

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)
Освітній рівень

Профілактика емоційного вигорання серед банківських працівників
Назва теми

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма ОПП Психологія

21065

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка 2-го курсу, ППмз-21-1 _____
Підпис В.С. Маєвська
Ініціали, Прізвище

Керівник _____
Науковий ступінь, вчене звання Підпис О.В. Кулешова
Ініціали, Прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:
Зав. кафедри психології та педагогіки
доктор психологічних наук, професор _____
Підпис Ініціали, Прізвище Є.М. Потапчук

_____ 2022 р.

Хмельницький 2022

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи: «Профілактика емоційного вигорання серед банківських працівників»

Здобувач Маєвська Вікторія Сергіївна

Керівник Кулешова Олена Віталіївна

Кваліфікаційна робота включає 98 сторінок, 1 таблицю, 5 рисунків, перелік джерел посилання складає 43 найменувань, 5 додатків.

Ключові слова: вигорання, професійне вигорання, синдром емоційного вигорання, профілактика, банківський працівник.

Об'єктом дослідження є емоційне вигорання працівників банківської сфери.

Предметом дослідження є особливості профілактики емоційного вигорання у працівників банківської сфери

За результатами дослідження

Одержані результати можуть бути використані тренерами і керівництвом банку для попередження і діагностики емоційного вигорання у працівників.

Дипломник

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту ____ 2022 р.

ЗМІСТ

Вступ.....	8
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ...	12
1.1 Визначення синдрому емоційного вигорання на суспільно-соціальному та особистісному рівнях.....	12
1.2 Особливості та закономірності робочого процесу у працівників банківської сфери та вплив на їх особистість	21
1.3 Особливості емоційного вигорання серед працівників банківської сфери	29
Висновки до розділу 1.....	37
РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ, СОЦІАЛЬНОГО САМОПОЧУТТЯ ТА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННОСТІ ПРАЦЕЮ В ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ НА ПРИКЛАДІ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ АТКБ «ПРИВАТБАНК».....	38
2.1 Психодіагностичний інструментарій для визначення рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя, соціального самопочуття та рівня задоволеності працею у працівників технічної підтримки гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк».....	38
2.2 Опис вибірки, етапів дослідження, оформлені результати дослідження ...	43
Висновки до розділу 2.....	58
РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ І РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ.....	60

3.1 Особливості організації профілактики синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників.....	60
3.2 Розробка тренінгового заняття для профілактики синдрому емоційного вигорання у банківських працівників.....	65
Висновки до розділу 3.....	71
ВИСНОВКИ.....	73
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	74
ДОДАТКИ.....	79
Додаток А.....	79
Додаток Б.....	82
Додаток В.....	88
Додаток Г.....	91
Додаток Д.....	95

ВСТУП

Актуальність теми. У наші складні часи ефективна діяльність банківської системи країни є гарантією кращої стабільної роботи усєї фінансової системи України, що є надзвичайно важливим, особливо коли досі триває воєнний стан. Сутністю професійної діяльності працівників банку є забезпечення якісної роботи банківських послуг на найвищому рівні і надання кращого клієнтського досвіду. Дана сфера діяльності має прямий вплив на особистість банківського працівника, його життя, а тому це беззаперечно відображається у підсумку на ефективності його роботи та іміджі банку в цілому. На сьогодні проблема емоційного вигорання набуває більшої актуальності через загальну соціально-економічну та політичну ситуацію в країні, вплив війни та інші дестабілізуючі суспільство супутні фактори. Зазначені стресові фактори набувають впливу на психічне та фізичне здоров'я працівників, поглиблюють хронічну втому та стрес, призводять до невдоволення, апатії і, як наслідок, до падіння ефективності виконуваних обов'язків. Найбільший удар від синдрому емоційного вигорання на себе приймають професії типу «людина-людина». Представленими в науковій літературі є дослідження синдрому емоційного вигорання у викладачів, лікарів, менеджерів. Про розвиток даного синдрому серед працівників банків досліджень у науковій літературі досить мало. З огляду на це важливо вивчати особливості емоційного вигорання серед працівників банківської сфери, що дозволить визначити найбільш ефективні методи для профілактики і попередження проявів даного синдрому. Ця проблема сприяла вибору теми магістерської роботи «Профілактика емоційного вигорання серед банківських працівників». Вагоме значення у розрізі проблеми мають дослідження вітчизняних та зарубіжних науковців, які є представниками системно-структурного підходу в психології. Серед вітчизняних дослідників вагомий внесок у вивчення синдрому емоційного вигорання внесли В. Бойко,

Н. Водоп'янова, О. Старченкова, О. Рукавішніков, а серед зарубіжних психологів Г. Фрейденбейгер, К. Маслач, С. Джексон.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання працівників банківської сфери.

Предмет дослідження: особливості профілактики емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

Мета дослідження: полягає у теоретичному обґрунтуванні та експериментальному дослідженні способів профілактики проявів емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

Завдання дослідження:

1. Теоретично дослідити основні теоретико-методологічні підходи до вивчення проблем емоційного вигорання;
2. Зробити огляд підходів та методик до виявлення рівнів соціального й психологічного благополуччя та рівнів задоволеності працею;
3. Провести психодіагностичне дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у працівників технічної підтримки гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»
4. Розробити програму тренінгового заняття для профілактики емоційного вигорання у банківських працівників та практичні рекомендації до її застосування.

