

УДК 159.923

Особливості професійної деформації банківських працівників

Поліванова О.Є.

Стаття присвячена вивченню професійної деформації працівників банку з різним стажем професійної діяльності. Показано, що професійна діяльність працівників з невеликим стажем професійної діяльності має такі особливості як емоційне напруження, прагнення до досягнення успіху, схильність до ризику, пошук нових форм професійної діяльності. Фактором, що викликає емоційне вигорання та напругу є прагнення до досягнення успіху в професійній діяльності. Для працівників банку з великим стажем професійної діяльності є характерним емоційне виснаження, прагнення до уникнення невдач, поглинання своїм професійним статусом, стереотипізація професійної поведінки. Таким чином, професійна деформація працівників банку проявляється у зниженні емоційного та особистісного включення у професійну діяльність, стереотипізації професійної поведінки, а також у зменшенні поведінки, пов'язаної з ризиком.

Ключові слова: професійна деформація, емоційне вигорання, стереотипізація, емоційне дистанціювання.

Данная статья посвящена изучению профессиональной деформации банковских служащих с различным стажем профессиональной деятельности. Показано, что профессиональная деятельность работников банка с небольшим стажем профессиональной деятельности имеет свои специфические особенности, такие как эмоциональное напряжение стремление к успеху в профессиональной деятельности, готовность к рискованному поведению и поиск новых форм профессиональной деятельности. Причем фактором, вызывающим эмоциональное напряжение и тревогу является стремление достичь максимального успеха в профессиональной деятельности. Для работников банка с большим стажем деятельности характерно эмоциональное выгорание, стремление к избеганию неудач, поглощение своим профессиональным статусом, стереотипизация профессиональной деятельности. Таким образом, профессиональная деформация банковских работников проявляется в снижении эмоциональной и личностной включенности в профессиональную деятельность и стереотипизации профессионального поведения.

Ключевые слова: профессиональная деформация, эмоциональное выгорание, стереотипизация, эмоциональное дистанцирование.

This article is devoted to the study of professional deformation of bank employees with different professional experience. It is shown that the professional activities of the bank employees with little experience of professional activity has its own specific features, such as emotional stress the desire to succeed in professional work, a willingness to engage in risky behavior and the search for new forms of professional activity. Moreover factor that causes emotional stress and anxiety is the desire to achieve maximum success in their professional activities. For bank employees with great experience of activity characteristic of emotional burnout, the desire for avoidance of failure, the absorption of their professional status, career stereotyping. In such a way professional deformation of bank employees is shown to reduce the emotional and personal involvement in professional activities and stereotyping of professional conduct.

Key words: vocational strain, emotional burnout, stereotyping, emotional distancing.

В даний час ефективна діяльність банківської системи в нашій країні є запорукою стабільності фінансової системи України, що, в свою чергу, позитивно впливає на суспільство в цілому. Зміст професійної діяльності співробітників банку має забезпечувати досягнення основної мети – професійне надання банківських послуг та поліпшення взаємодії з клієнтами банку. При цьому сама професійна діяльність впливає на особистість і в цілому на життя працівника банку, що і визначає, в кінцевому підсумку, ефективність його діяльності.

Проблема професійного розвитку людини розкривалась в роботах як вітчизняних (Ю. М. Забродін, О. А. Конопкін, А. К. Маркова, Л. М. Мітіна, Ю.П. Поваренко та ін), так і закордонних (Є.Бордін, Г.Мюнстербергер, Ф.Парсонсон, Г. Рис, Д. Сьюпер, Д.Тидеман, Х.Томе, Д. Холланд) психологів [4]. Особлива увага приділялась вивченню професійних уявлень (Г.М. Белокрилова, А.І. Дондов), професійної мотивації (О.Н. Родіна, П.М.Прудко), формуванню професійної самосвідомості (Є.Г. Єфремов), етапів професійного розвитку і проблем професійного становлення (Є.А. Клімов, Н.С. Пряжников), смислового змісту професійних уявлень (Д. О. Леонт'єв). Однак проблема професійної деформації - регресивного професійного розвитку – з одного боку, стає все більш актуальною, а з іншого - залишається недостатньо вивченою. А.Л. Свенцицький, підбиваючи підсумки аналізу багатьох досліджень особистості в діяльності, прийшов до висновку, що проблема професійної деформації майже зовсім не вивчена, хоча становить значний інтерес і в теоретичному, і в прикладному плані. Одне з найважливіших завдань він бачив у формування гармонійно розвиненої особистості, а не однобокого професіонала. Але, щоб ефективно вирішувати цю задачу, необхідні компетентні рекомендації з боку психологів, а їх можливо дати, лише ретельно вивчивши феномен «професійної деформації». Дослідження цього феномена повинні проводитися на стику соціальної психології праці і диференціальної психології, оскільки закономірно виникає питання про співвідношення індивідуальних відмінностей працівників з їх підвладністю «деформуючим» впливам професійної ролі» [1].

