

Панкратова Ирина Анатольевна
Pankratova Irina Anatolevna
Южный Федеральный Университет
Southern Federal University
старший преподаватель кафедры организационной и прикладной психологии
senior lecturer in organizational and applied psychology
Организационная психология
E-Mail: ckags_student@mail.ru

Взаимосвязь эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка

The relationship of burnout and perceptions about the professional ethics of the managers of the bank

Аннотация: В статье проанализированы особенности взаимосвязи эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка.

The Abstract: The paper analyzes the features of the relationship of burnout and perceptions about the professional ethics of the managers of the bank.

Ключевые слова: Синдром эмоционального выгорания, этика профессиональной работы, менеджер банка.

Keywords: Burnout syndrome, professional work ethic, bank manager.

Одной из актуальных проблем, связанных с обеспечением эффективности профессиональной деятельности, поддержанием высокого уровня функциональности, а также охраной здоровья сотрудников практически в любой организации, является профилактика синдрома «эмоционального выгорания» [3]. Данному вопросу посвящен целый ряд исследований в современной психологической науке, в частности В.В. Бойко, О.П. Бусовикова, Т.Н. Мартынова и др. При этом, имеющиеся на сегодняшний день работы по данной проблематике построены, главным образом, в логике психофизиологического подхода. Между тем, представляется достаточно очевидным, что в прикладном аспекте существенное значение в контексте проблемы эмоционального выгорания имеют особенности профессиональной деятельности личности.

Актуальность исследования эмоционального выгорания банковских служащих определяется особенностями перехода Российского общества к рыночной экономике, значительными изменениями в социальных структурах, возникновением нового социального института коммерческого банка, практической необходимостью выделения основных факторов и критериев успешности адаптации в такой сложной с социологической точки зрения профессиональной среде как банковские служащие.

Ю.А. Пионтовская указывает, что факторами эмоционального выгорания банковских служащих являются: многоплановость видов деятельности (банковскому работнику кроме непосредственной работы с клиентами необходимо выполнять определенное количество бумажной работы, работу с наличными); длительная сидячая работа за компьютером [6].

Кроме того, дополнительными организационным стрессовым факторами является необходимость поддерживать зрительный контакт, поздороваться, при совершении операции сказать «пожалуйста», сделать так, чтобы клиент поблагодарил за качественное обслуживание и регулировать конфликтные ситуации, что является частью этики работников банка [1].

Однако, до сих пор не проведено практических исследований взаимосвязи эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка, что обуславливает тему нашего исследования: взаимосвязь эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка. Объектом нашего исследования явились менеджеры банка, работающие с физическими и юридическими лицами. В исследовании приняли участие менеджеры ростовского банка, в количестве 48 человек.

Предметом исследования стали особенности взаимосвязи эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка.

Целью нашего исследования являлось изучение взаимосвязи эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка.

Диагностика степени эмоционального выгорания у менеджеров банка проводилась по методике диагностики «Эмоционального выгорания» В.В. Бойко. Рассмотрим подробнее распределение параметров по данному опроснику [2].

Таблица 1

**Распределение значений, полученных по методике диагностики
«Эмоционального выгорания» В.В. Бойко**

Фаза эмоционального выгорания	Симптом эмоционального выгорания	Показатель выраженности симптома (баллы)	Показатель сформированности фазы (%)		
			«высокий»	«средний»	«низкий»
Напряжение	Переживание психотравмирующих обстоятельств	14,7	19%	48%	33%
	Неудовлетворенность собой	13,4			
	«Загнанность в клетку»	11,3			
	«Тревога депрессия»	7,4			
Резистенция	Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	17,6	51%	38%	11%
	Эмоционально-нравственная дезориентация	13,6			
	Расширение сферы экономии эмоций	16,1			
	Редукция профессиональных обязанностей	13,7			
Истощение	Эмоциональный дефицит	17,7	67%	23%	10%
	Эмоциональная отстраненность	15,4			
	Личная отстраненность (деперсонализация)	19,5			
	Психосоматические нарушения и психовегетативные нарушения	9,5			

Полученные данные в целом по выборке (сумма баллов 170) отраженные в Таблице 1 свидетельствуют о том, что в целом по выборке уровень эмоционального выгорания средний. В тоже время анализ полученных данных внутри выборки показал, что у 67% менеджеров банка показатель эмоционального выгорания находится на среднем уровне, т.е. у большинства испытуемых наблюдается эмоциональное выгорание, однако оно находится на не высоком уровне.

Для 33% испытуемых характерен критический уровень эмоционального выгорания (более 210 баллов). Данный уровень эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сферах жизни. На наш взгляд это связано с повышенной профессиональной ответственностью менеджеров банка. У 10% менеджеров эмоциональное выгорание не выявлено.

