

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА

ГОРОБЕЦЬ ВІТА АНАТОЛІЇВНА

Допускається до захисту:  
В.о. завідувача кафедри психології,  
д-р екон. наук, доцент.ю професор  
\_\_\_\_\_ В.А. Оверчук  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2021р.

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ**

Спеціальність 053 Психологія

Магістерська робота

Науковий керівник:

Ю.В. Кушнір,

доцент кафедри психології

к. пед.н., доцент

Оцінка: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(бали/за шкалою ЄКТС/за національною  
шкалою)

Голова ЕК: \_\_\_\_\_  
(підпис)

Вінниця 2021

## АНОТАЦІЯ

**Горобець В. А.** Психологічні особливості емоційного вигорання працівників банківської сфери. Спеціальність 053 «Психологія», освітня програма «Психологічна реабілітація». Донецький національний університет імені Василя Стуса, Вінниця, 2021.

Основною метою магістерської роботи стало вивчення особливостей вигорання працівників банківської сфери з метою профілактики та корекції ускладнених станів. В теоретичній частині проаналізовані існуючі підходи до даної проблеми, розглянуті особливості синдрому емоційного вигорання і його чинників у психологічній науці; розглянуто особливості роботи в банківській сфері.

У дослідницькій частині роботи визначено психологічні особливості прояву емоційного вигорання та його причин у працівників банківської сфери. Було проведено емпіричне дослідження щодо встановлення залежності емоційного вигорання від індивідуальних особливостей, ставлення до життя, роботи, сімейного положення. Здійснено обробку та аналіз результатів дослідження, систематизовані результати емпіричного дослідження, сформульовано загальні висновки щодо дослідження та проведено заходи психопрофілактики емоційного вигорання.

**Ключові слова:** синдром емоційного вигорання, профілактична робота, банківський працівник.

133 с., 13 табл., 51 дж.

Gorobets V. Specialty 053 «Psychology», coverage of the program «Psychological rehabilitation». Donetsk National University named after Vasyl Stus, Vinnytsia, 2021.

The main purpose of the master's work was to study and study the features of burnout of banking workers in order to prevent and correct complex conditions. In the theoretical part the existing approaches to the given problem are opened,

features of a syndrome of emotional burnout and what factors in psychological science are considered; features of work in the banking sphere are considered.

The research part of the work identifies the psychological features of the manifestation of emotional burnout and its causes in employees of the banking sector, the study of interpersonal relationships in the team, as determinants of professional stress of employees. A theoretical analysis of the problem of emotional syndrome depending on the individual characteristics of conditions and attitudes to life, work; marital status. The results of the research were processed and analyzed, the results of the empirical research were systematized, the general conclusions about the research were formulated and the measures of psychoprophylaxis of emotional burnout in the bank were carried out.

Key words: burnout, occupational burnout emotional burnout syndrome, preventive work, bank.

133 p., table 13. Bibliography: 51 items.



## ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.....	10
1.1 Психологічний синдром емоційного вигорання як соціальна та особистісна проблема.....	10
1.2 Особливості роботи в банківській сфері та її вплив на особистість працівника.....	18
1.3 Специфіка емоційного вигорання працівників банківської сфери.....	26
Висновок до розділу 1.....	33
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.....	34
2.1 Обґрунтування методів та методик дослідження.....	34
2.2 Опис вибірки та етапів дослідження.....	47
Висновок до розділу 2.....	52
РОЗДІЛ 3 РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ .....	54
3.1 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження.....	54
3.2 Особливості організації профілактичної роботи емоційного вигорання працівників.....	71
Висновок до розділу 3.....	75
ВИСНОВКИ.....	77

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	.79
ДОДАТКИ.....	.84



## ВСТУП

**Актуальність роботи.** 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.

Сьогодні питання емоційного вигорання набуває актуальності через економічні негаразди, війни, недовіру до влади, зростаюче безробіття, стреси на роботі – все це впливає на фізичний та психічний стан, що призводить до хронічної втоми, розчарування, невдоволення та відсторонення працівників від ефективного виконання своїх обов'язків. Найбільш схильними до емоційного вигорання є представники типу професій «людина-людина». Емоційне вигорання лікарів, вчителів та топ-менеджерів досліджується на науковому рівні, але щодо вивчення особливостей емоційного вигорання працівників банківської сфери досліджень не так багато.

Саме тому, важливо вивчати та досліджувати особливості емоційного вигорання працівників банківської сфери з метою профілактики та корекції ускладнених станів. Означена проблема зумовила вибір теми магістерської роботи «Психологічні особливості емоційного вигорання працівників банківської сфери».

Істотне значення в контексті проблеми мають роботи вітчизняних і зарубіжних фахівців, що представляють системно-структурний підхід в психології, загальнотеоретичні та експериментальні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання в вітчизняній психології (В. Бойко, Н. Водоп'янова, О. Старченкова, Т. Колтунович, О. Рукавішніков) та зарубіжній психології (Г. Фрейденбейгер, К. Маслач, С. Джексон,



В. Шауфелі, Даліп Сінгх, С. Кахілл). Проблема професійного розвитку людини розкривалась в роботах як вітчизняних (Ю. Забродін, О. Конопкін, А. Маркова, Л. Мітіна, Ю. Поваренко та ін), так і закордонних (Є. Бордін, Г. Мюнстербергер, Ф. Парсонсон, Г. Рис, Д. Сьюпер, Д. Тидеман, Х. Томе, Д. Холланд) психологів.

**Об'єкт дослідження** – феномен емоційного вигорання.

**Предмет дослідження** – особливості емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості прояву емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

**Гіпотеза дослідження** полягає у припущінні про те, що рівень емоційного вигорання працівників банківської сфери залежить від індивідуальних особливостей, ставлення до життя, роботи, сімейного стану.

Відповідно до поставленої мети визначено **завдання дослідження:**

1. Охарактеризувати синдром емоційного вигорання як психологічну проблему.
2. З'ясувати особливості роботи в банківській сфері та визначити специфіку емоційного вигорання банківських працівників.
3. Обґрунтування методів дослідження, опис вибірки та етапів дослідження.
4. Проаналізувати та інтерпретувати результати емпіричного дослідження.
5. Визначити особливості організації профілактичної роботи емоційного вигорання працівників.

**Методи дослідження.** Для розв'язання поставлених завдань та перевірки гіпотези були використані методи теоретичного та емпіричного дослідження: теоретичний аналіз літератури з теми дослідження, анкетування, психологічне тестування з використанням психодіагностичних методик, які дозволяють визначити: наявність синдрому емоційного

вигорання, особистісних особливостей співробітників АБ «УКРГАЗБАНК», індексу життєвої задоволеності та інтегральної задоволеності працею.

Для проведення дослідження були використані такі психодіагностичні методики: методика діагностики рівня емоційного вигорання (Бойко В.), тест смисложиттєвих орієнтацій (Д. Леонтьєв), тест «Індекс життєвої задоволеності», адаптація Н. Паніної, тест «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н., Козлов В., Мануйлов Г.).

**Наукова новизна дослідження** полягає в отриманні нових даних та уточненні вже наявних результатів щодо психологічних особливостей емоційного вигорання працівників банківської сфери. В роботі здобуло подальший розвиток вивчення взаємозв'язку індивідуальних особливостей, ставлення до життя, роботи; сімейного стану з виникненням емоційного вигорання у працівників сучасного державного банку.

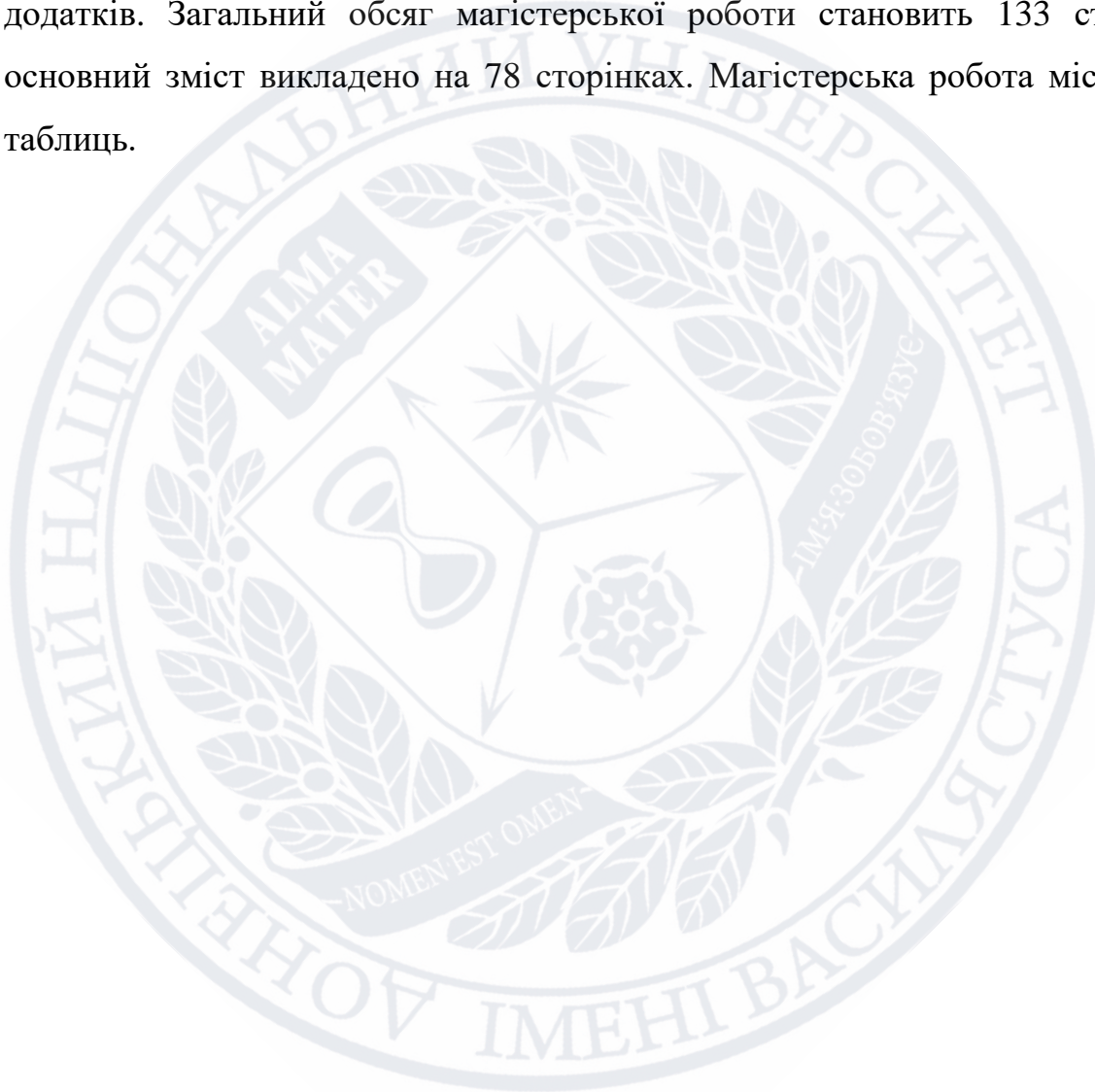
**Практичне значення отриманих результатів** має досить широкий діапазон свого застосування. Результати емпіричного дослідження можуть бути застосовані в процесі організації діяльності банківських установ та аналогічних підприємств. Також, можуть бути використані у навчальному процесі – при викладанні психологічних та педагогічних дисциплін. Узагальнення та висновки можуть використовуватися практичними психологами в процесі підготовки та підвищення кваліфікації фахівців.

**Апробація результатів дослідження** здійснювалась шляхом публікацій основних положень магістерської роботи у вигляді друкованих тез на Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми освіти і науки: досвід та сучасні технології», 21 травня 2020р., м. Вінниця, з темою «Психологічні особливості емоційного вигорання працівників банківської сфери», а також результати дослідження було оприлюднено у Віснику студентського наукового товариства Донецького національного університету імені Василя Стуса, Випуск 13 (2021), Том 2, з темою «Профілактика емоційного вигорання банківських працівників», 2021р.



Результати магістерської роботи підтверджено довідкою про впровадження результатів наукового дослідження в діяльність АБ «УКРГАЗБАНК».

**Структура роботи.** Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел, який складається з 51 найменування та додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить 133 сторінок, основний зміст викладено на 78 сторінках. Магістерська робота містить 13 таблиць.



## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

#### 1.1 Психологічний синдром емоційного вигорання як соціальна та особистісна проблема

В останні чотири десятиріччя у світовій науковій літературі жваво обговорюється проблема так званих burnout diseases - вигорання на робочому місці, які охоплюють психологічні, психічні та фізичні розлади, пов'язані з впливом факторів виробничого середовища сучасного урбанізованого суспільства

Всесвітня організація охорони здоров'я назвала професійне вигорання хворобою XXI століття, тому що цей вид спостерігається в будь-якій професії світу досягаючи розмірів глобальної епідемії. Варто наголосити, що він, навіть, був включений до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10), у класифікаційну рубрику «Проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень, труднощами управління власним життям», під номером Z 73.0 [49].

Експерти зазначають, що людина, уражена синдромом, відчуває стійке небажання йти на роботу, що супроводжується депресією, порушенням сну, пам'яті та уваги, зниженням активності, втратою інтересу до повсякденної діяльності, відчуттям її безглуздя, бажанням уникнути виконання своїх обов'язків. Знижується інтерес не тільки до професії, але і до самого життя в цілому.

За даними Американського інституту стресу, робочий стрес і наступне вигорання призводять до таких негативних явищ, як плинність кадрів, абсентеїзм, зниження продуктивності [8]. Підтвердження цього наводить дослідник В.Є. Орел, який стверджує: «Існують дані, що професіонали з вираженими ознаками вигорання настільки знижують ефективність своєї діяльності, що це впливає на втрати до 50% свого заробітку» [23].

Під терміном «вигорання» розуміється явище, що характеризується стійкістю, наростанням негативних емоцій і, перш за все, емоційного виснаження, а також появою у людини дисфункціональних установок щодо своєї роботи, втратою мотивації. Основними симптомами цього негативного феномена прийнято вважати емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень (відчуття своєї неуспішності). Як науковий феномен синдром вигорання почали досліджувати з 60-70-х рр. XX століття. Сам термін "burnout", який можна перекласти на українську мову як «емоційне» або «психічне вигорання», з'явився завдяки американському психіатру Х. Фрейденбергеру, який докладно описав цей феномен у своїй статті "Staff burnout" («Вигорання персоналу») [41].

Під емоційним вигоранням автор розумів стан психічно здорових людей, які знаходяться в тісному, інтенсивному спілкуванні з пацієнтами / клієнтами, тобто з об'єктами своєї праці, при наданні професійної допомоги в умовах насиченої емоційної атмосфери [32].

Синдром вигорання вивчали багато зарубіжних вчених та дослідників, серед яких найбільш відомі К. Масlach і С. Джексон, К. Чернісс, А. Пайнз, Е. Арансон, А. Ленглі. У вітчизняній науці психологи почали вивчати феномен вигорання в останньому десятилітті XX століття. Серед вітчизняних дослідників, які займалися вивченням даного феномена слід зазначити В.В. Бойко, В.Е. Орла, Е. С. Страченкову, Н.Е. Водоп'янову, Н. В. Гришину, Т. І. Ронгінську та ін.

Після ретельного аналізу існуючої в даний час наукової літератури, яка дозволяє зрозуміти і розкрити суть явища вигорання, можна сказати, що в зарубіжній науці існує два основних підходи до визначення вигорання і виділенню його симптомів: результативний і процесуальний [23]. Згідно результативному підходу, вигорання - це деяка закінчена структура, що має на увазі сукупність певних, конкретних елементів. Інший же підхід зосереджений на процесуальній стороні феномена, тобто визначає вигорання як деякий процес, який складається з певної кількості стадій або фаз.



Ідея поетапного формування феномену простежується також в декількох підходах, наприклад, в трьохстадіальна модель К.Чернісс (Cherniss), шестифазна концепція М. Буріша (Burisch), а також концепція Б. Перлман і Е. Хартмана (Perlman, Hartman), що розглядали вигорання в тісному зв'язку зі стресом і стадіями його настання [35].

Як альтернатива мультифакторного підходу до вивчення структури вигорання існують однофакторні моделі, найяскравішим прикладом яких можна назвати модель А. Пайнз і Е. Аронсона (Pines, Aronson). Ці автори розглядають феномен вигорання так: «Стан фізичного, психічного і емоційного виснаження, викликаний тривалим включенням в ситуацію, яка пред'являє високі вимоги до емоційної сфери» [23].

Під фізичним виснаженням тут А. Пайнз і Е. Аронсон розуміють низький енергетичний тонус, слабкість, постійну втому, а також фізичний і психосоматичний дискомфорт. Резюмуючи матеріал, можна зробити висновок про те, що два, на перший погляд, абсолютно протилежні підходи на феномен вигорання фокусують увагу на різні сторони явища: результативну і процесуальну.

З 1990-х рр. минулого століття феномен вигорання став предметом самостійного вивчення для вітчизняної науки, також варто відзначити, що дослідження даної наукової проблеми набули поширення як в Україні, так і в країнах, що входили раніше до складу Радянського Союзу – Росії, Білорусії. У зв'язку з цим в 1990-2000 рр. проводилися різні емпіричні дослідження різних авторів, таких як Н. Е. Водоп'янова, Е. С. Старченкова, А. К. Маркова, М. В. Борисова та ін.

Бойко В.В. розглядав одним з перших вітчизняних дослідників феномен вигорання, як варіант психологічного захисту особистості. Він полягає в частковій або абсолютній відмові від прояву емоційних реакцій в травматичних умовах [3]. Науковець відносить синдром до форм професійної деформації особистості. Також, Бойко В.В. розглядає його як стереотипне з боку емоцій сприйняття навколишньої дійсності, що утворюється у

професіонала в залежності від сукупності зовнішніх і внутрішніх факторів [3].

Вважаючи вигорання динамічним процесом і розділяючи таким чином переконання закордонних прихильників процесуального підходу, В.Бойко [3] виокремлює в розвитку синдрому фази, кожна з яких містить в собі кілька симптомів: 1. фаза напруги; 2. фаза резистенції; 3. фаза виснаження.

На думку В.Бойко, в явищі вигорання негативна сторона синдрому проявляється в його наслідках, які впливають на виконання працівником своїх посадових обов'язків, а також на відносини з колегами та іншими людьми [3].

Особливий інтерес і цінність для вивчення феномена вигорання становлять праці В.Е. Орла, який займався як теоретичним, так і експериментальним аналізом феномену вигорання [23]. У проведеному ним дослідженні отримала емпіричне підтвердження гіпотеза Д. Ф. Гілеспі (Gillespie), на яку посилається В.Е. Орел, про відмінності протікання вигорання: існує «пасивний» тип протікання, який характеризується депресивними симптомами, і «активний» тип, пов'язаний з гнівом, агресією, дратівливістю. В. Орел умовно назвав виділені в результаті дослідження типи вигорання стеничний (активний тип) і астеничний (пасивний тип) [23].

При розгляді факторів, що сприяють появі вигорання, ми бачимо, що тут можуть впливати як особистісні риси працівника (цієї точки зору дотримується, наприклад, польський психолог Т. І. Ронгінська), так і організаційні моменти (думка К. Маслач).

Згадані вище Б. Перлман і Е. Хартман виділили такі групи змінних, що детермінують феномен вигорання в професіях типу «людина-людина» [32]: 1) особистісні; 2) рольові; 3) організаційні. Таким чином, на появу синдрому вигорання впливають різні умови і передумови.

Існуючі підходи до вивчення вигорання не дозволяють виділити єдину систему психологічних детермінант цього феномена. Так, прихильники інтерперсонального підходу основною причиною емоційного вигорання

вважають міжособистісні взаємини фахівця з суб'єктами професійної діяльності. Представники організаційного підходу в якості причин вигорання виділяють фактори робочого середовища, а представники індивідуального підходу – особливості мотиваційної та емоційної сфер. Тому проблема дослідження визначення детермінант синдрому «професійного вигорання» залишається актуальною.

Б. Перилман, Е. Хартман та Т. В. Форманюк виділили три групи змінних, які впливають на розвиток симптомів емоційного вигорання:

- особистісний (вік, стать, стаж роботи, сімейний стан, неврівноваженість, підвищена збудливість, емоційна нестійкість індивіда, відповідність його темпераменту роботі, спрямованість до екстра- чи інтравертованості);
- рольовий (різні професійні ситуації, у яких спільні дії співробітників неузгоджені);
- організаційний (дестабілізуюча організація роботи, підвищений рівень відповідальності, складний психологічний контингент пацієнтів: психічно хворі, онкохворі, пацієнти з алкогольною та наркотичною залежністю), які впливають на формування вигорання.

Феномен емоційного вигорання включає в себе велику кількість різноманітних симптомів. У зарубіжній психологічній літературі існує кілька класифікацій симптомів вигорання, таких як класифікація С. Кахілл (Kahill), Е. Л. Махер (Maher), Дж. Ф. Кс. Керолла і У. Л. Уайта (Carroll, White) [35].

Однак найбільш розгорнута класифікація по цій темі міститься в більш пізній роботі, що належить В. Шауфелі і Д. Ензмманну (Schaufeli, Enzmann). Спираючись відразу на два підстави, а саме на характер сфери індивіда, яку симптоми представляють, і на рівень їх прояву, автори побудували класифікацію, яка налічує в цілому 132 симптоми, розподілених за такими п'ятьма групами: 1) афективні; 2) когнітивні; 3) фізичні; 4) поведінкові; 5) мотиваційні [23].



Уважно вивчивши дану класифікацію симптомів вигорання, можна зазначити, що класифікація об'єднує в собі досить велику кількість різноманітних симптомів і, отже, дає вельми об'ємну і багатогранну картину структури і змісту синдрому. Як відзначають вітчизняні дослідники Н. Е. Водоп'янова і Е. С. Старченкова, все різноманіття симптомів вигорання не проявляється одночасно у однієї людини, а складають індивідуальні варіанти, оскільки реакція вигорання проявляється у кожного по-різному [8].

До типових симптомів емоційного вигорання пов'язаного зі стресом належать [26]:

- фізичні (втома, втомлюваність, виснаження, безсоння, запаморочення, розлади травлення, біль у серці, нудота, тремтіння, артеріальна гіпертензія, утруднене дихання, коливання ваги, скарги на погане самопочуття загалом та інші);

- емоційні (нестача емоцій, не емоційність, песимізм, цинізм, черствість у роботі та особистому житті, байдужість, фрустрація, відчуття нікчемності, агресивність, дратівливість, тривога, безнадійність, посилення ірраціонального неспокою, нездатність зосередитись, депресія, почуття провини, втрата ідеалів, надій чи професійних перспектив, збільшення деперсоналізації своєї чи інших);

- поведінкові (постійне бажання зробити перерву, відпочити, запізнення, байдужість до їжі, відсутність фізичних навантажень);

- інтелектуальні (зниження інтересу до нових теорій, ідей, альтернативних підходів у роботі, байдужість до новинок, нововведень, відмова в участі в розвиваючих експериментах, формальне виконання роботи);

- соціальні (низька соціальна активність, зниження інтересу до захоплень, сфери дозвілля, обмеження соціальних контактів, відчуття ізоляції, недостатньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег, нерозуміння оточуючими).

Згідно досліджень сучасних вчених, динаміка синдрому емоційного професійного вигорання складається із чотирьох етапів [6]. Перша мікро-стадія – первинна, поверхова, легка (дотик до проблем). Всі ознаки та симптоми проявляються в досить легкій формі через турботу про себе, наприклад шляхом організації частіших перерв у своїй діяльності. Починається забування певних робочих моментів. Зазвичай на такі симптоми мало хто зветрає увагу. В залежності від характеру діяльності, сили нервово-психологічних навантажень і особистісних характеристик спеціаліста, ця стадія може тривати від трьох до п'яти років [6].

Друга мезо-стадія – середня, глибока (занурення у проблеми). Спостерігається зниження інтересу до роботи, навчання, потреби в спілкуванні. Симптоми проявляються регулярно, мають затяжний характер і важко піддаються корекції. Особистість може почувати себе виснаженою після сну чи вихідних. Тривалість даної стадії в середньому від п'яти до п'ятнадцяти років [6].

