

И. О. Куваева, Л. С. Файзулина

Особенности синдрома выгорания и совладающего поведения у специалистов банковского обслуживания

Проблематика синдрома выгорания вызывает устойчивый интерес у менеджеров по персоналу и организационных психологов. Повышенное внимание ученых и практиков к феномену выгорания обусловлено его распространенностью среди профессионалов, трудовая деятельность которых осуществляется в системе «человек — человек». Поскольку данный синдром негативно сказывается на работоспособности, самочувствии и межличностных отношениях субъекта трудовой деятельности, то для психологов актуальными задачами являются профилактика и коррекция проявлений выгорания у специалистов различных профессий [См. об этом: 1, 2, 3, 4, 5].

Синдром выгорания развивается в ответ на продолжительный стресс в работе и представляет собой комплекс симптомов (эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция персональных достижений) [См.: 2, 6]. Так, эмоциональное истощение выражается в чувстве опустошенности и истощенности эмоциональных ресурсов у работника. Деперсонализация представляет собой негативную установку по отношению к субъектам профессиональной деятельности: контакты становятся формальными и обезличенными. Редукция персональных достижений проявляется в снижении чувства собственной компетентности, уменьшении ценности своего труда и негативной оценке себя как профессионала. Синдром выгорания диагностируется у работника при сформированности эмоционального истощения, деперсонализации и низкой профессиональной успешности.

Развитие синдрома выгорания во многом обусловлено тем, как профессионал воспринимает свою трудовую деятельность и какие механизмы совладания использует при стрессовых ситуациях на работе. Одной из известных концепций совладающего поведения является теория Р. Лазаруса и С. Фолкман [См.: 7]. Согласно данному подходу, совладание бывает двух типов: проблемно-ориентированное и эмоционально-ориентированное. В первом случае в стрессовой

ситуации человек предпринимает усилия для разрешения проблемы, во втором — регулирует свое эмоциональное состояние без управления проблемной ситуацией. Авторы описывают восемь ситуативно-специфических стратегий, входящих в указанные типы совладания (см. табл.1).

Таблица 1

**Типы совладания и копинг-стратегии
(по Р. Лазарусу, С. Фолкман)**

Типы совладания	Копинг-стратегии	Специфика
Проблемно-ориентированный	Планирование решения проблемы	Произвольные проблемно-фокусированные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме
	Конфронтационная	Агрессивные усилия, направленные на изменение ситуации, предполагающие определенную степень враждебности и готовности к риску
Эмоционально-ориентированный	Поиск социальной поддержки	Усилия, направленные на обретение эмоционального комфорта и получение информации от других
	Самоконтроль	Усилия по регулированию своих чувств и действий
	Дистанцирование	Когнитивные усилия «отделения» от ситуации и уменьшение ее значимости
	Положительная переоценка	Усилия по созданию положительного значения с фокусированием на росте собственной личности
	Принятие ответственности	Признание своей роли в появлении проблемной ситуации
	Бегство-избегание	Мысленное стремление и поведенческие усилия, направленные к бегству или избеганию проблемы (а не дистанцирование от нее)

В ряде исследований отмечается, что выгорание связано с использованием работником неконструктивных копинг-стратегий

в проблемных или профессионально трудных ситуациях. Синдрому выгорания способствуют пассивное поведение, стратегии ухода от поиска решения проблем, агрессивные или асоциальные стратегии. Конструктивные стратегии (проблемно-ориентированные, просоциальные) относятся к «здоровым» моделям совладания со стрессом и препятствуют развитию синдрома выгорания [См.: 2, 4, 5].

Цель данного исследования — изучение выраженности синдрома выгорания и особенностей совладающего поведения у специалистов коммерческого банка, осуществляющих обслуживание клиентов.

Характеристика выборочной совокупности. Данное эмпирическое исследование проводилось в форме опросного обследования специалистов по работе с клиентами коммерческого банка г. Екатеринбурга. Всего в исследовании приняли участие 45 специалистов. Выборочная совокупность представлена только женщинами в возрасте от 19 до 48 лет, средний стаж работы — 6,5 года (средний стаж работы в должности специалиста банковского обслуживания — 1 год). В состав выборки вошли две категории сотрудников, различающихся по организации обслуживания клиентов: 1) дистанционное обслуживание — сотрудники контакт-центра (20 чел.); 2) личное обслуживание — сотрудники дополнительного офиса (25 чел.).

Методики исследования:

1. Опросник «Профессиональное выгорание» К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой и Е. С. Старченковой [8].

