

А.И. Нажимидин^{1*} , А.М. Тургумбаева² 

¹Казахский национальный университет им. аль-Фараби, Казахстан, г. Алматы

²Университет Туран, Казахстан, г. Алматы

*e-mail: nazhimidin99@mail.ru

ВЗАИМОСВЯЗЬ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И СИНДРОМА ВЫГОРАНИЯ У МЕНЕДЖЕРОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА БАНКОВСКОЙ СФЕРЫ

В статье описаны результаты исследования синдрома выгорания у менеджеров среднего звена, работающих в банковской сфере, на примере сотрудников Al-Hilal банка, и их эмоционального интеллекта на предмет взаимосвязи. Сейчас работодатели, как и сотрудники, всё больше внимания уделяют эмоциональному благополучию работников. Благодаря тщательной работе с кадрами и используемым методам организационной психологии, внедрённым в казахстанские организации, регулярно производится диагностика и тренинговая работа с сотрудниками, что позволяет выявить коррекционные мишени. Одной из наиболее актуальных на сегодняшний день является синдром выгорания. Для выявления взаимосвязи между синдромом выгорания и эмоциональной компетентностью менеджеров среднего звена были использованы следующие методики: «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание» К. Маслач и С. Джексона в адаптации Н. Водопьяновой и Е. Старченковой, «ЭМИн» Д.В. Люсина. Для установления взаимосвязи был использован расчёт коэффициента корреляции Пирсона. Исследуемая выборка включила в себя 20 менеджеров среднего звена банка Al-Hilal в возрасте от 27 до 42 лет. Проведённое исследование позволяет нам сделать общий вывод о показателях эмоционального интеллекта респондентов, подверженности сотрудников выгоранию (эмоциональному и профессиональному), а также о взаимосвязи между этими переменными.

Ключевые слова: синдром выгорания, эмоциональная компетентность, эмоциональный интеллект, менеджеры среднего звена.

A.I. Nazimidin^{1*}, A.M. Turgumbaeva²

¹Al-Farabi Kazakh National University, Kazakhstan, Almaty

²Turan University, Kazakhstan, Almaty

*e-mail: nazhimidin99@mail.ru

The relationship between the features of emotional intelligence and burnout syndrome in middle managers of the banking sector

The article describes the results of a study of the burnout syndrome on the example of Al-Hilal Bank employees and their emotional intelligence for the relationship. Nowadays, employers, like employees, are paying more and more attention to the emotional well-being of employees. Thanks to constant and careful work with personnel and organizational psychology, implemented in Kazakhstani organizations, diagnostics and training work with employees are regularly carried out, which allows identifying correctional targets. One of the most relevant topics for today is the burnout syndrome. To identify the relationship between burnout syndrome and the emotional competence of middle managers, the following methods were used: "Professional (Emotional) burnout" K. Maslach and S. Jackson in the adaptation of N. Vodopyanova and E. Starchenkova, "EmIn" by D. V. Lyusin. To establish the relationship, the calculation of the Pearson correlation coefficient was used. The study sample included 20 middle-level managers of Al-Hilal Bank aged from 27 to 42 years. The conducted research allows us to draw a general conclusion about the indicators of the respondents' emotional intelligence, the and their exposure to burnout (emotional and professional), as well as the relationship between these variables.

Key words: burnout syndrome, emotional competence, emotional intelligence, middle managers.

А.И. Нажимидин^{1*}, А.М. Тургумбаева²

¹Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Қазақстан, Алматы қ.

²Тұран университеті, Қазақстан, Алматы қ.

*e-mail: nazhimidin99@mail.ru

Банк секторының орта менеджерлерінің эмоционалды интеллектпен күйіп қалу синдромының қатынасы

Мақалада Al-Hilal банкінің орта менеджерлерінің мысалында банк секторында жұмыс істейтін орта буын менеджерлерінің күйіп қалу синдромы мен олардың өзара байланыс үшін эмоционалды интеллектінің зерттеу нәтижелері сипатталған. Қазір жұмыс берушілер өз қызметкерлерінің эмоционалды жағдайына, эмоционалды интеллектіне көбірек көңіл бөледі. Қазақстандық ұйымдарда енгізілген персоналмен мұқият жұмыс пен ұйымдастырушылық психологияның арқасында қызметкерлермен диагностика мен оқыту жұмыстары жүйелі түрде жүргізіліп отырады, бұл түзету мақсаттарын анықтауға мүмкіндігін береді. Күйіп қалу синдромы – қазіргі кездегі ең өзекті мәселелердің бірі. Күйіп қалу синдромы мен орта буын басшыларының эмоционалды құзыреттілігі арасындағы байланысты анықтау үшін келесі әдістер қолданылды: «Кәсіби (эмоционалды) күйіп қалу синдромы» Н. Водопьянова мен Е. Старченкова бейімделген К. Маслач пен С. Джексонның методикасы, «ЭМИн» методикасы (Д.В. Люсин). Қарым-қатынасты орнату үшін Пирсон корреляция коэффициентінің есебі қолданылды. Зерттеу үлгісіне Al-Hilal Bank-тің 27 мен 42 жас аралығындағы 20 орта деңгейдегі менеджерлері кірді. Жүргізілген зерттеу респонденттердің эмоционалды интеллектінің көрсеткіштері, қызметкерлердің сарқылуға бейімділігі (эмоционалды және кәсіби), сондай-ақ осы айналыстар арасындағы байланыс туралы жалпы қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Түйін сөздер: күйіп қалу синдромы, эмоционалды құзыреттілік, эмоционалды интеллект, орта менеджерлер.