Під професійною деформацією особистості розуміють зміну якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування і поведінки та ін.), які настають під впливом тривалого виконання професійної діяльності. Найбільший вплив професійна деформація надає на особистісні особливості представників тих професій, робота яких пов'язана зі спілкуванням з людьми [5].

Одним із окремих випадків професійної деформації є емоційне вигорання. Термін «burnout» («емоційне вигорання») був запропонований американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом.

Синдром емоційного вигорання проявляється в почутті байдужості, емоційного виснаження, знемоги (людина не може віддаватися роботі так, як це було раніше); дегуманізації (розвиток негативного ставлення до своїх колег і клієнтів); негативному самосприйнятті в професійному плані (відчуття нестачі професійної майстерності). Фрейденберг виділяє три основні чинники, які відіграють істотну роль в синдромі емоційного вигорання - особистісний, рольовий і організаційний [6, с. 32]. Під особистісним чинником маються на увазі наявність деяких психологічних особливостей особистості, таких як захопленість, орієнтованість на людей, інтровертованість (Х. Дж. Фрейденберг); авторитаризм та низький рівень емпатії (Махер Е.); схильність до емоційної холодності, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності, слабка мотивація (В. Бойко). Рольовий фактор проявляється при нечіткій або нерівномірно розподіленій відповідальності за професійні дії, а також в ситуаціях, де спільні зусилля не узгоджені, немає інтеграції дій, є конкуренція, у той час як успішний результат залежить від злагоджених дій. Організаційний фактор проявляється в наявності напруженої психоемоційної діяльності, яка передбачає інтенсивне спілкування, підкріплення його емоціями, інтенсивне сприйняття, переробку та інтерпретацію отриманої інформації і прийняття рішень [2, 3].

Виділяють ще один чинник, що обумовлює синдром емоційного вигорання - це наявність психологічно важкого контингенту, з яким доводиться мати справу професіоналові у сфері спілкування, до якого, на нашу думку, можуть бути віднесені і клієнти банку через можливу підвищену фінансову відповідальність та ризикованість дій, що здійснюються.

Виходячи з цього метою нашої роботи є вивчення особливостей професійної деформації особистості співробітників банку з різним стажем професійної діяльності.

Об'єкт дослідження: професійна деформація особистості.

Предмет дослідження: особливості професійної деформації особистості працівників банку.

Для вирішення завдань дослідження ми використовували методики, які повною мірою відображають особистісний, рольовий та організаційний чинники професійної деформації: методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. В. Бойко); методика діагностики особистості на мотивацію до уникнення невдач та досягнення успіху (Т. Елерс); методика діагностики готовності до ризику (Шуберт); методика вивчення професійної ідентичності (Шнейдер Л.Б.)

Дослідження проводилася в банках міста Харкова. У дослідженні брали участь 2 групи випробуваних: працівники банку, стаж роботи яких в банку не перевищує 2 років (28 осіб) і працівники банку, стаж яких понад 7 років (28 осіб).

Дослідження емоційного вигорання проводилось за такими показниками, як «напруга» (містить психологічні переживання, що травмують, незадоволеність собою, тривогу та «загнаність у клітку»), «резистенція» (неадекватне емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, економія емоцій, та редукція професійних обов'язків) та виснаження (емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість, психосоматичні та психовегетативні порушення).

Найбільш виразними показниками в групі банківських працівників зі стажем роботи до 2-х років є показники за шкалами переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою та тривога і депресія. Показники за іншими шкалами не виражені. В групі працівників зі стажем роботи більше 7 років найбільш виражені показники за шкалами емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість та редукція професійних обов'язків. Значущі відмінності між групами (на рівні $p < 0,01$) було виявлено по всіх шкалах методики емоційного вигорання. Таким чином у першій групі випробуваних сформованої фазою розвитку стресу є фаза «напруження», а у другій - фаза «виснаження». Службовці банку зі стажем роботи до 2-х років відчують емоційну напругу при виконанні професійної діяльності, сприймають всі професійні ситуації більш емоційно та відчують цілковиту незадоволеність собою у цих ситуаціях. У службовців банку зі стажем роботи понад 7 років у професійній діяльності «притуплюється» уявлення про цінності життя, емоційне ставлення до світу спрощується, вони стають небезпечно байдужими до всього і, перш за все, до своїх професійних обов'язків. Таким чином, у порівнянні з працівниками банку зі стажем роботи до 2-х років у банківських службовців зі стажем роботи понад 7 років практично зникає прояв емоцій у професійній діяльності, спостерігається деяка відстороненість у відносинах з людьми (клієнтами, співробітниками, і навіть з родиною), а також нехтування своїми професійними обов'язками.

