

Щербан Тетяна Дмитрівна,  
д.психол.н., професор, завідувач кафедри психології,  
Мукачівський державний університет

## ОСНОВНІ НАПРЯМКИ ПСИХОПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФІНАНСИСТІВ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЇ

У статті розглянуто психологічні особливості синдрому емоційного вигорання фінансистів. З'ясовано комплекс факторів, які детермінують СЕВ. Виокремлено якості особистості, які впливають на синдром емоційного вигорання: невротичність; спонтанна агресивність; депресивність; сором'язливість; емоційна лабільність. На підставі результатів дослідження розроблено та апробовано концептуальні засади формування психологічної стійкості щодо емоційного вигорання.

**Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, нервові напруження, резистенція (опір), виснаження, професійна деформація.

### ВСТУП

**Постановка проблеми.** Сьогодні до особистісних та професійних якостей працівника ставляться високі вимоги. У роботі будь-якого спеціаліста багато ситуацій, пов'язаних з переживанням стресу і високим емоційним напруженням. Важливим показником професіоналізму сучасного фахівця є його психологічна стійкість. Питання про адекватність засобів формування даної складової діяльності залишається недостатньо вивченим.

Ціллю будь-якої організації є перетворення ресурсів для отримання необхідного результату. Всі організації володіють комплексом деяких загальних ресурсів. До них відносяться людські (люди, працівники організації), матеріальні, фінансові та інформаційні ресурси. Очевидно, що визначальними є ресурси, залежні від особистостей організації, тобто важливим є вивчення соціально-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 плинності кадрів. Незадоволеність працею, в першу чергу, пов'язана з таким поняттям, як синдром емоційного вигорання [2].

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** В 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. Саме в професійній діяльності в системі «суб'єкт-суб'єкт» загострюється питання психологічної стійкості, яка включає не тільки знанневий компонент, але і емоційний, який є визначальним у створенні психічного, психологічного комфорту. До представників такої професії можна віднести працівників і банківської сфери. Для професійної діяльності фінансистів характерним є – високий рівень відповідальності, насиченості та напруженості. Причому, спілкування (як з клієнтами так і з колегами) становить суттєву і значиму сторону праці спеціалістів банку. Всі ці особливості професійної діяльності фінансистів сприяють формуванню у них синдрому емоційного вигорання [1, 4].

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.); професійної самореалізації (В. О. Бодров, О. В. Карпов, Т. В. Кудрявцев, А. К. Маркова, Е. Ф. Зеєр та ін.). Водночас багато аспектів цієї проблеми, особливо що стосується синдрому емоційного вигорання працівників банківської сфери, залишаються недостатньо вивченими.

**Постановка завдання.** Отже, проблемою представленого дослідження виступає вивчення синдрому емоційного вигорання (СЕВ) фахівців банку як найважливішої умови не тільки їх психологічної стійкості, але і професійного зростання, психологічного здоров'я, а також продуктивного спілкування. У психологічній літературі 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 та профілактики синдрому емоційного вигорання не стала частиною професійної підготовки майбутніх фахівців, має недостатнє як теоретичне, так і практичне обґрунтування.

Тому, об'єкт представлено дослідження – процес синдрому емоційного вигорання. Предмет дослідження склали психологічні особливості синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності працівників банку. Мета дослідження – виявити психологічні закономірності формування синдрому емоційного вигорання фінансистів.

### РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Аналіз наукової психологічної літератури дозволяє уточнити зміст поняття емоційного вигорання, а саме, 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. Таким чином, емоційне вигорання працівника – емоційне та інтелектуальне виснаження, фізична втома, особиста відстороненість і зменшення почуття задоволення від результатів праці [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.

Важливо відзначити, що науковці емоційне вигорання визначають досить неоднозначно. В одному випадку як професійну деформацію, яка негативно відбивається на професійній діяльності, а в іншому – як механізм психологічного захисту, який дозволяє регулювати психіку і захищати її від негативних емоційних впливів.