Введение

На сегодняшний день довольно широко распространена такая тема исследований, как эмоциональное выгорание, и это неспроста: сейчас многие стали обращать больше внимания на социально-психологические факторы воздействия на развитие человечества.

Сейчас большое внимание казахстанских исследователей привлекает именно его экономическая ситуация: согласно данным за 2019 год, 4,8% трудоспособной части населения Республики считаются безработными (Комитет по статистике РК, 2019). Эти данные указывают на тенденцию к ужесточению конкуренции на казахстанском рынке труда, отчего возрастают и требования к конкурентоспособности казахстанских организаций.

Экономический спад, борьба за рабочие места и рост инфляции – эти условия лишь увеличивают шансы современного человека попасть в стрессовую ситуацию. Для того, чтобы совладать со стрессом, у человека, в первую очередь, должны быть для этого ресурсы – именно поэтому крайне важно наблюдать сотрудников организаций на факт эмоционального выгорания, ведь от этого зависит как их профессиональная успешность, так и личностное благополучие.

В своих исследованиях автор Н.Е Водопьянова указывает, что стрессоустойчивость формируется благодаря следующим ресурсам: «актуализированные потенциальные возможности человека в виде ментальных, волевых или физических действий, направленных на адаптацию к стрессогенной ситуации или на ее преобразование» (Водопьянова, Старченкова, 2008). Таким образом, можно утверждать, что существует множество ресурсов, способствующих преодолению стрессовых, напряжённых, эмоционально нагруженных ситуаций, однако наиболее важными их элементами являются осознанность личности, система её ценностей и мотивированность их направления, а также пути, которыми будет использована мотивация личностью в ходе её восстановления после стрессовой ситуации.

Синдром выгорания как психологический феномен получил широкое распространение с конца прошлого века, его изучали такие знаменитые отечественные и зарубежные исследователи как Н. Водопьянова, В. Лукьянова, Е. Старченкова, К. Маслач, Г. Фрейденберг и А.М. Пайнс. Ими была проведена большая работа по разработке теоретической базы проблемы синдрома выгорания, а также проведены немалочисленные эмпирические исследования.

В наше время установлено, что для синдрома выгорания характерны как эмоциональное,

так и мотивационное и физическое истощение, которые провоцируют изменения в поведении и привычках человека: возможно частое чувство усталости, нарушение сна, а также повышение подверженности соматическим заболеваниям и употреблению психоактивных веществ (Березин, 1988: 270). Феномен профессионального выгорания же ведёт к деформации личности профессионала в связи с приобретением профессиональным стрессом хронического характера (Бойко, 1999: 28).

В исследовательском мире широкое распространение и популярность получила модель профессионального выгорания, состоящая из трёх факторов. Она была разработана американским психологом К. Маслач, которая с коллегами определила, что эмоциональное выгорание формируется из эмоционального истощения, деперсонализации и редукации профессиональных обязанностей на рабочем месте (Лютцова-Робертс, 2007:307).

В рамках данной модели эмоциональное истощение есть состояние психического и/или физического утомления, усталости, эмоциональной опустошённости, что схоже с симптомами депрессии. Этому предшествуют эмоциональное перенасыщение в виду хронического воздействия стрессогенных условий, эмоциональные срывы, а затем и агрессивные реакции в виде вспышек гнева. Лишь после поведение сменяется на усталое, истощённое, потому как эмоциональный интерес к окружающей действительности теряется, а эмоциональные ресурсы истощены. Второй компонент модели К. Маслач и коллег – деперсонализация. Под этим термином обычно понимается обесценивание межличностных отношений, а также негативизм и циничность в отношении к другим людям и их переживаниям. Развитию деперсонализации сопутствуют негативные установки, в явном или скрытом виде, контакты приобретают всё более формальный характер и всё больше обезличиваются. Также деперсонализации характерны вспышки раздражения и тенденция к повышенной конфликтности, потеря чувств к близким, снижение уровня эмпатии, проявлений сочувствия и соучастия. Третий, последний компонент модели эмоционального выгорания по К. Маслач – это редукация личностных достижений. Она заключается в снижении профессиональной эффективности сотрудника. Это проявляется в ярком переживании собственной некомпетентности или профессиональной несостоятельности. Редукацию личностных достижений можно обнаружить по

негативизму в отношении к профессиональной деятельности, служебным обязанностям, возможностям, а также достоинствам. Вследствие этого значимость выполняемых профессиональных действий снижается.

