

Психологічні науки

УДК 159.947.24

Щербан Тетяна Дмитрівна
доктор психологічних наук, професор
Мукачівський державний університет
м. Мукачево, Україна

Гоблик Володимир Васильович
доктор економічних наук, доцент,
Мукачівський державний університет
м. Мукачево, Україна

Щербан Татьяна Дмитриевна
доктор психологических наук, професор
Мукачевский государственный университет
г. Мукачево, Украина

Гоблик Владимир Васильевич
доктор экономических наук, доцент
Мукачевский государственный университет
г. Мукачево, Украина

Scherban Tatiana Dmytrivna
doctor of psychology sciences, associated professor of psychology department
Mukachevo state university
Mukachevo, Ukraine

Hoblyk Volodymyr Vasylyovych
doctor of economic sciences, associate professor
Mukachevo state university
Mukachevo, Ukraine

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ЕКОНОМІКИ

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ

В СФЕРЕ ЭКОНОМИКИ

EMOTIONAL BURNOUT OF SPECIALISTS IN ECONOMICS

Анотація: У статті розглянуто психологічні особливості процесу формування синдрому емоційного вигорання економістів. Виокремлено якості особистості, які детермінують синдром емоційного вигорання: невротичність; спонтанна агресивність; депресивність; сором'язливість; емоційна лабільність. Проаналізовано динаміку розвитку СЕВ у студентів

та працівників. Результати емпіричного дослідження також дозволили констатувати схильність до синдрому емоційного вигорання вже на етапі навчання у ВНЗ. Отримані результати дослідження свідчать про необхідність профілактичної роботи протягом навчання у вузі. Одним із активних методів формування психологічної стійкості до СЕВ є тренінг емоційної саморегуляції.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, нервові напруження, резистенція (опір), та виснаження, схильність до СЕВ, професійна деформація.

Анотація: В статье рассмотрены психологические особенности процесса формирования синдрома эмоционального выгорания экономистов. Выделены качества личности, которые детерминируют синдром эмоционального выгорания: невротичность; спонтанная агрессивность; депрессивность; застенчивость; эмоциональная лабильность. Проанализирована динамика развития СЭВ у студентов и работников. Результаты эмпирического исследования также позволили констатировать склонность к синдрому эмоционального выгорания уже на этапе обучения в вузе. Полученные результаты исследования свидетельствуют о необходимости профилактической работы в течение обучения в вузе. Одним из активных методов формирования психологической устойчивости к СЭВ является тренинг эмоциональной саморегуляции.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, нервное напряжение, резистенция (сопротивление) и истощения, склонность к СЭВ, профессиональная деформация.

Summary: Psychological characteristics of the process of formation of emotional burnout syndrome in economists have been considered in the article. Personality traits that determine emotional burnout syndrome have been distinguished. The dynamics of the development of emotional burnout of students and employees has been analyzed. The results of empirical research

allowed to ascertain a predisposition to the syndrome of emotional burnout at the stage of studying at university.

Key words: emotional burnout syndrome, nervous tension, resistance, exhaustion, professional deformation.

Сьогодні у професійній діяльності багато ситуацій, пов'язаних з різного роду психологічними переживаннями і високим емоційним напруженням. Ціллю будь-якої організації є перетворення ресурсів для отримання необхідного результату. Всі організації володіють комплексом ресурсів: людські, матеріальні, фінансові та інформаційні. Очевидно, що визначальними є ресурси залежні від особистостей організації, тобто важливим є вивчення психологічних закономірностей поведінки людей в самих організаціях. Напевно, практично будь-який керівник не хотів би бачити серед своїх підлеглих людей з «кислим» обличчям, завжди незадоволених, які виконують роботу без особливого бажання, прагнуть при першій можливості покинути фірму. Іншими словами, важливо, щоб організація складалася із людей, які задоволені своєю працею. Задоволеність працею – це характеристика емоційного відношення людини до професійної діяльності яку вона виконує. Дослідження доводять, що незадоволеність працею є причиною низької продуктивності праці та текучості кадрів. Незадоволеність працею, в першу чергу, пов'язана з таким поняттям як синдром емоційного вигорання [2].

