

ционной деятельности, при проведении коррекционных и тренинговых мероприятий, направленных на формирование ценностной сферы подростков и юношей.

Список использованных источников

1. Абишева, А. К. О понятии «ценность» / А. К. Абишева // Вопросы философии, 2002. – № 3. – С. 139–146.
2. Бодалев, А. А. Специфика социально-психологического подхода к пониманию личности. / В. В. Бодалев // Психология личности в трудах отечественных психологов. – Санкт-Петербург: Питер, 2000. – С. 336–344.
3. Брушлинский, А. В. Проблема субъекта в психологической науке / А. В. Брушлинский // Психологический журнал, 2001. – № 6. – С. 6–10.
4. Леонтьев, Д. А. Методика изучения ценностных ориентаций / Д. А. Леонтьев. – Москва: Смысл, 1992. – 17 с.
5. Юматова, И. И. Психодиагностика: учебное пособие / И. И. Юматова. – Ростов на Дону: Феникс, 2017. – 254 с.

УДК 159.99

Детерминанты эмоционального выгорания у сотрудников сферы лизинга

Борейчук Т. В., студент

Филиал ФГБОУ ВО

«Российский государственный социальный университет»

Минск, Республики Беларусь

Научный руководитель: к.пс.н., доцент Семёнова Е. М.

Аннотация:

В статье рассматриваются факторы, детерминирующие развитие синдрома эмоционального выгорания у сотрудников сферы лизинга. Установлено, что стаж, возраст, стрессоустойчивость и тревога влияют на деперсонализацию и интегральный индекс выгорания, стрессоустойчивость, тревога и аффективно-экзальтированный тип акцентуации характера влияют на эмоциональное истощение, тре-

возно-боязливый тип акцентуации характера влияет на редукцию профессионализма сотрудников лизинговых компаний.

Синдром эмоционального выгорания впервые был описан в середине прошлого века. Дж. Фрейденбергом как переживание эмоционального истощения чувства внутренней пустоты, обессиленности, вследствие выполнения профессиональных задач. На сегодняшний день опубликовано много работ по исследованию феномена синдрома выгорания в рамках исследуемых профессиональных категорий, таких как врачи, учителя, медсестры. Тем не менее, в контексте лизинговой сферы данные о распространенности синдрома выгорания все еще являются неопределенными. Не было проведено систематического обзора или метаанализа проблемы синдрома выгорания среди работников сферы лизинга. Открытым остается вопрос и о факторах эмоционального выгорания в данной сфере деятельности. Между тем, важно обратить внимание на то, что профессиональная деятельность сотрудников современных лизинговых компаний сопряжена с высокой психоэмоциональной нагрузкой, высоким уровнем стресса и высоким уровнем ответственности, что относит их группе риска возникновения синдрома эмоционального выгорания.

В рамках проводимого исследования мы опираемся на понимание феномена эмоционального выгорания К. Маслач [1], где в структуру эмоционального выгорания включены такие его компоненты как эмоциональная истощенность, деперсонализация и редукция профессионализма. Основу исследования также составило положение В. Е. Орла [2] о том, что факторами эмоционального выгорания выступают черты личности, неумение справляться со стрессами.

Гипотезой исследования явилось предположение о том, что на эмоциональное выгорание сотрудников сферы лизинга влияют социальные (стаж работы, возраст, уровень образования, пол) и психологические (уровень тревожности, стрессоустойчивость, тип акцентуаций характера) факторы.

В исследовании приняло участие 40 человек лизинговой компании, из них 20 сотрудников со стажем работы от 1 до 5 лет (10 мужчин и 10 женщин) и 20 человек со стажем работы от 5 до 10 лет (10 мужчин и 10 женщин). Были использованы следующие методики

исследования: опросник выгорания К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н. Е. Водопьяновой; тест самооценки стрессоустойчивости С. Коухена, Г. Виллиансона в адаптации Я. Н. Воробейник; личностная шкала проявления тревоги Дж. Тейлор в адаптации Т. А. Немчина; характерологический опросник К. Леонгарда, Г. Шмишека в адаптации В. М. Блейхера.

По результатам проведения опросника выгорания было выявлено, что по шкалам «Эмоциональное истощение» и «Деперсонализация» большинство сотрудников сферы лизинга имеют высокие показатели (72,5 % и 50 %), по шкале «Редукция профессионализма» преобладают низкие значения (80 %). Это говорит о том, что большинство сотрудников имеют сниженный эмоциональный тонус, а также эмоционально отстранены в профессиональной деятельности, однако имеют высокие показатели удовлетворенности собой как профессионалом своего дела

Для подтверждения гипотезы исследования нами был использован дисперсионный анализ данных. По результатам анализа данных можно заключить, что на эмоциональное истощение сотрудников лизинговой компании влияют следующие факторы: стрессоустойчивость, тревога, аффективно-экзальтированный тип акцентуации характера. С уменьшением стрессоустойчивости и увеличением тревоги у сотрудников сферы лизинга увеличивается их эмоциональное истощение. Сотрудники имеющие аффективно-экзальтированный тип акцентуации характера больше подвержены эмоциональному истощению.