На основі теоретичного аналізу проблеми з'ясовано, що емоційне вигорання детермінується комплексом факторів, які включають індивідуально-психологічні особливості працівника і специфічні особливості професійної діяльності емоційного характеру. Виокремлюючи чинники, які впливають на розвиток вигорання, можна зазначити, що численні дослідження даних факторів не дали відповіді на питання про те, що ж є головним у виникненні цього явища, тобто, яка його основна причина – чи особистісні риси або характеристики діяльності, чи особливості взаємодії з іншими або фактори робочого середовища.

Для розв'язання мети дослідження було застосовано такі методи: аналіз і узагальнення наукової літератури; методики психології; організація та проведення тренінгу емоційної компетентності. Таким чином, у дослідженні, мета якого – вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання, протестовано працівників банку в кількості 25 осіб, та студентів 3-го і 5-го курсів спеціальності «Фінанси» в кількості 60 осіб (із всіх протестованих – 75 осіб жіночої статі). Дослідження проводилось за етапами: фіксація діагностичних показників студентів; фіксація діагностичних показників працівників банку; аналіз, порівняння, систематизація та узагальнення отриманих результатів.

Для того щоб визначити психологічні особливості емоційного вигорання, було використано психодіагностичний інструментарій: методика діагностики рівня емоційного вигорання Бойко, опитувальники FPI та AVEM.

Згідно аналогічних досліджень, проведених психологами, СЕВ вважається сформованим, якщо є сформованою хоча б одна з фаз. Аналіз представлених результатів дозволяє розділити діагностичну вибірку на три групи, за таким критерієм, як сформованість фаз: 1 група – синдром повністю сформувався хоча б в одній з фаз; 2 група – синдром знаходиться в стадії формування хоча б в одній з фаз; 3 група – синдром не сформувався.

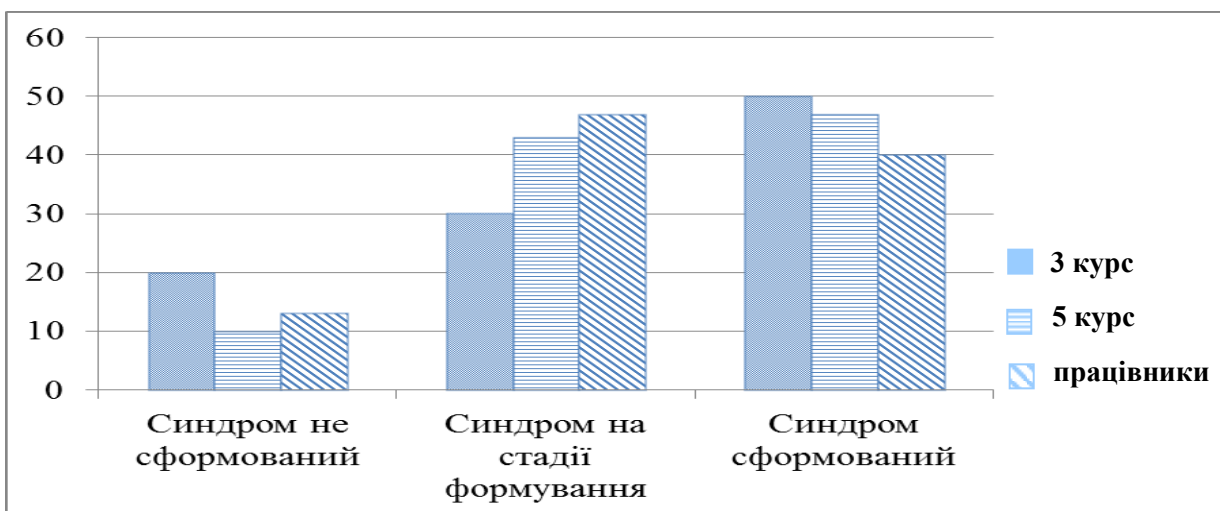


Рис. 1. Рівень сформованості синдрому емоційного вигорання (за методикою Бойко)

Отримані результати свідчать про наступне. 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, в 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, а також зменшенням часу на професійну діяльність. «Виснаження» характеризується емоційним перевантаженням, створенням бар'єру у професійній спілкуванні, порушенням міжособистісних стосунків у колективі та професійній діяльності загалом, погіршенням фізичного та емоційного самопочуття.