2. «Опросник о способах копинга» Р. Лазаруса, С. Фолкман в адаптации Т. Ю. Крюковой [9]. В соответствии с целью нашего исследования респонденты заполняли данный опросник относительно осложненных и напряженных ситуаций в профессиональной деятельности.

При обработке данных использовались процедуры многомерной статистики с помощью программы SSPS (версия 17.0). В соответствии с целью исследования применялись меры описательной статистики, сравнительный и корреляционный типы анализа.

Синдром выгорания у специалистов банковского обслуживания. Исследование симптомов выгорания продемонстрировало, что половина сотрудников (47 %) отмечают у себя эмоциональный «износ» при общении с клиентами (табл. 2). У 69 % респондентов определена

деперсонализация высокой и предельно высокой степени, выражающаяся в негативных и циничных установках по отношению к клиентам. Признаки редукции профессиональных достижений отмечаются у небольшой части выборочной совокупности (3 %); при этом каждый второй респондент (55 %) имеет тенденцию к развитию сниженной профессиональной самооценки. Однако чуть менее половины специалистов (42 %) удовлетворены собой и своими персональными достижениями на работе. Вероятно, высокая профессиональная самооценка сотрудников обусловлена содержательной стороной деятельности: простота, однотипность задач, отработанность схемы ведения беседы с клиентом способствуют формированию чувства успешности у сотрудников.

Таблица 2

Выраженность синдрома выгорания у специалистов банковского обслуживания (% от всей выборочной совокупности)

Симптомы выгорания	Уровни			
	низкий	средний	высокий	очень высокий
Эмоциональное истощение	22	31	29	18
Деперсонализация	9	22	24	45
Редукция персональных достижений	42	55	3	0

При сравнении симптомов выгорания у двух групп специалистов банковского обслуживания было установлено, что для персонала контакт-центра и офиса обслуживания характерны проявления эмоционального истощения и деперсонализации. Проведенный статистический анализ выявил значимые различия между группами по показателю эмоционального истощения: достоверно у персонала КЦ более выражены проявления опустошенности и эмоциональной черствости ($U = 165$ при $p = 0,052$).

Особенности совладающего поведения у специалистов банковского обслуживания. Проведенный анализ копинг-стратегий у специалистов банковского обслуживания показал, что респонденты используют широкий репертуар копинг-стратегий в профессиональной деятельности (см. табл. 3).

Таблица 3

**Выраженность копинг-стратегий
у специалистов банковского обслуживания**

Типы совладания / копинг-стратегии	Уровни (частота использования, %)		
	низкий	средний	высокий
<i>Проблемно-ориентированный тип совладания</i>			
Планирование решения проблемы	18	74	8
Конфронтационный копинг	15	74	11
<i>Эмоционально-ориентированный тип совладания</i>			
Поиск социальной поддержки	7	62	31
Самоконтроль	23	66	11
Дистанцирование	19	66	15
Положительная переоценка	8	56	36
Принятие ответственности	15	67	18
Бегство-избегание	8	61	31

У респондентов данной выборочной совокупности отмечается склонность к использованию эмоционально-ориентированного типа совладания со стрессом. В каждом третьем случае сотрудники прибегают к таким конструктивным стратегиям как «положительная переоценка» (36 %) и «Поиск социальной поддержки» (31 %). Так, в осложненных трудовых ситуациях сотрудники обращаются за помощью к коллегам и стремятся найти положительные моменты даже в самой напряженной ситуации на работе. Среди неконструктивных копинг-стратегий персонал в каждом третьем случае (31 %) прибегает к стратегии «Бегство — избегание», выражающейся в уходе от проблемной ситуации или смещении внимания на другую деятельность. Необходимо отметить, что применение персоналом эмоционально-ориентированного типа совладания с напряженными ситуациями на работе обусловлено жесткими регламентами работы: сотрудник должен подавлять, скрывать свое эмоциональное состояние и не конфликтовать открыто с клиентом. В случае нарушения корпоративных стандартов обслуживания специалист подвергается дисциплинарному наказанию.

Статистический анализ выявил достоверные различия в использовании одной эмоционально-ориентированной копинг-стратегии между представителями указанных подразделений банка ($U = 127$ при $p = 0,005$). В частности специалисты контакт-центра чаще прибегают в своей профессиональной деятельности к стратегии дистанцирования, что определяется особенностями организации их труда (удаленность от клиента, использование технических средств связи). Применение стратегии дистанцирования затруднительно для специалистов дополнительного офиса, поскольку они взаимодействуют с клиентами лично в конкретный момент времени и не могут непосредственно «отдалиться» от проблемной ситуации.