Один из популярных российских исследователей В.В. Бойко провёл исследования профессионального выгорания и объяснил синдром эмоционального выгорания как механизм психологической защиты, который заключается в снижении энергетики эмоций, что приводит к полному или частичному их исключению в результате определённых психотравмирующих обстоятельств (воздействий).

Синдром эмоционального выгорания формируется под влиянием внешних и внутренних факторов. К внутренним факторам относятся:

- интенсивная интериоризация восприятия и переживаний;
- слабая мотивированность эмоциональной отдачи во время профессиональной деятельности;
- склонность к эмоциональной ригидности;
- нравственные дефекты (нарушения системы ценностей);
- дезорганизация личности.

К внешним факторам относятся:

- хроническое (постоянное) напряжение психоэмоциональной деятельности;
- дестабилизация организация деятельности;
- повышенная ответственность за исполнение операций и функций;
- неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности;
- трудный контингент общения в психологическом плане (Di Lorenzo, Rosaria, 2019:32).

Всё это образует неблагоприятные условия как для профессиональной деятельности, так и для личностного состояния. Синдром выгорания непосредственно связан с изменением текущего эмоционального состояния в виду изменения эмоциональных обстоятельств, а в нашем исследовании мы изучаем взаимосвязь эмоционального интеллекта и синдрома выгорания, потому как выгорание затрагивает, в первую очередь, эмоциональную сторону жизни человека, и оттого вопрос эмоциональной компетентности привлекает к себе особое внимание. Значимость данного исследования обусловлена его новизной и научным вкладом в расширение круга представлений об эмоциональном интеллекте менеджеров среднего звена в качестве той характеристики, что несёт в себе профессиональную ценность, потому как оказывает влияние

на профессиональные способности сотрудника и его соматическое и психологическое здоровье. При подтверждении наличия взаимосвязи между выгоранием менеджеров среднего звена и показателями их эмоционального интеллекта будет возможность расширить как диагностический материал для выявления группы риска и коррекционных мишеней на рабочем месте, так и теоретическую основу для последующих исследований на темы, касающиеся выгорания и эмоциональной компетентности.

Целью данного исследования является изучение взаимосвязи особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена, для чего необходимо было изучить особенности синдрома выгорания, эмоционального интеллекта, а также изучить их на предмет взаимосвязи.

Выдвинутая нами гипотеза: существует взаимосвязь как между общими показателями синдрома выгорания и уровнем эмоционального интеллекта, так и между отдельными компонентами ЭИ и частными показателями синдрома выгорания.

В качестве теоретико-методологической основы данной работы послужили труды таких казахстанских ученых, как С.М. Джакупов, А.Х. Аймаганбетова, Е.Б. Мусиенко, Р.Ш. Досымбекова, А.А. Толегенова, З.Б. Мадалиева, а также зарубежных ученых, как К. Маслач, В. Бойко, Н. Водопьянова, Дж. Мейер, П. Сэловей, Д. Карузо, Д. Гоулман и др.

В качестве испытуемых в исследовании приняли участие 20 сотрудников банка Al-Hilal, являющихся менеджерами среднего звена различных департаментов, к которым относятся Управляющий, Операционный, Финансовый, Риск-Менеджмент, IT, HR и другие. Из 20 опрошенных 12 женщин и 8 мужчин, чей возрастной диапазон ранжируется от 27 до 42 лет. У большинства исследуемых офисный тип работы (14 человек), у меньшего числа (5 человек) – смешанный, у 1 человека – полностью дистанционный.

Материалы и методы

Для решения поставленных задач нами были использованы психологические диагностические методики:

1. «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание» К. Маслач и С. Джексон в адаптации Н. Водопьяновой и Е. Старченковой

Данный опросник состоит из 22 утверждений, которые предлагаются испытуемому для

оценки частоты – насколько часто или редко по шкале от 1 до 6 он испытывает то или иное состояние или соглашается с утверждённым. Вопросы делятся на субшкалы, которых в данном опроснике три: Эмоциональное истощение, Деперсонализация (Цинизм) и Профессиональная успешность. Их совокупность позволяет определить Интегральный показатель выгорания, которому соответствуют определённые нормы и делят его на низкую, среднюю, высокую и крайне высокую степени. Тем выше степень выгорания, чем больше баллов по субшкалам Эмоциональное истощение и Деперсонализация (Цинизм) и чем меньше баллов по субшкале Профессиональная успешность.