Исходя из полученных данных, оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования эмоционального выгорания, можно дать достаточно объемную характеристику личности.

Фаза «Напряжения» у менеджеров банка больше представлена «средней» (48%) и «слабой» (33%) напряженностью. «Высокая» напряженность всего лишь у 19% испытуемых. Таким образом примерно у половины менеджеров банка «С» иногда возникает чувство, что вроде бы все нормально, но приглушаются эмоции, исчезает острота чувств и переживаний. Иногда все становится скучным, на душе пусто, любимая работа не радует, возникает недовольство собой. А у меньшей части опрошенных часто внезапно активизируются внутренние конфликты личности, прежде дремавшие внутри, и подкрадывается состояние депрессии.

По выборке показатели фазы «Резистенции» в основном представлены «высокой» (51%) и «средней» (38%) напряженностью и лишь у 11% испытуемых данная фаза характеризуется «слабой» напряженностью. Для лиц с сформированной фазой «Резистенции» (а таких в выборке большинство) характерно, что люди, с которыми они работают, начинают их раздражать, особенно клиенты и посетители.

Фаза «Истощения» у большинства испытуемых сформировалась. Наиболее представлен «высокий» уровень выраженности (67%), «средний» уровень выражен у 23% опрошенных и «низкий» у 10% соответственно.

На этом этапе возникает утрата профессиональных ценностей и здоровья. По привычке специалист еще сохраняет свою респектабельность, но уже виден «пустой взгляд» и «ледяное сердце». Само присутствие рядом другого человека вызывает чувство дискомфорта.

Итого, по результатам методики В.В. Бойко, у 48% респондентов фаза «Напряжения» находится на уровне формирования (у 33% данная фаза не сформировалась, сформирована всего у 19% опрошенных); фаза «Резистенции» сформирована у 51% респондентов (данная фаза не сформирована у 11% и формируется у 38%); фаза «Истощения» сформирована у 67% опрошенных (у 10% не сформирована, 23% - на стадии формирования).

В результате анализа ответов на анкету, направленной на изучение представлений о профессиональной этике у работников банка [4;5] нами были выявленные следующие особенности представлений представленные в Таблице 2, изображенные на Рисунке 2.

Таблица 2

**Распределение значений, полученных при изучении представлений
о профессиональной этике у менеджеров банка**

	Представления об общеэтических принципах	Представления о нормативных принципах	Представления о принципах профессионализма
Средний балл	38	68	86

Полученные данные свидетельствуют о том, что в представлениях о профессиональной этике у менеджеров банка наиболее значимым является компонент «Принципы профессионализма» (86 баллов).

Данный компонент указывает на то, что для респондентов важно такое осуществление деятельности, которое обеспечивается надлежащим уровнем квалификации в отношениях с клиентами, контрагентами, деловыми партнерами, а также между собой, и эффективным применением и использованием ресурсов банк «С», соблюдением утвержденных правил, регламентов и процедур.

В своих ответах испытуемые указывают на то, что необходимой составляющей профессионализма является компетентность, которая заключается в том, что для выполнения своих функций работники должны обладать необходимыми знаниями, мастерством, умением, опытом. При этом следует отметить, что принцип профессионализма включает в себя в том числе желание и возможность работника делиться своими знаниями с коллегами, не скрывая их с целью получения преимуществ для себя.

Следующим по значимости является «нормативный принцип» (68 баллов). Мы считаем, что в процессе ведения профессиональной деятельности работники банка должны следовать требованиям, предъявляемым законами РФ. В тоже время внутренние документы банка так же должны соответствовать законам РФ. Испытуемые считают, что должны предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами требования законности.

Менеджеры банка, считают, что должны отказаться от выполнения поручений клиента, если такие поручения противоречат действующему законодательству РФ, что во многом повышает степень ответственности работника не только перед собой, но и перед законодательством.

Наименее значимым компонентом в представления о профессиональной этике для менеджеров банка является «представления об общеэтических принципах», данные значения соответствуют средневыраженным (38 баллов). На наш взгляд, это связано с тем, в РФ в целом наблюдается тенденция к «размытости» и нечеткости принципов этики и морали.

Данный компонент показывает, что банковские служащие не придают высокого значения общеэтическим принципам, таким как:

- не ущемление чьих-либо прав, законных интересов и достоинства;
- уважение и сострадание окружающим;
- равенство всех граждан.

Относительно работы в банке, данные принципы выражаются в следующих характеристиках: не предоставление клиентам или деловым партнерам необоснованных и не предусмотренных законодательством льгот и привилегий; не злоупотребление доминирующим положением на рынке банковских услуг; не действовать в выполнении своих профессиональных обязанностей под влиянием религиозного, национального и другого давления.