Третя макро-стадія – важка, хронічна (розчинення у проблемах). Тягуче, болісне, пронизане наскрізь співіснування з проблемами. Можуть розвиватись фізичні і психологічні проблеми (виразка шлунку, цукровий діабет, хронічний тонзиліт, алергічні реакції, депресії, панічні атаки). Переважають сумнівні думки щодо цінності власної роботи, професії чи життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи, емоційна байдужість, отупіння, відчуття відсутності сил. Спостерігається порушення пам'яті та уваги, розлади сну, особистісні зміни, прагнення до усамітнення [6].

Четверта глобальна стадія – заключна, критична, екзистенційна (втрата Я). Повне емоційне вигорання, яке проявляється у відразі до усього оточуючого. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років [6].

Явище емоційного вигорання являє собою досить неоднозначний і багатогранний феномен. Можливо, саме тому на сьогоднішній день в науковому співтоваристві немає єдиної думки і погляду на цю проблему. Багато вчених і авторів концепцій можуть дотримуватися зовсім

протилежних точок зору з цього питання. При цьому проблема вигорання вивчалася також представниками інших дисциплін: медицини, педагогіки, соціології та інших наук. Тому в різні роки як в Україні, так і за кордоном стали проводитися конференції та з'їзди з метою обговорення феномену вигорання. Одним з подібних заходів стала конференція, що відбулася в 1993 р в Сан-Франциско, на якій психологи західних країн спробували сформулювати єдину позицію щодо питань дослідження вигорання.

Дослідники А. Л. Журавльов, Е. А. Сергієнко та їх колеги [12] детально описують синдром вигорання.

1. Синдрому вигорання властива трьохкомпонентна структура, яка включає психоемоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень.

2. Вигорання є в деякій мірі незворотним феноменом.

3. Синдром вигорання має загально-професійний характер, так як проявляється в рамках досить різноманітних професій. Проте, перш за все вигоранню піддаються фахівці, задіяні в сфері професій типу «людина - людина», пов'язаних з наданням тієї або іншої допомоги іншим людям. Однак, автори відзначають, що поки залишаються різні думки з приводу структури та механізмів синдрому [12].

Як бачимо, явище емоційного вигорання являє собою досить неоднозначний і багатогранний феномен. Можливо, саме тому на сьогоднішній день серед науковців немає єдиної думки і погляду на цю проблему. Багато вчених і авторів концепцій можуть дотримуватися зовсім протилежних точок зору з цього питання. При цьому проблема вигорання надбала міждисциплінарний характер і вивчається також представниками медицини, педагогіки, соціології та інших наук.



## **1.2 Особливості роботи в банківській сфері та її вплив на особистість працівника**

Ефективність діяльності будь-якої організації, в тому числі і банківської, безпосередньо залежить від професіоналізму та компетентності її персоналу. Підбір персоналу має важливе значення, сучасні роботодавці орієнтуються на працівника, який буде здатний до високих показників професійного рівня, буде володіти гнучкістю і умінням освоювати нові види робіт. Важливими принципами управління персоналом виявляються ті, які складаються з людської природи, до якої входять індивідуальні особливості, цілісність особистості, мотивована поведінка, прагнення до співучасті і цінність особистості, а також з природи організації, що включає в себе соціальні системи, взаємний інтерес і етичні принципи [20].

Підвищені психологічні та емоційні навантаження є характерними для роботи в банківському секторі. Постійне перебування працівника в умовах підвищених вимог може з часом призвести до виникнення синдрому хронічної втоми, афективних порушень і розвитку синдрому професійного вигорання [42]. Вважається, що синдром вигорання характерний для професій, де переважає безпосереднє спілкування між людьми [41]. До даної категорії відноситься і робота в банківській і фінансовій сферах, так як вона безпосередньо пов'язана з обслуговуванням клієнтів [46]. Крім того, в сферу цієї діяльності входить робота з документами та грошові операції, що вимагає високої концентрації уваги, швидкості реагування в несподіваних ситуаціях, комунікативних навичок. Робота в таких стресових умовах сприяє виникненню психічних і психосоматичних розладів (депресія, порушення в серцево-судинній, травній, кістково-м'язовій системах) [50].

До вище поданого можна додати, що багато службовців банку працюють не в окремих приміщеннях, а у великих залах, в умовах стороннього шуму і відсутності приватної сфери, а також постійної можливості виникнення рольових конфліктів [38]. Сукупність перерахованих факторів є причиною для розвитку синдрому вигорання у банківських

працівників, що проявляється коливаннями кров'яного тиску, неприємними відчуттями в області серця, невмотивованою дратівливістю і навіть агресивністю або, навпаки, мовчазністю і відходом в себе.

У своїх роботах J. Wicław разом з співавторами [51] стверджують, що люди, які працюють у фінансовому секторі, мають більш високий ризик розвитку захворювань, обумовлених стресом, в порівнянні з іншими професіями. Дійсно, є дані, які були отримані сучасними психологами [7], що службовці банків з стажом роботи до шести років переживають вигорання не менше, ніж їхні колеги, що працюють з клієнтами більш 6 років. Серед працівників з більшим стажом роботи емоційне виснаження виявлено у 60%, деперсоналізація - у 40%, редукція особистих досягнень - у 60%.

У зв'язку з розглядом синдрому вигорання у банківських працівників важливо відзначити, що він веде до зниження якості роботи як самого працівника, так і банку в цілому, а отже, зменшення його прибутковості. Проте ця тема часто замовчується в середовищі банківських працівників, особливо особами, які займають керівні посади. У той же час варто відмітити, що в науковій і медичній літературі вона також висвітлена мало.

У публікації Stressreport Deutschland, що відноситься до 2012 року [44], повідомлялося про те, що з 565 опитаних співробітників фінансової і страхової галузей багато відзначали занадто високі вимоги до роботи, оцінюючи їх як психологічні навантаження: 63% опитаних скаржилися на «необхідність одночасно виконувати різну роботу», 56% - на «брак часу», 53% - на «відволікаючі фактори під час роботи», 44% - на вимоги до занадто високої швидкості роботи; крім того, 43% - висловлювали невдоволення «конфронтацією з новими завданнями» і 42% - «постійно повторюваними робочими завданнями». Серед ресурсів, здатних нівелювати негативний вплив перерахованих робочих навантажень, 80% опитаних називали можливість проведення деякого часу в «кімнаті відпочинку», «самоу планувати свій час», а 33% - «мати вплив на обсяг роботи». 53% опитаних

відзначили, що за останні 2 роки спостерігалось підвищення стресового навантаження; 20% оцінювали ці навантаження як кількісні і 9% - як якісні.

Сказане вище підкреслює актуальність вивчення синдрому вигорання в різних групах професіоналів. Основний принцип, що використовується при оцінці особистих якостей персоналу, стосується взаємозв'язку між характеристиками особистості людини і її діяльністю. Саме тому для створення моделі особистості фахівця має бути визначений перелік якостей, які необхідні для успішного здійснення своєї діяльності [18].

Досить актуальним є вивчення співвідношення індивідуальних та особистісних характеристик працівників різних напрямків діяльності, що відносяться до банківської сфери, і їх професійної ефективності. Очевидно, що банківська професія висуває особливі вимоги до працівника і мати успіх у цій сфері не так просто. Тому корисним є проведення також психологічного аналізу основних характерних типів людей, що працюють в банках. Насамперед, професійно важливими якостями в банківській сфері виступають особливості мислення працівників [14].

Розглянемо психологічні типи працівників, які відрізняються між собою особливостями мислення, поведінки і спілкування. З розроблених психологічних класифікацій різних людських типів для характеристики банківських працівників підходить сучасна класифікація А. Харрісона і Р. Бремсона. Різні стилі або способи мислення працівників, можна об'єднати в п'ять груп і описати п'ять основних психологічних типів банківських службовців [14].

В банках працюють аналітики - люди з розвиненим аналітичним складом мислення. В своїй роботі легко оперують цифровими і кількісними даними, опираються на документи, інструкції, юридичні норми. Вони логічні і послідовні; працюють ретельно, відповідно, продумують деталі. Орієнтуються на високу успішність: не люблять допускати помилок, прагнуть до високого професіоналізму і не терплять несумлінності в роботі колег і підлеглих.



Ефективно працюють в стабільних умовах: професійні знання засвоюють довго, але міцно і не люблять будь-яких змін як в погану сторону (погіршення умов роботи), так і в гарну (різних нововведень). Ці працівники в позитивному сенсі консервативні, стійкі, стабільні, не емоційні.

В конфліктних ситуаціях аналітики до кінця відстоюють свою позицію. Їх обличчя обертається в «кам'яну маску», вони починають мовчати і віддалюватися від контакту. Однак в цілому в діловій взаємодії вони надійні, ґрунтовні і дуже обов'язкові [17].

Прагматики - протилежний аналітику психологічний тип працівника, який також зустрічається в банківській сфері. Це достатньо практичні люди, що будують ділові відносини за принципом: «ти мені - я тобі». В роботі завжди прагнуть отримати конкретний практичний результат. Для досягнення результату можуть використовувати всі доступні і не завжди доступні засоби.

Зазвичай ніколи заздалегідь не планують свою діяльність і не вибудовують перспективи: починають працювати відразу ж після виникнення ідеї. Швидко розмовляють, рухаються, протягом однієї хвилини здатні проговорити безліч нових думок, дратуються, коли їх не відразу розуміють, не люблять пояснювати і обґрунтовувати свою позицію.

Прагматики люблять все нове: методи роботи, умови, людей. Вони всіх активізують і стимулюють, запалюють своїм ентузіазмом, легко пристосовуються до нового, живуть «одним днем». Для них важлива швидкість, насиченість і напруженість діяльності, тим більше задоволення вони отримують. Прагматики взагалі найбільше цінують дві речі: час і новизну [31].

Вони можуть одночасно виконувати відразу кілька різних видів діяльності і тому практично не потопляєми: якщо «прогорить» одна справа, у них є кілька «запасних варіантів».

Вони успішно протистоять своїм конкурентам і, зазвичай, отримують перемогу, завдячуючи своїй енергії, вмінню ризикувати та йти до кінця. Вони

самі можуть виконувати будь-яку роботу, водити машину, вважати па листочку прибуток стовпчиком, вони взагалі демократичні в спілкуванні і позбавлені демонстративних амбіцій. Може скластися враження, що прагматики взагалі завжди і всюди успішні, однак, це не зовсім так. В колективах їх часто не люблять за прагматичність, мінливість і пристосовність. Їх звинувачують в нерозбірливості засобів і поверховості. З прагматиками важко спілкуватися: треба миттєво думати, швидко говорити і діяти. Прагматики не надають значення діловій дипломатії, люблять грубувати жарти, не виносять ґрунтовного розбору будь-якого питання [18]. Крім цього, прагматики страждають в умовах сталості та монотонності. Вони не можуть довго і наполегливо працювати над одним і тим же питанням. Дратуються, якщо їм доводиться вести ділові переговори з повільним партнером, не виносять нейтральності або байдужості до своїх ідей, «перегорають» в умовах уповільнення часу, коли затягують ділові переговори або поставлена ціль швидко не досягається. Легко кидають почату справу, якщо виникла перешкоду не вдалося взяти приступом в стислі терміни.

В банках у вищого керівництва часто виникають конфлікти саме з прагматиками. Вони незручні в спілкуванні і взаємодії: метушливі, занадто багато говорять на нарадах, завжди мають свою думку, чогось хочуть, чи не слухняні, прагнуть до неформального лідерства. На перших етапах становлення банку прагматиків ще терплять через те, що вони «захоплюють новий простір» для діяльності фірми, в стислі терміни проробляють великий обсяг роботи, беруться за самі ризиковані проекти і часто домагаються перемоги. Але потім, коли організація вступає в період стабільного функціонування і необхідно не стільки починати щось нове, скільки без ризику і ефективно виконувати звичну роботу, від прагматиків намагаються позбутися [19].

Необхідним є наявність працівників різних психологічних типів в колективі, оскільки команди, в яких є різноманітність психологічних типів,

найбільш ефективні. Більш того, навіть в характері і діяльності одного працівника, найбільш успішного в банківській сфері, виявляються особливості як першого, так і другого описаних раніше психологічних типів. У ньому мирно сусідять і легко уживаються риси аналітика і прагматика, в реальному житті зазвичай войовничо борються між собою. Даний психологічний тип має сильні сторони першого і другого, при цьому, звичайно ж, йому притаманні свої власні переваги і недоліки. Це - реаліст, реалістично мислячий працівник [10].

Зовні реалісти схожі на прагматиків: живі, рухливі, активні і товариські, поведуться відкрито, енергійно і напористо. Завжди мають свою думку і незалежно її висловлюють. У суперечках і дискусіях можуть бути різкими і не терпіти заперечень. Вони витривалі, мають високу працездатність. Люблять веселі компанії, схильні до грубуватого гумору. Швидко приймають рішення, легко беруть відповідальність на себе, легко управляють собою і людьми.

Але внутрішні підстави їх діяльності дещо інші. Якщо прагматики насамперед довіряють своєму особистому досвіду, то реалісти цінують факти. Вони завжди спираються на практику, методичні та дотримуються дисципліни в роботі. Реалісти мають конкретне, практичне мислення і прагнуть досягати певних результатів. Також, як і прагматики, вони не люблять довгих і абстрактних розмов, і також, як аналітики, вони прагнуть робити висновки на основі узагальненого аналізу фактичних даних [29].

Головне для них - завжди і всюди управляти людьми і контролювати ситуацію. Ви можете зустріти в банку людину, яка чітко планує роботу, здійснює контроль над виконанням завдань, що входить в усі дрібниці спільної роботи, і вказує навіть на те, який колір стін повинні мати виробничі приміщення банку після ремонту.

Вони інтуїтивно завжди знаходять оптимальне рішення: при підготовці того чи іншого питання при бажанні скоротити час самі не вивчають матеріали, а організують пошук експертів. Вони довіряють думці



досвідчених і висококласних фахівців, вміють останніх заручитися підтримкою і знаходять способи змусити їх працювати на себе і свою організацію. Свої дії на людину вони організовують в простій, ділової манері, основну ставку роблять на отримання згоди партнера щодо конкретних фактичних даних. В ході переговорів вони наводять цифри, факти і показують свого співрозмовника, що об'єктивна ситуація розвивається таким чином, що останній сам розуміє, що необхідно прийняти саме це рішення, а не якесь інше.

При своєю високою управлінської ефективності реалісти все ж мають вразливі або «слабкі» сторони. Вони не схильні до сентиментів і занадто захоплюються справами і роботою. У якийсь момент люди для них перетворюються в «гвинтики», такі ж факти, ресурси або умови реальної ситуації, як, наприклад, фінанси або юридичні норми. Самих себе вони теж починають сприймати як механізм, що «запускає» загальний робочий процес [20].

Існують працівники, які часто «кочують» з одного банку в інший, не затримуючись довго на одному місці роботи. Досить часто вони стають ініціаторами конфліктів в колективі. Не люблять спокою, стабільності, активно шукають новизни і змін. Зазвичай протестують проти будь-якої влади і організовують опозицію будь-якому керівникові. Це - критики.

Критично мислячі працівники зазвичай мають оригінальний дизайн-нальное, творче мислення, що дозволяє їм відразу бачити недоліки і фіксувати помилки. Вони вміють бути як би всередині професійних знань і критично оцінювати їх з зовнішньої позиції. Вони ніколи не роблять культу зі своєї професії, посади або професії і посади свого партнера, оскільки завжди бачать недоліки [31]. З співробітниками спілкуються теж в своїй парадоксальною манері: люблять підколюванні, жарти, несподівані анекдоти та критичні порівняння. Здається, що вони нікого не визнають, не поважають і нікому не підкоряються.

У зовнішній поведінці часто поводяться зухвало, проявляють скепсис і неприйняття висловлюваної точки зору. Характеризуються тим, що занадто захоплюються критикою і не пропонують конструктивних рішень, як же реально поліпшити ситуацію, яка після їх критичного аналізу виявилася такою поганою. Вони можуть намалювати безрадісну перспективу банку, говорити про його розпад і зовсім не замислитися над тим, що ж дійсно варто робити для вдосконалення діяльності банку.

Саме критично налаштовані співробітники показують наявні помилки і створюють можливості для поліпшення діяльності банку шляхом усунення цих помилок. Вони працюватимуть над новою ідеєю, щоб вивести банк на новий рівень розвитку і зайняти передові позиції в банківській сфері [17].

Також, в колективі завжди представлений ще один психологічний тип працівника, який врівноважує критика, пом'якшує його гострі кути і шорсткості. Вони ніколи не поводяться зухвало. Найбільше вони не люблять конфліктів і протиріч. Зазвичай вони намагаються уникнути можливих напружень у відносинах і поступаються лише для того щоб зберегти позитивний контакт з людиною. Цих людей часто називають ідеалістами.

При спілкуванні вони дивляться співрозмовнику в очі, ставлять обережні делікатні питання і підтакують або кивають головою на знак згоди. Якщо все ж погодитися з думкою співрозмовника вони не можуть, звичайно промовчать, але ніколи не висловлять протилежної думки.

У робочому колективі вони завжди стоять в центрі між конкуруючими угрупованнями, причому прийняті як в одній, так і в іншій. Ідеалісти, як правило, впливають на інших людей тільки через позитивні засоби і способи: вони хвалять, заохочують, видають премії, путівки, кредити, дарують дорогі подарунки. Емоційне життя ідеалістів складне тому, що вони встановлюють як для себе, так і для інших високу планку в роботі і житті і навідріз відмовляються знизити власний рівень домагань при зміні умов [18].

Завдяки тому, що науковцями здійснено психологічний аналіз основних характерних типів людей, що працюють в банках, бачимо, що там

працюють аналітики, прагматики, реалісти, критики та ідеалісти. Кожному з цих психологічних типів характерні відповідні якості, стиль та особливості роботи в колективі та з клієнтами.

### **1.3 Специфіка емоційного вигорання працівників банківської сфери**

В. Бойко вважає, що стереотип емоційного сприйняття дійсності складається під впливом ряду факторів передумов - зовнішніх і внутрішніх. Розглянемо зовнішні чинники в розрізі діяльності банківських співробітників, які сприяють виникненню емоційного вигорання [3].

До зовнішніх факторів, що провокують «вигорання», В.Бойко відносить наступні:

- хронічна напружена психоемоційна діяльність. Професіоналу, який працює з людьми, необхідно постійно підкріплювати емоціями різні аспекти спілкування, активно ставити собі завдання та вирішувати проблеми, уважно сприймати, запам'ятовувати і швидко інтерпретувати візуальну, звукову і письмову інформацію, швидко аналізувати альтернативи і приймати рішення [3]. Всім цим займається банківський працівник. Спілкування з клієнтами в його діяльності включає в себе навчання (фінансова неграмотність населення збільшує даний процес), терпіння, роз'яснення, рішення будь-яких фінансових проблем клієнта, пов'язаних з банком (наприклад, затримка в проведенні платежів, зміна процентних ставок по кредитах та інше), при цьому постійний шум з боку комп'ютерної техніки, шум з боку інших клієнтів, співробітників (опен-спейс замість кабінетної системи) тощо.

- дестабілізуюча організація діяльності. Основні її ознаки: «бюрократія», розпливчата інформація, погане структурування та планування трудової діяльності, незручне обладнання робочого місця і т.д. При цьому слід враховувати, що дестабілізуюча обстановка викликає ефект «мультиплікатора»: спочатку позначається на самому професіоналі, потім на



клієнті, а потім на їх взаємовідносинах. В банках в даний момент усі вищеперелічені аспекти пристуні - недолік інформації від вищого керівництва, і інші ознаки дестабілізації пов'язані з курсом консолідацією банківської системи.

- підвищена відповідальність за виконувані функції і операції.

Представники масових професій, як правило працюють, в режимі зовнішнього і внутрішнього контролю. Процесуальний зміст діяльності банківських службовців (фронт-офіс) полягає в тому, що потрібно постійно підтримувати зв'язок з суб'єктом, з яким здійснюється спільна діяльність та перебувати в його стані. На всіх, хто працює з людьми і відповідально ставиться до своїх обов'язків, лежить моральна і юридична відповідальність за благополуччя ввірених ділових партнерів – клієнтів [3].

В даних ситуаціях варто враховувати й інші чинники (соціальні, економічні, житлово-побутові, сімейні), що призводять до настання сумних подій (хвороби, смерть), але на обличчя пряма залежність здоров'я і емоційного вигорання людини. Даний випадок можна також віднести до наступного зовнішнього чинника:

- несприятлива психологічна атмосфера професійної діяльності. Така атмосфера визначається двома обставинами: конфліктністю по вертикалі, в системі "керівник-підлеглий", і по горизонталі, в системі "колега-колега" [27]. Така несприятлива атмосфера одних змушує витрачати емоції, а інших - шукати способи економії своїх ресурсів. Рано чи пізно будь-яка людина може бути схильна до відтворення тактики емоційного вигорання: не приймати все близько до серця, берегти нерви;

- психологічно важкий контингент, з яким має справу професіонал у сфері спілкування [27]. У лікарів це важкі і вмираючі хворі. У педагогів і вихователів - діти з важким характером, слабкою нервовою системою або з затримками психічного розвитку. У банкірів - примхливі і грубі клієнти.

Робота з клієнтами передбачає, що майже щодня співробітник може зіткнутися з клієнтом, який може довести до нервового зриву. І зовсім

мимоволі включається режим економії емоцій з метою захисту. Але емоційна відстороненість може бути використана не в потрібний час і не для того клієнта, і тоді відбувається відсторонення від потреб і вимог цілком нормального партнера. Що може послужити підґрунтям для конфлікту - емоційне вигорання проявилось своєю дисфункціональною стороною [27].

До внутрішніх факторів, що обумовлюють емоційне вигорання, відносяться [37]:

- схильність до емоційної ригідності.
- інтенсивна інтеріоризація обставин професійної діяльності.
- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності.
- моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

Поширеність вигорання («епідемія»), кількість професіоналів, схильних до цього синдрому, наводяться дослідниками як вагомий аргумент того, що вигорання більшою мірою залежить від організаційних чинників (умов праці працівника, від стану системи управління, якості контролю в компанії та ін.), ніж від індивідуальних [6; 40; 16].

Дослідники С. Cordes, Т. Dougherty до організаційних чинників, що знижують вигорання персоналу, відносять: демократичний стиль керівництва; підтримку з боку керівництва; чіткі, ясні, структуровані вимоги і очікування; залучення персоналу в прийняття рішень щодо їх роботи [40].

Науковець К. Чернісс [39] вважає, що емоційне вигорання більшою мірою залежить від умов праці працівника, стану системи управління і якості контролю в компанії, ніж від персональних характеристик людини.

В своїх роботах С. Maslach, М. Leiter бачать причини вигорання в наступних шести площинах відповідності між людиною і роботою: робочі перевантаження, недолік або відсутність контролю, недостатня винагорода, порушені комунікації, відсутність справедливості і суперечливі ціннісні орієнтації [45]. М. Leiter, Р. Harvie виявили значущі позитивні зв'язки між рівнями вигорання керівників і їх співробітників [43]. У пошуках чинників пом'якшення, профілактики вигорання дослідники звернулися до поняття

«організаційна культура», яке з'явилося в зв'язку з аналізом причин успіху, виживання і «довголіття» організацій.

Існують різні підходи до визначення даного феномена (від ототожнення його з організацією до звуження до тих чи інших характеристик організації), його характеристик, класифікацій типів культур. Е. Шейн визначає організаційну культуру як «... патерн колективних базових уявлень, набутий групою при вирішенні проблем адаптації до змін зовнішнього середовища і внутрішньої інтеграції ...» [36]. К. Камерон, Р. Куїнн відзначають: «Культура організації виявляється в тому, що для неї цінно, які стиль її лідерства, мова і символи, процедури і повсякденні норми, а також у тому, як визначається успіх» [13]. Е. Шейн підкреслює роль керівника у визначенні організаційної культури: «... динамічні процеси створення культури і управління нею є сутністю діяльності керівників, або лідерів, бо лідерство і культура є по суті двома сторонами монети» [36].

Таким чином, організаційна культура - колективні базові уявлення, цінності, які підтримуються керівником і проявляються в стилі лідерства, процедурах і нормах, критерії успіху. Вплив організаційної культури на вигоряння можна зрозуміти через функції, які вона виконує. В. А. Співак виділяє наступні функції організаційної культури: відтворення і продукування нових цінностей; оціночно-нормативна, яка регламентує і регулює; пізнавальна; змістотворна; комунікаційна; збереження та накопичення досвіду; рекреативна [30].