Структура связей между синдромом выгорания и копинг-стратегиями. Корреляционный анализ выявил достоверные связи между показателями выгорания и используемыми копинг-стратегиями у специалистов банковского обслуживания (табл. 4). Так, формированию проявлений эмоционального истощения и деперсонализации способствует использование человеком копинг-стратегии «Дистанцирование». Переживание чувства профессиональной успешности обеспечивается через запланированное разрешение проблемы, эмоциональный самоконтроль и нахождение положительных аспектов в затруднительной ситуации.

Таблица 4

**Значимые корреляции Пирсона
между симптомами выгорания и копинг-стратегиями**

Копинг-стратегия	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция персональных достижений (шкала обратная)
Планирование решения проблемы	–	–	0,334*
Самоконтроль	–	–	0,307*
Дистанцирование	0,478**	0,546**	–
Положительная переоценка	–	–	0,407**

* Корреляция значима на уровне 0,05;

** Корреляция значима на уровне 0,01.

По результатам нашего исследования можно сделать следующие *выводы*:

- Для специалистов, осуществляющих обслуживание клиентов банка, характерны симптомы выгорания — эмоциональное истощение и деперсонализация. Каждый второй сотрудник эмоционально истощен, каждый третий имеет негативную установку по отношению к клиентам. У половины респондентов отмечается тенденция к формированию сниженной профессиональной самооценки.
- При совладании с напряженными трудовыми ситуациями персонал использует широкий репертуар копинг-стратегий (преимущественно эмоционально-ориентированного типа).
- Симптомы выгорания связаны с выбором копинг-стратегий. Так, эмоциональное истощение и деперсонализация специалиста положительно коррелируют со стратегией «Дистанцирование». Чувство профессиональной успешности работника обусловлено запланированным разрешением проблемы, эмоциональной регуляцией своего состояния и положительной переоценкой проблемной ситуации.
- Специалисты контакт-центра, дистанционно взаимодействующие с клиентом, в большей степени эмоционально истощены и чаще прибегают к копинг-стратегии «Дистанцирование», чем сотрудники офисов.

Проведенное исследование продемонстрировало, что специалисты банковского обслуживания относятся к категории повышенного риска с точки зрения развития синдрома выгорания. Обследованный персонал данной организации нуждается в коррекционных и профилактических программах, направленных на формирование навыков саморегуляции состояния у сотрудников и повышение стрессоустойчивости специалистов, интенсивно работающих с клиентами банка.

1. *Водопьянова Н. Е.* Профилактика и коррекция синдрома выгорания: методология, теория, практика. СПб., 2011.

2. *Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С.* Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб., 2005.

3. *Грабе М.* Синдром выгорания : Болезнь нашего времени. СПб., 2008.

4. Купер К. Л., Дэйв Ф. Дж., О'Драйсколл М. П. Организационный стресс : Теории исследования и практическое применение. Харьков, 2007.
5. Стресс, выгорание, совладающее поведение в современном контексте / под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. М., 2011.
6. Орёл В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии // Психол. журн. 2001. Т. 20. № 1. С. 16–21.
7. Либина А. В. Совладающий интеллект: человек в сложной жизненной ситуации. М., 2008.
8. Водопьянова Н. Е. Психодиагностика стресса. СПб., 2009.
9. Крюкова Т. Л. Методы изучения совладающего поведения: три копинг-шкалы. Кострома, 2007.

А. А. Любякин, Н. А. Позднякова

Особенности проявления агрессивного поведения у юношей и девушек

Понятие «гендер» означает совокупность социальных и культурных норм, которые общество предписывает выполнять людям в зависимости от их биологического пола [См.: 1]. Под влиянием гендера и особенностей социальной адаптации к современным российским условиям происходят изменения в агрессивном поведении, особенно у молодежи [См.: 2].

Агрессия «молодеет» и приобретает новые формы, не встречавшиеся в процессе культурно-исторического развития общества, а потому и не подверженные социально-нормативным ограничениям [См.: 3]. Что касается новых форм агрессии, в настоящее время девичья агрессия поражает специалистов своей беспричинностью и безудержностью. По отношению к ней не выработаны правила, которые имеются у мальчиков — драка «до первой крови», «лежачего не бьют» и др., поэтому девочки и девушки могут превосходить лиц мужского пола в своих агрессивных проявлениях [См.: 4].

Агрессия — это любая форма поведения, нацеленная на оскорбление или причинение вреда другому живому существу, не желающему