

Секция «Психология»

**Исследование синдрома эмоционального выгорания у работников  
банковской структуры**

**Киселева Марина Владимировна**

*Студент*

*Саратовский государственный социально-экономический университет, экономики и  
менеджмента, Саратов, Россия*

*E-mail: marina.balashova@list.ru*

Профессиональная деятельность в жизни людей занимает большую часть времени и под ее влиянием складывается поведение человека, его личностные качества. Существенные психологические нагрузки, сильное эмоциональное напряжение могут привести к изменениям в личностных характеристиках человека, и, в частности, к развитию синдрома эмоционального выгорания.

Синдром эмоционального выгорания - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия [1].

Наиболее подвержены развитию синдрома люди, работающие в системе «человек-человек» - врачи, преподаватели, работники пенитенциарной системы и др. Отечественные исследования в основном и охватывают эти категории профессий [2,3]. В настоящее время информация об изучении синдрома эмоционального выгорания у работников банковской структуры отсутствует.

Целью данного исследования являлось изучение степени выраженности синдрома эмоционального выгорания у работников банковской структуры, непосредственно работающих с клиентами.

Для изучения степени проявления синдрома эмоционального выгорания у специалистов, работающих в банке, нами было проведено экспериментальное исследование, в рамках которого приняли участие 37 человек (32 женщины и 5 мужчин) в возрасте от 21 до 54 лет, непосредственно работающих с клиентами, со стажем от полугода до 18 лет (из них 14 чел. со стажем 0,5-5 лет, 13 чел. – 6-10 лет, 6 чел. – 10-15 лет и 4 чел. – 16-18 лет).

Исследование предусматривало проведение психодиагностической методики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко [1], которая позволяет выявить эмоциональное неблагополучие и его дисфункциональные следствия для исполнения профессиональной деятельности и отношений с сотрудниками.

Анализ показал, что у 27% респондентов сформирован синдром эмоционального выгорания, у 43,2% респондентов он находится в стадии формирования, и, соответственно, у 29,8% не обнаружено признаков развития данного синдрома.

Выявлено, что у наибольшего числа респондентов в картине развития синдрома эмоционального выгорания доминирует фаза резистенции (70,3%), в частности, сформированы такие симптомы, как неадекватное избирательное эмоциональное реагирование (75,7%) и редукция профессиональных обязанностей (62,2%). Симптомы эмоционально-нравственной дезориентации и расширения сферы экономики эмоций не имеют четкого проявления. Активно развивается и фаза истощения – она сформирована у 24,3% исследуемых и у 51,3% находится в стадии формирования. В рамках данной фазы симптомы

эмоционального дефицита сформировались у 37,8 % и у 40,5% находятся в стадии формирования, эмоциональной отстраненности – у 37,8% и 56,7% соответственно. Симптом личностной отстраненности проявился у 43,2% респондентов. Фаза напряжения не имеет четкой выраженности влияния особенностей профессиональной деятельности на эмоциональную сторону человека – у 81,1% опрошенных она не сформирована.

При изучении связи степени развития синдрома эмоционального выгорания и стажа работы выявлено, что доля лиц с сформированным синдромом увеличивается с 21,4% в группе со стажем работы от 0,5-5 лет до 75,0% при стаже более 15 лет (коэффициент корреляции  $\gamma=0,33$ ,  $p=0,04$ ).

Среди факторов, способствующих возникновению синдрома эмоционального выгорания у работников банковской структуры, работающих с клиентами, были выделены следующие: период адаптации при смене места работы, постоянная психо-эмоциональная нагрузка, вызванная общением с людьми, повышенная ответственность, психологически трудный контингент, общение с которым часто подкрепляется негативными эмоциями, конфликты в коллективе. К внутренним факторам, влияющим на возможность развития синдрома, относятся интенсивность общения, тип личности (экстраверсия, интроверсия).

Проявление симптомов эмоционального выгорания может выражаться в следующих формах: психофизическая (постоянное чувство усталости, притупление эмоций, ощущение физического и эмоционального истощения, вялость), социально-психическая (депрессия, повышенная раздражительность, нервные срывы, негативное восприятие жизни), поведенческая (безразличие в результатах, невыполнение задач, прекращение общения с коллегами).

Способами борьбы с синдромом эмоционального выгорания является психологическая работа с сотрудником, включающая помощь в осознании стоящих перед ним проблем и определение подхода к их решению. Важную роль в этом процессе играет непосредственный руководитель подразделения, который должен проводить психологическую работу с персоналом, наблюдать за динамикой в работе и взаимоотношениях с коллегами у каждого работника, своевременно принимать необходимые меры с целью предупреждения развития эмоционального выгорания у них.

Важная роль в борьбе с синдромом эмоционального выгорания принадлежит самому сотруднику. Он должен осознать необходимость периодических отдыхов от работы для восстановления затраченных физических и душевных сил, овладеть методами релаксации, эмоционального общения, научиться ставить перед собой достижимые цели, переключаться на различные виды деятельности, искать пути для саморазвития и самосовершенствования, расширяя сферу жизни и интересов.

Анализ синдрома эмоционального выгорания у банковских работников, непосредственно работающих с клиентами, показал, что для данной категории характерно развитие синдрома эмоционального выгорания, которое имеет свои особенности – формирование в первую очередь симптомов фазы резистенции и истощения, вызванные чрезмерными нагрузками на эмоциональную сферу и регулярными стрессами. Была выявлена статистически достоверная связь между стажем работы и развитием синдрома эмоционального выгорания. Так как нарушение психологического равновесия может привести к серьезным расстройствам нервной системы, оно требует своевременных мер по их устранению.

### **Литература**

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 1996.
2. Дубова Т.Г., Попов И.А. Результаты психодиагностического исследования степени выраженности синдрома эмоционального выгорания среди медицинских работников // Вестник новых медицинских технологий. 2007. №1. С. 157-159.
3. Милевич К.С. Синдром эмоционального выгорания как факт деформации профессиональной деятельности педагогов // Фундаментальные исследования. 2007. №12. Часть 1. С. 107-108.

### **Слова благодарности**

Выражаю благодарность своему научному руководителю Кузнецовой Е.А. за оказанную поддержку!