Організаційна культура вносить ясність в очікування членів колективу, створює відчуття причетності до організації, допомагає впоратися з нестабільністю і невизначеністю через інтерпретацію того, що відбувається в організації і встановлення орієнтирів поведінки.

В контексті проблеми синдрому вигорання дослідників цікавить зв'язок компонентів вигорання з характеристиками, типами організаційної культури. Дослідники Н. В. Майсак, Г. А. Нечаєва виявили негативні кореляційні зв'язки між індексом психічного вигорання і такими параметрами культури



організації, як «управління» і «мотивація», досліджуючи фактори професійного стресу державних службовців [21].

В своїх роботах А. Ф. Кісель, А. Б. Леонова проаналізували особливості проявів професійного стресу у співробітників чотирьох організацій. Кореляційний аналіз показав зв'язк редукції особистих досягнень з характером взаємовідносин в колективі, умовами і організацією процесу праці, обмеженням перспектив професійного зростання; емоційного виснаження - з недоліками організаційного управління, з поганим розподілом ресурсів робочого часу і почуттям незахищеності. Доведено взаємозв'язок між особливостями організаційної культури та специфікою синдромів професійного стресу. Виявлено схильність до редукції особистих досягнень в організації з «клановою» культурою. Основними стрес-факторами є: погане робоче обладнання, змістовна складність роботи, обмеження можливості професійного зростання. У співробітників організації з «ринковою» культурою виявлені ознаки емоційного виснаження і деперсоналізації, основні стрес-фактори - конфлікти в стосунках з керівництвом, несправедливість в оплаті праці, невпорядкований графік роботи [15].

Дослідження вигорання В. Кіро козовою менеджерів середньої та вищої ланки великої автомобільної компанії виявило, що менеджери з високими показниками емоційного виснаження і редукції особистих досягнень оцінюють реальну організаційну культуру як «ринкову», а ідеальну - як «кланову» [6].

Результати дослідження про вигорання менеджерів і продавців будівельного супермаркету показали зв'язок «ринкової» культури з деперсоналізацією і редукцією особистих досягнень. Низькі показники емоційного виснаження пов'язані з переважанням елементів «адхократичної» і «ієрархічної» організаційних культур [6].

У дослідженні Д. В. Воронкової [9] організаційно-психологічних чинників емоційного вигорання співробітників відділів внутрішніх справ та санаторіїв виявлено достовірні зв'язки між такими параметрами

організаційної культури (за Ховстеде), як «уникнення невизначеності» і емоційне виснаження, «індивідуалізм-колективізм» і редукція особистих досягнень. На основі результатів досліджень можна зробити висновки про те, що переважання компонентів «ринкової» організаційної культури («індивідуалізм») підсилює дію організаційного стресу, переважання «адхократичної», «кланової» - послаблює.

Результати зарубіжних досліджень і досліджень країн СНД показують, що організаційні чинники займають провідне місце у виникненні вигорання у представників різних професій, що передбачає актуальність їх дослідження для подальшого цілеспрямованого розвитку організаційної культури з метою зниження професійного стресу і профілактики вигорання.

Автор Ю. А. Піонтковська вказує, що факторами емоційного вигорання банківських службовців є багатоплановість видів діяльності. Працівникам банківської сфери, крім роботи з клієнтами, потрібно виконувати значну кількість паперової роботи, роботу з готівкою. Такі навантаження вимагають значної концентрації уваги, швидкості реагування, розподілу і переключення уваги. Зазвичай всі ці види діяльності доводиться виконувати одночасно, оскільки, створення черги відвідувачів є одним з показників неякісного обслуговування та негативу від клієнтів [25].

Тривала робота за комп'ютером викликає негативний вплив на самопочуття людини, (біль в спині, погіршення зору). Робота комп'ютерів і принтерів створює постійний шумовий фон, що ускладнює можливість концентрації уваги [25].

Додатковими стресовими факторами є постійні зміни внутрішньої нормативної бази, проведення тестувань, навчань і співбесід з метою підвищення кваліфікації. Крім того, необхідно підтримувати зоровий контакт з клієнтами, здійснювати обслуговування, відповідно до стандартів обслуговування, отримати рекомендацію, зробити так, щоб клієнт подякував за якісне обслуговування і регулювати конфліктні ситуації [25].

За даними Н. В. Самоукіної, більшість банківських співробітників скаржаться на головні болі, різке підвищення або зниження кров'яного тиску, болісні відчуття в ділянці серця. Невмотивована дратівливість проявляється в агресивності, або навпаки, мовчазності і заглибленості в себе [29]. Як вказує Н.В.Самоукіна, відносно високий рівень фінансового забезпечення банківського співробітника не компенсує негативного впливу хронічного стресу на його життя і роботу [29]

Відповідно до досліджень Н. Є. Водоп'янової і Е. С. Старченкової банківські працівники з стажем роботи до шести років переживають вигорання не менше, ніж їх колеги, які працюють з клієнтами зі стажем більше шести років. Вигорання погіршує ефективність роботи працівника з клієнтами, знижує якість обслуговування, що призводить до втрати клієнтів і, в подальшому, падіння доходів банку [6].

Дослідження проявів емоційного вигорання у банківських працівників І. І. Галецької показало, що найбільш вираженими симптомами вигорання є зменшення професійних обов'язків, вибіркоче емоційне реагування на різні ситуації та, як захист, емоційна відстороненість [10].

З віком працівника і збільшенням його стажу професійної діяльності відповідно збільшуються рівень тривоги і депресії, включається економія емоцій, звужується коло професійних обов'язків, з'являється незадоволеність професією. Для чоловіків більш характерно відчуття «загнанності в клітку», у жінок цей симптом виражений менше. Але спостерігаються більш високі рівні вираженості тривоги і депресії, економії емоцій, а також психосоматичні та психофізіологічні порушення [10].

Для осіб з високим рівнем вигорання характерні велика емоційність, переважання слухового сприйняття і високі показники заглибленості в себе. Вигорання інтенсивніше у тих працівників, які більш пасивні, в яких відсутнє бажання розумової діяльності та мають низький рівень тону [8].

Таким чином, бачимо, що існують зовнішні і внутрішні фактори, що “провокують” вигорання. Також, вчені виявили значущі позитивні зв'язки між



рівнями вигорання керівників і їх співробітників. До організаційних чинників, що знижують вигорання персоналу, відносять: демократичний стиль керівництва; підтримка з боку керівництва; чіткі, ясні, структуровані вимоги і очікування, залучення персоналу в прийняття рішень щодо їх роботи.

### **Висновок до розділу 1**

Синдром емоційного вигорання викликає інтерес у вітчизняних і зарубіжних дослідників майже п'ятдесят років та є актуальною проблемою сьогодення. Синдром емоційного вигорання виникає в результаті хронічного стресу на роботі та призводить до стану емоційного, розумового, фізичного виснаження. Він може знижувати продуктивність та якість роботи, з'являється втома та безсоння, підвищується схильність до соматичних захворювань, вживання алкоголю або інших психоактивних речовин, суїцидальної поведінки.

Дослідник В. Бойко виділяє фази та симптоми синдрому: 1 фаза напруги; 2 фаза резистенції; 3 фаза виснаження. До типових симптомів емоційного вигорання пов'язаного зі стресом належать: фізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні, соціальні.

Банківська професія висуває особливі вимоги до працівника, науковцями здійснено психологічний аналіз основних характерних типів людей, що працюють в банках. Це аналітики, прагматики, реалісти, критики та ідеалісти. Кожному з цих психологічних типів особистісні характері відповідні якості, стиль та особливості роботи в колективі та з клієнтами.

На емоційне вигорання банківських працівників впливають різноманітні зовнішні чинники, організаційна культура, багатоплановість видів діяльності та особливості професійних обов'язків.

## РОЗДІЛ 2

### МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

#### 2.1 Обґрунтування методів та методик дослідження

У вирішенні проблеми психічного вигорання існують не досить широко опрацьовані моменти, одним з яких є відсутність надійного методичного і діагностичного інструментарію для дослідження різних проявів психічного вигорання. Найбільш повний аналіз методів і методик дослідження психічного вигорання наводиться в роботі Н.Є. Водоп'янової і О. С. Старченкової [7], які пов'язують підходи до вимірювання психічного вигорання з різними моделями, що описують даний феномен.

В даний час існує декілька моделей вигорання. Однофакторна модель (Pines, Aronson). Відповідно до неї, вигорання - це стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Автори одновимірного підходу розглядають виснаження в якості головної причини (компонента), а інші прояви дисгармонії переживань і поведінки вважають наслідком. Ризик вигорання загрожує не тільки представникам соціальних професій [48].

Двохфакторна модель. Її автори - Д. Дірендопк, В. Шауфелі, Х. Сіксма (Dierendonck, Schaufeli, Sixma) - голландські дослідники, які проводили дослідження серед медсестер. Синдром вигорання зводиться до двовірної конструкції, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації. Перший компонент, який отримав назву «афективного», відноситься до сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження. Другий - деперсоналізація - проявляється в зміні відносин або до пацієнтів, або до себе. Він отримав назву «установочного» [49].

Трьохфакторна модель (К. Масlach і С. Джексон). Синдром психічного вигорання являє собою тривимірний конструкт, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання і проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Друга складова (деперсоналізація) позначається в деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від оточуючих. В інших - посилення негативізму, цинічність установок і почуттів по відношенню до реципієнтів: пацієнтам, клієнтам тощо. Третя складова вигорання - редукція особистісних досягнень - може виявлятися або в тенденції негативно оцінювати себе, занижувати свої професійні досягнення та успіхи, негативізм по відношенню до службових достоїнств і можливостей або зменшення власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків по відношенню до інших [45].

Запропоновані три компоненти вигорання в якійсь мірі відображають специфіку тієї професійної сфери, в якій вперше був виявлений даний феномен. Особливо це стосується другого компонента вигорання - деперсоналізації, яка б показала стан сфери соціального обслуговування людей і надання їм допомоги [24].

Дослідження останніх років не тільки підтвердили правомірність такої структури, а й дозволили істотно розширити область її поширення, включивши професії, не пов'язані з соціальним колом. Це призвело до певної модифікації поняття вигорання і розуміння його структури. Вигорання розуміється як професійна криза, пов'язана з роботою в цілому, а не тільки з міжособистісними взаєминами в її процесі. Таке розуміння набуло певної видозміни і розуміння його основних компонентів: емоційного виснаження, цинізму, професійної ефективності. З цих позицій поняття деперсоналізації має більш широке значення і означає негативне ставлення не тільки до клієнтів, але і до праці та його предмету в цілому [24].



Чотирьохфакторна модель (Firth, Mims; Iwanicki, Schwab). У чотирьохкомпонентній моделі вигорання один з його елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або скорочені персональні досягнення) поділяється на два окремих фактора. Наприклад, деперсоналізація, пов'язана з роботою і з реципієнтами відповідно [24].

Процесуальні моделі розглядають вигорання як динамічний процес, що розвивається в часі і має певні фази [24]. Так, Дж. Грінберг (Greenberger) пропонує розглядати вигорання як п'ятиступінчастий прогресуючий процес. У динамічній моделі Б. Перлман і Е.А. Хартман [47] описується розвиток процесу вигорання як прояв трьох основних класів реакцій на організаційні стреси, дана модель включає чотири стадії стресу. Згідно з концепцією М. Буріша (Burisch), розвиток синдрому відбувається за стадіями.

Для вимірювання вигорання в зарубіжній психології найчастіше використовуються дві методики: «Maslach Burnout Inventory» - MBI (Maslach, Jackson) і «Burnout Measure» - BM [48].

Первісна версія опитувальника «Вимірювання вигорання» вийшла під назвою «Tedium Measure» («Вимірювання нудьги»; Pines, Aronson). Згідно авторам тесту, вигорання являє собою стан фізичного і психічного виснаження, викликане тривалим перебуванням в емоційно навантажених ситуаціях [48].

Опитувальник «Вимірювання вигорання» був задуманий як одновимірний, хоча три види виснаження розрізняються між собою. У дослідженнях (Enzmann) перевірялися структура і валідність опитувальника «Вимірювання вигорання» на голландській вибірці ( $n = 2190$ ). Виявилося, що замість передбачуваних вимірів фізичного, емоційного і психічного виснаження факторами виступають деморалізація, виснаження і втрата мотивації. Автори прийшли до висновку про те, що опитувальник охоплює лише певний аспект вигорання і визначає загальне самопочуття. Структура опитувальника «Вимірювання вигорання» така: деморалізація - 10 тверджень; виснаження - 6 тверджень; втрата мотивації - 5 тверджень [48].

На противагу MBI автори опитувальника «Вимірювання вигорання» не обмежують можливість прояву вигорання тільки в строго визначеному колі професій. Він містить 21 твердження (наприклад, «Відчуваю, що розчарувався в людях»). Відповіді варіюють від «ніколи» (1 бал) до «завжди» (7 балів).

Опитувальник MBI, творці якого - американські психологи К. Масlach і С.Джексон (Maslach, Jackson), спочатку призначався для вимірювання вигорання в професіях типу «людина-людина». Після опублікування MBI став одним з найпопулярних інструментів вимірювання вигорання.

Даний опитувальник містить три субшкали: емоційне виснаження - 9 тверджень; деперсоналізація - 5 тверджень; редукція персональних досягнень - 8 тверджень. Високі оцінки за шкалами емоційного виснаження і деперсоналізації в сукупності з низькими оцінками за шкалою персональних досягнень вказують на наявність у суб'єкта стану вигорання [24].

MBI набув широкого поширення в Нідерландах, Німеччині, Франції, Австралії, Греції, Іспанії та інших країнах. У зарубіжних дослідженнях отримані дані, що підтверджують дискримінантну валідність, внутрішню валідність, а також конвергентну валідність з іншими інструментами виміру вигорання. Опитувальник містить 22 твердження (наприклад, «Після роботи я відчуваю себе вичавленим як лимон»). Відповіді варіюють від «ніколи» (0 балів) до «кожен день» (6 балів) [24].

Оскільки MBI призначений тільки для професій, які передбачають інтенсивні міжособистісні взаємодії, це істотно обмежує його застосування. Багато дослідників в області вигорання сходяться на тому, що даний синдром виникає і в інших професійних групах. На основі MBI був розроблений опитувальник «Maslach Burnout Inventory-General Survey» (MBI-GS) (Schaufeli et al.). Даний варіант опитувальника дозволяє оцінювати вигорання як в професіях з безпосередніми інтенсивними міжособистісними комунікаціями, так і без них. Він містить 16 тверджень і три субшкали, паралельні тим, що є в MBI: виснаження (5 пунктів); цинізм (5 пунктів);

професійна успішність (professional efficacy) (6 пунктів). Відповіді оцінюються за 7-бальною шкалою і варіюють від «ніколи» (0 балів) до «кожен день» (6 балів) [24].

Опитувальник MBI-GS містить твердження, сформульовані в більш загальному вигляді, без посилань на конкретну професійну діяльність. Високого ступеня вигоряння, так само як і в MBI, відповідають високі оцінки за шкалами виснаження і цинізму в сукупності з низькими оцінками за шкалою професійної успішності [24].

У недавньому дослідженні (Schutte et al.) перевірялися питання факторної валідності даного тесту в порівнянні з альтернативними моделями:

- однофакторною моделлю (Pines, Aronson; Shirom);
- двохфакторною моделлю, в якій емоційне виснаження і деперсоналізація об'єднуються в єдиний фактор («сутність вигоряння»), а професійна успішність розглядається як окремий фактор (Green et al.);
- трьохфакторною моделлю, в якій емоційне виснаження і деперсоналізація представлені як окремі, але корелюючі фактори, а професійна успішність - в якості незалежного фактора.

Результати дослідження показали, що MBI-GS, як і оригінальний опитувальник MBI, складається з трьох різних, але корелюючих між собою вимірів: виснаження, цинізму і професійної успішності. Факторна валідність даного інструментарію була в основному підтверджена на різних національних вибірках (Фінляндія (п = 8529), Швеція (п = 267) і Нідерланди (п = 259)) і професійних групах, що відкриває широкі можливості для дослідження синдрому вигоряння незалежно від національних і професійних обмежень.

Вимірювання психічного вигоряння в рамках даних моделей здійснюється відповідно до виділених авторами факторами психічного вигоряння, для цього застосовуються кілька методик, представлених у формі різних опитувальників. Результатом короткого аналізу методик оцінки



психічного вигорання у вітчизняній і зарубіжній психодіагностиці є висновок про те, що всі наявні інструменти дослідження вигорання в основному побудовані в рамках трьохфакторної моделі К. Масlach, С.Джексон і мають форму опитувальників, відповідних суб'єктивного підходу за класифікацією Л. Ф. Бурлачука, де «діагностика здійснюється на основі відомостей, які повідомляються про себе в формі самоопису» [11].

Методики, утворені в рамках суб'єктивного підходу мають як позитивні, так і негативні сторони, які в кінцевому рахунку, що впливають на достовірність і точність результатів дослідження. З одного боку це вимірювання є привабливим з точки зору його організації і способу отримання результатів. У іншого боку - в такому вимірі проявляються недоліки суб'єктивного підходу: звернення до думок самого респондента, часто недостатньо добре рефлексуючої свої статки, можливість установочної і соціально-бажаної поведінки в процесі надання відповідей тощо.

Сформовані положення вимагають розширення способів вимірювання психічного вигорання і в зв'язку з цим перспективним представляється перехід до використання технік і методик проектного підходу, що дозволяють ефективно вимірювати емоційні, деструктивні, психосоматичні і психовегетативні ознаки психічного вигорання, в якому знімається проблема установочної поведінки і достовірності відповідей. В якості теоретичної моделі такого дослідження, з одного боку, необхідно використовувати виділені, на основі структурно-функціонального підходу до аналізу вигорання, В.Є. Орлом «наскрізні» закономірності, що стосуються структурних змін, які відбуваються в основних сферах особистості» [24]. З іншого боку необхідний аналіз проектних методів дослідження, на предмет їх можливостей в фіксації «наскрізних» закономірностей.

Попереднє співставлення цих сторін, дозволяє виділити прояви психічного вигорання, які можуть бути присутніми в “вигорілих” професіоналів: спрощеність особистості, переважання зовнішньої мотивації, регрес професійного розвитку, зниження саморозвитку і творчої активності;

переважання формально-стереотипних уявлень про соціальному оточенні; дегуманізація спрямованості особистості, зниження духовності, переважання домінантно-формальних відносин; орієнтація на результат професійної діяльності, її швидке завершення, на шкоду захопленістю процесом праці, акцентуація цінностей матеріального плану; домінування психоемоційного виснаження і високого рівня нейротизму [6].

Найбільш перспективними в цьому плані видаються методики, які відносяться до інтерпретативних, експресивних та імпресивних класів проєктивних методик. Виявлення можливостей проєктивних методів при дослідженні психічного вигорання, яка може бути реалізована за застосуванням наступних методик: «Опитувальник психічного вигорання для працівників соціальних професій» Орел В.Є., Сенін І.Г.; рисунковий тест У. Аве-Лаллемант «Зірки і хвилі» (експресивна методика); «Фрустраційний тест» С. Розенцвейга (інтерпретативна методика); методика «Незакінчені речення» Дж. М. Сакса і С. Леві (адитивна методика). Для оцінки достовірності виявлених відмінностей доцільно застосовувати критерії: кутове перетворення Фішера і критерій Манна-Уїтні.

У вітчизняній психології поширеною є «Методика діагностики рівня професійного вигорання В. Бойко», що являє собою опитувальник, який призначений для діагностики синдрому професійного вигорання. Створена методика В.В.Бойко в 1996 році. В своїй методиці науковець пропонує класифікувати СЕВ за трьома стадіями, для кожної з якої характерні свої симптоми. Це відрізняє опитувальник Бойко від опитувальника К.Маслач [4].

Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від зовнішніх і внутрішніх факторів. Рівень емоційного вигорання в опитувальнику оцінюється по 84 пунктам, згрупованих в 12 шкал. У свою чергу, шкали групуються відповідно до трьох фаз, для кожної з яких характерні свої симптоми вигорання.

У відповідь на судження необхідно написати «так» або «ні». Час, що витрачається на проведення методики, не фіксується. Опитувальник

призначений для професіоналів в якій-небудь сфері взаємодії з людьми. Відповідно до ключа визначається: сума балів окремо для кожного із симптомів вигоряння (таблиця 2.1.); підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигоряння; встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигоряння, тобто сума 12 симптомів.

Таблиця 2.1 - Фази стресу і симптоми вигоряння по В. В. Бойко

Фаза	Симптом
Тривожне напруження	<ul style="list-style-type: none"> <li>– переживання психотравмуючих обставин;</li> <li>– незадоволенність собою;</li> <li>– «загнаність в клітку»;</li> <li>– тривога і депресія</li> </ul>
Резистенція	<ul style="list-style-type: none"> <li>– неадекватне виборче, емоційне реагування;</li> <li>– емоційно-моральна дезорієнтація;</li> <li>– розширення сфери економії емоцій;</li> <li>– редукція професійних обов'язків.</li> </ul>
Виснаження	<ul style="list-style-type: none"> <li>– емоційний дефіцит;</li> <li>– емоційна вічуженність;</li> <li>– особистісна вічуженність (деперсоналізація);</li> <li>– психосоматичні і психовегетативні порушення.</li> </ul>

Таким чином визначається, наскільки у обстежуваної людини сформувалася психологічний захист у формі емоційного вигоряння [4]. Дані про психометричні характеристики тесту не наводяться.

Відповідно до мети дослідження, обрано методику «Діагностика рівня емоційного вигоряння» В.В. Бойко для виявлення рівня емоційного вигоряння співробітників банку.



Для виявлення ідивідуальних особливостей працівників, було використано наступні методики.

#### 1. Тест «СЖО» Д.А. Леонтьєва (Додаток А).

Тест смисложиттєвих орієнтації є адаптованою версією тесту "Мета в житті" (Purpose-in-Life Test, PIL) Джеймса Крамб і Леонарда Махоліка. Методика була розроблена авторами на основі теорії прагнення до сенсу і логотерапії Віктора Франкла [34] і переслідувала мету емпіричної валідазації ряду уявлень з цієї теорії, в зокрема, уявлень про екзистенціальному вакуумі і ноогенного у неврозах. Суть цих уявлень полягає в тому, що невдача в пошуку людиною сенсу свого життя (екзистенціальна фрустрація) і як наслідок - відчуття втрати сенсу (екзистенціальний вакуум) є причиною особливого класу душевних захворювань – ноогенних неврозів, які відрізняються від раніше описаних видів неврозів.

Спочатку автори прагнули показати: а) що методика вимірює саме ступінь "екзистенціального вакууму" в термінах Франкла; б) що останній характерний для психічно хворих і в) що він не тотожний просто психічній патології. "Мета в житті", яку діагностує методика, автори визначають як переживання індивідом онтологічної значущості життя [34].

Оригінальна методика в її остаточному варіанті являє собою набір з 20 шкал, кожна з яких представляє собою твердження з роздвоючимися закінченням: два протилежні варіанти закінчення задають полюса оціночної шкали, між якими можливі сім градацій переваги [7]. Інтерпретація субшкал:

1. Цілі в житті. Бали за цією шкалою характеризують наявність або відсутність в житті респондента цілей у майбутньому, які надають життю осмисленість, спрямованість і тимчасову перспективу. Низькі бали по цій шкалі навіть при загальному високому рівні ЖО (життєвих орієнтацій) будуть притаманні людині, що живе сьогоднішнім або вчорашнім днем. Разом з тим високі бали за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямовану людини, а й прожектера, плани якого не мають реальної опори в сьогоденні і не підкріплюються особистою відповідальністю за їх

реалізацію. Ці два випадки нескладно розрізнити, враховуючи показники по інших шкалах СЖО.

2. Процес життя або інтерес і емоційна насиченість життя. Зміст цієї шкали збігається з відомою теорією про те, що єдиний сенс життя полягає в тому, щоб жити. Цей показник говорить про те, сприймає чи випробовуваний процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і наповнений змістом. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати гедоніста, що живе сьогоднішнім днем. Низькі бали за цією шкалою - ознака незадоволеності своїм життям у сьогоденні; при цьому, однак, їй можуть надавати повноцінний сенс спогади про минуле або націленість в майбутнє.

3. Результативність життя або задоволеність самореалізацією. Бали за цією шкалою відображають оцінку пройденого відрізка життя, відчуття того, наскільки продуктивно і осмислено була прожита її частина. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати людину, яка доживає своє життя, у якої все в минулому, але минуле здатне надати сенс залишку життя. Низькі бали - незадоволеність прожитої частини життя.

