

## ЛІТЕРАТУРА

1. Брижак С. О., Грисенко Н. В. Характер зв'язку особистісної зрілості з рівнем конфліктності у курсантів поліції. *Український психолого-педагогічний науковий збірник*. 2018. №15. С. 14–22.
2. Волинчук О. Межі психологічного простору та комунікативна толерантність ранніх юнаків. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна*. Серія Психологія. 2020. Вип. 68. С. 52–56.
3. Кондратюк А. Ю. Гендерні відмінності самореалізації особистості в юнацькому віці. *Психологія: реальність і перспективи*. Зб. наук. праць РДГУ. 2014. № 3. С. 73–75.
4. Купрєєва О. І. Ціннісно-сміслові основи самореалізації студентів в інтегрованому освітньому середовищі. *Актуальні проблеми психології. Психологія обдарованості*. Зб. наук. праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2020. Вип. 6. Т.17. С. 167–176.

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

**Парахнич Г. О.**

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка  
a.parakhnych@gmail.com*

Проблема збереження фізичного та психічного здоров'я, зокрема проблема професійного вигорання завжди є актуальною для представників професійного середовища «людина – людина». До них належить і професія працівника банківської установи, для якої характерні високий рівень стресу, велика відповідальність, часті зміни в законодавстві. Сьогодні до комунікативних, інформаційних та емоційних перевантажень додаються воєнні дії, економічні негаразди та зростаюче безробіття – все це впливає на фізичний та психічний стан, що призводить до емоційного вигорання, хронічної втоми, невдоволення та відсторонення працівників від ефективного виконання своїх обов'язків.

В роботі досліджено психологічні особливості професійного вигорання банківських працівників. Об'єктом дослідження є професійне вигорання та соціально-психологічний клімат. Предметом є психологічні особливості професійного вигорання банківських працівників та взаємозв'язок професійного вигорання з соціально-психологічним кліматом.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та дослідити залежність професійного вигорання працівників банківських установ від соціально-психологічного клімату колективу.

Хоча і дослідженню питанню професійного вигорання присвячено багато наукових праць, на сьогодні не існує однозначного

розуміння сутності цього феномену. 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 та багато інших.

Американський психіатр Г. Дж. Фрейденберґера у 1974 вперше створив наукову концепцію вигорання персоналу, в якій вигорання персоналу тлумачилося як психічний розлад, пов'язаний з певними особистісними характеристиками суб'єкта [2]. Автор трактує вигорання як стан психічно здорових людей, які знаходяться в тісному, інтенсивному спілкуванні з клієнтами, тобто з об'єктами своєї праці, при наданні професійної допомоги в умовах насиченої емоційної атмосфери [1].

В свою чергу К. Масlach у 1976 році охарактеризувала професійне вигорання як порушення психіки, що не виходить за межі психічної норми і є реакцією суб'єкта на тривалі стреси, зумовлені виробничими взаєминами та виявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації і редукції персональних досягнень [4, с. 17].

Серед різноманіття підходів щодо визначення структури і динаміки моделей професійного вигорання більшість сучасних науковців підтримують трикомпонентну модель, розроблену К. Масlach і С. Е. Джексон, в якій вигорання розглядається як стан фізичного, емоційного й розумового виснаження, що є результатом невідповідності між особистістю та її роботою.

Три основні складові цієї моделі:

- основна – емоційне виснаження, під яким розуміється відчуття спустошеності, зниження настрою, втоми від роботи;
- деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до роботи та до її об'єктів та відстороненість;
- редукція професійних досягнень означає почуття некомпетентності в своїй професійній сфері та усвідомлення власної неспроможності, неуспішності [3, с. 358].

Незважаючи на критику, пов'язану, переважно, з відсутністю у цій моделі виразної динаміки процесу вигорання, вона наразі залишається однією з поширених, оскільки розкриває небезпечні наслідки цього процесу і для суб'єкта, і для організації, у якій він працює, та дозволяє класифікувати працівників за ступенем негативного впливу на них професійного вигорання.

Найдостовірнішу ознаку вигорання автори вбачають у поєднанні емоційного виснаження з деперсоналізацією, а взаємозв'язок редукції особистісних досягнень з двома іншими компонентами вигорання вважають не обов'язково прямим причинно-наслідковим.

У дослідженні було використано методику дослідження синдрому вигорання Дж. Грінберга, який пропонує п'ятиступінчасту динамічну модель процесу розвитку вигорання з прогресуючим наростання вираженості його проявів, що виявляються в зниженні ентузіазму, втраті продуктивності діяльності, хронічній втомі та пригніченості, незадоволеності якістю життя і гострими соматичними або психологічними порушеннями. Цими фазами є наступні – «медовий місяць», «недолік палива», хронічні симптоми, криза, «пробивання стіни»).

Методика дослідження синдрому вигорання за Дж. Грінбергом спрямована на вимірювання рівня емоційного виснаження. Цей підхід є виправданим, оскільки емоційне виснаження вважається ключовим і первинним симптомом вигорання, що часто передує іншим його проявам, таким як деперсоналізація та зниження особистих досягнень. Оцінка саме цього компонента дає можливість швидко виявити найбільш вразливих працівників, що важливо для оперативної реакції з боку керівництва.

Дослідження соціально-психологічного клімату колективу є важливим елементом під час дослідження професійного вигорання, оскільки цей фактор безпосередньо впливає на психоемоційний стан працівників і може сприяти або запобігати вигоранню. Соціально-психологічний клімат визначає атмосферу в робочому середовищі, якість взаємодії між колегами, рівень підтримки з боку керівництва і загальний моральний настрій у колективі.

