

## СЕКЦІЯ 13. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕС-ОСВІТИ

**Гоблик В.**

*доктор економічних наук,  
доцент кафедри менеджменту  
та управління економічними процесами  
Мукачівського державного університету*

**Щербан Т.**

*доктор психологічних наук,  
професор кафедри психології  
Мукачівського державного університету*

**Щербан Г. І.**

*старший викладач кафедри початкової та дошкільної освіти  
Мукачівського державного університету  
м. Мукачево, Закарпатська область, Україна*

### ВИВЧЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЕКОНОМІСТІВ

Задоволеність працею – важлива характеристика емоційного відношення до професійної діяльності. Незадоволеність працею є причиною низької продуктивності і пов'язана з синдромом емоційного вигорання (СЕВ) [2]. Для професійної діяльності фінансистів, менеджерів характерним є високий рівень напруженості. Причому, і спілкування, яке супроводжує професійну діяльність, становить значиму сторону праці. Всі ці особливості професійної діяльності економістів сприяють формуванню у них СЕВ [1; 4].

Отже, 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.М. Смірнов та ін.); особливостей працездатності особистості (Н.О. Дмитрієва, М.Д. Левітов та ін.); підтримки особистісного зростання в несприятливих умовах (Н. Агаєв, Г. Дубровинський, І. Касьянов, І. Ліпатов та ін.); проблема формування професійної мотивації (О. Бандурка, О. Житник, С. Занюк та ін.).

Синдром емоційного вигорання – процес поступового втрачання емоційної та фізичної енергії, що виявляється в ознаках емоційного та інтелектуального виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зменшення почуття задоволення від роботи [5]. Це динамічний процес, який виникає поетапно, коли в наявності є всі три фази стресу: нервово напруження, резистенція (опір) та виснаження. З'ясовано, що СЕВ розвивається в процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційної поведінки і проявляється в особливостях професійного спілкування. СЕВ вважається сформованим, якщо є сформованою хоча б одна з фаз.

Для визначення психологічних особливостей СЕВ використано методику діагностики рівня емоційного вигорання Бойко та АVЕМ. Протестовано працівників банку та студентів 3-го і 5-го курсів спеціальності «Фінанси», «Менеджмент» Мукачівського державного університету.

Отримані результати свідчать про те, що СЕВ уже є сформованим у студентів 3-го курсу. Це негативне явище виявлено в половини студентів. Викликають занепокоєння і результати досліджень групи «ризик», до якої відносимо респондентів, для яких характерною є стадія формування СЕВ хоча б в одній з фаз. Найбільш негативний результат демонструють саме працівники банку (47%). Визначальним компонентом СЕВ, як для студентів, так і для працівників банку є «резистенція» (47%, 33% і 40% діагностованих мають високий рівень розвитку компоненту). Фаза «напруження» є домінуючою у студентів 3-го курсу (33%). Це свідчить, що за таких умов люди схильні реагувати згортанням комунікативної діяльності. У фазі «напруга» домінує симптом «переживання психотравмуючих обставин» в усіх групах (відповідно 53% студентів 3-го курсу, 17% випускників та 40% працівників банку). Отже, відбувається вплив психотравмуючих факторів, зростає напруга. Заслугове уваги показник симптому «тривоги і депресії», який є наявним у значної кількості студентів 3-го курсу (53%). 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. Симптом «редукції професійних обов'язків», в середньому є сформованим у 63% студентів та 53% працівників банку. Це означає, що у студентів та працівників банку є спроби полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. 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.

Оцінку ступеня психічного навантаження досліджуваних відображають окремі шкали опитувальника АVЕМ. 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, а також недостатньо сформовані здібності до активного вирішення виникаючих проблем.

Результатами 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.

#### 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. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / Хекхаузен Х. // пер. с нем.; под ред. Б. М. Величковского. – М. : Педагогика, 1986. – 406 с.