2. «ЭМИн» Д.В. Люсина

Д.В. Люсин разработал собственную модель эмоционального интеллекта, где эмоциональный интеллект охарактеризовал как совокупность способностей понимания своих и чужих эмоций, а также управления как своими, так и чужими эмоциями [6]. Данная модель эмоционального интеллекта принципиально отличается от тех, что были разработаны до Д.В. Люсина: в отличие от других исследователей, автор берёт во внимание лишь те характеристики и факторы, которые напрямую оказывают то или иное влияние на особенности или течение развития эмоционального интеллекта, таким образом полностью исключая из представлений об эмоциональном интеллекте какие-либо личностные особенности. Однако в то же время эта модель противостоит и тем теориям, в которых эмоциональный интеллект характеризуется как черта. Д.В. Люсин строго установил, что эмоциональный интеллект возможно определить и измерить с помощью определённых опросников и, разделив на пять субшкал: Межличностный ЭИ, Внутриличностный ЭИ, Понимание эмоций, Управление эмоциями, Общий ЭИ.

3. Корреляционный анализ (Корреляция Пирсона)

Для этого исследования был выбран именно метод корреляции Пирсона, потому что данный статистический метод позволяет обнаружить путём вычислений наличие или отсутствие статистически значимой взаимосвязи между двумя массивами переменных, относящихся к одной выборке.

Обсуждения и результаты

Результаты проведённого теста по методике «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание» К. Маслач и С. Джексон в адаптации

Н. Водопьяновой и Е. Старченковой позволили разделить выборку респондентов на 4 группы в соответствии с интегральным показателем выгорания.

1 группа – низкий Интегральный показатель выгорания, 2 группа – средний Интегральный показатель выгорания, 3 группа – высокий Интегральный показатель выгорания, 4 группа – крайне высокий Интегральный показатель вы-

горания. Крайние группы (1 и 4) являются наиболее малочисленными: 2 человека в группе 1 и 3 человека в группе 4. Группы 2 и 3 значительно больше по численности. Среди респондентов со средним Интегральным показателем выгорания оказалось семеро, респондентов с высоким Интегральным показателем выгорания же оказалось 8 человек, делая группу 3 наиболее многочисленной среди всех представленных.

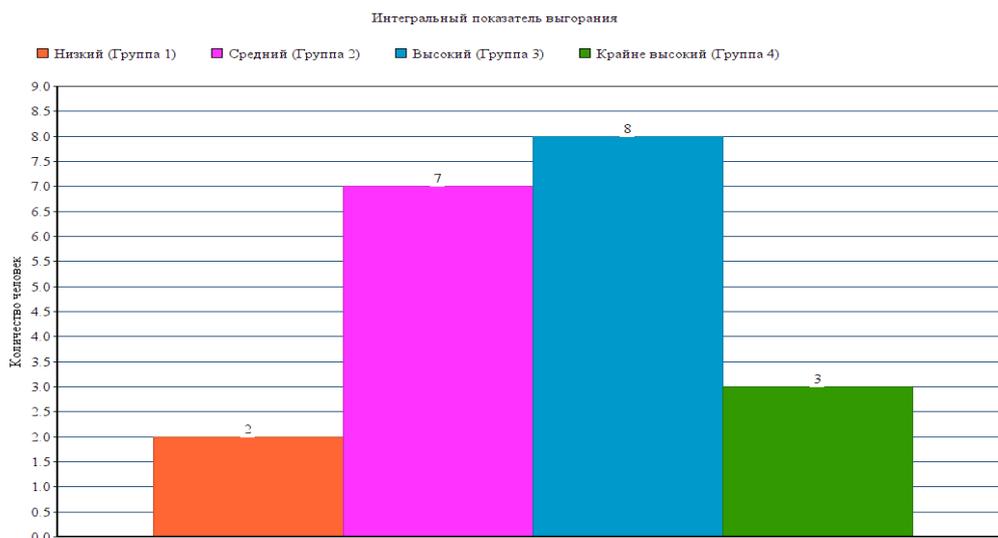


Рисунок 1 – Интегральный показатель выгорания «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание»

Теперь рассмотрим группы более подробно. В таблицах ниже представлены средние показатели субшкал согласно полученным результатам

в соответствии с принадлежностью к той или иной группе респондентов, а также показатели стандартного отклонения.

Таблица 1 – «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание», группа 1

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация (Цинизм)	Профессиональная успешность	Интегральный показатель
Среднее значение	8	1	27	4
Стандартное отклонение	1,4142	1,4142	5,6569	0

Данная группа характеризуется низкими показателями Деперсонализации и Эмоционального истощения, а также высокой Профессиональной успешностью. Стоит отметить, что у одного из двух этих респондентов субшкала Цинизма оказалась совершенно пустой: он не проявил ни одного признака Деперсонализации в данной методике.

Группа 2 демонстрирует показатели по шкалам Эмоционального истощения и Деперсонализации (Цинизма) значительно выше, в то время как Профессиональная успешность занижена по сравнению с результатами группы 1. Средний интегральный показатель, в свою очередь, отличается не на очень большое количество баллов, однако на значимое для интерпретации.

