

Взаимосвязь особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена в банковской сфере

Научный руководитель – Аймаганбетова Ольга Хабижановна

Нажмидин Аминат Ибрагимқызы

Студент (магистр)

Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Факультет философии и политологии, Алматы, Казахстан

E-mail: nazhimidin99@mail.ru

Современная ситуация такова, что в мире все большее внимание уделяется именно человеческому ресурсу в развитии экономики. Сегодня профессионал в силу больших нагрузок и высоких требований организации может испытывать сильный стресс, что может привести к синдрому выгорания на рабочем месте. В связи с этим тема сохранения профессионального и личностного здоровья у работников становится все более актуальной. Многие исследователи отмечают, что понижение уровня выгорания необходимо для поддержания эмоционального и физического здоровья работников, а также для повышения продуктивности его работы [2],[4], [5], [8], [10]. Американские психологи Дж. Мейер, Д. Карузо и П. Сэловей [1] сформулировали положение о том, что эмоциональный интеллект может быть рассмотрен как значимый личностный ресурс, развитие которого может обеспечить оптимальное функционирование личности, а также снижение риска проявления различных форм социальной дезадаптации. Описанное положение подтверждается данными других исследований в данной области. Дж. Лёвенштейн и Дж.С. Лернер [9], анализируя работу специалистов в организации, также пришли к выводу о том, что сотрудники с высоким уровнем эмоционального интеллекта проявляют большую адаптивность и гибкость на рабочем месте, что позволяет им разумнее использовать свои эмоциональные ресурсы и получить социальную поддержку во взаимодействии с другими людьми. В работе Вонг К.С. и Ло К.С. [13] по данной теме указано, что работники с высоким коэффициентом эмоционального интеллекта способны достичь желаемого путем усиления/ослабления и продления/сокращения протекающих эмоциональных переживаний, что влияет на уменьшение чувства выгорания сотрудников в организации. В других исследованиях было продемонстрировано, что ЭИ относится к числу важных факторов личного успеха и производительности всей организации в целом. Данный факт связан с тем, что эффективная саморегуляция эмоций помогает работникам продлевать «положительный аффект» [6] и сдерживать «отрицательный» [3]. Согласно данным, полученным в исследованиях Сингх М. и Вудс С. [11], лица с высокими показателями эмоционального интеллекта меньше подвержены стрессу в профессиональной деятельности, в большей степени удовлетворены и лояльны к своей работе. Рассматривая исследования, связанные с темой эмоционального интеллекта и синдрома выгорания, мы выявили, что профессиональное и эмоциональное выгорание было в большей степени изучено у представителей бюджетной отрасли экономики (учителей, работников медицинской сферы и правоохранительных органов [7], [12]). Однако, стрессу и в дальнейшем выгоранию на рабочем месте подвержены и люди других сфер экономики, в том числе и банковские работники. Описанная категория населения сейчас является одной из наиболее подверженных синдрому выгорания, связанного с высоким уровнем ответственности служащих банка, взаимодействием с клиентами, частыми изменениями и т.д.

В связи с этим целью нашей работы является изучение взаимосвязи особенностей эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров среднего звена. В рамках нашего исследования мы предполагаем, что существует взаимосвязь как между общими показателями синдрома выгорания и уровнем эмоционального интеллекта, так и между отдельными компонентами ЭИ и частными показателями синдрома выгорания; кроме того, отдельные характеристики эмоционального интеллекта могут выступать как превентивные факторы и предикторы проявления синдрома выгорания у менеджеров среднего звена в банковской сфере.

Методы исследования: Психодиагностические методы: опросник «ЭМИн» Д.В. Любина, Диагностика профессионального «выгорания» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой); «Эмоциональное выгорание» (Бойко), оценка диагностики эмоционального интеллекта МЭИ (Манойлова).

Источники и литература

- 1) Сергиенко Е.А. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо "Эмоциональный интеллект" (MSCEITv. 2.0. -М.: Изд-во «Институт психологии РАН». 2010. с.176.
- 2) Bar-On R., Parker J. D. The Handbook of Emotional Intelligence: Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace. - 1st Edn San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2010.
- 3) Cheung T., So K. The Effect of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence on Work-Family Interference // Canadian Journal of Behavioural Science. 2012. p.50-58.
- 4) Durán A., Extremera N., Rey L. Self-reported emotional intelligence, burnout and engagement among staff in services for people with intellectual disabilities // Psychol. Rep. 2004. p.386-390.
- 5) Huang X., Chan S. C. H., Lam W., Nan. X. The joint effect of leader-member exchange and emotional intelligence on burnout and work performance in call centers in China // The International Journal of Human Resource Management. 2010.
- 6) Joseph D. L., Newman D. A. Emotional intelligence: An integrative meta-analysis and cascading model // Journal of Applied Psychology. 2010. p.54-78.
- 7) Kaur D., Sambasivan M., Kumar N. Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: a cross-sectional study // Clin Nurs. 2013.
- 8) Leiter M.P. Coping patterns as predictors of burnout // Journal of Organisational Behaviour. 1991. p.123-144.
- 9) Loewenstein G., Lerner J. S. The role of affect in decision making. // Handb. Affect. Sci. 2003. p.619.
- 10) Maslach, C. Job burnout: New directions in research and intervention. Current Directions // Psychological Science. 2003. p.189-192.
- 11) Singh M., Woods S. A. Predicting general well being from emotional intelligence and three broad personality traits // Journal of Applied Social Psychology. 2008. p.635-646.
- 12) Swami M.K., Marthur D.M., Pushp B.K. Emotional intelligence, perceived stress and burnout among resident doctors: An assessment of the relationship // National Medical Journal of India. 2013. p.210-213.
- 13) Wong C.S., Law K. S. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study // Leadersh/Q. 2002. p.243-274.