У психологічній літературі накопичений великий матеріал з вивчення професійної діяльності економістів, де ставиться питання про взаємовплив теоретичних знань і практичного досвіду працівника з точки зору розвитку не тільки його мислення, діяльності, творчого потенціалу, але і особистості в цілому. Фахівець, для якого у професійній діяльності властива активна міжособистісна взаємодія, повинен вміти встановлювати ділові та емоційні контакти, організовувати спільну та індивідуальну

роботу. Для професійної діяльності фінансистів, менеджерів характерним є – високий рівень відповідальності, насиченості та напруженості. Причому, спілкування становить суттєву і значиму сторону праці спеціалістів. Всі ці особливості професійної діяльності економістів сприяють формуванню у них синдрому емоційного вигорання [1,4].

Отже, проблемою представленого дослідження виступає вивчення синдрому емоційного вигорання (СЕВ) фахівців-економістів. У психології відчувається дефіцит у подібних дослідженнях, які, є необхідними, бо їх результати можуть допомогти вирішувати проблемні питання емоційного комфорту на робочому місці. Актуальність представленого дослідження ще й в тому, що проблема формування психологічної стійкості не стала частиною професійної підготовки майбутніх економістів, має як недостатнє як теоретичне, так і практичне обґрунтування.

Об'єкт представленого дослідження – процес синдрому емоційного вигорання. Предмет дослідження синдрому емоційного вигорання майбутніх менеджерів та фінансистів. Мета дослідження – виокремити психологічні особливості синдрому емоційного вигорання майбутніх фінансистів та менеджерів.

Методологічну основу дослідження склали теоретичні засади вивчення: психічної напруженості особистості (Г.І.Косицький, В.Л. Маріщук, Н.І. Наєнко, В.М.Смірнов та ін.); особливостей і показників працездатності особистості (К.М. Гуревич, Н.О. Дмитрієва, М.Д. Левітов, Ю.Т. Коженцев та ін.); підтримки особистісного зростання в несприятливих умовах середовища (Н. Агаєв, Г. Дубровинський, І. Касьянов, І. Ліпатов, О. Назаров та ін.); проблема формування професійної мотивації (О. Бандурка, О. Житник, С. Занюк та ін.). Водночас багато аспектів цієї проблеми, особливо що стосується синдрому емоційного вигорання працівників економічної сфери, залишаються недостатньо вивченими.

Синдром емоційного вигорання – це процес поступового втрачання емоційної, пізнавальної та фізичної енергії, що виявляється в ознаках емоційного та інтелектуального виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зменшення почуття задоволення від виконаної роботи [5]. Підкреслимо, що емоційне вигорання – це динамічний процес і виникає поетапно, у повній відповідності з механізмом розвитку стресу, коли в наявності є всі три фази стресу: нервово напруження, резистенція (опір) та виснаження. З'ясовано, що синдром емоційного вигорання розвивається в процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційного поведінки, який проявляється в особливостях професійного спілкування.

Для дослідження особливостей емоційного вигорання, протестовано працівників банку та студентів 3-го і 5-го курсів спеціальності «Фінанси», «Менеджмент». Для того щоб визначити психологічні особливості емоційного вигорання було використано методику діагностики рівня емоційного вигорання Бойко та AVEM.

Згідно аналогічних досліджень, проведених психологами, СЕВ вважається сформованим, якщо є сформованою хоча б одна з фаз. Отримані результати свідчать про те, що СЕВ уже є сформованим у студентів 3-го курсу. Це є важливим та тривожним результатом, адже він доводить наявність сформованого синдрому ще під час навчання у вузі. Це негативне явище виявлено в половини студентів, і не може пройти повз увагу психологів університету. Викликають занепокоєння і результати досліджень групи «ризик», до якої відносимо респондентів, для яких характерною є стадія формування СЕВ хоча б в одній з фаз. Як засвідчують представлені результати, у студентів та працівників існує досить висока вірогідність формування СЕВ. Найбільш негативний результат демонструють саме працівники банку, в яких дана стадія сформована у 47%. Цікавим є і той факт, що у даній категорії відсутні

працівники зі стажем більше 30 років. Це свідчить про те, що здобуття практичного досвіду, вироблення власного стилю професійної діяльності допомагає успішно «боротися» зі СЕВ.