Таблица 2 – «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание», группа 2

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация (Цинизм)	Профессиональная успешность	Интегральный показатель
Среднее значение	11,7143	3,625	23,5	5,3333
Стандартное отклонение	6,1567	1,3452	1,988	0,4879

Таблица 3 – «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание», группа 3

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация (Цинизм)	Профессиональная успешность	Интегральный показатель
Среднее значение	15,625	7,625	21,375	7,75
Стандартное отклонение	3,6228	1,8468	2,5036	0,7071

По представленным результатам группы 3 можно заметить большую разницу в показателях всех субшкал, в том числе значительный скачок в показателях Деперсонализации (Цинизма) по

сравнению с предыдущими группами (1 и 2). При этом показатели Профессиональной успешности уменьшились, в то время как Эмоциональное истощение только повысились.

Таблица 4 – «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание», группа 4

	Эмоциональное истощение	Деперсонализация (Цинизм)	Профессиональная успешность	Интегральный показатель
Среднее значение	29,3333	11,6667	21,3333	11
Стандартное отклонение	7,0238	2,0817	1,5275	1,7321

По сравнению с предыдущими группами, группа 4 показывает наибольшие средние показатели Эмоционального истощения (разница в 21 единицу с группой 1) и Деперсонализации (Цинизма) (разница в 10 единиц с группой 1), а также разницу около 6 единиц Профессиональной успешности с группой 1, уменьшившись до 21,3333. Наименее значительным оказалось различие в показателях Профессиональной успешности, что говорит о том, что решающими факторами в Профессиональном (Эмоциональном) выгорании исследуемой выборки являются эмоциональные Эмоциональное истощение и Деперсонализация (Цинизм).

В целом высокие показатели по всем субшкалам данного опросника могут быть обоснованы несколькими возможными причинами:

Частая подверженность стрессу высокой интенсивности в связи со спецификой работы – в банковской среде, где сотрудники несут повы-

шенную ответственность за свою рабочую деятельность.

Состояние здоровья, находящееся под угрозой на момент тестирования. Беспокойство о здоровье может оказывать большое влияние на общее психологическое состояние человека и его благополучие.

Обратная корреляция с показателями эмоционального интеллекта, если это подтвердится в дальнейшем исследовании.

Что касается результатов опросника «ЭМИн» Д.В. Люсина, их представилось возможным разделить на пять групп в зависимости от категории показателей Общего Эмоционального Интеллекта. При этом наиболее многочисленной оказалась группа 3, состоящая из 8 респондентов со средним показателем Общего Эмоционального Интеллекта, а самой малочисленной – группа с очень высоким значением этой субшкалы, к ней относится лишь один респондент. Одинаковое

количество человек (4) оказалось в группах 1 и 4 – с очень низким и высоким уровнем Общего Эмоционального Интеллекта, в то время как носителей низкого Общего Эмоционального Интеллекта оказалось трое.

Рассмотрим результаты, полученные по методике «ЭМИн» Д.В. Люсина. Они разделены в соответствии с изображёнными выше группами, а полученные данные представлены в таблицах.

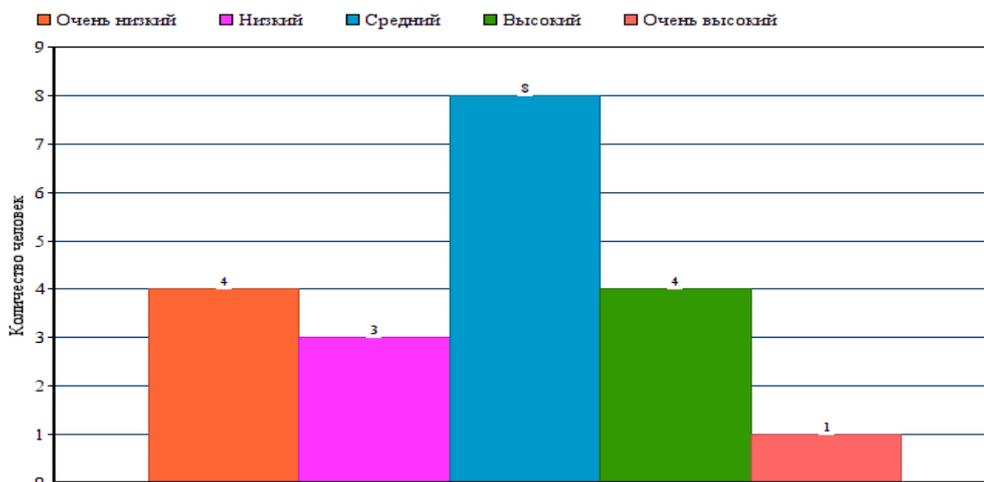


Рисунок 2 – Общий показатель эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина

Таблица 5 – «ЭМИн», группа 1

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий ЭИ
Среднее значение	30,25	34,75	30,5	37	65
Стандартное отклонение	7,5884	5,1235	7,3258	4,6904	8,7178

Данная группа характеризуется довольно низкими показателями всех субшкал, представленных в опроснике. Средние значения результатов группы 1 трактуются как очень низкие (Межличностный ЭИ, Понимание эмо-

ций и Общий ЭИ) и низкие (Внутриличностный ЭИ и Управление эмоциями), что говорит о недостаточном развитии компонентов эмоционального интеллекта у представителей этой группы.