4. Локус контролю-Я (Я - господар життя). Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особистість, яка має достатню свободу вибору, щоб побудувати своє життя відповідно до своїх цілей і уявлень про його сенс. Низькі бали - невіра в свої сили контролювати події власного життя.

5. Локус контролю-життя або керованість життя. При високих балах - переконання в тому, що людині дано контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали - фаталізм, переконаність в тому, що життя людини непідвладне свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна, і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє [34].

Тест обраний для проведення дослідження в силу того, що його результати дають можливість оцінити осмисленість життя респондентів у розрізі шести різних факторів. Існує також можливість оцінити, наскільки

результати тесту на сенс життя корелюють з рівнем емоційного вигорання у респондентів.

## 2. Тест «Індекс життєвої задоволеності» (Додаток Б).

Опитувальник діагностує індекс життєвої задоволеності, відображає загальний психологічний стан людини, ступінь її психологічного комфорту і соціально-психологічної адаптованості. Тест "Індекс задоволеності життям" може бути використаний для диференційованої оцінки особливостей стилю життя, потреб, мотивів, установок, ціннісних орієнтацій людини з метою визначення, які з них позитивно позначаються на його загальному психологічному стані, а які - негативно.

Тест "Індекс життєвої задоволеності" розроблений групою американських вчених, що займаються соціально-психологічної проблемами геронтопсихології, був вперше опублікований в 1961 році і незабаром набув широкого поширення. Методика була переведена і адаптована Н.В. Паніною в 1993 році.

Опитувальник Бачу складається з 20 питань, результати відповідей яких зводяться до 5 шкал, що характеризує різні аспекти загального психологічного стану людини і її задоволеності життям. Приблизний час тестування 5-10 хвилин.

Індекс життєвої задоволеності - інтегративний показник, включає в якості основного носія емоційну складову. Для тих, хто отримав високе значення індексу, характерні низький рівень емоційної напруженості, висока емоційна стійкість, низький рівень тривожності, психологічний комфорт, високий рівень задоволеності ситуацією і своєю роллю в ній.

Під категорією "життєва задоволеність" розуміється саме загальне уявлення людини про психологічний комфорт, яке включає в себе: інтерес до життя як протилежність апатії; рішучість, цілеспрямованість, послідовність в досягненні життєвих цілей; узгодженість між поставленими і реально досягнутими цілями; позитивна оцінка власних якостей і вчинків; загальний фон настрою.



Максимальний індекс життєвої задоволеності становить 40 балів. Середня життєва задоволеність - 25-30 балів. Показники менше 25 балів вважаються низькими. В якості додаткової інформації про те, які конкретні сфери життя приносять задоволення або незадоволення, можна порахувати кількість балів за шкалами (максимальна кількість балів по кожній шкалі - 8).

#### Розшифровка шкал.

1. Інтерес до життя. Шкала відображає ступінь ентузіазму, захопленого відношення до звичайного повсякденного життя.

2. Послідовність в досягненні цілей. Високі показники за даною шкалою відображають такі особливості ставлення до життя, як рішучість, стійкість, спрямованість на досягнення цілей. Низька оцінка за цією шкалою відображає пасивне примирення з життєвими невдачами, покірне прийняття всього, що приносить життя.

3. Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями. Високі показники відображають переконання людини в тому, що вона досягла або здатна досягти тих цілей, які вважає для себе важливими. Позитивна оцінка себе і власних вчинків. Сюди відноситься оцінка людиною своїх зовнішніх і внутрішніх якостей. Високий бал відображає високу самооцінку.

5. Загальний фон настрою. Шкала показує ступінь оптимізму, задоволення від життя. Результати даного тесту дають можливість досить швидко отримати інформацію про загальний емоційний стан людини, про сфери життя, які, можливо, є "проблемними" для неї.

З точки зору проведеного дослідження даний тест дає можливість оцінити взаємозв'язок зовнішніх чинників з синдромом емоційного вигорання, а також оцінити взаємозв'язок рівня життєвої задоволеності і синдрому емоційного вигорання. Важливим фактором на користь вибору методики став її невеликий обсяг і мала тривалість проведення [7].

#### 3. Тест «Інтегральна задоволеність працею» (Додаток В).

Інтеграційним показником, що відображає благополуччя/неблагополуччя особистості в трудовому колективі, є

задоволеність працею, яка містить оцінки інтересу до виконуваної роботи, задоволеності взаємовідносинами зі співробітниками і керівництвом, рівень домагань у професійній діяльності, задоволеність умовами, організацією праці та ін.

Дана методика дозволяє оцінити не тільки загальну задоволеність своєю працею, а й оцінити її складові [7]. Методика обрана для проведення дослідження також по тій причині, що дає можливість визначити задоволеність працею в розрізі складових.

Складові задоволеності працею: інтерес до роботи, задоволеність досягненнями в роботі, задоволеність взаємовідносинами зі співробітниками, задоволеність взаємовідносинами з керівництвом, рівень домагань в професійній діяльності, перевага виконуваної роботи високому заробітку, задоволеність умовами праці, професійна відповідальність, загальна задоволеність працею [7]. Важливим фактором на користь вибору методики став її невеликий обсяг і тривалість проведення.

Для отримання загальної інформації про респондентів в рамках дослідницької роботи була застосована анкета, розроблена з урахуванням специфіки умов праці в АБ «УКРГАЗБАНК». Анкета представлена в Додатку Г.

Описова статистика дозволяє узагальнювати первинні результати, отримані при спостереженні або в дослідженні. Процедури зводяться до групування всіх даних за їх значенням, розподіл частот, виявлення середньої арифметичної і до оцінки даних по відношенню до центральної тенденції [5].

Для цілей дослідження, даний метод використаний для первинного аналізу результатів дослідження показників емоційного вигорання, задоволеності працею в цілому по вибірці.  $t$  - критерій Стюдента відноситься до одного з найбільш давно розроблених і широко використовуваних методів статистики.

У проведеному дослідженні даний метод використаний для перевірки припущення про більшу вираженість синдрому емоційного вигорання у

співробітників, що мають регулярні перепрацювання, які не перебувають у шлюбі, мають стаж роботи в банку більше 3-х років.

Отже, у психології накопичено чималий арсенал методів діагностики емоційного вигорання, наприклад, «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко, «Опитувальник на вигорання (ММІ)» К. Маслач і С. Джексона, адаптований Н.Є. Водоп'янова та ін. Існують і комп'ютерні програми аналізу емоційних станів людини, в тому числі і емоційного вигорання, наприклад: детектор емоцій за голосом Voice-Stress Analysis на основі аналізу стресу, детектор емоцій на основі вейвлет-перетворення та ін., які дуже швидко можуть визначити рівень емоційного вигорання особистості.

## **2.2 Опис вибірки та етапів дослідження**

Для дослідження були використані: методика діагностики рівня емоційного вигорання Бойко В. В, тест смисложиттєвих орієнтацій (СЖО) Д. А. Леонтьєва, тест «Індекс життєвої задоволеності (Бачу)», адаптація Н. В. Паніної, тест «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.).

У рамках дослідження було проведено анкетування співробітників Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК» з метою визначення рівня СЕВ, в зв'язку з наявністю/відсутністю перепрацювання, із сімейним станом, зі стажем роботи в банку, із задоволеністю життям і свідомістю життя співробітників, рівня задоволеності працею в цілому.

Близько вісімдесяти відсотків співробітників Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК» працює в безпосередньому контакті з клієнтами юридичними і фізичними особами [2]. Режим роботи фахівців по роботі з юридичними особами: 40 годинний робочий тиждень, понеділок - п'ятниця з 9-00 до 18-00. Режим роботи фахівців по роботі з фізичними особами: 40 годинний робочий тиждень, гнучкий графік при тривалості часу роботи з клієнтами з 9-00 до 18-00.



Додатково під час, вільний від роботи з клієнтами (до початку робочого дня і після закінчення робочого дня) регулярно проводяться навчальні та мотивуючі заходи. Наради на початку і в кінці робочого дня по 10-20 хвилин, навчання в середньому 2 рази на тиждень по 2-2,5 години.

Дослідження проводилось в шість етапів.

Перший етап: анкетування працівників за авторською розробкою (Додаток Г). У процесі дослідження проведено анкетування співробітників Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК». Всі анкети оброблені. Після обробки анкет з вибірки виключені всі співробітники, анкети яких були заповнені не в повному обсязі.

З метою проведення дослідження вся сукупність осіб, які прийняли участь в анкетуванні була поділена на групи:

- за критерієм наявності переробок - співробітники мають і не мають регулярні перепрацювання.
- за сімейним станом - співробітники, що перебувають і не перебувають у шлюбі.
- за критерієм стажу роботи в банку - співробітники мають стаж роботи більше 3х років і співробітники, що мають стаж роботи в банку менше 3х років.

Таблиця 2.2 – Результати анкетування співробітників банку

Показники		Сімейний стан	Стаж роботи	Перепрацювання	Вік
Одружені	кількість	52			
	%	51			
Неодружені	кількість	50			
	%	49			
Стаж до 3-х років	кількість		50		
	%		49		

## Продовження таблиці 2.2

Стаж понад 3 роки	кількість		52		
	%		51		
Перепрацювання наявні	кількість			51	
	%			50	
Перепрацювання відсутні	кількість			51	
	%			50	
Вік до 35-ти років	кількість				77,5
	%				77
Вік понад 35 років	кількість				23
	%				22,5

Підсумковий склад вибірки - 102 працівника. Переважаючий вік респондентів - від 18 до 35 років (77,5%), середній вік - 31 рік. У вибірці 50 співробітників (49%) мають стаж роботи від 0 до 3-х років і 52 людини (51%) - понад 3-х років.

З числа опитаних 52 респондента (51%) вказали, що перебувають у шлюбі і 50 респондентів (49%) вказали, що в шлюбі не перебувають. На питання про наявність регулярних перепрацювань позитивно відповіли 50% опитаних (51 респондент).

Другий етап: діагностика рівня емоційного вигорання за допомогою методики Бойко В. В. (Додаток Д) та інтерпретація отриманих даних.

Третій етап: діагностика життєвих орієнтацій за допомогою «Тест СЖО» Д.А. Леонтєва та інтерпретація отриманих даних.

Четвертий етап: тестування за методикою «Індекс життєвої задоволеності (Бачу)», адаптація Н. В. Паніної та інтерпретація отриманих даних.

П'ятий етап: тестування за методикою «Інтегральна задоволеність працею» та інтерпретація отриманих даних.

Шостий етап: обробка отриманих даних за допомогою математичних методів для виявлення взаємозв'язку результатів дослідження.

Емпіричне дослідження було проведено на базі Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК». АБ «УКРГАЗБАНК» – сучасний державний України, який є беззаперечним лідером у «зеленому» фінансуванні. Завдяки ЕКО-фінансуванню, банк допомагає клієнтам піклуватись про довкілля, фінансуючи проекти з енергоефективності та відновлюваної енергетики.

Банк входить до п'ятірки найбільших банків України за обсягом активів. Частка, що належить державі в особі Міністерства фінансів України складає 94,94%. За понад 26 років роботи клієнтами Банку стали 2,1 млн українців та майже 70 тисяч корпоративних клієнтів. Відділення банку присутні у всіх областях України. Сьогодні «УКРГАЗБАНК» – це динамічна фінансова установа, яка надає як традиційні, так і унікальні інноваційні продукти та послуги [2].

Існують деякі особливості АБ «УКРГАЗБАНК», що створюють зовнішнє середовище, в якому знаходяться співробітники протягом робочого часу. Однією з ключових вимог, що пред'являється до співробітників сучасного АБ «УКРГАЗБАНК» є наявність емоційної стійкості або стресостійкості, під якою розуміється здатність продуктивно виконувати свої професійні обов'язки незалежно від зовнішніх факторів.

Основні зміни, що відбулися в АБ «УКРГАЗБАНК» в 2018 році - прийняття власної політики Екологічної та Соціальної відповідальності банку. «УКРГАЗБАНК» приєднується до CPLC – Carbon Pricing Leadership Coalition, що в свою чергу призвело до наступних змін.

1. Впровадження моделі клієнтоорієнтованості (відбувається через твердження в Стратегії розвитку банку принципів «Все для клієнта», «з клієнтом на все життя», «проактивна поведінка»). Має на увазі під собою активний пошук нових клієнтів і постійний контакт з уже існуючими клієнтами. З точки зору людської психіки, клієнтоорієнтованість вимагає від співробітника постійного емоційного відгуку на потреби клієнта. З точки



зору професійних якостей - швидке і ефективно вирішення проблем, з якими клієнт звернувся.

2. Впровадження системи оцінки ефективності співробітників. Для оцінки ефективності різних співробітників розроблені спеціальні методики. Ефективність співробітника, який працює з клієнтом, оцінюється кількістю проданих клієнту продуктів в кожен період часу. До неефективних співробітників застосовуються заходи впливу (зниження коефіцієнтів преміювання, пониження на посаді, ротація, звільнення).

3. Впровадження системи жорсткої економії ресурсів. Включає в себе встановлення нормативу на використання паперу, канцелярських товарів, витрат на транспорт. Впровадження жорстко контрольованого безпаперового документообігу. Переклад на аутсорсинг всіх забезпечуючих підрозділів (обслуговування комп'ютерної техніки, водії, прибиральниці, архівні працівники та інший обслуговуючий персонал). Централізація функцій, яка спричинила за собою скорочення персоналу і територіальне переміщення значної кількості співробітників. Функція бухгалтерії, юридичного підрозділу, кадрової служби, планово-економічної служби, підрозділів супроводу, роботи з проблемними активами в міських відділеннях скасовані і переведені на кілька рівнів вище. Скорочення кількості міських і районних філій з відповідним скороченням штатної чисельності. Зміна системи роботи при кредитуванні юридичних і фізичних осіб.

4. Впровадження системи андеррайтингу - незалежної експертизи ризиків.

5. Впровадження системи регулярної територіальної ротації керівних співробітників. Призначення на керівні посади в відділеннях відбувається не з числа співробітників відділення, а з числа співробітників з інших територій. Керівні співробітники знаходяться на своїх посадах 3 - 5 років, потім відбувається чергова територіальна ротація. Вимушена територіальна ротація рядових співробітників.

6. Впровадження системи жорстких стандартів, що описують будь-яку дію співробітника.

Разом з тим, можна припустити, що переважання в банку співробітників з полізалежним стилем сприйняття пов'язане з введенням системи жорстких стандартів діяльності. Висока стандартизація діяльності, необхідність слідувати численним жорстким правилам і обмеженням робить роботу в АБ «УКРГАЗБАНК» некомфортною для людей, що володіють полінезалежним когнітивним стилем.

Отже, банк, як роботодавець, став не привабливий для людей, що володіють високою креативністю, нестандартним мисленням, здатних на прийняття рішень без врахування загальноприйнятих норм і стандартів. Ризиком високої стандартизації діяльності та введення жорстких рамок є зниження числа співробітників, здатних сформувати якісний управлінський кадровий потенціал для майбутнього розвитку банку. Проведені банком реформи створюють зовнішнє середовище, в якому співробітники знаходяться протягом часу перебування на роботі. Створюване зовнішнє середовище може бути пов'язане з формуванням синдрому емоційного вигорання у співробітників.

Таким чином, було складено поетапний план емпіричного дослідження. підготовлено експериментальний матеріал та обрано методики, які направлені на дослідження особливостей прояву синдрому емоційного вигорання (СЕВ).

## **Висновок до розділу 2**

У другому розділі з метою організації і проведення дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання банківських працівників, було сформовано вибірку на базі Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК» в кількості 102 осіб. Середній вік співробітників – 31 рік.

Для проведення дослідження вся генеральна сукупність була поділена на вибірки: за критерієм наявності переpracювань, за сімейним станом, за критерієм стажу роботи.

Дослідження проводилось в 6 етапів:

1 етап: анкетування працівників за авторською розробкою.

2 етап: Діагностика рівня емоційного вигорання за допомогою методики Бойко В.В. та інтерпретація отриманих даних.

3 етап: діагностика життєвих орієнтацій за допомогою «Тест СЖО» Д.А. Леонтьєва та інтерпретація отриманих даних.

4 етап: тестування «Індекс життєвої задоволеності (Бачу)», адаптація Н. В. Паніної та інтерпретація отриманих даних.

5 етап: тестування «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М.) та інтерпретація отриманих даних.

6 етап: обробка отриманих даних за допомогою математичних методів, кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язку результатів дослідження.

Таким чином, було розроблено етапи емпіричного дослідження, підібрані діагностичні методики та математичні критерії для перевірки достовірності результатів.



### РОЗДІЛ 3

## РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

### 3.1 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

З метою виявлення схильності працівників АБ «УКРГАЗБАНК» до синдрому емоційного вигорання з використанням методів описової статистики, проведено розрахунок підсумкових показників рівня синдрому емоційного вигорання (СЕВ) за методикою В. В. Бойко (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 - Середні показники прояву СЕВ

Найменування фази	Напруження	Резистанція	Виснаження	Підсумковий показник СЕВ
Середній показник по всій вибірці	27,01	41,77	29,25	98,03

Виходячи з методики В. Бойко, кількість балів по кожній фазі говорить про її сформованість. Так менше 36 балів говорять про те, що фаза не сформувалася, 37-61 балів - фаза в стадії формування, більше 61 балу - сформована фаза.

В середньому по вибірці можна зробити висновок про наявність синдрому емоційного вигорання в стадії формування фази «резистенції», тобто, прагнення співробітників знизити тиск зовнішніх обставин наявними способами.

В цілому по вибірці найбільше число балів припадає на фазу резистенція (41,77). Найбільш частими симптомами виявилися симптом «редукції професійних обов'язків», на другому місці по кількості набраних балів знаходиться симптом «неадекватного виборчого емоційного

реагування». Іншими словами, співробітники, які відчують стрес на роботі, починають економити на емоціях, вибірково реагують на клієнтів, прагнуть полегшити або скоротити обов'язки, які передбачають емоційні витрати. При цьому увагою починають обділяти не тільки клієнтів, але і колег.

Всю вибірку можна умовно розділити на три групи за рівнем сформованості фаз (табл. 3.2). Розподіл здійснювалося на підставі кількості балів по кожній фазі СЕВ в цілому по вибірці:

1 група - синдром повністю сформувався хоча б в одній з фаз (підсумкова кількість балів в одній з фаз більше або дорівнює 61);

2 група - синдром знаходиться в стадії формування хоча б в одній з фаз (кількість балів в одній з фаз - від 37 до 60 балів);

3 група - синдром не сформувався (кількість балів не перевищує 36 балів).

Таблиця 3.2 - Розподіл кількості співробітників за групами з врахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Найменування груп	Кількість респондентів	Частка, %	Середній вік респондентів, років
1 група	23	22,50	32,6
2 група	43	42,20	30,0
3 група	36	35,30	31,3

Аналіз отриманих результатів показав, що 22,5% від загального числа респондентів мають як мінімум одну сформовану фазу синдрому емоційного вигорання і ще 42,2% співробітників - як мінімум одну фазу в стадії формування.

При цьому середній вік респондентів, що мають сформовану фазу СЕВ на 1,6 років вище, ніж середній вік в цілому по вибірці (31 рік), а середній вік тих, у кого фаза СЕВ знаходиться в стадії формування - на 1 рік нижче.

Середній вік співробітників, не схильних до СЕВ на 1,3 року вище, ніж середній вік по вибірці. Відсутність значущих відмінностей між середнім віком респондентів в кожній групі можна пояснити тим, що середній вік співробітників АБ «УКРГАЗБАНК» в цілому відповідає даному віковому діапазону. Тому подальше дослідження СЕВ в даній вибірці в зв'язку з віком недоцільно.

Далі проведено аналіз розподілу респондентів, які перебувають в шлюбі по групах сформованості СЕВ (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 - Розподіл кількості співробітників перебуваючих у шлюбі за групами з врахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників в, осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	З них кількість співробітників в, перебуваючих у шлюбі, осіб	Частка співробітників в перебуваючих в шлюбі в складі групи, %
1 група	23	22,50	15	65,22
2 група	43	42,20	18	41,86
3 група	36	35,30	19	52,78

Аналіз отриманих результатів показав, в групі співробітників, мають як мінімум одну сформовану фазу СЕВ, найбільш висока частка тих, хто перебуває у шлюбі (65,2 %). У групі співробітників, у яких як мінімум одна з фаз СЕВ знаходиться в стадії формування частка одружених нижче - всього 41,86%. Серед співробітників, не схильних до проявів СЕВ (жодна з фаз не сформована) в шлюбі складаються трохи більше половини - 52,78%.

Частково подібний розподіл можна пояснити отриманими вище результатами розподілу середнього віку респондентів. У групі співробітників



з несформованою фазою найменший середній вік і найменша частка одружених.

Висока частка респондентів, які перебували у шлюбі і мають сформовану фазу СЕВ, вимагає подальшого вивчення, тому що на початку дослідження було висунуто припущення про те, що СЕВ розвивається частіше і виражений сильніше у співробітників, які не перебувають у шлюбі. У ході дослідження проведено аналіз розподілу респондентів, мають перепрацювання за групами сформованості СЕВ (табл. 3.4).

Таблиця 3.4 - Розподіл кількості співробітників, що мають перепрацювання, за групами з врахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників, осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	Кількість співробітників, що мають перепрацювання, осіб	Частка співробітників, що мають перепрацювання, %
1 група	23	22,50	15	65
2 група	43	42,20	23	53
3 група	36	35,30	13	36

Аналіз отриманих результатів показав, що найбільша частка співробітників, що мають перепрацювання (65%) припадає на групу співробітників, що мають як мінімум одну сформовану фазу СЕВ. У групі співробітників, у яких як мінімум одна з фаз СЕВ знаходиться в стадії формування, частка маючих перепрацювання також висока - 53%. Найменша частка співробітників, що мають перепрацювання (36%) припадає на групу співробітників, у яких немає сформованих фаз СЕВ.

Таким чином, взаємозв'язок синдрому емоційного вигорання і наднормативних переробок існує і вимагає більш докладного вивчення в рамках цього дослідження.

Далі проведено аналіз розподілу респондентів, зі стажем роботи менше 3х років по групах сформованості СЕВ (табл. 3.5).

Таблиця 3.5 - Розподіл кількості співробітників, зі стажем до 3-х років, за групами з врахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Найменування груп	Кількість співробітників, осіб	Частка в загальній кількості співробітників, %	Кількість співробітників, зі стажем до 3-х років, осіб	Частка співробітників, зі стажем до 3-х років, %
1 група	23	22,50	8	35
2 група	43	42,20	21	49
3 група	36	35,30	21	58

Аналіз отриманих результатів показав, що найменша частка співробітників, які мають стаж роботи в банку менше 3х років (35%) припадає на групу співробітників, що мають як мінімум одну сформовану фазу СЕВ. У групі співробітників, у яких як мінімум одна з фаз СЕВ знаходиться в стадії формування, частка співробітників зі стажем роботи менше 3х років трохи менше половини - 49%. Найбільша частка співробітників, зі стажем роботи менше 3-х років (58%) припадає на групу співробітників, у яких немає сформованих фаз СЕВ.

Таким чином, взаємозв'язок синдрому емоційного вигорання і стажу роботи існує і вимагає більш докладного вивчення в рамках справжнього дослідження.

За результатами дослідження СЕВ методами описової статистики можна зробити висновок про схильності співробітників АБ «УКРГАЗБАНК» синдрому емоційного вигорання. Найбільш сильно виражена фаза резистенції, для вибірки в цілому характерна економія емоцій за рахунок клієнтів і колег, а також близьких і рідних.

У 64,7% з числа опитаних співробітників АБ «УКРГАЗБАНК» виражений синдром емоційного вигорання, в тому числі у 22,5% як мінімум одна фаза СЕВ є сформованою, у 42,2% як мінімум одна фаза знаходиться в стадії формування. З числа всіх респондентів, схильних до синдрому емоційного вигорання, у 37,3% виявлено комплексний розвиток синдрому (тобто вираженими в тому чи іншому ступені і в різних співвідношеннях є дві і більше фаз СЕВ). У групі співробітників, що мають сформований СЕВ відзначена сама висока частка респондентів, які відзначили наявність регулярних наднормативних перепрацювань, найвища частка осіб, які перебували у шлюбі і найнижча частка осіб зі стажем роботи менше 3-х років.

