

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

Кінаш О. М.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
olga.kotsur.01@gmail.com*

Актуальність дослідження психологічних особливостей професійного вигорання працівників фінансових установ зумовлена комплексом соціальних, економічних та професійно-психологічних чинників, що у сучасних умовах значною мірою впливають на якість трудової діяльності, психічне здоров'я та особистісне благополуччя фахівців фінансового сектору.

Мета дослідження – теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості професійного вигорання працівників фінансових установ.

Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети нами використовувалися загальнонаукові методи теоретичного рівня (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних), методи емпіричного дослідження (тестування, опитування: Методика діагностики професійного вигорання (за В. Бойко); методика «Особистісна агресивність та конфліктність» (за Є. Ільїним, П. Ковальовим); методика «Емоційна направленість» (за Б. Додоновим)) та методи статистичної обробки даних (критерій χ^2 - Пірсона). Емпіричною базою дослідження виступала вибірка, до якої увійшли 60 осіб 30 чоловіків та 30 жінок), які здійснюють трудову діяльність у фінансовій сфері АТ «СЕНС БАНК» (касири, менеджери, керівники відділень, керівники департаментів). Респонденти були однієї вікової категорії (рання дорослість (від 30 до 40 років)), мали однаковий рівень соціально-економічного статусу (працюючі), освіти (вища освіта) та професійного стажу (7-15 років).

За результатами емпіричного дослідження встановлено, що професійна діяльність працівників фінансових установ супроводжується вираженими психологічними труднощами, зокрема у формі підвищеного напруження та емоційної втоми. Значна частина досліджуваних демонструє схильність до переживання професійних ситуацій як психотравмивних, що супроводжується внутрішньою тривогою, почуттям безпорадності та труднощами адаптації до змін. Це вказує на знижений рівень толерантності до стресу та потенційний ризик емоційного виснаження. Водночас окрема група працівників зберігає позитивне ставлення до своєї професійної діяльності, демонструє високу залученість, адаптивність та стресостійкість. Це свідчить про наявність функціональних механізмів психологічного саморегулювання, які відіграють захисну роль щодо вигорання.

Результати щодо компоненту резистентності вказують на наявність у частини працівників ознак емоційної нечутливості, дезорієнтації у моральних орієнтирах і схильності до емоційної економії, що свідчить про початкову фазу емоційного відсторонення. Такі прояви нерідко супроводжуються звуженням соціальних контактів і зниженням якості професійної комунікації.

Щодо компоненту виснаження, більшість працівників наразі не демонструє його яскраво виражених ознак, зберігаючи енергетичний ресурс і професійну мотивацію. Однак у частини вибірки зафіксовано симптоматику емоційного спустошення, відсутність включеності у професійну діяльність і ознаки соціального відчуження, що вказує на деструктивні зміни у системі мотиваційно-емоційного забезпечення праці.

Виявлено, що переважна частина працівників фінансових установ характеризується низьким рівнем особистісної агресивності та конфліктності, що свідчить про стабільність емоційної регуляції, наявність конструктивних комунікативних стратегій та розвинених адаптивних ресурсів. Разом із тим, в окремої частини досліджуваних виявлено середній рівень емоційної реактивності, що проявляється у нестабільності поведінки в напружених ситуаціях і може виступати потенційним маркером початкових форм вигорання. Водночас високі показники агресивності й конфліктності у частини респондентів вказують на глибші труднощі емоційного самоконтролю та підвищену вразливість до професійного стресу. Такі риси здатні ускладнювати соціальну взаємодію, підвищуючи ризик розвитку професійного вигорання внаслідок хронічного напруження, міжособистісних конфліктів та зниження задоволеності трудовою діяльністю.

Визначено, що узагальнений аналіз емоційної спрямованості працівників фінансових установ свідчить про домінування комунікативної, праксичної та гедоністичної орієнтацій, що вказує на їхню потребу в соціальній взаємодії, досягненні результатів і прагненні до особистого комфорту. Ці емоційні установки відповідають вимогам фінансової діяльності й можуть сприяти стійкості до вигорання. Водночас менш виражені гностична, альтруїстична, романтична та естетична спрямованості свідчать про обмежену роль внутрішнього розвитку, емпатії та емоційного збагачення, що потенційно знижує ресурсну базу в умовах хронічного стресу. Такий емоційний профіль, хоча й функціонально адаптивний у короткостроковій перспективі, у довгостроковій може сприяти виснаженню, особливо при зниженні мотивації або втраті сенсу професійної діяльності.