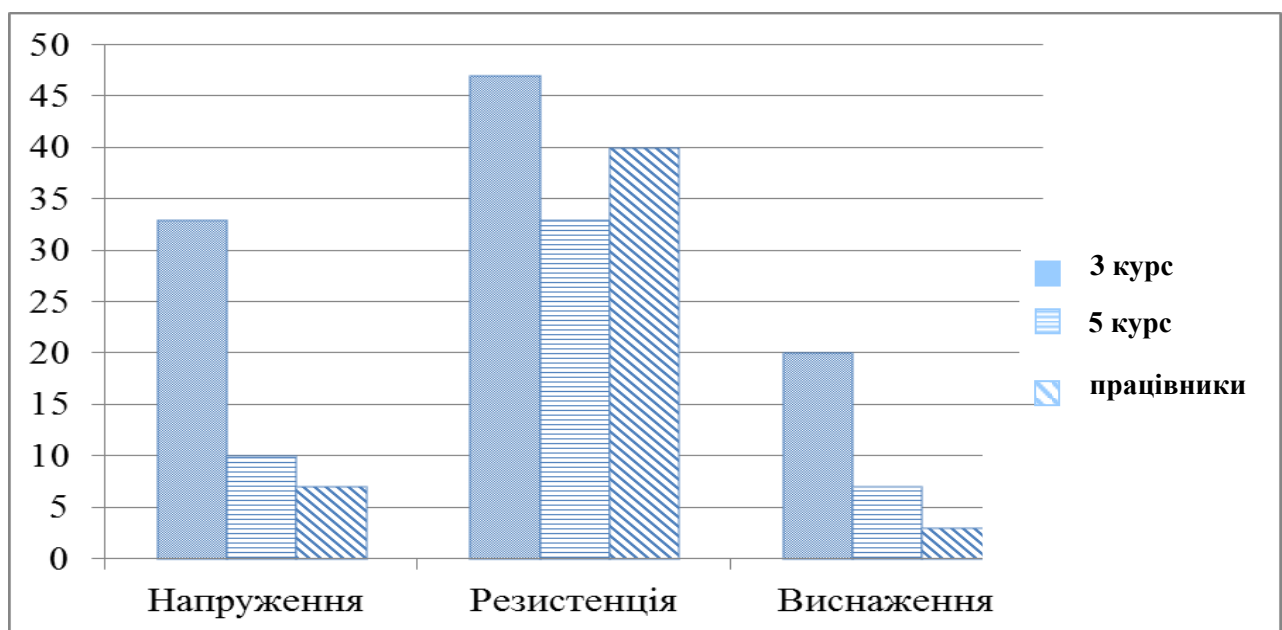


Рис. 2. Рівень сформованості компонентів СЕВ

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 згортанням 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.

Відчуття «незадоволеності собою» практично не сформовано, за винятком 7% третьокурсників. Це свідчить про те, що ні студенти, ні працівники не відчувають незадоволення собою в обраній професії і конкретними обставинами на робочому місці та навчальними умовами. Проте, досить тривожними є результати щодо стадії формування цього компоненту (17% студентів і 20% фахівців банківської сфери). Це підтверджує, що починає діяти механізм «емоційного переносу», тобто вся сила емоцій направляється не «від себе», а «на себе». І виявляється це в інтенсивній інтеріоризації обов'язків, підвищеній совісності, та почутті відповідальності, що, без сумніву, нагнітає напругу, а на наступних етапах «вигорання» може провокувати психологічний захист.

Симптом «загнаності в клітку» вже є сформованим у студентів 3-го курсу (20%), але у випускників знижується вдвічі. В середньому у 30% студентів він у стадії формування. Це означає, що

молоді люди відчувають або починають відчувати стан інтелектуально-емоційного затору, глухого кута. До цього можуть призводити організаційні недоліки, повсякденна рутинна і т.д. У групі працівників банку цей симптом не спостерігається.

Останній симптом даної фази, симптом «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: економічним виявом емоцій і неадекватним емоційним реагуванням. Неадекватна «економія» емоцій обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів. При цьому людині здається, що вона чинить правильно. Суб'єкт спілкування при цьому фіксує зовсім інше – емоційну черствість, байдужість і неповагу до особистості.

Наступним 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 колеги та клієнтів. 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.