Таблица 6 – «ЭМИн», группа 2

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий ЭИ
Среднее значение	34,3333	37,6667	35	40	73,6667
Стандартное отклонение	1,1547	2,3094	2,6458	2	1,5275

В группе 2 средние показатели Внутриличностного ЭИ, Понимания эмоций и Общего ЭИ относятся к низким, в то время как Межличностный

ЭИ в своём среднем значении остался в категории очень низких результатов, а Управление эмоциями, напротив, приобрело средний характер.

Таблица 7 – «ЭМИн», группа 3

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий ЭИ
Среднее значение	43,75	44,25	43,625	45,75	89,25
Стандартное отклонение	5,2304	1,669	2,2638	3,8822	1,7525

Данная группа демонстрирует средние значения по всем субшкалам без исключений, что позволяет отметить резкий скачок в показателях

Межличностного ЭИ, как и то, что Управление эмоциями изменилось лишь незначительно в своём среднем показателе – лишь на 5,75 единиц.

Таблица 8 – «ЭМИн», группа 4

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий ЭИ
Среднее значение	47	48,75	46	51	98,5
Стандартное отклонение	3,3665	1,5	1,4142	3,1623	3,6968

Для результатов группы 4 характерны высокие показатели по всем характеристикам за исключением Понимания эмоций – средний по-

казатель этой шкалы остался на среднем уровне, что говорит о слабой развитости понимания эмоций и их осознания у испытуемых.

Таблица 9 – «ЭМИн», группа 5

	Межличностный ЭИ	Внутриличностный ЭИ	Понимание эмоций	Управление эмоциями	Общий ЭИ
Значения	50	61	58	58	116

Последняя выделенная группа – 5 – является условной, так как к категории очень высоких результатов представилось возможным отнести лишь одного респондента. Он также был выделен в отдельную группу, потому что его результаты значительно отличаются от предыдущих: показатели по Внутриличностному ЭИ, Общему ЭИ, Пониманию эмоций и Управлению эмоциями относятся к очень высоким, и лишь Межличностный ЭИ характеризуется высоким показателем.

В целом, ясно прослеживается тенденция увеличения показателей отдельных субшкал при увеличении показателя Общего ЭИ и уменьшения при его уменьшении. Наименьшие баллы респонденты получали в таких субшкалах, как Межличностный ЭИ и Понимание эмоций. Это позволяет сделать следующий вывод: несмотря на способность управлять эмоциями или их скрывать, низкий эмоциональный интеллект

ярко выражается в том, как люди строят взаимоотношения, а также распознают эмоции – как свои, так и чужие. В то же время, наибольшие показатели проявились в субшкалах Межличностный ЭИ и Управление эмоциями, что позволяет предполагать к развитой способности респондентов влиять как на своё, так и на чужое эмоциональное состояние.

Средние результаты по данному опроснику можно объяснить тем, что большинство менеджеров, принявших участие в исследовании, работают в Операционном департаменте, что предполагает больше работы с операциями, чем с людьми – это можно отнести к специфике их рабочей деятельности. Другой причиной полученных в «ЭМИн» результатов может быть средний уровень развития эмоциональной грамотности.

После получения результатов психологических методик «Профессиональное (Эмоциональное) выгорание» и «ЭМИн» в ходе исследования

были произведены расчёты корреляции (корреляционный анализ по Пирсону) с целью обнаружить взаимосвязь между исследуемыми переменными. Данные представлены в виде графика:

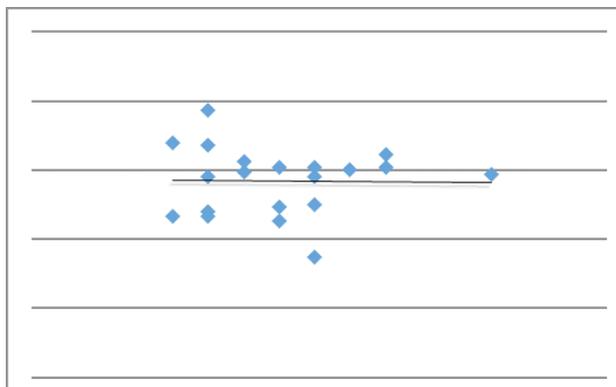


Рисунок 3 – Корреляция показателей выгорания и ЭИ

Результаты расчётов установили, что коэффициент корреляции равен $-0,0216$ при критическом значении $0,43$ со значимостью $p=0,05$. Данный показатель, математически, указывает на наличие очень слабой обратной связи между показателями выгорания и эмоционального интеллекта. Это говорит о возможности того, что, чем выше показатель эмоционального интеллекта, тем менее вероятным становится пребывание в состоянии выгорания. Графически можно заметить данную слабую корреляцию между изученными показателями и её отрицательный характер по проведённой линии линейного тренда.

Несмотря на слабость обнаруженной корреляции, её наличие уже позволяет говорить о взаимосвязи между исследуемыми переменными. Тем не менее, статистически значимой корреляции между какими-либо отдельными субшкалами изученных опросников обнаружено не было.