З метою перевірки припущення про відмінності взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею у співробітників, що мають регулярні перепрацювання, і співробітників, які не мають перепрацювань проведено дослідження задоволеності працею в цілому по вибірці. Дослідження задоволеності працею в цілому по вибірці дозволить визначити середній рівень і структуру задоволеності працею серед співробітників, незалежно від різних додаткових критеріїв.

В цілому по вибірці в результаті проведеного анкетування зафіксований рівень задоволеності працею 48%, що відповідає середнім показниками (44-55%). При цьому низьку задоволеність працею (менше 44%) демонструють 32 людини (або 31,4%), високий рівень задоволеності працею демонструють 18 осіб (або 17,7%), решта 52 співробітників (50,9%) демонструють середню (45-55%) задоволеність працею. Середні значення по вибірці в розрізі за шкалами розраховані з використанням методів описової статистики і подані в табл. 3.6.



Таблиця 3.6 - Середні показники задоволеністю працею загалом по вибірці

Найменування показника	Середнє значення по вибірці в загальному	Максимально можливе значення за шкалою	Співвідношення середнього показника до максимально можливого, %
Цікавість до роботи	3,8	6	64
Задоволеність досягненнями на роботі	3,2	4	81
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,3	6	89
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,4	6	74
Рівень домагань в професійній діяльності	1,8	4	44
Перевага виконуваних робіт вискому заробітку	1,8	4	45
Задоволеність умовами праці	3,1	4	79
Професійна відповідальність	1,0	2	52
Загальна задоволеність працею	17,4	28	62
Рівень задоволеності працею, %	48%		

На наступному етапі емпіричного дослідження працівники банку були протестовані за допомогою методики «Інтегральна задоволеність працею». У

розрізі за шкалами найбільший рівень задоволеності у респондентів досягається за шкалою «Задоволеність взаємовідносинами з співробітниками», що пов'язано з невеликими розмірами кожного структурного підрозділу. Високі значення відзначені також за шкалою «Задоволеність досягненнями в роботі» і «Задоволеність умовами праці». Причини високих значень за шкалою «Задоволеність умовами праці» пов'язані з тим, що в банку за останні кілька років значна увага приділялася переобладнанню і технічного оснащення додаткових офісів. Однією з причин високих показників за шкалою «Задоволеність досягненнями в роботі» може служити надзвичайно високий рівень мотивації на досягнення з боку керівництва всіх рівнів банку.

Низькі значення відзначені за шкалами «Перевага виконуваної роботи високому заробітку» (45%) і «Рівень домагань в професійної діяльності» (44%). Низькі значення за вказаними шкалами свідчать про те, що співробітники відчують себе недооціненими як в грошовому вираженні, так і не відчують свою цінність як людини і професіонала для компанії. Причиною може служити індивідуальне планування для кожного співробітника, високий рівень застосування стандартів в діяльності, відносна прозорість системи оплати праці по банку в цілому. Співробітники можуть відчувати себе «гвинтиками в великому механізмі», де цінність кожної особистості знижена.

За результатами дослідження задоволеності працею методами описової статистики можна зробити висновок про середній рівень задоволеності працею в цілому по вибірці. В цілому по вибірці співробітники демонструють високий рівень задоволеності умовами праці і досягненнями в роботі. У той же час співробітники відчують себе недооціненими, як в грошовому вираженні, так і в професійному.

З метою перевірки гіпотези про те, що синдром емоційного вигорання більш виражений у співробітників, які не перебувають у шлюбі, а також для оцінки значущості відмінностей рівня емоційного вигорання у групі

співробітників, що перебувають в шлюбі і в групі співробітників, які не перебувають в шлюбі, використовувався t-критерій Стюдента для незалежних вибірок.

Всі учасники розділені на дві групи, в якості метричної змінної використаний показник «в шлюбі/не в шлюбі». Підсумкові значення проведеного аналізу наведені в таблиці 3.7 (респонденти були протестовані за допомогою методики В. Бойко. \*  $P < 0.05$ . для  $f = 100$ , критичне значення  $t = 1.984$ ).

Таблиця 3.7 - Середнє значення показників емоційного вигорання в групі співробітників, перебуваючих та неперехуваючих у шлюбі і значимість їх розбіжності за критерієм Стюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стюдента	Рівень значимості
	Співробітники в шлюбі	Співробітники не в шлюбі	T	P
Фаза «Напруження»	29,923	23,980	-1,56	0,12
Фаза «Резистенція»	44,289	39,160	-1,20	0,23
Фаза «Виснаження»	30,135	28,320	-0,50	0,61
Підсумкове значення за показником СЕВ	104,346	91,460	-1,26	0,21

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між рівнем емоційного вигорання співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. Підсумкові значення вираженості синдрому емоційного вигорання в



групі співробітників, які перебували у шлюбі незначно (на рівні тенденції) вище, ніж в групі співробітників, які не перебувають у шлюбі. Можна зробити висновок, що припущення про те, що рівень емоційного вигорання у працівників, які не перебувають у шлюбі вище, ніж у тих, хто перебуває в шлюбі, не підтвердилося. Більш того, рівень емоційного вигорання у працівників, які не перебувають у шлюбі трохи нижче, ніж у одружених. Також відзначена аналогічна тенденція за всіма трьома фазами синдрому емоційного вигорання.

Таким чином, не виявлено значущих відмінностей між рівнем емоційного вигорання співробітників, які перебувають і не перебувають в шлюбі. Відсутність значущих відмінностей між рівнем емоційного вигорання співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі можна пояснити тим фактом, що досліджуваний феномен формується в процесі професійної діяльності. Отже, формування синдрому емоційного вигорання в більшій мірі пов'язане з професійною діяльністю, ніж з наявністю/відсутністю сім'ї.

Причиною більш високого рівня емоційного вигорання у працівників, які перебували у шлюбі, можна припустити більш високе загальне навантаження на співробітника, який перебуває у шлюбі. Крім професійних завдань, такий співробітник повинен вирішувати сімейні завдання, пов'язані з побутом, внутрішньородинною взаємодією, вихованням дітей тощо.

З метою перевірки припущення про те, що синдром емоційного вигорання більш виражений у співробітників, що мають регулярні переробки, а також для оцінки значущості відмінностей рівня емоційного вигорання в групі з переробками і в групі без переробок, використовувався  $t$ -критерій Стюдента для незалежних вибірок. Для проведення розрахунку вся вибірка розділена на дві групи, в якості метричної змінної використаний показник «наявність перепрацювань». Підсумкові значення проведеного розрахунку наведені в таблиці 3.8 (респонденти були протестовані за допомогою методики В. Бойко. \*  $P < 0.05$ . для  $f = 100$ , критичне значення  $t = 1,984$ ).

Таблиця 3.8. - Середнє значення показників емоційного вигорання в групі співробітників, маючих та немаючих перепрацювань і значимість їх розбіжності за критерієм Стюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стюдента	Рівень значимості
	Співробітник и з перепрацю ваннями	Співробітни ки без перепрацюва нь	T	P
Фаза «Напруження»	31,098	22,922	2,174	0,032
Фаза «Резистенція»	44,882	38,667	1,459	0,148
Фаза «Виснаження»	32,941	25,549	2,136	0,035
Підсумкове значення за показником СЕВ	108,922	87,137	2,158	0,033

Розрахунок виявив статистично значущі відмінності між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, що мають і не мають перепрацювань (значення t-критерію 2,158 при критичному значенні 1,984). Крім цього виявлено статистично значущі відмінності між виразністю СЕВ в фазі «напруження» (значення t-критерію 2,174 при критичному значенні 1,984) і фазі «виснаження» (значення t-критерію 2,136 при критичному значенні 1,984). Не виявлено статистично значущих відмінностей між виразністю СЕВ в фазі «резистенція» у співробітників, що мають і не мають перепрацювань. При цьому високий рівень СЕВ по даній фазі характерний для всієї вибірки в цілому.

Таким чином, інтенсивність вираженості синдрому емоційного вигорання значимо відрізняється у співробітників, що мають і не мають переробки. У співробітників, які відзначають наявність перепрацювань,

показники синдрому емоційного вигорання вище, ніж у співробітників, які відзначають, що їх робочий день відповідає нормі.

Отже, на підставі проведеного аналізу можна обґрунтовано припустити, що наявність перепрацювань пов'язано з рівнем вираженості синдрому емоційного вигорання. Такі співробітники більш схильні до емоційного вигорання, ніж співробітники, чий робочий день відповідає нормативному. Отриманий результат закономірно впливає з визначень, даних в раніше проведених наукових дослідженнях синдрому емоційного вигорання. Так як деякі автори розуміють СЕВ як фізичне і емоційне виснаження, можна обґрунтовано припустити, що співробітники, які регулярно проводить на роботі більше часу, ніж це передбачено трудовим договором, витрачають на виконання своїх обов'язків більше особистих ресурсів (часу, сил, емоцій, знань). Більш інтенсивна трудова діяльність з більшою ймовірністю викликає фізичне та емоційне виснаження, як наслідок - формування СЕВ.

З метою перевірки гіпотези про те, що синдром емоційного вигорання більш виражений у співробітників, які мають стаж роботи в банку більше трьох років, а також для оцінки значущості відмінностей рівня емоційного вигорання в групі зі стажем більше трьох років і в групі зі стажем менше трьох років, використовувався t-критерій Ст'юдента для незалежних вибірок.

З урахуванням наведених у першому розділі тенденцій, в опитувальник були включені питання, що стосуються того, чи вважають співробітники, що банк зацікавлений в співробітниках, які мають стаж і досвід. Із 102 опитаних тільки 25 осіб (24,5%) вважають, що в банку заохочується наявність стажу і досвіду. Вважають, що в банку робиться все для утримання досвідчених працівників 30 осіб з 102 проханих (або 29,4%). Питання не були взаємовиключними. Таким чином, більше 2/3 з числа опитаних вважають, що банк не зацікавлений в досвідчених співробітників, що мають значний стаж роботи в банку. При цьому 50% опитаних мають стаж роботи в банку понад 5 років.



Для розрахунку показників вибірка розділена на 2 групи. До групи 1 віднесено 50 співробітників із загальним стажем роботи до 3-х років, в групу 2 віднесено 52 співробітників зі стажем роботи більше 3-х років.

Для проведення розрахунку вся вибірка розділена на дві групи, в якості метричної змінної використаний показник «загальний стаж роботи в банку більше 3-х років»

У таблиці 3.9 (респонденти були протестовані за допомогою методики В. Бойко \* $P < 0.05$  для  $f = 00$ , критичне значення  $t = 1,984$ ) наведено порівняння показників вираженості СЕВ у співробітників зі стажем роботи до 3-х років і у співробітників зі стажем роботи в банку понад 3х років.

Таблиця 3.9 - Середнє значення показників емоційного вигорання в групі співробітників, зі стажем менше 3-х років та більше 3-х років і значимість їх розбіжності за критерієм Стьюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Співробітники зі стажем менше 3-х років	Співробітники зі стажем більше 3-х років	t	P
Фаза «Напруження»	24,740	29,192	1,164	0,247
Фаза «Резистенція»	39,340	44,115	1,116	0,267
Фаза «Виснаження»	27,060	31,346	1,220	0,225
Підсумкове значення за показником СЕВ	91,140	104,654	1,320	0,190

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, які мають стаж роботи в банку менше 3х років і мають стаж роботи в банку більше 3-х років.

Підсумкові значення вираженості синдрому емоційного вигорання в групі співробітників, загальний стаж роботи в банку у яких становить більше 3-х років, незначно (на рівні тенденції) вище, ніж в групі співробітників, чий стаж менше 3-х років.

Можна зробити висновок, що припущення про те, що рівень емоційного вигорання у працівників зі стажем роботи в банку більше 3х років вище, ніж у співробітників зі стажем менше 3-х років, не підтвердилося.

В той же час, співробітники із загальним стажем роботи в банку до 3-х років показують менші показники інтенсивності СЕВ як в цілому, так і по всіма шкалами, ніж співробітники зі стажем роботи більше 3-х років. Однією з причин отриманих результатів можна обґрунтовано вважати той факт, що, на думку співробітників, отриманої в результаті опитування, банк не зацікавлений в співробітниках зі стажем і досвідом роботи.

Таким чином, на підставі проведеного розрахунку не виявлено статистично значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, які мають стаж роботи в банку менше 3х років і мають стаж роботи в банку більше 3х років. Співробітники зі стажем роботи більше 3х років незначно (на рівні тенденції) більш схильні до емоційного вигорання, ніж співробітники зі стажем роботи менше 3-х років.

З метою перевірки припущення про те, що задоволеність працею у співробітників, які перебували у шлюбі, вище, ніж у співробітників, які не перебувають в шлюбі, а також для оцінки значущості відмінностей рівня задоволеності працею в залежності від сімейного стану, використовувався t-критерій Стюдента для незалежних вибірок.

Середні значення задоволеності працею в залежності від сімейного стану наведені в таблиці 3.10. (респонденти були протестовані за допомогою

тесту «Інтегральна задоволеність працею»,  $p < 0.05$  для  $f = 100$ , критичне значення  $t = 1,984$ ).

Таблиця 3.10 - Середнє значення показників задоволеності працею в групі співробітників, перебуваючих в шлюбі та не перебувачих в шлюбі, і значимість їх розбіжності за критерієм Стюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стюдента	Рівень значимості
	Група 1 (у шлюбі)	Група 2 (не у шлюбі)	t	P
Середній показник задоволеності працею	0,478	0,489	0,945	0,347

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності працею у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. Підсумкові значення задоволеності працею у співробітників, які не перебувають у шлюбі, незначно (на рівні тенденції) вище, ніж у співробітників, що перебувають у шлюбі.

Можна зробити висновок, що припущення про те, що задоволеність працею у співробітників, які перебували у шлюбі, вище, ніж у співробітників, які не перебувають у шлюбі, не підтвердилося. Більш того, аналіз показав, що задоволеність працею серед співробітників, які не перебувають у шлюбі незначно (на рівні тенденції) вище, ніж у співробітників, які перебували у шлюбі.

Таким чином, не виявлено значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності працею у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. На рівні тенденції у співробітників, які перебувають у шлюбі, середні показники задоволеності працею вище, ніж у співробітників, які не перебувають у шлюбі. Даний факт може бути пов'язаний з тим, що



співробітники, які перебувають у шлюбі, крім професійних питань, вирішують питання, пов'язані з сім'єю (побутові, виховні, питання взаємодії тощо).

Можна припустити, що у співробітників, які перебувають у шлюбі менше можливостей для понаднормової роботи, менше можливостей для глибокої зосередженості на професійній діяльності. Як наслідок - рівень задоволеності працею у даної групи співробітників незначно, але нижче ніж у їх колег, які не мають сім'ї.

З метою перевірки припущення про те, що задоволеність працею у співробітників, що мають регулярні переробки, нижче, ніж у співробітників, які не мають перепрацювань, а також для оцінки значущості відмінностей рівня задоволеності працею в групі з перепрацюваннями і в групі без перепрацювань, використовувався t-критерій Стюдента для незалежних вибірок.

Середні значення задоволеності працею в групі з наявністю і відсутністю перепрацювань наведені в таблиці 3.11 (респонденти були протестовані за допомогою тесту «Інтегральна задоволеність працею»,  $p < 0.05$  для  $f = 100$ , критичне значення  $t = 1,984$ ).

Таблиця 3.11. - Середнє значення показників задоволеності працею в групі співробітників маючих та немаючих перепрацювань і значимість їх розбіжності за критерієм Стюдента

Найменування показника	Середнє значення		t-критерій Стюдента	Рівень значимості
	Група 1 (є перепрацювання)	Група 2 (немає перепрацювань)	t	P
Середній показник задоволеності працею	49,29%	47,33%	1,649	0,102
Довідково: Середній вік (років)	33,412	28,667	-	-

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності працею у співробітників, що мають і не мають перепрацювань. Підсумкові значення задоволеності працею у співробітників, які мають перепрацювання, незначно (на рівні тенденції) вище, ніж у співробітників, які не мають перепрацювань.

Можна зробити висновок, що припущення про те, що задоволеність працею у співробітників, що мають регулярні переробки, нижче, ніж у співробітників, які не мають переробок, не підтвердилася. Більш того, аналіз показав, що задоволеність працею серед співробітників, що мають перепрацювання незначно (на рівні тенденції) вище, ніж у співробітників, які не мають перепрацювань.

При аналізі виявлено також, що середній вік співробітників, які мають регулярні переробки на 4,75 років вище середнього віку співробітників, які не мають переробок. Даний факт може бути пояснений тим, що

затримуються на роботі співробітники в силу віку мають дещо більшою відповідальністю і цілеспрямованістю, більш зацікавлені в побудові кар'єри, або в збереженні робочого місця з стабільним рівнем доходу.

Таким чином, не виявлено статистично значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності працею у співробітників, що мають і не мають перепрацювань. На рівні тенденції у співробітників, що мають перепрацювання середні показники задоволеності працею вище, ніж у співробітників, які їх не мають. Даний факт може бути пов'язаний з тим, що співробітники, регулярно затримуються на роботі, витрачають більше часу і внутрішніх ресурсів на виконання своїх професійних обов'язків. Як наслідок - відчувають більше задоволення від роботи. Можна також припустити, що регулярно наднормативно працюючі співробітники мають вищий рівень мотивації до праці, який, в свою чергу, може бути пов'язаний з бажанням вибудувати кар'єру, отримати додатковий дохід.

В цілому, після проведення порівняльного аналізу можна зробити висновок про наявність відмінностей між загальним рівнем СЕВ у співробітників, які мають і не мають регулярних наднормативних переробок. Не виявлено статистично значущих відмінностей рівня СЕВ в зв'язку з сімейним станом і стажем роботи. Також не виявлено статистично значущих відмінностей рівня задоволеності працею в зв'язку з наявністю перепрацювань і сімейним станом. Викликають інтерес такі факти, як незначно вищий (на рівні тенденції) рівень СЕВ у співробітників, які перебували у шлюбі, а також незначно вищий (на рівні тенденції) рівень задоволеності працею у співробітників, що мають регулярні перепрацювання.

### **3.2 Особливості організації профілактичної роботи емоційного вигорання працівників**

З огляду на частоту прояву «burnout», знизити його рівень і поширеність серед співробітників банківських організацій і підвищити якість



наданої діяльності можна за допомогою формулювання та впровадження програми, комплексних заходів щодо профілактики і корекції СЕВ.

Програма подібного плану формулюється як на локальному рівні у вигляді соціально-психологічної практичної діяльності щодо співробітників установі, так і загалом, на більш глобальному рівні організаційних структурних змін [26].

Психологічна діяльність з співробітниками може проводитися по наступними напрямками:

- 1) діагностичне дослідження рівня СЕВ, дослідження різних чинників вигорання;
- 2) просвітницька діяльність у вигляді лекційних, семінарських і практичних занять для знайомства з феноменом та аспектами, що провокують його формування та розвиток, факторами і способами зменшення негативного впливу на діяльність і особистість співробітника;
- 3) корекційна робота властивостей особистості і мотиваційно-потребової сфери співробітника, що знаходиться в полі вигорання, навчання способам подолання стресу, методам роботи з собою (релаксації і саморегуляція) в групі і індивідуально;
- 4) діяльність, спрямована на навчання фахівців комунікативним технікам, стратегіям виходу і ефективної поведінки в конфліктній ситуації в ході групової роботи.

Щодо діяльності, здійснюваної практичним психологом в щодо організації, виділяють наступні напрямки.

1. Діагностика, що припускає дослідження реального стану організаційних характеристик і соціально-психологічних параметрів діяльності.
2. Робота по оптимізації організації праці, яка полягає у переведенні роботи до певної структури, пріоритет в рівному розподілі навантаження, чітка трудова регламентація, рекомендації по поліпшенню матеріальної і

технічної оснащеності, надання можливості зростання в професійному плані і підвищення кваліфікації співробітників.

3. Здійснення соціальної підтримки, яка полягає в оптимізації взаємин співробітників між собою і з керівною ланкою, поліпшення загального психологічного клімату в установі.

В своїх роботах Р. Кочюнас пропонує наступні способи профілактики і усунення СЕВ, відкриття перспектив особистісного і професійного вдосконалення співробітникам [28]:

- дбайливо ставитися до себе і свого здоров'я;
- розвивати здатність до усвідомленого підходу до вибору зобов'язань;
- виробити вміння оцінювати себе;
- брати на себе особисту відповідальність за виконувану діяльність, за свої комунікації і участь в групі професіоналів, тому що пасивність формує у людини позицію жертви і провокує розвиток СЕВ;
- намагатися урізноманітнити виконувану роботу.

Таким чином, в області роботи з професійними змінами співробітників існує необхідність в розробці і проведенні заходів, що мають на увазі як корекційну, так і профілактичну роботу, яка буде сприяти попередженню розвитку «burnout» і виявлення його на ранніх стадіях. Адже зберегти ефективність в діяльності можна тільки за допомогою турботи про своє професійне та особисте життя.

Для співробітників Вінницької обласної дирекції розроблено програму «Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників банківської сфери» (Додаток Е).

Запропонована програма орієнтована на підвищення компетенцій фахівців в області психології у вигляді освоєння ефективних способів і прийомів самодопомоги і відновлення енергетичного потенціалу, підтримки і допомоги своїм колегам.

Програма профілактики СЕВ включає в себе техніки, прийоми і методи, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності працівників банку. Також, співробітникам рекомендовано лекційний матеріал щодо особливостей синдрому емоційного вигорання та методів його подолання (Додаток Ж) та два тренінгових заняття на теми «Попередження емоційного вигорання банківських працівників» (Додаток К) та «Емоційна компетентність як життєвий ресурс» (Додаток Л).

В результаті, освоєння даних технік та методів фахівці отримають знання та вміння щодо самостійного відновлення сил і енергетичного потенціалу, зможуть поліпшити ефективність праці та якість надаваних послуг і взаємин з клієнтами.

Основна мета програми - навчити фахівців банку способам регуляції психоемоційного стану; сформувати в робочому колективі психологічний мікроклімат, що сприятиме збереженню і зміцненню психічного здоров'я персоналу банку; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, емоційного вигорання в банківському середовищі.

На сьогоднішній день феномен «burnout» залишається актуальним для дослідження в зарубіжній та в вітчизняній практиці. При всьому різноманітті поглядів і позицій на визначення, симптоматику і провокуючі його появу фактори, СЕВ визначається як моделі захисної поведінки, які містять в собі відхилення в сфері емоційності і детермінують негативні наслідки в ефективності діяльності і особистої задоволеності роботою і життям в цілому. Генезис даного феномену має індивідуальний характер, який з одного боку визначається особливостями особистості фахівця і соціально-організаційної складової.



### Висновок до розділу 3

У ході дослідження були перевірено припущення, що рівень емоційного вигорання залежить від індивідуальних особливостей умов та ставлення до життя, роботи; сімейного стану. В результаті частина припущень знайшла підтвердження, а частина не підтвердилася.

Не виявлено значущих відмінностей між рівнем емоційного вигорання співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. Більш того, на рівні тенденції рівень емоційного вигорання у працівників, які не перебувають у шлюбі трохи нижче, ніж у співробітників, які перебували у шлюбі.

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, які мають стаж роботи в банку менше 3х років і мають стаж роботи в банку більше 3-х років. Підсумкові значення вираженості синдрому емоційного вигорання в групі співробітників, загальний стаж роботи в банку у яких становить більше 3-х років, незначно (на рівні тенденції) вище, ніж в групі співробітників, чий стаж менше 3-х років.

Розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності працею у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. Більш того, підсумкові значення задоволеності працею у співробітників, які не перебувають у шлюбі, незначно (на рівні тенденції) вище, ніж у співробітників перебувають у шлюбі.

Взаємозв'язки синдрому емоційного вигорання у співробітників з перепрацюваннями і у співробітників без них значуще не відрізняються, разом з тим, на рівні тенденції у співробітників без перепрацювань ці взаємозв'язки більш виражені.

Більше 50% співробітників АБ «УКРГАЗБАНК» мають сформований або в процесі формування синдром емоційного вигорання. В середньому по вибірці можна зробити висновок про наявність синдрому емоційного

вигорання в стадії формування фази «резистенції», тобто прагнення співробітників знизити тиск зовнішніх обставин наявними способами.

У 64,7% з числа опитаних співробітників АБ «УКРГАЗБАНК» виражений синдром емоційного вигорання, в тому числі у 22,5% як мінімум одна фаза СЕВ є сформованою, у 42,2% як мінімум одна фаза знаходиться в стадії формування.