СЕВ визначається наступними компонентами: напруженням, резистенцією та виснаженням. «Напруження» характеризується переживанням професійних та міжособистісних стосунків, підвищеним нервовим напруженням та депресивним настроєм. «Резистенція» характеризується неконтрольованим впливом настрою на професійні стосунки, розвитком байдужості у професійних стосунках, емоційною замкненістю та бажанням уникати будь-яких комунікативних ситуацій. «Виснаження» - емоційним перевантаженням, створенням бар'єру у професійній спілкуванні, порушенням міжособистісних стосунків у колективі та професійній діяльності загалом, погіршенням фізичного та емоційного самопочуття.

Результати проведеного дослідження переконують, що визначальним компонентом синдрому емоційного вигорання як для студентів, так і для працівників банку є «резистенція» (47%, 33% і 40% діагностованих мають високий рівень розвитку саме цього компоненту). Тобто можна стверджувати, що розвиток емоційного вигорання відбувається через цей компонент синдрому. Фаза «напруження» є домінуючою у студентів 3-го курсу (33%). Діяльність і студентів, і працівників банку супроводжується емоційними перевантаженнями. Результати дослідження доводять, що за таких умов люди схильні реагувати згоранням комунікативної діяльності. Для того, щоб зберегти своє здоров'я, вони часто вдаються до тактики економії емоцій, вибудовують захисні бар'єри на шляху виснажливого спілкування.

Аналізуючи отримані результати, можна стверджувати, що у фазі «напруга» домінує симптом «переживання психотравмуючих обставин» в усіх групах (відповідно 53% студентів 3-го курсу, 17% випускників та 40%

працівників банку). Це означає, що відбувається вплив психотравмуючих факторів, зростає напруга, яка виливається у відчай і обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку компонентів вигорання.

Заслужовує особливої уваги показники симптому «тривоги і депресії» склався у значній кількості студентів 3-го курсу (53%). Це свідчить, що студенти відчувають напругу у формі переживання ситуативної та особистісної тривоги, і можливо розчарування в обраній професії. Сформований симптом - початок опору стресовим ситуаціям та початок формування емоційного захисту. У випускників даний симптом виражений набагато менше (17%). Доцільно відзначити, що фаза «напруги» сформувалась у 33% третьокурсників, 10% випускників і 13% працівників банку.

У фазі «резистенції» домінуючим є симптом «неадекватного емоційного реагування». Даний симптом є сформованим у 67% студентів 3-го курсу, 60% п'ятикурсників і 53% працівників. Сформованість цього симптому доводить те, що професіонал перестає диференціювати різницю між двома принципово відмінними явищами: економним виявом емоцій і неадекватним емоційним реагуванням.

Наступним у нашому аналізі є симптом «редукції професійних обов'язків», який в середньому є сформованим у 63% студентів та 53% працівників банку. Це означає, що у студентів та працівників банку є наявні спроби полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Одним із прикладів такого спрощення є нестача елементарного впливу на колег та клієнтів клієнтів та. У працівників це також може свідчити про професійну деформацію - зміни характеру, що виникають в результаті багаторічної професійної діяльності.

Щодо симптому «розширення сфери економії емоцій». Цей симптом притаманний 30% студентів і 67% працівників. Це свідчить, що дана форма захисту здійснюється за межами професійної діяльності – у

спілкуванні з рідними, друзями. На роботі вони тримаються відповідно до нормативів, а вдома замикаються або, гірше того, віддаляються.