Итак, в ходе исследования было выявлено, что представители выборки действительно обладают различными показателями эмоционального интеллекта, причём внимания стоит тот факт, что по большей части средние показатели находятся на невысоких уровнях. Также респонденты обладают различной степенью подверженности синдрому выгорания, что позволило разделить их на несколько условных групп в зависимости от уровня данных показателей. В ходе анализа полученных результатов была установлена очень слабая обратная корреляция, что свидетельствует о возможности взаимосвязи между особенностями эмоционального интеллекта и синдрома выгорания.

Заключение

Нами было проведено исследование, включающее в себя анализ теоретического материала, а также эмпирическое исследование, состоящее из двух опросников и корреляционного анализа изученных переменных.

В результате исследования мы пришли к следующему:

- На сегодняшний момент менеджеры среднего звена в преобладании имеют высокую степень подверженности состоянию выгорания, в основном за счёт высоких показателей субшкалы Деперсонализации (Цинизма) и низких показателей субшкалы Профессиональная успешность.

- Также в большинстве своём представители изученной выборки являются носителями средних показателей эмоционального интеллекта. Наиболее высокими оказались показатели субшкал Управление эмоциями и Межличностный ЭИ, что может свидетельствовать о развитой у менеджеров среднего звена способности управлять чужими эмоциями и влиять на других людей эмоционально, однако без полного понимания эмоций, что может привести к неэффективности результатов.

- Полученные по двум психологическим методикам результаты могут быть связаны со спецификой работы исследованной выборки, а именно с тем, что её представители работают в банковской сфере. Это можно связать с повышением количества факторов стресса во время работы в банковской среде: здесь каждый сотрудник несёт особую, повышенную ответственность, что само по себе является большим стрессогенным условием.

- Высокий уровень выгорания на сегодняшний день может быть связан и с эпидемиологической обстановкой. Большинство членов выборки (14 человек) работает в офисном режиме, один из испытуемых – на дистанционном, а оставшиеся пятеро работают в смешанном режиме, что повышает риск заболеваемости у 19 из 20 испытуемых.

- Результаты корреляционного анализа показали о наличии очень слабой отрицательной связи между показателями выгорания и эмоционального интеллекта. Значит, есть вероятность того, что человек с более развитой эмоциональной грамотностью и эмоциональной компетентностью, а следовательно, с высокими показателями эмоционального интеллекта, меньше под-

вержен риску выгорания на работе и, наоборот, человек эмоционально неграмотный больше подвержен риску выгорания.

Таким образом, выдвинутая гипотеза о существовании взаимосвязи между показателями эмоционального интеллекта и показателями выгорания менеджеров среднего звена в банковской сфере оказалась подтвержденной. Также следует отметить, что все перечисленные выше предположения легли в основу дальнейшего исследования на эту тему с целью подтвердить или опровергнуть гипотезы, обнаруженные в течение этого исследования. Для достижения этой

цели последующее исследование будет более глубоким и полным, в частности, будет включать в себя более широкий круг респондентов и их число.

В качестве рекомендаций исследованной выборке предлагается развивать эмоциональную компетентность для повышения эмоциональной грамотности. В связи с преобладанием высокой степени риска выгорания выборке рекомендуется комплекс мер по его предупреждению или коррекции: налаженный режим труда и отдыха, коррекционная работа над мотивационной, а также ценностной ориентацией.

Литература

- Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. – СПб.: Речь, 2004. – 271 с.
- Березин Ф.Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. – Л.: Наука, 1988. – 270 с.
- Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. – СПб.: Сударыня, 1999. – 28с.
- Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – Питер, 2008.
- Кабакова М.П., Садвакасова З.М. Горишь на работе? Психологическая помощь при эмоциональном выгорании: уч.-метод. пособие. – Алматы: Қазақ университеті, 2017. – 92 с.
- Люсин Д.В., Марютина О.О., Степанова А.С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями – эмпирический анализ // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / под ред. Д. В.Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2011. – С. 129-140.
- Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с.
- Министерство национальной экономики Республики Казахстан, Комитет по статистике.
- Denning Max et al. Determinants of burnout and other aspects of psychological well-being in healthcare workers during the Covid-19 pandemic: A multinational cross-sectional study // PloS one. – 2021. – Vol. 16.
- Di Lorenzo Rosaria et al. Emotional intelligence, empathy and alexithymia: a cross-sectional survey on emotional competence in a group of nursing students // Acta bio-medica: Atenei Parmensis. – 2019. – Vol. 90. – No4(S). – P. 32-43.
- Fetzer T. R., Witte M., Hensel L., Jachimowicz J., Haushofer J., Ivchenko A., Yoeli E. Global behaviors and perceptions at the onset of the COVID-19 pandemic // Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research. – 2020. – No 27082. DOI:10.3386/w27082.
- Klaver M. et al. Exposure to challenging behaviours and burnout symptoms among care staff: the role of psychological resources // Journal of intellectual disability research: JIDR. – 2021. – Vol. 65. – № 2. – P 173-185.
- McCormack H. M., MacIntyre T. E., O’Shea D., Herring M. P., & Campbell M. J. Prevalence and Cause(s) of Burnout Among Applied Psychologists: A Systematic Review. – 2018.
- van Dijk D. M., van Rhenen W., Murre J., & Verwijk E. Cognitive functioning, sleep quality, and work performance in non-clinical burnout: The role of working memory // PloS one. – 2020. – №15(4)
- Wu G., Hu Z., & Zheng J. Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling // International journal of environmental research and public health. – 2019. – Vol. 16. – №13. – 2394.
- Yao Yongcheng et al. General self-efficacy modifies the effect of stress on burnout in nurses with different personality types // BMC health services research. – 2018 – Vol. 18. – № 1. – P 667.
- Yusoff M., Hadie S., & Yasin M. The roles of emotional intelligence, neuroticism, and academic stress on the relationship between psychological distress and burnout in medical students // BMC medical education. – 2021. – №21(1). – P. 293.