На деперсонализацию влияют следующие факторы: стаж, возраст, стрессоустойчивость и тревога. С увеличением стажа профессиональной деятельности у сотрудников развивается деперсонализация, с возрастом деперсонализация развивается скачкообразно: более всего подвержены деперсонализации сотрудники в возрасте от 36 до 40 лет, менее всего подвержены деперсонализации сотрудники в возрасте от 25 до 35 лет. При развитии эмоционального истощения, снижении стрессоустойчивости и ростом тревоги у сотрудников увеличивается показатель деперсонализации.

На редукцию профессионализма влияет тревожно-боязливый тип акцентуации характера. Такие сотрудники меньше удовлетворены

собой в профессиональной сфере деятельности, имеют тенденцию к негативной оценке собственной компетентности и продуктивности.

На интегральный индекс выгорания влияют: стаж, возраст, стрессоустойчивость и тревога. С увеличением стажа профессиональной деятельности увеличивается интегральный индекс выгорания. С возрастом интегральный индекс выгорания проявляется у сотрудников сферы лизинга скачкообразно: более всего подвержены выгоранию сотрудники в возрасте от 36 до 40 лет, менее всего подвержены выгоранию сотрудники в возрасте от 25 до 30 лет. Индекс выгорания увеличивается с уменьшением стрессоустойчивости или же увеличением тревоги у сотрудников сферы лизинга.

Таким образом, гипотеза исследования подтвердилась частично: существует влияние определенных социально-психологических факторов на эмоциональное выгорание сотрудников сферы лизинга, в частности, стаж, возраст, стрессоустойчивость и тревога влияют на деперсонализацию и интегральный индекс выгорания, стрессоустойчивость, тревога и аффективно-экзальтированный тип акцентуации характера влияют на эмоциональное истощение, тревожно-боязливый тип акцентуации характера влияет на редукцию профессионализма. Влияние пола, образования и должности на эмоциональное выгорание сотрудников сферы лизинга не выявлено.

На основании проведенного исследования были разработаны практические рекомендации по снижению риска развития синдрома эмоционального выгорания у сотрудников сферы лизинга.

1. Важна успешная адаптация в профессиональной деятельности, способствовать которой будет стремление к профессиональному росту. Важно развивать у себя такие профессионально важные качества как эмпатия, стрессоустойчивость, умение перерабатывать информацию. Важно быть профессионально компетентным. При этом важно уметь взаимодействовать с людьми, не принимая на личный счет их чувства, отношения, взгляды.

2. Важно научиться разграничивать профессиональную и личную сферу, стремиться решать рабочие вопросы исключительно на рабочем месте, не перегружать себя большими объемами работы, соблюдать динамику труда и отдыха.

3. Необходимо развивать в себе навыки противостояния стрессу, развивать проактивное поведение.

4. Профилактикой развития синдрома эмоционального выгорания будет снижение уровня тревожности. Для этого важно развивать в себе философское отношение к жизни, в том числе профессиональной. Важно быть оптимистом, понимать, что нет неразрешаемых задач, что даже негативный опыт может принести пользу.

5. Важно периодически оценивать ситуацию, насколько поменялось отношение к работе за последнее время. И если приходит понимание, что работа стала приносить все больше негатива, в первую очередь стоит принять реальность, понять свою усталость и переутомление. И в такой ситуации стоит позволить себе взять отпуск или выходные, провести их максимально полезно и продуктивно для собственного организма.

6. Важно создавать комфортные условия на рабочем месте. Удобный стул, хорошее освещение, свежий воздух, какие-то предметы (фотографии, сувениры, позволяющие снизить уровень формализма).

7. Выстраивать доброжелательные взаимоотношения с коллегами и руководителям, важно ощущать себя психологически комфортно в коллективе.

8. Важно научиться не бояться ошибок. Невозможно все делать идеально, ошибки следует воспринимать как опыт, а не как катастрофу. Важно понимать, что периодически ошибаться может каждый и практически любую ошибку можно исправить.

Список использованных источников

1. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач // Журнал практического психолога. – 1998. – № 7. – С. 4–9.

2. Орел, В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Проблемы общей и организационной психологии. – Ярославль: ЯрГУ, 1999. – С. 76–97.