Найменш вираженим у цій фазі виявився симптом «емоційно-моральної дезорієнтації». Він склався у 27% працівників банку та приблизно у 16% студентів. Для таких особистостей настроїв і суб'єктивні вподобання впливають на виконання професійних обов'язків. Вони намагаються вирішувати проблеми підопічних за власним вибором, вирішуючи хто «гідний, а хто ні». В цілому фаза «резистенція» сформована у 47% студентів третього курсу, 36% п'ятикурсників і 42% працівників банку. У фазі «Виснаження» домінуючим є симптом «емоційного дефіциту», який склався у 30% третього курсу, але практично відсутній в інших групах діагностованих.

Наступним за ступенем вираженості є симптом «особистісної відстороненості». Симптом склався у 27% третьокурсників, 17% п'ятикурсників, і майже відсутній у працівників банку. Даний симптом виявляється в процесі спілкування у вигляді часткової втрати інтересу до суб'єкта професійної діяльності.

Найменш вираженим виявився симптом «емоційної відстороненості». Сформувався лише у 7% студентів, у працівників – відсутній. Студенти, уражені цим симптомом, майже повністю виключають емоції з діяльності. Їх майже не хвилюють ні позитивні, ні негативні обставини. В цілому, фаза «Виснаження» сформована у 21% студентів 3-го курсу, 7% випускників, і не сформована у працівників банку. Таким чином, очевидно, що найбільша кількість діагностованих знаходиться у другій фазі емоційного вигорання - у фазі «резистенції».

Щодо результатів дослідження вияву особистісних чинників СЕВ за методикою FPI. У даному аналізі особливий інтерес представляють студенти та працівники банку, які увійшли або в групу, де вигорання відбулося хоча б в одній з фаз, або в групу, де вигорання не відбулося (рис. 3).

Таким чином, значущими є показники за наступними шкалами: невротичність, депресивність, спонтанна агресивність, сором'язливість, емоційна лабільність. Високі показники за шкалою «невротичність» відповідають вираженому невротичному синдрому астеничного типу із значними соматичними порушеннями, тобто такі особи нервові, хворобливі, не вміють вийти з проблемної ситуації, малозначні та індиферентні подразники легко викликають неадекватні бурхливі спалахи роздратування і збудження. Як ми бачимо, кількість таких працівників у групі, де вигорання відбулося, вища на 33% у студентів 3-го курсу, на 38% – у випускників. У групі працівників, де СЕВ не сформований, невротичність повністю відсутня.

Високі показники за шкалою «спонтанна агресивність» свідчать про відсутність соціальної конформності, поганий самоконтроль та імпульсивність. Особи з високими показниками спонтанної агресивності прагнуть одразу задовольнити свої бажання, не замислюючись про наслідки своїх вчинків, діють імпульсивно та непродумано, тому не отримують користі зі свого негативного досвіду, у них неодноразово виникають труднощі одного і того ж характеру. У групі, де вигорання не відбулося, показники за даною шкалою значно нижчі. Варто відзначити, що спонтанна агресивність у працівників має низький рівень як в першій, так і в другій групах.

Високі показники за шкалою «репресивність» характерні для людей з депресивним синдромом. Такі люди боязкі, невпевнені в собі, занурені у власні переживання, будь-яка діяльність для них важка, неприємна, протікає з почуттям надмірного психічного напруження, швидко стомлює. Високі показники депресивності виявлено лише у групі, де СЕВ є сформованим.

Високі показники за шкалою «сором'язливість» відображають наявність тривожності, скутості, невпевненості, наслідком чого є труднощі в соціальних

контактах. Особи з такими показниками відтягують момент прийняття рішень (фаза боротьби мотивів сильно затягнута). Кількість таких працівників у групі зі сформованим синдромом є переважною. Осіб з низькими показниками у цій групі практично не виявилось.

За шкалою «емоційна лабільність» високі

показники мають діагностовані другої групи. Такі результати вказують на нестійкість емоційного стану, що виявляється в частих коливаннях настрою, підвищеній збудливості, дратівливості, недостатній саморегуляції. Такі особи жіночні, занурені у власні фантазії.