Проаналізовано наявність виразного взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та показниками агресивності й конфліктності у працівників фінансових установ. У групі з високим рівнем вигорання

спостерігається істотне зростання агресивної поведінки, що виявляється у ворожому ставленні до колег, зниженні емоційної толерантності та підвищеній дратівливості. Цей зв'язок пояснюється механізмом емоційного виснаження: у стані хронічного психоемоційного перевантаження ресурси саморегуляції виснажуються, що ускладнює контроль імпульсивних емоційних реакцій. Агресивність у цьому випадку виступає не лише симптомом внутрішньої напруги, але й засобом спроби захисту або компенсаторної розрядки накопиченого фрустраційного досвіду. Водночас, низький рівень агресивності у працівників із помірним чи слабо вираженим вигоранням може бути зумовлений збереженою мотивацією до діяльності, задоволенням від професійної реалізації та стійкою самооцінкою, що сприяє емоційній стабільності.

Аналогічна закономірність спостерігається і у сфері конфліктності. Підвищена готовність до конфронтацій у представників з високим рівнем вигорання зумовлюється зниженням емоційного самоконтролю та сприйнятливістю до навіть незначних подразників як до загроз особистісному статусу. Це свідчить про зміну характеру соціальної взаємодії: працівники, перебуваючи у стані внутрішньої напруги та емоційної втоми, дедалі частіше демонструють непродуктивні стилі спілкування. У таких умовах навіть нейтральні професійні ситуації набувають конфліктного забарвлення через знижену здатність до когнітивної переоцінки та стратегії подолання стресу. Натомість працівники з низьким рівнем вигорання, як правило, демонструють ефективні адаптаційні механізми: вони зберігають здатність до конструктивного діалогу, контролюють емоційні імпульси й обирають стратегії уникнення або розв'язання конфліктів без ескалації.

При цьому аналіз емоційної спрямованості працівників фінансових установ, проведений із урахуванням рівня професійного вигорання, демонструє чіткий взаємозв'язок між домінантними емоційними орієнтаціями та глибиною психоемоційних змін. Зокрема, у працівників із високим рівнем вигорання переважають комунікативні емоції, однак у цьому контексті вони можуть набувати компенсаторного характеру – тобто потреба у спілкуванні зумовлена прагненням знизити внутрішнє напруження, а не забезпечити ефективну взаємодію. Натомість у групі з низьким рівнем вигорання схильність до соціального дистанціювання може свідчити про функціональну стратегію самозбереження, яка дозволяє контролювати емоційні витрати у професійній сфері.

Виразне розмежування між групами виявлено за практичною емоційною спрямованістю. Для працівників із низьким рівнем вигорання характерне орієнтування на досягнення результатів,

отримання емоційного підкріплення від професійної активності та задоволення від реалізації трудових завдань. Це свідчить про високий рівень внутрішньої мотивації та сформовані механізми саморегуляції, що забезпечують стійкість до емоційного виснаження. Натомість у працівників із високим рівнем вигорання фіксується зниження інтересу до професійної діяльності, редукція цінності результатів праці та емоційне відчуження.

У цій самій групі переважає гедоністична емоційна орієнтація, що вказує на домінування прагнення до комфорту, уникнення стресу та підвищеної потреби в емоційній компенсації. Цей механізм є характерним для працівників, які втратили внутрішній зв'язок із професійним змістом діяльності, і тому шукають заміники задоволення поза межами трудової сфери. Такий вектор емоційного реагування не сприяє подоланню вигорання, а навпаки – поглиблює дезінтеграцію професійної ідентичності та знижує рівень залученості.

Таким чином, емпіричні результати підтверджують сформульовану нами гіпотезу щодо взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та психоемоційними особливостями працівників фінансової сфери.

ЛІТЕРАТУРА

1. Забродська Г. І. «Людський фактор» в понятійному апараті сучасної економічної теорії. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*: зб. наук. праць Харк. держ. ун-т харчування та торгівлі : у 2-х т. 2007. Вип. 1 (5). Т. 1. С. 437–446.
2. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К.: ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. 200 с.
3. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». *Вісник Одеського національного університету*. 2014. Т. 19, Вип. 2. С. 194–202.
4. Моргун В. Ф., Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики. Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. К.: Видав. Дім «Слово», 2013. 464 с.

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ САМОЕФЕКТИВНОСТІ СУЧАСНОЇ МОЛОДІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Козлова В. О.

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

Умови повномасштабної війни в Україні суттєво трансформували соціальне середовище, зумовивши появу нових викликів перед молоддю як однією з найвразливіших вікових груп. Втрата життєвої