Інтенсивність вираженості синдрому емоційного вигорання значимо відрізняється у співробітників, які мають і не мають перепрацювань. У співробітників, які відзначають наявність перепрацювань показники синдрому емоційного вигорання вище, ніж у співробітників, які відзначають, що їх робочий день відповідає нормі.

Існують значущі відмінності взаємозв'язку СЕВ із задоволеністю працею, задоволеністю життям і свідомістю життя у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. У співробітників, які не перебувають у шлюбі, всі види взаємозв'язків виражені слабше, ніж у співробітників, які перебували у шлюбі.

Таким чином, співробітники АБ «УКРГАЗБАНК» схильні до синдрому емоційного вигорання. Підтверджено взаємозв'язок СЕВ з задоволеністю працею і наявністю понаднормових перепрацювань співробітників.

## ВИСНОВКИ

В результаті проведеного теоретичного аналізу зарубіжних та вітчизняних досліджень проблеми професійного вигорання визначено його основний психологічний зміст.

Емоційне вигорання проявляється в багатьох професіях. Банківські співробітники є не виключенням, а навпаки, в умовах змін і консолідації банківського сектору схильними до цього синдрому. Емоційне вигорання є важливою проблемою сучасних організацій, так як співробітники вже не можуть в повну силу здійснювати свої посадові обов'язки, знижуючи продуктивність, зменшуючи довіру до банків своїм «холодним» ставленням до клієнта.

Аналіз і порівняння досліджень в області емоційного вигорання банківських співробітників, проведених в останнє десятиліття, підкреслює важливість вивчення даного феномену, так як до нього схильні більшість працюючих банкірів, особливо в умовах затведженого курсу НБУ, спрямованого на «оздоровлення» кредитно-фінансової системи.

В результаті емпіричного дослідження було виявлено, що більше 50% співробітників АБ «УКРГАЗБАНКУ» схильні до синдрому емоційного вигорання. У 64,7% з числа опитаних СЕВ знаходиться в стадії формування або сформований. Більша ступінь вираженості СЕВ у співробітників, які мають регулярні перепрацювання. Існують особливості взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю працею, життям, свідомістю життя у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. У співробітників, що перебувають у шлюбі, всі ці взаємозв'язки більш виражені.

У співробітників, що мають перепрацювання, незначно вище показники задоволеності працею і життям. Співробітники, які перебувають у шлюбі показують незначно більший (на рівні тенденції) рівень СЕВ. У співробітників зі стажем більше 3-х років синдром емоційного вигорання виражений інтенсивніше лише незначно (на рівні тенденції). В результаті



проведеного емпіричного дослідження частина припущень знайшла підтвердження. Отримані результати дослідження використовуються у процесі організації роботи з кадрами АБ «УКРАГАЗБАНК».



## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аболин Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека. URL.: <http://lib.mgppu.ru/opacunicode/index.php?url=/notices/index/IdNotice:17580/Source:default>.
2. АБ «УКРГАЗБАНК». URL.: <https://www.ukrgasbank.com/>
3. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Информационно-издательский дом «Филинъ». 1996. 472 с.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций. СПб. : Питер, 2004. 474 с.
5. Бьюль А. SPSS: искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей. СПб.: ДиаСофтЮП, 2005. 608 с.
6. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 258 с.
7. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. СПб: Питер 2009; 336 с.
8. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание. М.: Юрайт. 2017. 343 с.
9. Воронкова Д. В. Организационно-психологические факторы эмоционального выгорания. *Современная социальная психология: теоретические подходы и прикладные исследования*. 2010. № 4. С. 52-65.
10. Галецька І., Мельник М. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. Випуск 6. К.: ІВІ Держкомстату України, 2007. С. 89-95.
11. Гнускіна Г. В. Вплив соціально-демографічних та сімейно-підприємницьких чинників на вияви синдрому «професійного вигорання» підприємців. *Технології роботи психолога в організації. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та*

*молодих вчених* (м. Запоріжжя, 2014). Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2014. С. 34-36.

12. Журавлев А. Л., Сергиенко Е. А. Стресс, выгорание и совладание в современном контексте. М.:Изд-во «Институт психологии РАН». 2011. 512 с.

13. Камерон К., Куинн Р. Диагностика и изменение организационной культуры. СПб.: Питер, 2001. 320 с.

14. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів. К.:Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.

15. Кисель А. Ф., Леонова А. Б. Организационная культура и особенности проявлений профессионального стресса у сотрудников современных российских организаций. *Психология стресса и совладающего поведения*: Материалы II Между-нар. науч.-практ. конф./Отв. ред. Т.Л. Крюкова, М.В. Сапоровская, С.А. Хазова. Кострома: КГУ им. Н.А. Некрасова, 2010. С. 109-111.

16. Кичкаев В. Осторожно: высокое напряжение. URL: <http://otdelkadrov.by/number/2006/3/735/> (дата звернення 07.12.14).

17. Корольчук М. С. Характеристика етапів професійного розвитку і формування особистості в професійній діяльності. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету*. Випуск 41. Серія Психологічні науки. Т.1. Чернігів, 2006. С. 165-168.

18. Кириченко О. А., Гіленко І. В., Роголь С., Сиротян С. В., Немой О. Банківський менеджмент. Навчальний посібник/К.: Знання-Прес, 2002. 438 с.

19. Кушніренко К. О. Професіограма спеціалістів банківської сфери системи «людина-людина». *Вісник Національного університету оборони України*. 1 (44) /2015. С.122-126.

20. Мазаракі А. А. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. /С. Д. Максименко, А. А. Мазаракі,



Л. П. Кулаковська, Т. Ю. Кулаковський. К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2012. 720 с.

21. Майсак Н. В., Нечаева Г. А. Выявление факторов профессионального стресса государственных гражданских служащих. *Психология стресса и совладающего поведения: Материалы II Междунар. науч.-практ. конф./Отв. ред. Т.Л. Крюкова, М.В. Сапоровская, С.А. Хазова. Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2010. С. 125-127.*

22. Мынбаева А. К. Профессиональные деформации педагогов: подходы и диагностика в Казахстане. *Открытая школа. Т. 122. № 1. С. 8-14.*

23. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. Харьков : Гуманитарный центр. 2014. 296 с.

24. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования. *Психологический журнал. 2001. Т.22, №1. С.90-101.*

25. Пионтковская Ю. А. Проблема эмоционального выгорания банковских сотрудников. *Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. 2011. №11. URL. <http://www.jurnal.org/articles/2011/psih10.html>*

26. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. *Психолог. 2011. № 14-15. С. 49-54.*

27. Поліванова О. Є. Особливості професійної деформації банківських працівників. *Вісник Харківського національного університету. Серія “Психологія”. 2012, № 1009. С.230-232.*

28. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 240 с.

29. Самоукина Н. В. Работа социального психолога в банковской системе. *Вопросы психологии. 1997. №4. С. 123-127.*

30. Спивак В. А. Корпоративная культура. СПб.: Питер, 2001. 352 с.

31. Сушко Н. М. Менеджмент персоналу в банках. Навч.пос. К.: Центр учбової літератури, 2008. 146 с.

32. Ушакова, Т. А. Социально-психологические и индивидуально-личностные детерминанты состояния профессионального «выгорания» специалистов социальной работы. *Отечественный журнал социальной работы*. 2012. № 2. С. 60–70.
33. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. 339 с.
34. Франкл В. Человек в поисках смысла. М., 1990. 372 с.
35. Чутко, Л. С., Козина, Н. В. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕД-пресс информ. 2015. 256 с.
36. Шейн Э. Организационная культура и лидерство. СПб.: Питер, 2002. 336 с.
37. Щербан Т. Д. Основні напрямки психопрофілактики синдрому емоційного вигорання фінансистів на різних етапах професіоналізації. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Серія Економіка*. 2014. Випуск 2(2). С.162-168.
38. Brunner W. L., Andersen T. Burnout bei jungen Bankmitarbeitern: Analyse und Bewältigung, in: Christians U (Hrsg.): Bankmanagement — Erfolgreiches Banking in der Konsolidierung und im Turnaround. Berlin: Erich Schmidt Verlag.
39. Cherniss C. Staff burnout: job stress in the human services. Beverly Hills, California :Sage, 1992. P. 17.
40. Cordes C.L., Dougherty T.W. A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. Vol. 18. № 4. P. 621-656.
41. Freudenberger, H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974Vol. 30. No. 1. P. 159–165.
42. Kaschka W.P., Korczak D., Broich K. Modediagnose *Burn-out*. *Deutsches Ärzteblatt* 2011; 108: 46: 781—787.

43. Leiter M.P., Harvie P.L. Burnout among mental health workers: A review and research agenda // *International Journal of Social Psychiatry*. 1996. 42. № 2. P. 90-101.
44. Lohmann-Haislah A. Stressreport Deutschland 2012. BAuA-Veröffentlichung, Dortmund-Berlin-Dresden.
45. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 186 p.
46. Nolte A. Welche Zusammenhänge bestehen zwischen Overcommitment und dem subjektiven Gesundheitszustand bei Bankmitarbeitern? Ergebnisse einer Untersuchung zum Modell der beruflichen Gratifikationskrisen. *Zeitschrift für Nachwuchswissenschaftler — German J Young Researchers* 2009; 1: 1: 6 p. 22.
47. Perlman, B., Hartman, E. A. Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. 1982. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.
48. Pines, A. M., Aronson, E. Burnout: From tedium to personal growth. N. Y. : Free Press. 1981. 229 p.
49. Schaufeli W.B., Leiter M.P., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International* Vol. 14 No. 3, 2009. 204-220 p.
50. Semmer N.K. Job stress interventions and the organization of work. *Scand J Work Environ Health* 2006; 32: 515—527.
51. Wieclaw J., Agerbo E., Mortensen P.B., Bonde J.P. Occupational risk of affective and stress-related disorders in the Danish workforce. *Scand J Work Environ Health* 31: 343-351.



## ДОДАТКИ

### ДОДАТОК А

Тест смисложиттєвих орієнтацій (методика СЖО), Д. А. Леонтєв

Інструкція. Вам будуть запропоновані пари протилежних тверджень. Ваше завдання - вибрати одне з двох тверджень, яке, на вашу думку, більше відповідає дійсності, і відзначити одну з цифр 1, 2, 3, залежно від того, наскільки ви впевнені у виборі (або 0, якщо обидва твердження, на ваш погляд, однаково вірні).

Незважаючи на малий обсяг опитувальника (20 пунктів), при факторному аналізі виділилися шість чинників, п'ять з яких (за винятком другого) добре інтерпретуються, включають з вагою не менше 0,40 від 4 до 6 пунктів кожен, і значимо ( $p < 0,01$ ) корелюють із загальним показником свідомості життя. Результати, отримані при факторизації, дозволяють стверджувати, що свідомість життя особистості не є внутрішньо однорідною структурою. Отримані фактори (за винятком другого) можна розглядати як складові сенсу життя особистості. При цьому вони розбиваються на дві групи.

У першу входять власне смисложиттєві орієнтації: цілі в житті, насиченість життя і задоволеність самореалізацією. Два решти чинника характеризують внутрішній локус контролю, з яким, згідно з наведеними вище даними, осмисленість життя тісно пов'язана, причому один з них характеризує загальне світоглядне переконання в тому, що контроль можливий, а другий відображає віру у власну здатність здійснювати такий контроль (образ «Я »).

На підставі цих результатів тест свідомості життя був перетворений в тест смисложиттєвих орієнтації, що включає поряд із загальним показником свідомості життя також п'ять субшкал, що відображають три конкретні смисложиттєві орієнтації і два аспекти локусу контролю.

У табл. 1 наведені середні і стандартні відхилення за загальним показником ОЖ і всім п'яти субшкалам (окремо для чоловіків і жінок, отримані на вибірці 200 чоловік у віці від 18 до 29 років).

Таблиця 1 - Середні та стандартні відхилення субшкал і загального показника ОЖ (N=200 чол.

№ п/п	Шкала	Мужчина		Женщина	
		Х	СД	Х	СД
1	Цели	32,9	5,92	29,38	6,24
2	Процес	31,09	4,44	28,80	6,14
3	Результат	25,46	4,30	23,30	4,95
4	ЛК-«Я»	21,13	3,85	18,58	4,30
5	ЛК-життя	30,14	5,80	28,70	6,10
	Общий показатель ОЖ	103,10	15,03	95,76	16,54

Обробка результатів. Для підрахунку балів слід перевести помічені обстежуваним позиції на симетричній шкалою (3 2 1 0 1 2 3) в оцінці по висхідній (1 234 567) або низхідній (7 6 5 4 3 2 1) на асиметричною шкалою.

Висхідну шкалу 1 234567 переводять наступні пункти 1,3,4, 8, 9, 11, 12, 16, 17. Спадну шкалу 7 6 5 4 3 2 1 - наступні пункти 2, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 20.

Ключ до тесту.

Субшкала 1 (цілі життя) - 3, 4, 10, 16, 17, 18.

Субшкала 2 (процес) - 1, 2, 4, 5, 7, 9.

Субшкала 3 (результат) - 8, 9, 10, 12, 20.

Субшкала 4 (локус контролю - «Я») - 1, 15, 16, 19.

Субшкала 5 (локус контролю-життя) - 7, 10, 11, 14, 18, 19.

Загальний показник свідомості життя - сума по 20 пунктам.



Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
 Пол \_\_\_\_\_  
 Возраст \_\_\_\_\_  
 Образование \_\_\_\_\_

- |  |   |
|--|---|
| 1. Обычно мне очень скучно.  | 3210123 Обычно я полон энергии.   |
| 2. Жизнь кажется мне всегда волнующей и захватывающей.   | 3210123 Жизнь кажется мне совершенно спокойной и рутинной.  |
| 3. В жизни я не имею определенных целей и намерений.   | 3210123 В жизни я имею очень ясные цели и намерения.  |
| 4. Моя жизнь представляется мне крайне бессмысленной и бесцельной.   | 3210123 Моя жизнь представляется мне вполне осмысленной и целеустремленной.                                     |
| 5. Каждый день кажется мне всегда новым и непохожим на другие.   | 3210123 Каждый день кажется мне совершенно похожим на все другие.   |
| 6. Когда я уйду на пенсию, я займусь интересными вещами, которыми всегда мечтал заняться.                    | 3210123 Когда я уйду на пенсию, я постараюсь не обременять себя никакими заботами.                              |
| 7. Моя жизнь сложилась именно так, как я мечтал.   | 3210123 Моя жизнь сложилась совсем не так, как я мечтал.  |
| 8. Я не добился успехов в осуществлении своих жизненных планов.  | 3210123 Я осуществил многое из того, что было мною запланировано.   |
| 9. Моя жизнь пуста и неинтересна.  | 3210123 Моя жизнь наполнена интересными делами.   |
| 10. Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она была вполне осмысленной. | 3210123 Если бы мне пришлось подводить сегодня итог моей жизни, то я бы сказал, что она не имела смысла.        |
| 11. Если бы я мог выбирать, то я бы построил свою жизнь совершенно иначе.                                    | 3210123 Если бы я мог выбирать, то я бы прожил жизнь еще раз так же, как живу сейчас.                           |
| 12. Когда я смотрю на окружающий меня мир, он часто приводит меня в растерянность и беспокойство.            | 3210123 Когда я смотрю на окружающий меня мир, он совсем не вызывает у меня беспокойства и растерянности.       |
| 13. Я человек очень обязательный.  | 3210123 Я человек совсем не обязательный.   |
| 14. Я полагаю, что человек имеет возможность осуществить свой жизненный выбор по своему желанию.             | 3210123 Я полагаю, что человек лишен возможности выбирать из-за влияния природных способностей и обстоятельств. |
| 15. Я определенно могу назвать себя целеустремленным человеком.  | 3210123 Я не могу назвать себя целеустремленным человеком.  |
| 16. В жизни я еще не нашел своего призвания и ясных целей.   | 3210123 В жизни я нашел свое призвание и цели.  |
| 17. Мои жизненные взгляды еще не определились.   | 3210123 Мои жизненные взгляды вполне определились.  |
| 18. Я считаю, что мне удалось найти призвание и интересные цели в жизни.                                     | 3210123 Я едва ли способен найти призвание и интересные цели в жизни.   |
| 19. Моя жизнь в моих руках, и я сам управляю ею.   | 3210123 Моя жизнь не подвластна мне, и она управляется внешними событиями.                                      |
| 20. Мои повседневные дела приносят мне удовольствие и удовлетворение.  | 3210123 Мои повседневные дела приносят мне сплошные неприятности и переживания.                                 |



## Інтерпретація субшкал

### 1. Цілі в житті.

Бали за цією шкалою характеризують наявність або відсутність в житті випробуваного цілей у майбутньому, які надають життю осмисленість, спрямованість і часову перспективу. Низькі бали за цією шкалою навіть при загальному високому рівні ОЖ будуть властиві людині, яка живе сьогоднішнім або вчорашнім днем. Разом з тим високі бали за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямованої людини, а й прожектери, плани якого не мають реальної опори в сьогоденні і не підкріплюються особистою відповідальністю за їх реалізацію. Ці два випадки нескладно розрізнити, враховуючи показники по інших шкалах СЖО.

### 2. Процес життя або інтерес і емоційна насиченість життя.

Зміст цієї шкали збігається з відомою теорією про те, що єдиний сенс життя полягає в тому, щоб жити.

Цей показник говорить про те, сприймає чи випробовуваний процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і наповнений змістом. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати гедоніста, що живе сьогоднішнім днем. Низькі бали за цією шкалою - ознака незадоволеності своїм життям у сьогоденні; при цьому, однак, їй можуть надавати повноцінний сенс спогади про минуле або націленість в майбутнє.

### 3. Результативність життя, або задоволеність самореалізацією.

Бали за цією шкалою відображають оцінку пройденого відрізка життя, відчуття того, наскільки продуктивна і осмислена була прожита її частину. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати людину, яка доживає своє життя, у якого все в минулому, але минуле здатне надати сенс залишку життя. Низькі бали - незадоволеність прожитого частиною життя.

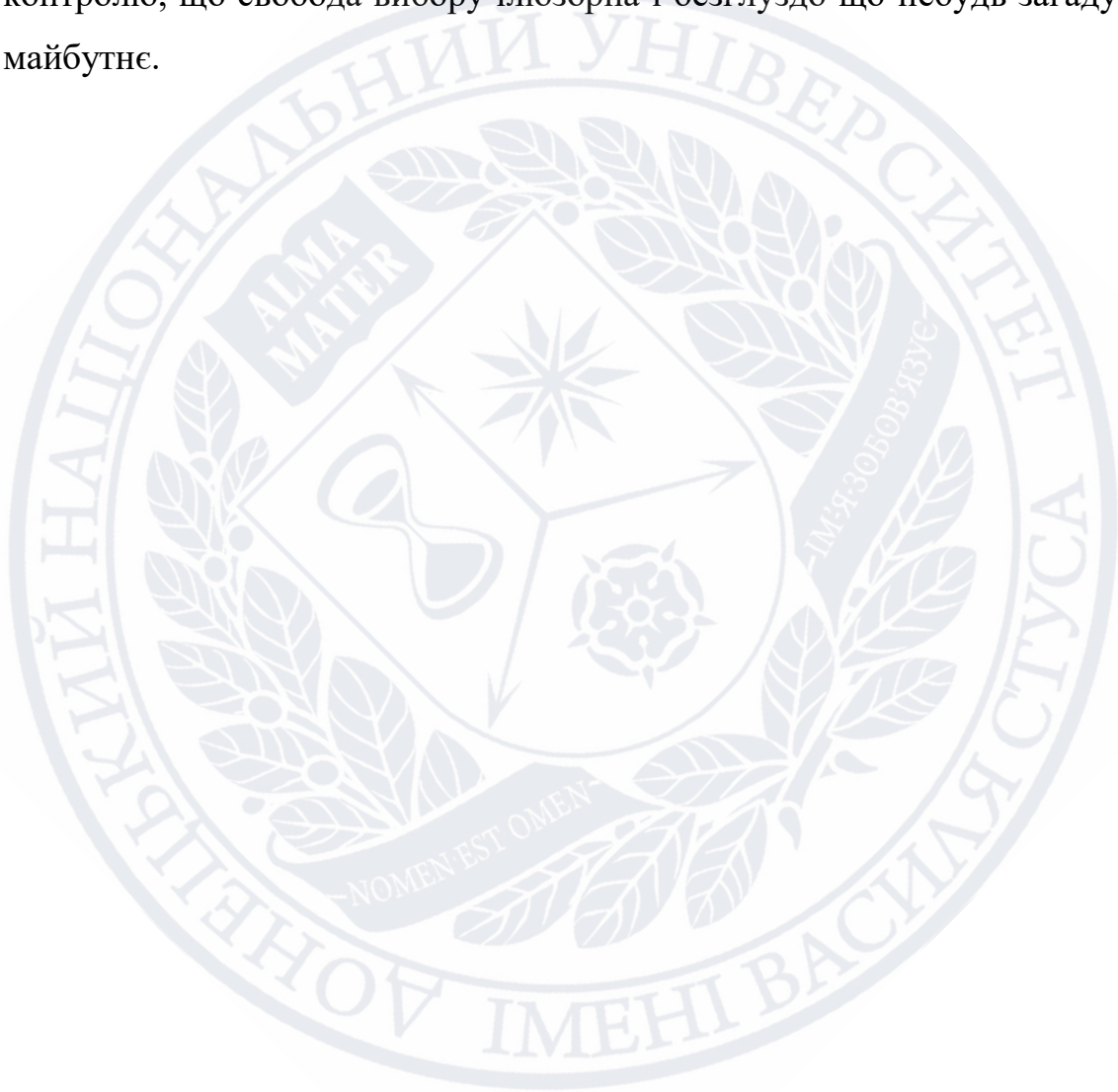
### 4. Локус контролю-«Я» («Я» - господар життя).

Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особистості, яка має достатню свободу вибору, щоб побудувати своє життя у відповідності зі

своїми цілями і уявленнями про його сенс. Низькі бали - невіра в свої сили контролювати події власного життя.

#### 5. Локус контролю-життя, або керованість життя.

При високих балах - переконання в тому, що людині дано контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали - фаталізм, переконаність у тому, що життя людини не підвладна свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє.



## ДОДАТОК Б

### Методика «Індекс життєвої задоволеності»

**Мета:** визначення ставлення людини до себе і власного життя, загального емоційного фону, його настрою на даний момент життя.

**Оснащення:** бланк методики, текст питань.

Примітка. активність людини в навчанні залежить від того, наскільки комфортно він відчуває себе в даний момент життя, наскільки він адаптований до несподівано виникають життєвим обставинам.

1. З віком багато мені здається краще, ніж я очікував раніше.
2. Життя принесла мені більше розчарувань, ніж більшості людей, яких я знаю.
3. Зараз найпохмуріший період в моєму житті.
4. Моє життя могла б бути щасливішими, ніж є.
5. Зараз я майже так само щасливий, як і в той час, коли був молодшим.
6. Більшість справ, якими мені доводиться займатися, нудні і нецікаві.
7. Зараз я переживаю найкращі роки в моєму житті.
8. Я вважаю, що в майбутньому мене чекають цікаві і приємні справи.
9. До своїх справ і занять я відчуваю такий же інтерес, як і раніше.
10. З віком я все більше відчуваю якусь втому.
11. Відчуття віку не турбує мене.
12. Коли я оглядаюся на своє життя, я відчуваю почуття задоволення.
13. Я не змінив би своє минуле життя, навіть якби мав таку можливість.
14. У порівнянні з іншими людьми мого віку я зробив масу дурниць у своєму житті.
15. Я виглядаю краще, ніж більшість інших людей мого віку.
16. У мене є деякі плани, які я маю намір здійснити найближчим часом.
17. Озираючись на минуле, можу сказати, що я багато чого упустив у своєму житті.



18. Я занадто часто, в порівнянні з іншими людьми, перебуваю в пригніченому настрої.

19. Я отримав досить багато з того, що очікував від життя.

20. Що б не говорили, а з віком більшість людей стає гірше, а не краще.

### **Обробка результатів.**

Індекс загальної життєвої задоволеності визначається нарахуванням балів за ключем. Максимальний індекс життєвої задоволеності становить 40 балів. Середня життєва задоволеність - 25-30 балів. Показники менше 25 балів вважаються низькими.

В якості додаткової інформації про те, які конкретні сфери життя приносять задоволення або незадоволення, можна порахувати кількість балів за шкалами (максимальна кількість балів за кожною шкалою - 8).