Оцінку ступеня психічного навантаження досліджуваних відображають окремі шкали опитувальника AVEM. У табл. 1 представлені середні значення та стандартні відхилення показників шкал опитувальника.

Табл.1

Середні значення та стандартні відхилення шкал AVEM (N = 30, 30, 25)

ШКАЛА		3 курс		5 курс		Працівни ки	
		M	SD	M	SD	M	SD
BA - Суб'єктивне значення діяльності	Професійна активність	4,23	1,56	5,14	1,3	5,43	1,21
BE - Професійні домагання		5,23	1,23	6,57	1,70	5,79	1,05
VB - Готовність до енергетичних витрат		4,77	1,45	6,00	1,89	6,00	1,62
PS - Прагнення до досконалості		5,23	1,53	6,24	1,34	6,21	1,31
DF - Здатність підтримувати дистанцію у роботі		5,85	1,34	5,43	1,9	4,21	1,89
RT - Тенденція до відмови в ситуації не успіху.	Психічна стійкість і копінг-стратегії	6,31	1,65	5,29	1,56	5,29	1,20
OP - Активна стратегія вирішення проблем		5,08	1,68	5,33	1,45	5,5	1,22
IR - Внутрішній спокій і рівновага		3,69	1,32	4,57	1,30	3,93	1,27
EE - Почуття успішності в професійній діяльності	Емоційне відношення	3,38	1,38	3,95	1,04	3,79	1,72
LZ - Задоволеність життям		4,15	1,83	4,86	1,73	5	1,24

SU - Почуття соціальної підтримки		3,23	1,37	4,19	1,69	4,43	1,77
-----------------------------------	--	------	------	------	------	------	------

Як свідчать отримані результати, третьокурсники характеризується низькою активністю у навчальній діяльності, що виявляється в заниженій схильності до енергетичних витрат і низьких професійних домаганнях. Аналогічні показники випускників та працівників банку мають вище значення, що свідчить про підвищення активності. Одночасно відзначається зниження почуття успішності в професійній діяльності, задоволеності життям (в загалі), а також недостатньо сформовані здібності до активного вирішення виникаючих проблем. Останнє можна було б пояснити низьким почуттям власної компетентності та зниженим контролем результатів своїх дій. Високий рівень активності знаходиться у відповідності з помірною тенденцією до відмови в ситуації не успіху.

Результатами теоретичного дослідження доведено, що емоційне вигорання детермінується комплексом факторів, які включають індивідуально-психологічні особливості особистості та специфічні особливості професійної діяльності емоційного характеру.

Результати емпіричного дослідження дозволили виокремити якості особистості, які впливають на синдром емоційного вигорання: невротичність; спонтанна агресивність; депресивність; сором'язливість; емоційна лабільність. Результати емпіричного дослідження також дозволили констатувати схильність до синдрому емоційного вигорання вже на етапі навчання у ВНЗ.

Отримані результати дослідження також свідчать про необхідність систематичної роботи зі студентами щодо або профілактики, або корекції синдрому емоційного вигорання. В першу чергу – це комплексна робота психолога на протязі всього навчання у ВНЗ. Одним із активних методів формування психологічної стійкості і профілактики СЕВ може бути

тренінг емоційної саморегуляції, що і буде перспективою подальшого дослідження.

Література:

1. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф // науч. ред. Л. И. Евенко. – М. Экономика, 1989. – 519 с.
2. Психология / Учебник для экономических вузов // Под. общ. ред. В. Н. Дружинина. – СПб. : Питер, 2000. – 672 с.
3. Субботин В. Е. Контроль и планирование поведения / В. Е. Субботин // Современная психология : Справочное руководство / под ред. В. Н. Дружинина. – М. : Инфра-М, 1999. – 687 с.
4. Файоль Анри Общее и промышленное управление / Анри Файоль. – М. : Контролдинг, 1992. – 111 с.
5. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Х. Хекхаузен // пер. с нем. под ред. Б. М. Величковского. – М. : Педагогика, 1986. – 406 с.