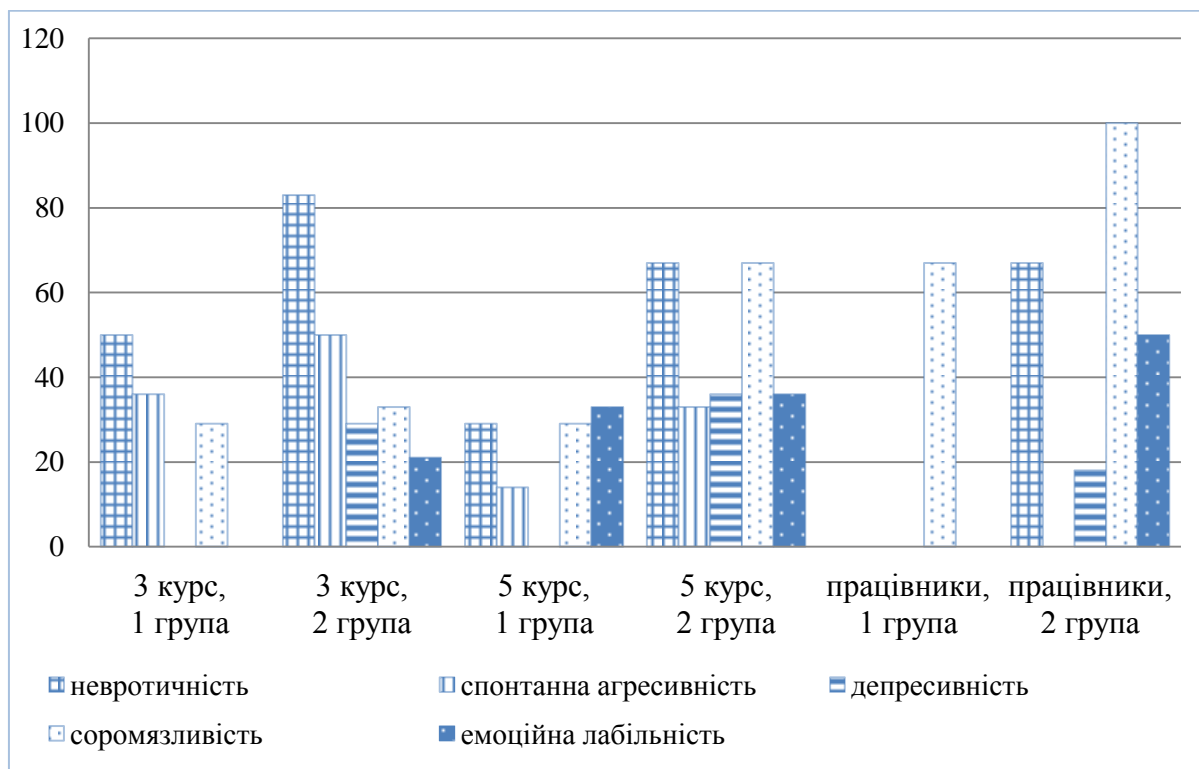


Рис. 3. Рівень вияву якостей студентів та працівників (за методикою FPI).

Примітка: 1-а група – вигорання не відбулося, 2-а група – вигорання відбулося хоча б в одній з фаз синдрому.

Підводячи підсумки, можна констатувати, що особам зі сформованим синдромом емоційного вигорання, більш притаманні такі якості як: невротичність, депресивність, сором'язливість, вони більш схильні до зміни настрою. І навпаки, ті, в кого синдром не є сформованим, – більш маскулітні, мають менш виражені невротичність і депресивність, вони менш сором'язливі (що підтверджується менш

вираженою фемінністю), а також мають менш виражену емоційну лабільність.

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

Таблиця 1.

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

ШКАЛА		3 курс		5 курс		Працівники	
		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	Психічна стійкість і копінг стратегії	5,85	1,34	5,43	1,9	4,21	1,89
RT - Тенденція до відмови в ситуації неуспіху.		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 до роботи	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, трьохкурсники характеризуються 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.