References

- Beznosov S.P. (2004) Professionalnaya deformatsiya lichnosti [Professional personality deformation]. SPb.: Rech, 271 p.
- Berezin F.B. (1988) Psikhicheskaya i psikhofiziologicheskaya adaptatsiya cheloveka [Mental and psychophysiological adaptation of a person]. L.: Nauka, 270 p.
- Bojko V.V. (1999) Sindrom «e`mocziional`nogo vy`goraniya» v professional`nom obshhenii [Burnout syndrome in professional communication]. SPb.: Sudary`nya, 28 p.
- Vodopyanova N.E., Starchenkova E.S. (2008) Sindrom vygoraniya: diagnostika i profilaktika [Burnout syndrome: diagnosis and prevention]. SPb.:Piter.
- Kabakova M.P., Sadvakasova Z.M.(2017) Gorish` na rabote? Psikhologicheskaya pomoshh` pri emocionalnom vygoranii: uch. metod.posobie [Are you on fire at work? Psychological help with emotional burnout: teaching method]. Almaty: Қазақ университеті, 92 p.

Lyusin D.V., Maryutina O.O., Stepanova A.S. (2011) *Struktura emocionalnogo intellekta i svyaz ego komponentov s individualnymi osobennostyami – empiricheskij analiz* [The structure of emotional intelligence and the relationship of its components with individual characteristics – empirical analysis] *Sotsialnyj intellekt: Teoriya, izmerenie, issledovaniya / pod red. D.V.Lyusina, D.V.Ushakova. M.: Institut psikhologii RAN*, pp. 129-140.

Lyutova-Roberts E.K. (2007) *Trening nachinayushhego konsultanta: vedenie doveritelnoj besedy* [Training of a novice consultant: conducting a confidential conversation]. SPb.: Rech, 307 p.

Ministerstvo nacionalnoj ekonomiki Respubliki Kazakhstan, Komitet po statistike [Ministry of National Economy of the Republic of Kazakhstan, Committee on Statistics].

Denning Max et al. (2021) Determinants of burnout and other aspects of psychological well-being in healthcare workers during the Covid-19 pandemic: A multinational cross-sectional study. *PloS one*, 16.

Di Lorenzo Rosaria et al. (2019) Emotional intelligence, empathy and alexithymia: a cross-sectional survey on emotional competence in a group of nursing students. *Acta bio-medica : Atenei Parmensis*, vol. 90, no 4(S), pp. 32-43.

Fetzer T. R., Witte M., Hensel L., Jachimowicz J., Haushofer J., Ivchenko A., Yoeli E. (2020) Global behaviors and perceptions at the onset of the COVID-19 pandemic. Cambridge, MA: National Bureau of Economic Research, no 27082. DOI:10.3386/w27082.

Klaver M. et al. Exposure to challenging behaviours and burnout symptoms among care staff: the role of psychological resources (2021). *Journal of intellectual disability research: JIDR*, vol. 65, no 2, pp. 173-185.

McCormack H. M., MacIntyre T. E., O’Shea D., Herring M. P., & Campbell M. J. (2018) Prevalence and Cause(s) of Burnout Among Applied Psychologists: A Systematic Review.

van Dijk D. M., van Rhenen W., Murre J., & Verwijk E. (2020) Cognitive functioning, sleep quality, and work performance in non-clinical burnout: The role of working memory. *PloS one*, 2020, no15(4).

Wu G., Hu Z., & Zheng J. (2019) Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *International journal of environmental research and public health*, vol. 16, no13, pp. 2394.

Yao Yongcheng et al. (2018) General self-efficacy modifies the effect of stress on burnout in nurses with different personality types. *BMC health services research*, vol. 18, no 1, pp 667.

Yusoff M., Hadie S., & Yasin M. (2021) The roles of emotional intelligence, neuroticism, and academic stress on the relationship between psychological distress and burnout in medical students. *BMC medical education*, no 21(1), pp. 293.