и принятие себя, тем ниже уровень эмоционального выгорания; более подвержены эмоциональному выгоранию банковские служащие, которым присуща педантичность; В) возможности практического применения полученных результатов в развитии психологической культуры банковских служащих, проведения психологических тренингов и консультаций

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, личностные особенности, факторы эмоционального выгорания.

Бойко В.В. выделяет две группы факторов эмоционального выгорания – внешние и внутренние. К внешним относятся: 1) хронически напряженная психоэмоциональная деятельность; 2) дестабилизирующая организация деятельности; 3) высокий уровень ответственности; 4) неблагоприятная психологическая атмосфера; 5) трудный контингент, с которым работает профессионал. Среди внутренних причин: 1) склонность к застреванию (эмоциональной ригидности); 2) интенсивная интериоризация (рефлексия и ответственность); 3) низкая мотивация эмпатии и эмоциональной отдачи; 4) нравственные дефекты и дезориентация личности [1]. Возраст также может быть фактором, ведущим к выгоранию: авторы подчеркивают в своих исследованиях, что молодые по возрасту люди чаще склонны к появлению синдрома эмоционального выгорания, и объясняют это тем, что они чаще подвержены появлению в работе эмоционального шока, как реакции на сложный комплекс переживаний и чувств, который они испытывают неожиданно, долго и интенсивно [3]. Что касается связи выгорания и деперсонализации, то здесь исследователи схожи во мнениях, реже это касается связи редукции и профессиональных достижений.

Среди стрессогенных факторов в работе банковских специалистов выделяются следующие: предельно высокая ответственность в работе и фактическое отсутствие «права на ошибку», неудовлетворенность профессиональным статусом,

страх потерять работу, недооценка со стороны руководства и коллег профессиональной значимости, присутствие в банковской сфере требования к реализации излишне формализованных отношений и отсутствие условий для интеллектуального и личностного самовыражения и самореализации специалистов, наличие обостренных конкурентных отношений с сотрудниками, недостаток развернутой положительной стимуляции труда банковских служащих и преобладание отрицательной (выговоров, лишения премий и других льгот и т.п. [2].

Объект работы – эмоциональное выгорание банковских служащих.

Предметом исследования являются внешние и внутренние факторы эмоционального выгорания банковских служащих.

Методы исследования:

1. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко;
2. Методика диагностики социально-психологической адаптации К. Роджерса и Р. Даймонда;
3. Методика диагностики показателей и форм агрессии А. Басса и А. Дарки;
4. Методика диагностики акцентуаций характера Леонгарда-Шмишека;
5. Опросник выявления эмоционального выгорания МВИ (авторы методики К.Маслач и С. Джексон. Адаптация Н.Е. Водопьяновой);

6. Методика «Самооценка личности».

Характеристики эмпирического исследования: 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 отделеия банковского профиля работы использовался U-критерий Манна-Уитни.

Для анализа взаимосвязей эмоционального выгорания сотрудников и их стажем работы и личностными психологическими характеристиками. использовался коэффициент ранговой корреляции Спирмена.

Расчет статистических критериев проводился с помощью статистического пакета SPSS 20.

Получила подтверждение гипотеза исследования:

Существует зависимость между эмоциональным выгоранием банковских служащих, их стажем работы и их личностными психологическими характеристиками.

Уровень эмоционального выгорания прямо зависит от стажа работы. С использованием критерия Манна-Уитни обнаружено, для банковских служащих, стаж работы которых более 5 лет, характерны черты характера с нарушенным настроением (тревожные, эмотивные, дистимные).

Агрессивность чаще всего свойственна работникам банковской сферы, которые работают менее 5 лет, им же почти не присуще чувство вины, что, возможно, объясняется степенью психологической защиты, в случае несовершенства своей небольшой практики. У сотрудников со стажем работы менее 5 лет выше показатель Самопрятия.

С использованием коэффициентов ранговой корреляции Спирмена выявлена взаимосвязь эмоционального выгорания сотрудников и их личностных психологических характеристик.

Для банковских служащих, чей стаж работы менее 5 лет, характерна обратная связь между переменными эмоционального выгорания и интернальности, что указывает на благоприятное воздействие активности в преодолении эмоционального выгорания. На уровне тенденции коррелирует «Физическая агрессия» с выгоранием, что свидетельствует о потере энергии в отстаивании собственных границ.

Показатель «Самопрятие» отрицательно коррелирует с эмоциональным выгоранием. Чем выше одобрение и принятие себя, тем ниже уровень эмоционального выгорания. Более подтвержены

эмоциональному выгоранию банковские служащие, которым присуща педантичность.

Статистически достоверным фактором эмоционального выгорания банковских служащих со стажем более 5 лет, выступает косвенная агрессия.

Напрямую связь чувства вины и выгорания характеризуется склонностью банковских служащих к аутоагрессии, приписыванию себе неудач в профессиональной деятельности. Обнаружена связь эмоционального выгорания сотрудников с большим стажем работы с демонстративностью и эмотивностью.

Исходя из этого, можно сделать вывод, что необходимость учитывать большее количество коррелирующих факторов у сотрудников с большим стажем, говорит об их более сложной психологической структуре и важности более гибкого подхода при разработке программ профилактики синдрома эмоционального выгорания.

ССЫЛКИ

- [1]. *Бойко В.В.* Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном обучении. – М., 2006. – 105 с.
- [2]. *Маркова А.К.* Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Просвещение, 1996. – 197 с.
- [3]. *Орел В.Е.* Феномен "выгорания" в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Психологический журнал. - 2001. - Т.22, №1. - С.90-101.

EXTERNAL AND INTERNAL FACTORS OF EMOTIONAL BURNOUT OF BANK EMPLOYEES

Yulia A. Li, a master's degree student; The Russian Academy of National Economy and Public Service under the President of the Russian Federation (RASHiGS); Prospect Vernadsky, 84, building. 8; Moscow, Russia; e-mail: yulia19862@rambler.ru

ABSTRACT

In our work, we consider: A) the characteristics of emotional burnout in bank employees, depending on the length of service and personal characteristics, which is relevant, since these aspects are poorly understood; B) research results: the level of emotional burnout directly depends on the length of service - for bank employees, whose work experience is more than 5 years, character traits are characterized with disturbed mood (anxious, emotive, dysthymic); the indicator "Self-perception" negatively correlates with emotional burnout - the higher the approval and acceptance of oneself, the lower the level of emotional burnout; more likely to be emotionally burned bank employees, who have pedantry; C) the possibilities of practical application of the results obtained in the development of the psychological culture of bank employees, the conduct of psychological trainings and consultations

Key words: эмоциональное выгорание, личностные особенности, факторы эмоционального выгорания.

REFERENCES

- [1]. Boyko V.V. Syndrome of "emotional burnout" in vocational training. - M., 2006. - 105 p.
- [2]. Markova A.K. Psychology of professionalism / A.K. Markov. - Moscow: Education, 1996. - 197 p.
- [3]. Orel V.E. The phenomenon of "burnout" in foreign psychology: empirical research // Psychological journal. - 2001. - T.22, №1. - С.90-101.