Одним із активних методів формування психологічної стійкості і профілактики СЕВ є тренінг емоційної саморегуляції. Даний тренінг було апробовано в університеті. В експерименті взяли участь 20 студентів п'ятого курсу спеціальності «Фінанси». Під час тренінгу більшість учасників виявила активність та із задоволенням брала участь у тренінговій програмі. Ті учасники, які на початку виявили неохочість, поступово також зайняли активну позицію щодо співпраці. До і після тренінгових вправ було проведено діагностику наявності емоційного вигорання (В.В. Бойко). Результати свідчать про ефективність тренінгу: кількість студентів зі сформованим синдромом зменшилася на 5% (1 особа), кількість осіб з синдромом на стадії формування зменшилася на 10% (2 особи).

## ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ ДОСЛІДЖЕНЬ

Підсумовуючи, відмітимо наступне. В ході теоретико – емпіричного дослідження емоційного вигорання уточнено зміст поняття синдрому емоційного вигорання. А саме, 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. Підкреслимо, що емоційне вигорання – це динамічний процес і виникає поетапно, у повній відповідності з механізмом розвитку стресу, коли в наявності всі три фази стресу: нервово напруження,

резистенція (опір) та виснаження. З'ясовано, що синдром емоційного вигорання розвивається в процесі професійної діяльності працівників організації у формі стереотипу емоційного поведінки, який проявляється в особливостях професійної поведінки та спілкування.

Результатами теоретичного дослідження доведено, що емоційне вигорання детермінується комплексом факторів, які включають індивідуально-психологічні особливості особистості та специфічні особливості професійної діяльності емоційного характеру. З'ясовано, що вирішення даних проблем є особливо важливим, перш за все, для розробки заходів щодо попередження вигорання.

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.

На основі результатів дослідження розроблено та апробовано концептуальні засади формування психологічної стійкості щодо емоційного вигорання з метою попередження і надання допомоги працівникам і студентам економічних спеціальностей, які схильні до СЕВ. А саме, доцільно запропонувати наступні профілактичні та психокорекційні методи: ведення психологічного щоденника, практика медитації, оволодіння навичками саморегуляції за допомогою м'язової релаксації, дихальних технік та аутогенного тренування. Доведено, що формування психологічної стійкості повинно бути направлено на розвиток комунікативної компетентності. Результати дослідження показали, що значний потенціал міститься в такій організації формування психологічної стійкості як тренінг емоційної саморегуляції.

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 протягом всього навчання у ВНЗ.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ансофф И. Стратегическое управление / Науч. ред. Л. И. Евенко. – М. Экономика, 1989. -519.
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 // Современная психология: Справочное руководство / Под ред. В. Н. Дружинина. – М.: Инфра – 1999. – 687 с.
4. Файоль Анри. Общее и промышленное управление. – М.: Контроллинг, 1992. – 111 с.
5. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность / под ред. Б. М. Величковского. – М.: Педагогика, 1986. – 406 с.

## Щербан Татьяна Дмитриевна ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПСИХОПРОФИЛАКТИКИ СЭВ ФИНАНСИСТОВ НА РАЗНЫХ ЭТАПАХ ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ

*В статье рассмотрены психологические особенности синдрома эмоционального выгорания финансистов. Выявлено комплекс факторов, детерминирующих СЭВ. Выделены качества личности, которые влияют на синдром эмоционального выгорания: невротичность; спонтанная агрессивность; депрессивность;*

застенчивость; эмоциональная лабильность. На основании результатов исследования разработана и апробирована концептуальные основы формирования психологической устойчивости по эмоционального выгорания.

**Ключевые слова:** синдром эмоционального выгорания, нервное напряжение, резистенция (сопротивление), истощение, профессиональная деформация.

**T. Shcherban**

**BASIC PSYCHOPROPHYLAXIS SYNDROME OF EMOTIONAL BURNOUT OF FINANCIERS AT DIFFERENT STAGES OF PROFESSIONALISATION**

*The article deals with the psychological characteristics of emotional burnout syndrome of financiers. A set of factors that determine the syndrome of emotional burnout (SEB) has been defined. The author determined the personality traits that affect emotional burnout syndrome: neurosality; spontaneous aggression; depression; shyness; emotional lability. A conceptual basis for the formation of psychological resilience on emotional burnout based on the results of the study has been developed and tested.*

**Key words:** emotional burnout syndrome, nervous tension, Resistance (resistance), exhaustion, professional deformation.

*Одержано: 07.06.2014 р.*