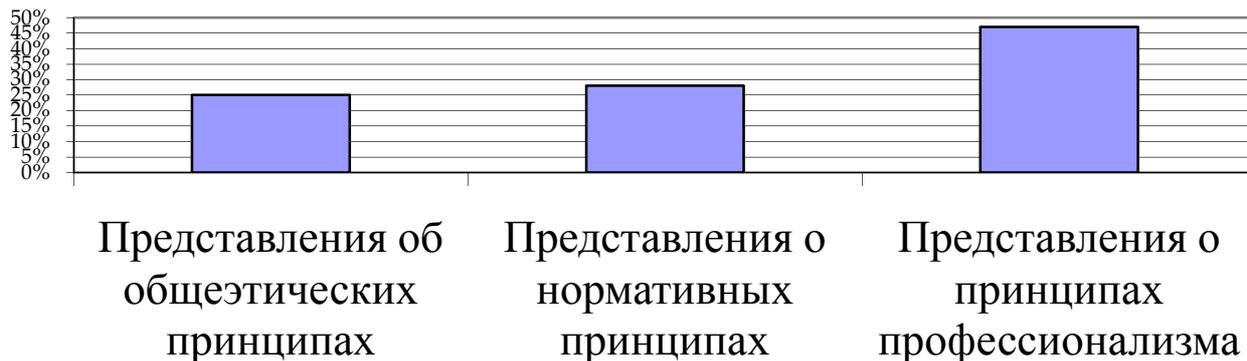


Рис. 1. Распределение значений, полученных при изучении представлений о профессиональной этике у менеджеров банка

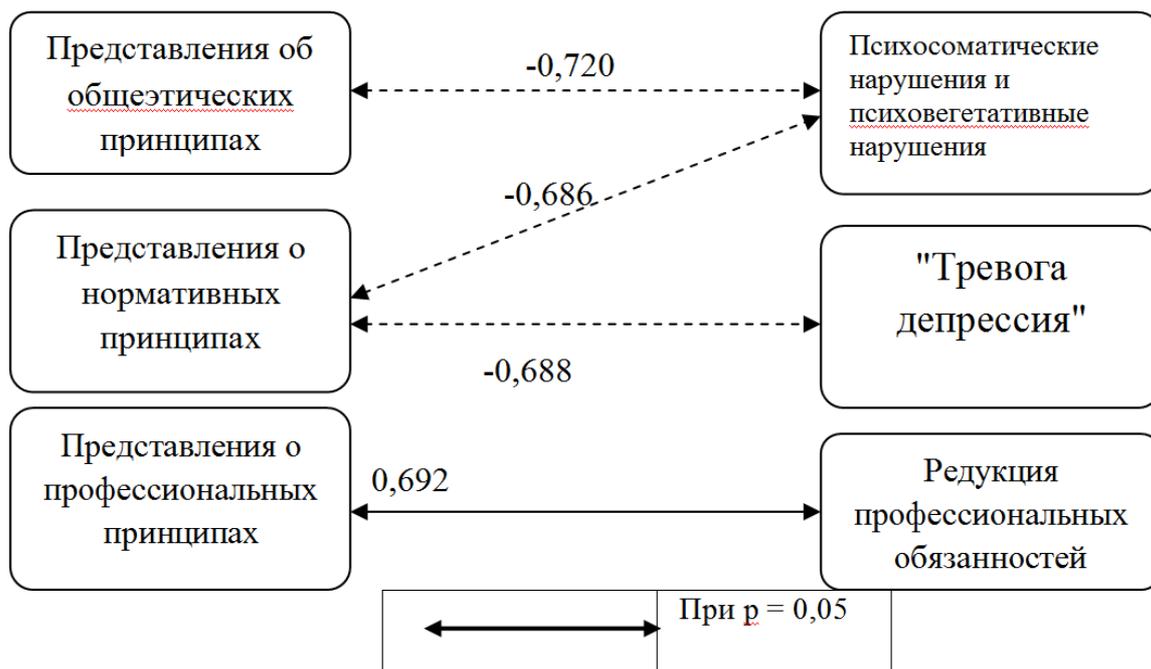
На Рисунке 2 видно, что для большинства менеджеров банка значимым компонентом представлений о профессиональной этике являются представления о принципах профессионализма (47% опрошенных), что обусловлено высокими требованиями предъявляемыми к работникам банка. Наименьшую долю имеют представления об общеэтических принципах (25%), на наш взгляд это обусловлено, в целом не высоким значением «этики» в российском обществе.