### **Інтерпретація результатів**

1. Інтерес до життя. судження № 1, 6, 9, 11. Шкала відображає ступінь ентузіазму, захопленого ставлення до звичайному повсякденному житті.

2. Послідовність в досягненні цілей. судження № 8, 13, 16, 17. Високі показники за даною шкалою відображають такі особливості ставлення до життя, як рішучість, стійкість, спрямовані на досягнення цілей. Низька оцінка за цією шкалою відображає пасивне примирення з життєвими невдачами, покірне прийняття всього, що приносить життя.

3. Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями. судження № 2, 4, 5, 19. Високі показники відображають переконаність людини в тому, що він досяг або здатний досягти тих цілей, які вважає для себе важливими.

4. Позитивна оцінка себе і власних вчинків. судження № 12, 14, 15, 20. Так само як оцінка людиною своїх зовнішніх і внутрішніх якостей. Високий бал відображає високу самооцінку.

5. Загальний фон настрою. судження № 3, 7, 10, 18. Шкала показує ступінь оптимізму, задоволення від життя.

Результати даного тесту дають можливість досить швидко отримати інформацію про загальний емоційний стан людини, про сфери життя, які, можливо, є «проблемними» для нього. Безумовно, у дослідника не завжди є можливість для психологічної роботи з учнем. Однак знання особливостей людини може допомогти вибрати вірну тактику взаємодії з ним. Крім цього, можна оцінити ефективність навчання та психологічного супроводу, якщо провести обстеження після процесу навчання.



## ДОДАТОК В

## Опитувальник «Інтегральна задоволеність роботою»

(Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов.)

Інструкція. Прочитайте кожне із запропонованих тверджень та оцініть, наскільки воно є правильним для Вас. Обведіть відповідну літеру.

1. Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

2. За останні роки я досяг успіху в своїй професії

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

3. У мене склалися хороші стосунки з членами нашого колективу:

- а) так;
- б) не з усіма;
- в) ні.

4. Задоволення, яке я отримую від роботи, важливіше ніж висока зарплата

- а) так;
- б) не завжди;
- в) ні.

5. Моє службове становище не відповідає моїм здібностям:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

6. У роботі мене насамперед приваблює можливість узнати щось нове

- а) так;
- б) час від часу;
- в) ні.



7. З кожним роком я відчуваю, як зростають мої професійні знання

- а) так;
- б) не впевнений;
- в) ні.

8. Люди, з якими я працюю, поважають мене

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

9. У житті часто бувають ситуації, коли неможливо виконати всю покладену на Вас роботу:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

10. В останній час керівництво не раз висловлювало задоволення з приводу моєї роботи

- а) так;
- б) рідко;
- в) ні.

11. Роботу, яку я виконую, не може виконувати людина з більш низькою кваліфікацією

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

12. Процес роботи дає мені задоволення:

- а) так;
- б) час від часу;
- в) ні.

13. Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі:

- а) так;
- б) не зовсім;

в) ні.

14. У мене часто бувають розбіжності з колегами по роботі:

а) так;

б) іноді;

в) ні.

15. Мене рідко заохочують за роботу:

а) так;

б) важко сказати;

в) ні.

16. Навіть якби мені запропонували більш високий зарібок, я не змінив би місце роботи:

а) так;

б) можливо;

в) ні.

17. Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене:

а) так;

б) важко сказати;

в) ні.

18. У нашому колективі створені сприятливі умови праці:

а) так;

б) не зовсім;

в) ні.

Опрацювання та інтерпретація результатів

Слід перевести обрані відповіді а), б) чи в) перевести в бали за допомогою таблиці:

Твердження	Варіанти відповідей			Твердження	Варіанти відповідей		
	а	б	в		а	б	в
1	2	1	0	10	2	1	0
2	2	1	0	11	2	1	0

3	2	1	0	12	0	1	2
4	2	1	0	13	0	1	2
5	2	1	0	14	0	1	2
6	2	1	0	15	0	1	2
7	2	1	0	16	2	1	0
8	2	1	0	17	0	1	2
9	0	1	2	18	2	1	0

Підрахувати кількість балів за шкалами:

Інтерес до роботи: 1; 6; 12.

Задоволеність досягненнями у роботі: 2; 7.

Задоволеність взаємовідносинами з колегами: 3; 8; 14.

Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом: 10; 15; 17.

Задоволеність професійним статусом: 5; 11.

Задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком: 4; 16.

Задоволеність умовами праці: 3; 18.

Професійна відповідальність: 9.

Загальна задоволеність працею: сума балів за пп. 1 – 14.

Середній рівень задоволеності працею визначається у 45-55% діапазоні від загальної суми балів; низький – у 1-44% діапазоні, а високий – понад 56%.



## ДОДАТОК Г

## Анкета

№ п/п	Запитання	Відповідь	
1	П.І.Б.		
2	Стать	Ч	Ж
3	Вік (повних років)		
4	Сімейний стан	Одружений(а)/неодружений(а)	
5	Стаж роботи в банку	- до одного року; - від 1 до 3 років; - від 3 до 5 років; - від 5 до 7 років; - від 7 до 10 років; - більше 10 років.	
6	Період роботи на займаний посаді	- 1-3 міс; - 3-6 міс. - 6 міс. – до 1 року; - від 1 до 3 років; - від 3 до 5 років; - від 5 до 7 років; - від 7 до 10 років; - більше 10 років.	
7	Фактична тривалість робочого часу	- менше нормативної (вказаної в трудовому договорі); - відповідає нормативній; - іноді (не частіше 1-4 разів в місяць) перевищує нормативну; - часто (1-2 рази в тиждень)	

		<p>перевищує нормативну;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постійно (кожен день, за рідкими виключеннями)</li> </ul> <p>перевищує нормативну;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постійно перевищує нормативну.</li> </ul>
8	Якщо фактична тривалість робочого часу перевищує нормативну, вкажіть на яку кількість хвилин/годин в день (в середньому)	
9	Навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> <li>- частіше всього проводяться очно;</li> <li>- частіше всього проводяться онлайн(ВКС, Link и т.д.).</li> </ul>
10	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводяться в робочий час;</li> <li>- проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початку робочого дня</li> </ul>
11	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> <li>- завжди корисні для роботи;</li> <li>- часто корисні для роботи;</li> <li>- іноді корисні для роботи;</li> <li>- рідко корисні для роботи;</li> <li>- відволікають від роботи</li> </ul>
12	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проводяться в робочий час;</li> <li>-проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початку</li> </ul>

		робочого дня
13	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> <li>- завжди корисні для роботи;</li> <li>- часто корисні для роботи;</li> <li>- іноді корисні для роботи;</li> <li>- рідко корисні для роботи;</li> <li>- відволікають від роботи</li> </ul>
14	Обов'язкове читання літератури Укргазбанку для Вас	<ul style="list-style-type: none"> <li>- корисно, дозволяє дізнатись багато нового;</li> <li>- забирає час і не дає майже ніяких нових знань;</li> <li>- нейтрально. Не шкідливо, не корисно. Дозволяє ознайомитись з точною зору авторів, не більше того. Не вредно и не полезно.</li> </ul>
15	Цінності Укргазбанку, викладені в стратегії 2018 року для Вас	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вагомий орієнтир;</li> <li>- ключ до розуміння перспектив банку і мене в банку;</li> <li>- не задумувався про це.</li> </ul>
16	На Вашу думку в банку зараз (так/ні)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- все робиться для того, щоб співробітники були задоволені своєю роботою;</li> <li>- все робиться для того, щоб співробітники мали можливість кар'єрного росту в структурі банку;</li> <li>- все робиться для того, щоб</li> </ul>



		<p>співробітники працювали в банку довготривалий час;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- все робиться для того, щоб утримувати досвідчених співробітників;</li> <li>- заохочується наявність стажу та досвіду роботи співробітників;</li> <li>- приділяється велика увага здоров'ю співробітників.</li> </ul>
17	Відмітьте ті твердження, які в даний момент вважаєте для себе найбільш вірними	<ul style="list-style-type: none"> <li>- я горджусь тим, що я співробітник Укргазбанку;</li> <li>- в банку я почуваю себе членом великої дружної сім'ї;</li> <li>- все, що відбувається зараз в банку, приносить мені користь, чи принесе користь в майбутньому;</li> <li>- свій подальший професійний досвід та особистий досвід я зв'язую з банком;</li> <li>- робота в банку і все, що з нею зв'язано, займає найбільше і найважливіше значення в моєму житті;</li> <li>- робота в банку – це тільки джерело доходу;</li> <li>- робота в банку не дозволяє мені якісно реалізовуватися в інших сферах мого життя;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- робота в банку для мене – це тільки робота, яка нічим не відрізняється від роботи в іншому місці;</li> <li>- я буду радий (а), коли наступить час і мені не потрібно буде ходити на роботу в банк;</li> <li>- Думка про те, що настане час і мені не потрібно буде ходити на роботу в банк, лякає мене.</li> </ul>
--	--	---

Перша частина опитувальника (запитання 1-6) направлена на отримання загальної інформації про респондентів, такої, як стать, вік, стаж роботи в банку та займаній посаді. Стрічка ПІБ припускає заповнення будь-якої ідентифікаційної інформації, по якій можна визначити авторство всіх тестів.

Друга частина опитувальника (запитання 7–14) направлена на виявлення факторів понаднормового знаходження працівників на роботі. Понаднормовим, в даному випадку, є не тільки виконання посадових обов'язків, але й різноманітні учбові заходи, які проводяться в особистий час співробітників.

Третя частина (запитання 15 – 17) - направлена на виявлення відношення співробітників до банку в цілому та деяким масовим явищам в банку.

## ДОДАТОК Д

### Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка

Перший компонент — «Напруження»:

1. Переживання психотравмуючих обставин;
2. Незадоволеність собою;
3. «Загнаність у кут»;
4. Тривога і депресія.

Другий компонент — «Резистенція» (Здатність організму чинити опір чи ні всім зовнішнім шкідливим для нього впливам):

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування;
2. Емоційно-моральна дезорієнтація;
3. Розширення сфери економії емоцій;
4. Редукція (зменшення, ослаблення) професійних обов'язків.

Третій компонент — «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит;
2. Емоційне відчуження;
3. Особистісне відчуження (деперсоналізація);
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», організаційні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики і психокорекції. Для якісної інтерпретації даних, за словами В.В. Бойка, можна використовувати такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;



- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

**Інструкція.** На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності — пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

#### **Текст опитувальника**

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.



43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

### **Обробка та інтерпретація результатів**

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку — 10 балів — отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

#### **Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:**

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

#### **«Ключ»**

##### *Фаза «Напруження»*

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)



4. Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

*Фаза «Резистенція»*

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

*Фаза «Виснаження»*

1. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

**Інтерпретація результатів**

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку -«вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.

## ДОДАТОК Е

Програма «Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників банківської сфери».

**Актуальність:** сучасна дійсність змушує людину прагнути до максимальної реалізації професійного потенціалу, а підприємства і організації орієнтують на пошук працівників здатних розвиватися в своїй професії. Втома і емоційне вигорання найчастіше стають перешкодою для підкорення нової вершини професійної та особистісної ефективності.

Тема емоційного вигорання знайшла свою актуальність ще в 1974 році завдяки американському психологу Герберту Фрейденбергу, який вперше визначив всю серйозність цього феномена і значимість його впливу на людину. Він визначив даний феномен як енергетичне виснаження професіоналів, які працюють в сферах соціальних і обслуговуючих професій, що виражається у відчутті перевантаженості чужими проблемами.

Сьогодні проблема емоційного вигорання не втратила своєї актуальності і представляє мульти дисциплінарний науковий інтерес. Особливо гостро дана тенденція відчувається в ряді професій, вимагають від фахівця постійного контакту з людьми, внаслідок чого, призводять до виникнення спустошеності і емоційного виснаження. Як влучно зазначив Вольфганг Шмідбауер «ніщо не є для людини таким сильним навантаженням і таким сильним випробуванням, як інша людина». В банківській сфері це твердження як не можна до речі. Праця банківського працівника наскрізь просякнута емоціями різного спектру. Результатом всього цього стає зниження працездатності, що приводить до професійного вигорання фахівця.

В умовах економічної нестабільності, проведенні соціальних реформ, модернізації в різних областях життєдіяльності суспільства проблема емоційного вигорання і його профілактики постає особливо гостро. Неможливо отримати високих показників діяльності та ефективності банківських установ, при тому, якщо знижується потенціал фізичного і



психологічного здоров'я банківських працівників. Одним з найбільш ефективних способів вирішення проблеми вигорання професіонала на роботі є своєчасне прийняття профілактичних заходів для попередження розвитку даного синдрому.

Пропонована програма орієнтована на підвищення компетенцій фахівців в області психології у вигляді освоєння ефективних способів і прийомів самодопомоги і відновлення енергетичного потенціалу, підтримки і допомоги своїм колегам. В результаті, освоєння даних методів дозволить поліпшити самопочуття банківських працівників, підвищити професійну ефективність, якість надаваних послуг і взаємин з клієнтами.

Обґрунтування програми: Банківські працівники є найважливішою ланкою в механізмі фінансового життя суспільства, тому і вимоги до них пред'являються особливі. Крім надання висококваліфікованої фінансової допомоги, професія пред'являє до особистості фахівця ряд таких обов'язкових вимог як:

1. Високий рівень професіоналізму і компетентності.
2. Хороший рівень здоров'я і особиста свідомо орієнтованість на його підтримку.
3. Уважність.
4. Обов'язковість і здатність до прийняття самостійних рішень.
5. Адекватна самооцінка.
6. Впевненість в собі і своїх можливостях.
7. Комунікабельність.
8. Уміння регулювати свої емоції і дії.
9. Здатність до створення і підтримки позитивного настрою і цінностей по відношенню до себе самого, свого оточення і життя в цілому.

При постійному впливі стресу, що виражається в перепрацюваннях, рутині, тиску, працездатність фахівця стрімко знижується разом з рівнем його самооцінки і впевненості в собі, що тягне за собою формування відчуття одноманітності, почуття самотності і постійної втоми. Як результат,

спостерігається високий ризик розвитку соматичних розладів і виснаження емоційної сфери. Поява подібних симптомів на різних рівнях функціонування фахівця виступають в ролі індикатора, що вказує на порушення в психологічному здоров'ї професіонала і його потреби в допомозі.

Представлена нижче програма профілактики СЕВ включає в себе техніки, прийоми і методи, спрямовані на підвищення рівня психологічної грамотності працівників Вінницької обласної дирекції АБ «УКРГАЗБАНК». В результаті фахівці отримають знання та вміння щодо самостійного відновлення сил і енергетичного потенціалу, зможуть поліпшити самопочуття, ефективність праці та якість надаваних послуг.

**Мета:** вироблення і закріплення працівниками банківської сфери умінь і навичок збереження і поліпшення свого психічного здоров'я через використання технік і прийомів саморегуляції і самозбереження шляхом залучення внутрішніх ресурсів особистості.

**Завдання:**

1. Висвітлити теоретичні аспекти феномену емоційного вигорання;
2. Ознайомити і закріпити навички стійкості до стресового впливу;
3. Навчити учасників тренінгу способам ефективної саморегуляції і зниження психічного напруження;
4. Виробити і практично закріпити навички впевненої поведінки та ефективної комунікації;

Учасники тренінгу: працівники Вінницької обласної дирекції АБ «Укргазбанк».

Тимчасова організація реалізації програми: 3 заняття тривалістю 2-3 години.

Форми організації роботи: індивідуальна і парна робота, а також робота в невеликих групах по 3-4 людини.

Методи роботи: короткі лекції, «мозковий штурм», ігрова форма вправ (ділова та рольова гра), техніки релаксації.

Прогнозований результат:

- зниження рівня реактивної та особистісної тривожності серед учасників тренінгу;
- загальне підвищення емоційного фону і рівня задоволеності собою і своєю професійною діяльністю серед учасників;
- зниження показників вираженості СЕВ серед учасників тренінгу;
- оволодіння і закріплення навичок ефективної поведінки в конфліктних ситуаціях, саморегуляції і зниження рівня емоційного напруження;
- підвищення психологічної грамотності серед працівників банку.

Принципи роботи:

1. «Тут і тепер».
2. Щирість і відкритість.
3. Принцип «Я».
4. Активність.
5. Конфіденційність.

Матеріально-технічне оснащення:

- просторе приміщення;
- столи і стільці з розрахунку на кількість учасників;
- магнітофон або музичний центр і аудіозаписи, комп'ютер, проектор;
- папір, кольорові олівці, фломастери, кулькові ручки.

Показником ефективності роботи програми виступають:

- вільна групова рефлексія (відсутність скутості і сорому учасників групи, вираження своїх почуттів і емоцій);
- підвищення рівня задоволеності собою і своєю роботою у порівнянні з початком тренінгу);
- дружелюбність і доброзичливість професійних контактів;
- зниження тривожності, напруги і числа конфліктних ситуацій;
- бажання з боку учасників тренінгу співпрацювати з психологом.



По закінченню тренінгу організаційним психологом складається аналітичний звіт про результати тренінгу та ефективність програми.

### **Структура занять**

У плані кожного заняття обох програм передбачені такі частини:

1. Вступна частина, яка включає в себе постановку проблеми і розминочні вправи.
2. Основна частина, яка займає більшу частину часу.
3. Заключна частина.

### **Тематичне планування**

День перший: «Професійне вигорання» - семінар-практикум з елементами тренінгу

Мета і завдання: знайомство учасників з поняттям СЕВ, його формами, симптомами і методами самостійної діагностики.

Завдання:

1. Знайомство і встановлення контакту тренера з групою;
2. Формулювання і прийняття правил групової роботи з учасниками групи;
3. Висвітлення основних відомостей про СЕВ, його ознаки і причини виникнення, динаміки і способи профілактики у вигляді міні-лекції;
4. Проведення комплексного пред-тренінгового дослідження; Проведення методик дослідження синдрому емоційного вигорання по В.В. Бойко, дослідження тривожності шкалою Спілберга-Ханіна та оцінки копінг-поведінки по А.Хейму.

1 частина: Привітання та розминка

Вправа «Подарунок»

Вправа «Сигнал»

Міні-лекція на тему професійного вигорання.

2 частина: Основна і змістовна

Вправа «Іншими словами»

Вправа "ТАК" означає "НІ»

Вправа «Листи-побажання»

3 частина: Заключна. Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.

Вправа зворотний зв'язок «Мішень»

Пам'ятки з рекомендаціями.

День другий: Ефективна комунікація

Мета: Усвідомлення своїх комунікативних особливостей. Вироблення навичок ефективного спілкування в різних сферах своєї діяльності. Спілкування і конфлікти, поняття про конструктивні/неконструктивні стратегії поведінки в конфлікті. Усвідомлення своєї поведінки в конфлікті. Формування навичок конструктивного поведінки в конфліктах.

1 частина: Привітання та розминка

Вправа «П'ять хороших слів»

Міні-лекція на тему ефективних комунікацій і поведінки в конфлікті.

2 частина: Основна і змістовна

Вправа «Прокурори та адвокати»

Рольова гра «Важлива відмова»

Вправа «Активне слухання»

Вправа «Згода»

3 частина: заключна.

Вправа «Ми з тобою однієї крові»

Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.

Пам'ятки з рекомендаціями.

День третій: Завершальний.

Мета: навчити фахівців банку способам регуляції психоемоційного стану; сформувати в робочому колективі сприятливий психологічний мікроклімат, що сприяє збереженню і зміцненню психічного здоров'я персоналу банку; розвинути систему профілактики стресових ситуацій, емоційного вигорання в банківському середовищі.

1 частина: Привітання та розминка

Вправа «Мийна машина»

Семінар на тему професійного та емоційного вигорання.

2 частина: Основна і змістовна

Вправа «Кішка, яка гуляє ...»

Вправа «Золотий і чорний стілець»

Вправа «Я вчуся в тебе»

Вправа «Я маю право бути»

Повторне тестування за методиками

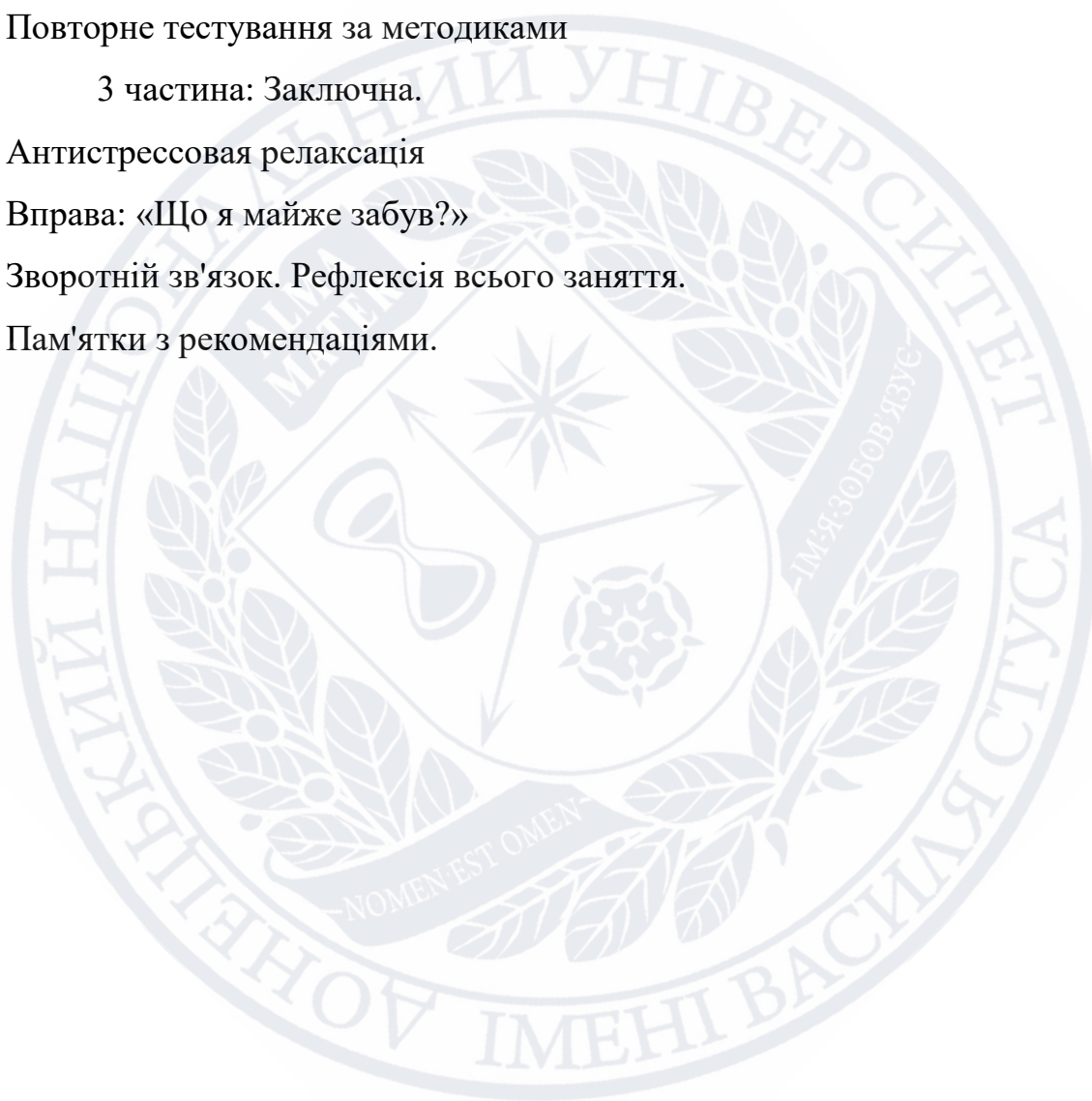
3 частина: Заключна.

Антистрессовая релаксація

Вправа: «Що я майже забув?»

Зворотній зв'язок. Рефлексія всього заняття.

Пам'ятки з рекомендаціями.





## ДОДАТОК Ж

### Лекція щодо особливостей синдрому емоційного вигорання та методів його подолання

Синдром емоційного вигорання є стресовою реакцією, яка виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Термін «професійне вигорання» з'явився у психологічній літературі відносно недавно. Його ввів американський психіатр Дж. Фрейденбергер у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Професор психології Каліфорнійського університету К. Масlach деталізувала це поняття, окресливши його як синдром фізичного та емоційного виснаження, що складається з розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрати розуміння співчуття щодо клієнтів.