Дослідження спрямованості особистості на успіх та на уникнення невдач показало, що мотивація на досягнення успіху є достатньо вираженою в обох групах, але в групі працівників зі стажем роботи до 2-х років вона виражена значно вище ($p < 0,01$), ніж в групі працівників з великим стажем роботи, в той час як мотивація на уникнення невдач в першій групі є невираженою. У групі ж працівників зі стажем роботи понад 7 років вираженою є як мотивація на досягнення успіху, так і мотивація уникання невдач. Тобто, для цих випробуваних є характерним наявність подвійної мотивації, яка може призводити або до гнучкої поведінки, адекватної ситуації професійної діяльності (позитивні наслідки), або до невіршеного внутрішнього конфлікту, який призводить до постійної напруги та необхідності пошуку її елімінації, що й проявляється в емоційній відстороненості та редукції професійних обов'язків (негативні наслідки), що є характерним для наших випробуваних. При цьому у банківських працівників з малим стажем роботи виявлено високий рівень схильності до ризику, в той час як в банківських працівників зі стажем роботи понад 7 років схильності до ризику майже відсутня.

Дослідження професійної ідентичності показало, що для працівників зі стажем роботи до 2-х років є характерним мораторій ідентичності, тобто вони перебувають у стані кризи ідентичності й

активно намагаються вирішити його, пробуючи різні форми професійної поведінки, намагаючись знайти ті, що найбільш придатні саме для них та відповідають вимогам професійної діяльності. У працівників зі стажем роботи понад 7 років виявлена псевдопозитивна ідентичність, тобто вони впевнені в тому, що обрана ними спеціальність підходить їм у всіх сенсах, однак ця впевненість у своїй професійній ідентичності не є адекватною ситуації професійної діяльності. Вона ґрунтується на стереотипах, що сформовані у суспільстві та може проявлятися двома способами: стабільним запереченням своєї унікальності, чи, навпаки, її амбітним підкресленням, хворобливим неприйняттям критики на свою адресу, низькою рефлексією.

Проведений кореляційний аналіз дозволив нам виявити зв'язки, що існують між досліджуваними показниками. У групі банківських працівників зі стажем роботи до 2-х років існує позитивний зв'язок між таким показником як емоційна напруга та мотивацією на досягнення успіху ($r=0,646$, $p=0,001$), мотивацією до успіху та готовністю до ризику ($r=0,517$, $p=0,001$), тобто прагнення до успіху викликає емоційну напругу та призводить піддослідних даної групи до ризикованої поведінки.

У групі працівників зі стажем професійної діяльності понад 7 років виявлені зв'язки між наступними показниками: емоційним виснаженням співробітників банку та їх мотивацією на уникнення невдач ($r=0,627$, $p=0,001$), мотивацією на захист і готовністю до ризику ($r=0,632$, $p=0,001$), та емоційним виснаженням і професійною ідентичністю ($r=0,610$, $p=0,001$), тобто саме прагнення до уникнення невдач призводить піддослідних даної групи до професійного виснаження та уникнення ризикованих ситуацій і, як наслідок, викликає стереотипізацію професійної діяльності.

Таким чином, проведене дослідження дозволяє зробити наступні висновки:

- у сучасній психології під професійною деформацією розуміють зміну якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування і поведінки), які наступають під впливом тривалого виконання професійної діяльності;

- професійна діяльність працівників банку зі стажем роботи до 2-х років характеризується такими особливостями як: емоційне напруження, прагнення до досягнення успіху, схильність до ризику, пошук нових форм професійної діяльності. Фактором, що викликає емоційне вигорання та напругу працівників банку зі стажем роботи до 2-х років є прагнення до досягнення успіху в професійній діяльності;

- професійна діяльність працівників банку зі стажем роботи понад 7 років характеризується такими особливостями як емоційне виснаження, прагнення до уникнення невдач, поглинання своїм професійним статусом, стереотипізація професійної поведінки. Саме прагнення до уникнення невдач призводить до професійного виснаження та уникнення ризикованих ситуацій банківських працівників з великим стажем роботи і, як наслідок, викликає стереотипізацію професійної діяльності.

Таким чином, професійна деформація працівників банку проявляється у зниженні емоційного та особистісного включення у професійну діяльність, стереотипізації професійної поведінки, а також у зменшенні поведінки, пов'язаної з ризиком.

Проблема емоційного вигорання співробітників сьогодні є актуальною не тільки в банківській сфері, але і за її межами і вимагає серйозного наукового аналізу як з точки зору удосконалення теоретичної бази, так і практичного впровадження методик профілактики в сферу управління персоналом організацій. Подальші дослідження професійної деформації особистості банківських працівників, дозволять уточнити результати та виробити практичні заходи її профілактики та корекції у співробітників.

ЛІТЕРАТУРА

1. Анциферова Л.И. Условия деформации личности / Л.И. Анциферова // Новые исследования. – М.: Наука, 1998. – С. 32–38.
2. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с
3. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб.: Издательство СПб ГУ, 2000. – С. 443–463.
4. Корнеева Л.Н. Профессиональная психология личности / Психологическое обеспечение профессиональной деятельности // Под ред. Г.С. Никифорова. СПб, 1991.
5. Маркова А.К. Психология профессионализма. – М. -1998
6. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – М.: Наука, 2002. – Т. 23. – № 3. – С. 85–95.
7. Шнейдер Л.Б. Личностная, гендерная и профессиональная идентичность: теория и методы диагностики – М., 2007 г., с.48