С целью выявления взаимосвязи между показателями эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка проведен корреляционный анализ полученных данных.

Рассмотрим полученные данные. Следует отметить, что выявлены сильные корреляционные связи между показателями эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике. Полученные связи изображены в виде схемы 1.

Схема 1

Взаимосвязь между показателями эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике



Обнаружена обратная корреляционная связь представлений об общеэтических принципах с психосоматическими, психовегетативными нарушениями личности. Коэффициент корреляции $r = -0,720$ при $p=0,05$. Данную связь можно охарактеризовать как отрицательную и сильную. Такая взаимосвязь свидетельствует о том, что с увеличением или уменьшением показателя «представления об общеэтических принципах» величина показателя «психосоматические и психовегетативные нарушения» соответственно уменьшается или увеличивается. Такая взаимосвязь может быть объяснена тем, что для менеджеров банка, у которых высокий показатель «психосоматические и психовегетативные нарушения» меньше придают значения общеэтическим принципам, т.к. их больше беспокоит собственное физическое самочувствие, что в свою очередь отвлекает от «этических проблем».

В тоже время высокий показатель представлений об этических принципах не позволяет проявляться таким расстройствам как: сердечно-сосудистые, дыхательные, гастроинтестинальные и другие.

Так же была выявлена обратная, средняя корреляционная связь между показателями «психосоматические и психовегетативные нарушения» и «представления о нормативных принципах», где $r = -0,686$ при $p = 0,05$. Таким образом, менеджеры банка с высоким значением представлений о нормативных принципах считают, что должны предпринимать все возможные приемлемые и законные шаги для обеспечения исполнения клиентами, контрагентами, деловыми партнерами требования законности, следовательно синдром психосоматические и психовегетативные нарушения у них не развивается. На наш взгляд, это обусловлено с тем, что менеджеры банка с высокими нормативными принципами меньше обращают внимания на свое самочувствие.

Нами была выявлена средняя, обратная корреляционная связи между показателями «представления о нормативных принципах» и «тревога депрессия», при показателях $r = -0,688$ при $p = 0,05$. Для проявления синдрома «тревога депрессия» характерны беспокойство, снижение удовлетворения от работы, скука, обида, разочарование, чувство безнадежности, напрасности усилий, отвращение к работе, чувство вины, чувство неостребованности, склонность к смене настроения и т.д., что в свою очередь, на наш взгляд, не позволяет сформироваться у работника представлениям о нормативных принципах. В тоже время осознание того, что в работе следует придерживаться правил законности и правового поля деятельности, не позволяет сформироваться симптому «тревоги и депрессии».

Проведенный корреляционный анализ позволил выявить среднюю положительную связь между показателями «представления о профессиональных принципах» и симптомом «редукция профессиональных обязанностей», $r = 0,692$ при $p = 0,05$. Данные результаты являются для нас особенно интересными. Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. Казалась бы, по законам редукции, субъектов сферы обслуживания, уделяют элементарным вниманием. В ответ менеджеры банка соответственно тоже не расположены к клиентам. Однако полученные результаты свидетельствуют об обратном, чем лучше сформирован синдром «редукция профессиональных обязанностей», тем выше значение представлений о профессиональных принципах. На наш взгляд, данный факт можно объяснить тем, что менеджеры банка, осознавая свою «нерасположенность к клиенту» начинают действовать в соответствии с профессиональными принципами, которые, как правило, прописаны в нормативных документах банка. Т.к. в профессиональной деятельности банковского работника не следование профессиональным принципам влияет на успешность не только выполнения профессиональной деятельности, но и на успешность карьерного продвижения в целом.

Таким образом, проведенный корреляционный анализ между показателями

эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка показал, что существуют положительные и отрицательные корреляционные связи с высоким и средним уровнем значимости.

ЛИТЕРАТУРА

1. Авдеева И.А. Место профессиональной этики в системе этического знания // Вестник Тамбовского университета. Кафедра философии и культурологии. Приложение к журналу. Тамбов, 2009. – С.106-117.
2. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М., 2009.- 469с.
3. Водопьянова Н., Старченкова Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб, 2008.- 336 с.
4. Дробницкий О.Г. Моральная философия. М., 2002 г. - 523 с.
5. Кэллахан Дж. От «прикладной» к практической: преподавание практических аспектов этики // <http://ethicscenter.ru/biblio/callahan.html>.
6. Пиантковская Ю.А. Проблема эмоционального выгорания банковских работников // <http://www.jurnal.org/articles/2011/psih10.html>

Рецензент: Харченко Кристина Валерьевна, старший преподаватель кафедры коррекционной педагогики, кандидат педагогических наук, Южный федеральный университет.