Емоційне вигорання – це стресова реакція, яка формується упродовж довгих років, виникає внаслідок тривалих стресів. Професійне вигорання – це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, що за посадовими обов'язками змушені інтенсивно спілкуватися з клієнтами, пацієнтами в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Наразі відомі три підходи до визначення синдрому професійного вигорання.

Перший підхід розглядає професійне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. «Професійне вигорання» тлумачиться тут приблизно як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає професійне вигорання як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе.

Але найпоширенішим є третій підхід, запропонований американськими дослідниками К. Масlach і С. Джексон. Вони розглядають синдром професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних прагнень.

Професійне вигорання виявляється у вигляді таких симптомів: втома; виснаження; негативне ставлення до себе, вихованців, співробітників; психосоматичні нездужання; наявність шкідливих звичок; порушення харчової поведінки; автоматичне виконання своєї роботи; повна відсутність творчої ініціативи; агресивність; дратівливість; напруженість; неспокій; тривожність; гнів; негативний настрій у вигляді цинізму.

Працівник може легко впасти в гнів, дратуватися і почувати себе розбитим, зосереджувати увагу на деталях і бути налаштованим надзвичайно негативно до усіх подій. Серйозними проявами професійного вигорання є поведінкові зміни і ригідність. Якщо людина зазвичай балакує й нестримана, вона може стати тихою і відчуженою. Ригідний педагог закритий до змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, котрі є великою загрозою для вже виснаженої особистості.

### Ознаки вигорання

Ознаки вигорання	Характеристика
1. Зміни (погіршення) фізичного або психічного стану працівника	<p><b>Фізичне виснаження:</b> втома, часті хвороби; неможливість відновити здоров'я, відпочити; приймання великої кількості ліків, алкоголю, психотропних речовин; безсоння, виразка шлунку, біль в спині, шийі.</p> <p><b>Психічна втома:</b> неможливість відчувати будь-які</p>

	позитивні емоції; безсилля; фрустрація; дратівливість; почуття невдачі; почуття перевантаження; гнів, образа, байдужість, збільшення підозрілості, недовіра.
2. Зміни у відношенні до роботи, людей	Зниження ефективності роботи; протидія змінам, творчому підходу; цинічне ставлення до роботи; негативне ставлення до людей; втрата інтересу до людей; нав'язування думок, цінностей та установок; бажання маніпулювати.
3. Проблеми в міжособистісних стосунках	Уникання або надмірна соціалізація з колегами.

Основні чинники виникнення синдрому професійного вигорання працівника банку:

- недостатня професійна підготовка;
- брак практичного досвіду, молодий вік;
- недостатній рівень емоційної та соціальної підтримки з боку колег, керівників, брак заохочення, визнання успіху;
- перевантаженість роботою;
- негативний вплив роботи на сімейне життя;
- особисті якості (сором'язливість, невпевненість у собі);
- обмежені можливості для підвищення кваліфікації;
- високі вимоги до рівня професіоналізму.

Емоційне виснаження, як один із проявів професійного вигорання, здебільшого призводить до виникнення соматичних порушень, таких як:

- синдром хронічної втоми;
- артеріальна гіпертензія;
- часті головні болі;



- гастрити.

Крім того, професійне вигорання працівника супроводжується порушенням взаємодії з навколишніми людьми. У колективі, де працює такий працівник, психологічний клімат поступово набуває несприятливого забарвлення, оскільки емоційне виснаження людини призводить до її замкнутості та підвищеної конфліктності.

### **Стадії вигорання**

**Перша стадія. Напруга.**

Це адаптація до професійних вимог, коли працівнику дають певну зону відповідальності, але його навичок недостатньо. Є два варіанти: він або розширює свої навички (позитивна внутрішня мотивація), або каже, що не зможе. У другому випадку це – перший дзвіночок, що він прямує не в тому напрямку. На цій стадії в людини може коливатися самооцінка – від варіанту «я нічого не вмію» до «я все можу». Але частіше проявляється «я нічого не вмію». Можуть бути проекції про те, що інші думають, що ви не професіонал. Інші можуть так і не думати, але є внутрішня позиція. Можуть з'явитися відчуття загнаності в клітку, тривожність, апатія або легка депресія.

**Друга стадія. Резистенція.**

Працівник відчуває сильний стрес. Це ситуації, які він не може конструктивно подолати. Наприклад, за два тижні треба зробити річний план, а він ніяк не встигає. І директор постійно запитує: «Ну, що, вже зробили?». Це за два тижні виснажує більше, ніж він виснажився би за рік. Тоді з'являються неадекватне реагування на певні події в житті (наприклад, безпричинна агресивність), емоційно-моральна дезорієнтація, знехтування професійними обов'язками.

Через обмеження своїх емоцій може виникати прискіпливість до деталей. Це ригідна позиція – не давати творчості. Творчість – це завжди

емоції, і вони зазвичай позитивні. А якщо людина забороняє собі емоції, то забороняє і творчість.

Третя стадія. Виснаження.

До ознак двох інших стадій додаються психо-фізіологічні реакції. Працівник починає часто хворіти, у нього щось болить. Це психосоматика, коли хвороба є виправданням, чого я на ту роботу не можу йти. Плюс – коли людина не дозволяє собі паузи, це робить за неї організм. Він виснажується і стає чуттєвим до вірусів, застуд. Це можуть бути хвороби, які заженуть у ліжку не на тиждень, а набагато більше.

Перша думка працівника зранку – «я не хочу туди йти, не хочу бачити цих людей». Але треба. Відбувається ще більша емоційна відстороненість від інших людей. Ця стадія вже конкретна: або треба йти у відпустку, або змінювати роботу.

Це загальні симптоми. Може бути набір двох-трьох. І це вже дзвоник. Та є психологічні та педагогічні методики, які діагностують емоційне вигорання.

## ДОДАТОК К

### Тренінгове заняття «Попередження емоційного вигорання банківських працівників»

**Мета:** довести до відома учасників інформацію про синдром емоційного вигорання, ознайомити з науково обґрунтованими способами подолання критичних ситуацій. Сприяти формуванню практичних навичок володіння собою в різних ситуаціях, збагачувати психологічну компетентність працівників.

#### **Завдання тренінгу:**

- ознайомлення з поняттям професійного вигорання, його симптомами, етапами формування, причинами виникнення та засобами профілактики;
- вивчення особливостей власного сприйняття життєвих ситуацій;
- формування позитивного образу власного «Я»;
- оволодіння навичками саморегуляції емоційного стану;
- формування адекватного ставлення до професійних і життєвих труднощів.

## ХІД ЗАНЯТТЯ

### **1. Вправа «Знайомство».**

**Мета:** підготувати учасників до роботи, створити комфортну атмосферу, хороший настрій, сприяти згуртованості групи.

**Інструкція:** Учасникам пропонується по черзі назвати своє ім'я і продовжити речення «Моя найкраща подруга сказала б, що я...» Назвати щось позитивне про себе.

### **2. Прийняття правил роботи групи.**

**Мета:** прийняття правил роботи групи.

#### **Інструкція:**

Учасники приймають правила роботи групи.



Правила записуються у такому порядку:

1. Приходити вчасно.
2. Бути позитивним.
3. Не критикувати.
4. Говорити коротко.
5. Добровільність.
6. Конфіденційність.
7. Щирість.
8. Активність.
9. Висловлюватися від власного імені.

### **3. Вправа «Очікування».**

**Мета:** визначення сподівань та очікувань учасників щодо заняття.

**Інструкція:** Учасникам пропонується подумати і, передаючи м'ячик по колу, висловити свої очікування від заняття.

### **4. Інформаційний блок.**

**Мета:** надати інформацію учасникам про синдром емоційного вигорання у працівників, причини його виникнення, ознаки та етапи формування.

Емоційне вигорання – це синдром, що розвивається на тлі неперервного впливу на людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної і фізичної перевтоми та виснаження. Можна сказати, що це захисна реакція організму на постійну дію стресу. Емоційне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Цей синдром містить три основних складові, що їх виділила К. Масlach: 1) емоційну виснаженість; 2) деперсоналізацію (цинізм); 3) редукцію професійних досягнень.

Численними дослідженнями встановлено, що до емоційного вигорання більш схильні спеціалісти, які змушені в силу своєї професійної діяльності багато і інтенсивно контактувати з іншим людьми (педагоги, психологи,

лікарі й інші), оскільки під час роботи вони зазнають сильних нервово-психічних навантажень, що проявляються в поступовій емоційній втомі і виснаженні.

Професійна допомога при емоційному вигоранні включає прийом лікувальних препаратів і різні види психотерапії. Однак, працівнику в більшості випадків потрібна не медична, а соціально-психологічна допомога по виробленню необхідних якостей і навичок, спрямованих на збереження та поповнення емоційних резервів в організмі.

### **Способи емоційного відновлення**

Яким же чином ми можемо допомогти собі уникнути вигорання? Найбільш доступним є використання способів саморегуляції та самовідновлення. Це так звана техніка безпеки для спеціалістів, що внаслідок своєї роботи мають численні та інтенсивні контакти з людьми. Існує два способи відновлення: природна регуляція і саморегуляція.

**Природні способи регуляції організму.** Багато з них використовуються інтуїтивно. Це тривалий сон, смачна їжа, відпочинок на природі, серед тварин, лазня, масаж, спорт, танці, музика та багато іншого. Але, на жаль, подібні способи не завжди можна використати на роботі чи безпосередньо в той момент, коли виникла напружена ситуація або накопичилася втома.

**Саморегуляція.** Це керування своїм психоемоційним станом, що досягається шляхом впливу людини на себе за допомогою слів, образів, управління м'язовою системою і диханням. На даному тренінгу ми розглянемо ці способи саморегуляції.

#### **5. Вправа «Мій портрет у променях сонця».**

**Мета:** сприяти позитивному сприйняттю свого «Я».

**Інструкція:** Психолог просить кожного намалювати сонце, у центрі сонячного кола написати своє ім'я, а вздовж сонячних променів записати свої позитивні риси.

#### **6. Вправа «Не подобається - подобається».**

**Мета:** навчитися шукати позитивні моменти у своїй роботі.

**Інструкція:** Учасникам пропонується назвати щось одне, що найбільше подобається в роботі і щось одне, що не подобається.

### ***7. Вправа «Асоціація».***

**Мета:** діагностика рівня інформованості групи про проблему, створення робочого настрою.

**Інструкція:** Потрібно кинути м'ячик будь-якому учаснику. Той, хто зловив, швидко говорить будь-яку виниклу асоціацію на слово «стрес» і кидає м'яч наступному.

### ***8. Вправа «Рольова гімнастика».***

**Мета:** усвідомлення важливості прийняття свого «Я».

**Інструкція:** Кожен учасник отримує аркуш із завданням вимовити слово «Я»: голосно, тихо, ствердно, здивовано, із захопленням, сумом, ніжно, з іронією, зі злістю, тоном відповідального працівника, розчарованого.

### ***9. Вправа «Чарівний ярмарок».***

**Мета:** сприяти позитивному само сприйняттю та адекватній самооцінці.

**Інструкція:** Психолог просить учасників уявити собі ярмарок, на якому продають і обмінюються незвичайним товаром – людськими рисами характеру. На одному аркуші кожен пише слово «придбаю», а нижче риси, які хотів би купити.

### ***10. Тілесна гімнастика за Джекобсоном.***

**Мета:** навчити різних психотехнічних прийомів, які допоможуть розслабитися, зняти втому, відновити сили.

#### **Техніка «Глибоке дихання».**

**Інструкція:** Глибоко вдихнути носом, порахувати до 8, після чого поволі видихнути ротом, рахуйте до 16 і більше, прислухайтеся до звуку, який видихаєте, і відчувайте, як знижується напруження, повторити 7-8 разів.

#### **Техніка «Кулачки».**

**Інструкція:** Станьте прямо, опустіть руки вздовж тулуба, дуже сильно, до болю, стисніть кулаки, а потім повільно розслабте. Повторіть.



### ***11. Вправа «Місце спокою».***

**Мета:** розслаблення.

**Інструкція:** Сядьте зручно, заплющте очі. Спокійно вдихніть і видихніть. Уявіть собі, що ви пливете на човні по морю, далеко від дому. Усі проблеми й турботи залишилися вдома, ви відчуваєтеся вільно, на вас не тисне тягар відповідальності. Ваш човен вільно пливе по хвилях. Ви насолоджуєтесь почуттям спокою. Ви то підіймаєтеся на хвилі, то опускаєтеся. Ви відчуваєте приємне тепло сонячних хвиль. Ви спокійні й розслаблені. Ви відчуваєте своє дихання: вдих, видих... Теплий, м'який спокій розливається по всьому тілу. Ви дедалі спокійніші, вільніші... Ваш погляд зупиняється на маленькому острові. Вас манить туди, ви там шукаєте спокою, захисту, задоволення. Ваш човен наближається до острова. Уже можна розрізнити рослинність, пальми, пісок. І ось ви сходите на берег. Ви відчуваєте тепло піску – м'якого, приємного, ви лягаєте і відчуваєте тепло, розслаблюєтесь. На губах у вас морська сіль. Ви дивитеся на хмаринки й відчуваєте тепло сонця. Тут ваша гавань. Насолоджуйтеся почуттям спокою, впевненості, тепла. Сюди ви зможете повернутися будь-коли. Це місце дасть вам упевненість, силу, безпечність. Попрощайтесь з цим місцем, настав час повертатися в реальність. Повільно розплющуйте очі.

### ***12. Вправа «Уявна розмова зі своєю професією».***

**Мета:** розвиток внутрішньої мотивації особистості.

**Інструкція:** Учасникам пропонується об'єднатися в пари.

Уявіть собі, що Ваша професія – жива істота. З нею можна і потрібно спілкуватися, дякувати, хвалити, поважати, просити. Полюбіть свою професію – і вона полюбить Вас.

**Завдання:**

1. Подякуйте Вашій професії за успіхи.
2. Попросіть у Вашої професії позитивних зрушень у роботі, нових успіхів, досягнень.

3. Поставте перед собою конкретну мету і попросіть натхнення, енергії, допомоги в досягненні успіхів.

***13. Аналіз заняття. Зворотній зв'язок.***

Учасники по колу діляться враженнями.



## ДОДАТОК Л

### Тренінгове заняття «Емоційна компетентність як життєвий ресурс»

**Мета:** розвиток емоційної компетентності, досягнення осмисленої гнучкості в управлінні власними емоційними реакціями та інших, що дозволяє усвідомлено рухатися в світі емоційного вибору.

#### **Завдання:**

- сприяти формуванню практичних навичок володіння собою в різних ситуаціях;
- зняти психологічну втому;
- активізувати мотиваційний компонент у щоденній роботі та потребу у професійному вдосконаленні;
- сприяти глибшому самопізнанню, особистісному зростанню та духовному добробуту.

### ХІД ЗАНЯТТЯ

#### **1. Вправа знайомство.**

**Мета:** створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувати позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

**Інструкція.** Учасникам по черзі пропонується намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

**Обговорення.** Які думки виникають, коли дивитеся на спільний малюнок? Який переважаючий настрій групи? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

#### **2. Вправа «Правила роботи».**



**Мета:** прийняти правила роботи групи на тренінгу.

**Інструкція.** Тренер пропонує учасникам самостійно визначити правила заняття. Кожне з яких обговорюється і приймається всією тренінговою групою.

- 1.Добровільність.
- 2.Активність
- 3.Слухати уважно, не перебивати.
- 4.Говорити від себе.
- 5.Критикувати не особистість, а її конкретний вчинок
- 6.Спілкуємося тільки тут і зараз.

### **3. Інформаційний блок** про емоційну сферу.

Емоція (з лат. *emovere* – хвилювати, збуджувати) – це психічне відображення навколишнього світу у формі короточасних переживань людини, що виражають її ставлення до дійсності, своїх дій та інших, реакцію на вплив внутрішніх і зовнішніх подразників. Завдяки емоціям люди не лише відчують, сприймають, уявляють чи розуміють навколишню дійсність, а й переживають її. Переживання завжди суб'єктивні, вони не існують поза психікою. Емоційна реакція є показником ставлення людини до того, що відбувається. Чим більше значення мають для людини життєві зміни, тим більш глибокими є переживання емоцій та почуттів. Емоції завжди пов'язані із задоволенням чи незадоволенням важливих потреб людини. Часто поняття «емоція» та «почуття» використовують як синоніми, проте їхні значення різні. На відміну від емоцій, які мають короткотривалий характер реагування на ситуацію, почуття відображають довготривале, стійке та узагальнене емоційне ставлення людини до конкретних об'єктів. Емоції є основою психіки, джерелом психічної енергії. І хоча проблемні комплекси людини формуються навколо емоційного ядра, водночас саме в емоціях народжуються найголовніші цінності (К. Юнг). Важко переоцінити те значення, яке мають для нас емоції.

Емоційна компетентність – це мистецтво ідентифікувати свої емоції в момент, коли їх відчуваєте, в результаті краще розуміти свою поведінку і раціонально вибирати свої реакції (М. Рейнольдс), тобто бути господарем власних емоцій. Управління емоціями – це навичка, яку можна напрацьовувати і розвивати, що підтверджується науковими дослідженнями. У людської душі немає меж досконалості. Прикро прожити життя, так і не зрозумівши себе, не навчившись розуміти інших. Тому деякі люди з віком черствішають і озлоблюються. А інші – набувають мудрості і ніби світяться зсередини. Розвиток емоційної компетентності передбачає постійну роботу над собою. Життєві цінності, таланти, мудрість знаходяться усередині нас. Потрібно вчитися жити в гармонії з собою і з навколишнім світом. Робота над собою – це самостійний, довгий, водночас цікавий шлях.

### **2. Вправа «Прання».**

**Мета:** діагностика рівня стресу.

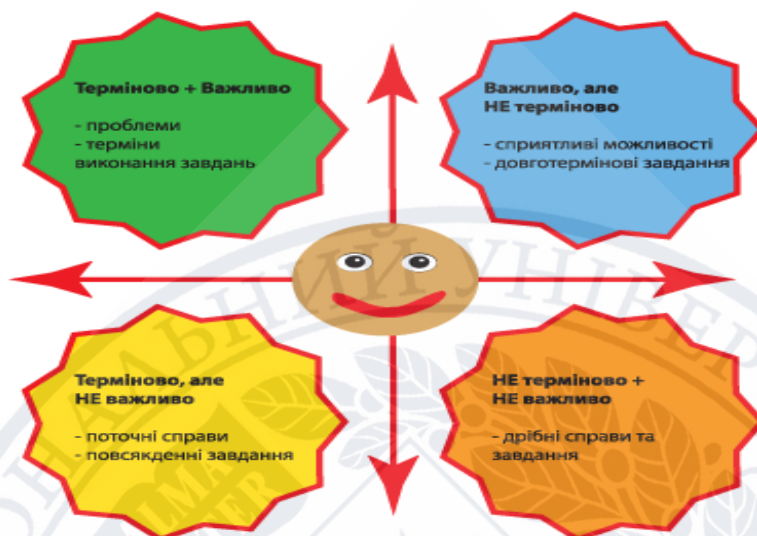
**Інструкція.** Уявіть ситуацію, що ви живете в ті часи коли прали вручну. У вас назбиралось багато брудного одягу. Дивитесь, що за вікном погана погода, на небі збираються грозові хмари, дощ. Які думки приходять вам в голову. Варіанти відповідей: 1) Оце так, може, відкласти прання на завтра, але тоді що ж мені одягнути? 2) Почекаю трохи, можливо, погода наладиться. 3) Сьогодні за прогнозом не мало бути такої погоди. 4) Не важливо піде дощ чи ні, я все-таки почну прати. Обираємо: 1 – рівень стресу 80 балів; 2 – 50 балів. Таких людей погані обставини не збивають з толку; 3 – рівень стресу близький до 0, не дозволяє дрібним неприємностям зіпсувати вам настрій; 4 – 100 балів. Ви відчуваєте тиск такої кількості неприємних обставин свого життя, що не звертаєте увагу на існуючі реальні умови.

### **3. Вправа «Заповнення матриці».**

**Мета:** навчитись будувати плани та розподіляти завдання.

**Інструкція.** Тренер: Одна з причин емоційного вигорання – те, що людина не може побудувати свій тайм-менеджмент. Тому вам пропонується матриця Ейзенхауера. Потрібно розділи справи на важливі на найближче

майбутнє, важливі на далеке, не такі важливі і ті, що можна взагалі відкласти. Ця матриця дозволяє вчителям збудувати плани та розподілити завдання. Тоді між «треба» і «хочу» буде баланс.



Вона складається з 4-х квадратів, які мають абсолютно різну пріоритетність. І в кожен з них можна написати справу, в залежності від важливості та терміновості.

#### **4. Вправа «Знайти позитив».**

**Мета:** навчитися техніці швидкої антистресової допомоги.

**Інструкція.** Тренер кріпить на дошку ватман з текстом, та пропонує учасникам заняття проговорити будь-яку несприятливу ситуацію в роботі та поглянути на неї з іншого боку і знайти позитив.

«Склалась ситуація і тепер ...»

«Зате ...»

«Могло бути гірше ...!»

«Не дуже той і хотілось, тому що ....»

«Здорово, бо тепер...!»

#### **5. Вправа релаксація « Сходи до успіху».**

**Мета:** зняття емоційного напруження.

**Інструкція.** Уявіть собі, що перед вами високі сходи без перил, без поручнів. Ви робите перші кроки, вам важко, ви відчуваєте втому, головний біль, починає терпнути шия, боліти плечі, на ваших плечах важка ноша, ви



відчуваєте знесилення, у вас болять руки. Ця біль передається по всьому тілі, вам важко йти, ноги перестають вас слухати, але ви не зупиняєтеся і рухаєтеся в перед. Ви наближаєтеся до половини сход, і вам несила іти. Але вам простягають руку допомоги, ви не знаєте хто це, але ви йому довіряєте, і знову рухаєтеся вперед. У вас поступово перестають боліти ноги, руки, біль відступає, ноша на плечах вже стає не такою важкою, ви можете розслабити шию. Головний біль проходить. Ви відчуваєте полегшення, ноша здається вже не такою важкою. І ось ви піднімаєте голову і бачити, що знаходитися майже на вершині. У вас прилив сил, відкрилося «друге дихання» і ви піднімаєтеся на саму верхню сходинку. Перед вами синя стрічка. Це стрічка вашого успіху. Ви берете ножиці і перерізаєте її.

Ви досягли вершини успіху, ви відчуваєте гордість за себе. Вас переповнює радість. Вам хочеться кричати від щастя, від задоволення. Ви найкращі!!!!!!!!!! Запам'ятайте це відчуття!!!

Тепер ви впевненні, що подолаєте усі перешкоди, проблеми, щоб знову досягти успіху.

#### **6. Вправа Мозковий штурм «Ромашка щастя»**

**Мета:** пошук шляхів зняття стресового напруження та відновлення емоційних ресурсів.

**Інструкція.** Учасники діляться на три групи (за принципом Віра, Надія, Любов). Пропонується напрацювати найбільше способів розслаблення, зняття стресу, які записуються на невеликих стікерах. Потім один із учасників групи презентує напрацювання і стікери приклеюються до ватману, на якому зображена ромашка. Таким чином, всі учасники створюють «Ромашку щастя».

#### **7. Підсумок. Заключне слово тренера.**

Як часто людина, заточив себе у власній клітці-квартирі, втрачає здатність радіти життю! А відсутність задоволень і радості веде до депресії.

Чому люди так рідко радіють? Тому що втратили здатність вірити і надіятися. Тому що переповнені знаннями? Тому що глобальне потепління клімату добавило кількість похмурих днів?

Знайдіть радість в собі – і вона поверне вам сонячну погоду. Посміхніться – і до Вас повернеться безтурботна юність. Вдихніть на повні груди – і Вас наповнить любов та надія. Відкрийте серце Ангелу Радості і той радості, що огортає Вас з усіх сторін.

Пройшов той час, коли віра в те, що багато знань викликають сум, була актуальною. Богу набагато важливіше, щоб Ви раділи! І чим Ви самі радісніші, тим більше у Вас шансів допомогти іншим впоратися з їхніми негараздами, з душевним дискомфортом: а посмішка на Вашому обличчі викличе радість в серцях інших людей.

#### **8. Вправа «Дерево побажань».**

**Мета:** зворотній зв'язок, обмін емоціями і побажаннями.

**Інструкція.** Учасники на стікерах пишуть один одному побажання і ліплять на «Дерево побажань».