Використання методики оцінки психологічного клімату за А. Михайлюк та Л. Шарито є обґрунтованим завдяки її здатності комплексно оцінювати емоційний, поведінковий та когнітивний компоненти соціально-психологічного клімату колективу. Кожен з цих компонентів відіграє важливу роль у формуванні загальної атмосфери на робочому місці та впливає на рівень професійного вигорання.

Емоційний компонент – відображає загальний настрій і почуття, які панують у колективі.

Поведінковий компонент – включає в себе способи, якими працівники взаємодіють один з одним, а також їхню готовність до співпраці і допомоги.

Когнітивний компонент стосується того, як працівники сприймають свій робочий процес, умови праці та відносини в колективі.

Методика А. Михайлюк та Л. Шарито інтегрує ці три компоненти, що дозволяє отримати цілісну картину психологічного клімату в колективі.

Банківські працівники зазвичай працюють в умовах високої психологічної та емоційної навантаженості, що передбачає суворі

дедлайни, постійну безпосередню взаємодію з клієнтами. Крім того, ця професія передбачає швидке прийняття рішень у стресових ситуаціях, високий рівень комунікативних навиків, часто робота з документацією та грошовими коштами. Робота в таких умовах часто сприяє виникненню психічних і психосоматичних розладів є причиною для розвитку синдрому вигорання у банківських працівників.

Для емпіричного дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників банківських установ було залучено 81 працівників мережі банківської установи Полтавської, Сумської, Кіровоградської та Харківської області. Статус підлеглих – 59 осіб, керівники – 22 особи.

За результатами методики «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг) було отримано результати, які зазначені в таблиці 1.

*Таблиця 1 – Рівні вигорання за методикою «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг), %*

| <b>Рівень вигорання</b> | <b>Полтавська область</b> | <b>Сумська область</b> | <b>Кіровоградська область</b> | <b>Харківська область</b> | <b>Весь регіон</b> |
|-------------------------|---------------------------|------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------|
| <i>низький</i>          | 52                        | 58                     | 100                           | 68                        | 69                 |
| <i>середній</i>         | 48                        | 41                     | –                             | 22                        | 29                 |
| <i>високий</i>          | –                         | –                      | –                             | 10                        | 2                  |

За результатами методики було виявлено, що у переважної більшості працівників всього регіону показник «вигорання» знаходиться на низькому рівні, при цьому в Сумській та Полтавській областях на низькому та середньому майже в однаковій пропорції.

При дослідженні інших особливостей професійного вигорання ми звернули увагу на посаду працівників банківських установ: 22 керівника та 59 підлеглих. Серед керівників – 41% мають середній рівень професійного вигорання, а низький – 59%; серед підлеглих – 22% середній рівень, а низький – 74%.

Аналіз мікроклімату колективів банківських працівників був проведений через три основні компоненти: емоційний, поведінковий та когнітивний. У комплексі ці компоненти формують загальну атмосферу в колективі і впливають на його ефективність та задоволеність роботою. При аналізі колективів банківських працівників за географічним розташуванням маємо такі результати:

– *Полтавська та Сумська область*: високий рівень емоційного та когнітивного компоненту, поведінковий – на середньому рівні.

– *Кіровоградська*: компоненти однаково впливають на клімат колективу і перебувають на високому рівні.

– *Харків*: дуже високий рівень емоційного компоненту, поведінковий та когнітивний – вище середнього.

Отже, усі колективи мають позитивний мікроклімат, усі компоненти сприяють загальній продуктивності.

Для виявлення взаємозв'язку між професійним вигоранням та соціально-психологічним кліматом був проведений кореляційний аналіз за критерієм Пірсона. Отримане значення  $\chi^2 = 9,33$  менше табличного для цього критерію 9,488, але дуже близьке до критичного значення.

В результаті аналізу виявлено, що залежність між професійним вигоранням і психологічним кліматом в колективі є слабкою, але достатньо близькою, щоб вважати її такою, що проявляється незначною мірою.

Доцільним є подальше дослідження взаємозв'язку професійного вигорання та соціально-психологічного клімату за допомогою використання інших методик та більш об'ємній вибірці.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Freudenberger H. J. Burn-out: The high cost of high achievement / Herebert J. Freudenberger, Geraldine Richelson. Garden City, NY: Anchor Press, 1980. 214 p.
2. Freudenberger, H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues. 1974 Vol. 30. №. 1. P. 159–165.
3. Maslach C. Burnout / Christina Maslach, Michael P. Leiter / Encyclopedia of Stress; ed. by G.Fink. San Diego: Academic Press, 2000. Vol. 1. A-D. 758 p.
4. Maslach C. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it / C. Maslach, M. P. Leiter. SF, CA: Jossey-Bass, 1997. 186 p.

## МОТИВАЦІЙНА СФЕРА ОСІБ ІЗ РІЗНИМИ РІВНЯМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ

**Паршина Ю. О.**

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка  
yuliapustogvar@gmail.com*

Емоційний інтелект – психологічний феномен, який викликає великий інтерес як теоретиків, так і практиків цієї галузі знань. Активне вивчення зазначеного поняття почалося понад двадцять років тому. На перших етапах досліджень емоційний інтелект уявляли предиктором успішності в усіх сферах життя, та зі збільшенням кількості досліджень питання щодо визначення та ролі емоційного інтелекту в життєдіяльності людини не зменшувалися, а постійно розширювалися (Р. Робертс, Дж. Метьюс, М. Зайднер, Д. Люсін).