Гіпотеза дослідження – розроблена програма тренінгового заняття («Попередження емоційного вигорання банківських працівників») і надані рекомендації керівництву та тренерам банку є способом профілактики емоційного вигорання і оптимізує психологічне благополуччя і соціальне самопочуття працівників технічної підтримки гарячої лінії АТКБ «Приватбанк».

Методи дослідження:

теоретичні: аналіз психологічної, педагогічної та соціальної літератури з проблеми дослідження, порівняння, класифікація, узагальнення;

емпіричні: анкетування-опитувальник, методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, «Оксфордська шкала щастя» П.Хілса (психологічне благополуччя), «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. Головахи (ПСС-20, соціальне самопочуття), Тест «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.).

методи математичної обробки даних: кількісний та якісний аналіз.

Практичне значення роботи полягає у тому, що тренери банків, психологи та керівники банківських установ володітимуть теоретичним матеріалом для розуміння сутності емоційного вигорання серед банківських працівників та матимуть можливість емпірично перевірити та використовувати напрацювання та запропоновані у магістерському дослідженні рекомендації. А також, отримані результати дослідження допоможуть респондентам, що увійшли у вибірку краще зрозуміти свій емоційний та психологічний стан, використати рекомендації для самокорекції стану і попередження виникнення синдрому вигорання.

Експериментальну базу досліджень склали 30 респондентів, які є працівниками технічної підтримки гарячої лінії АТКБ «Приватбанк».

Апробація результатів дослідження здійснювалась шляхом публікацій основних положень магістерської роботи у вигляді друкованих тез «Особливості емоційного вигорання серед працівників банківської сфери» на ХХІІ-ій Всеукраїнській науково-практичній конференції «Формування особистості сучасного фахівця як суб'єкта самотворення в умовах освітнього простору», 24-25 листопада 2022 року, м. Хмельницький, а також статті «Діагностика синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників» у журналі «Psychology Travelogs», м. Хмельницький, 2022. № 2(3).

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків до кожного розділу, загального висновку, списку використаних джерел, який складається з 43 найменувань та 6 додатків. Загальний обсяг магістерської роботи становить __ сторінок, основний зміст викладено на _ сторінках. Магістерська робота містить 1 таблицю.

РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

1.1 Визначення синдрому емоційного вигорання на суспільно-соціальному та особистісному рівнях

Останніми десятиріччями представники світової наукової спільноти часто обговорюють проблему, що отримала назву burnout diseases – вигорання під час робочого процесу, що проявляється, як сукупність психологічно-ментальних, психічних та фізичних розладів і виникають під впливом факторів економіко-виробничого середовища в сьогоднішньому глобальному, урбанізованому суспільстві.

Всесвітня організація охорони здоров'я проголосила burnout, тобто емоційне, професійне вигорання сучасною епідемією 21-ого сторіччя, так як це захворювання поширене серед представників дуже різних професій. Цей синдром було включено до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) у розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я». [1, с.204].

Дослідники розповідають, що людина, яка переживає емоційне, професійне вигорання, стикається з частим небажанням займатись своєю роботою, що може доповнюватись проявами депресії, порушень сну, концентрації уваги, загальним зниженням активності, прокрастинацією, позбавленням інтересу до щоденної діяльності, відчуттям відсутності сенсу, екзистенційної порожнечі. Зниження інтересу до своєї професії через деякий час призводить до значного зменшення інтересу до самого життя загалом.

Згідно інформації Американського інституту стресу, професійний стрес і наступне за ним вигорання несе за собою такі негативні явища, як часта зміна кадрів, зниження ефективності показників продуктивності [2, с.231]. Підтверджує цю думку сучасний дослідник В.Є. Орел, котрий зазначає, що є підтвержені дані про те, що працівники з чітко вираженими симптомами

професійного вигорання суттєво знижують показники своєї робочої ефективності, що в свою чергу призводить до втрат близько 50% свого заробітку» [3, с.124].

Терміном «вигорання» називають явище, що відзначається стійкістю, поступовим зростанням негативних емоцій, втому; у людини з'являються демотивуючі установки щодо своєї професійної діяльності. Характерними проявами даного неприємного явища визначено вважати емоційну виснаженість, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. В науковому середовищі явище синдром вигорання стали виокремлювати і досліджувати з 60-70-их років ХХ сторіччя. Власне поняття «burnout», яке українською мовою можна перекласти, як «емоційне вигорання», було введено американським психіатром Х. Фрейденбергером, котрий детально описав дане явище в своїй статті «Staff burnout» («Вигорання персоналу») [4, с.159].

Емоційним вигоранням цей дослідник називав стан ментально здорових людей, котрі перебувають у постійній, близькій комунікації з клієнтами, власне з об'єктами роботи, яким надається професійна допомога за умов інтенсивної емоційної насиченості [5, с.60].

Синдром емоційного вигорання досліджували багато світових вчених, серед них найбільш впізнавані фігури К. Маслач, А. Ленглі, С. Джексон, А. Пайнз, Е. Арансон, К. Чернісс. Серед вітчизняних науковців явище вигорання почали вивчати в 90-их роках ХХ сторіччя. Найбільш відомими вітчизняними науковцями, що вивчали явище емоційного вигорання є В.В. Бойко, Е.С. Страченков, В.Е. Орл, Н.Є. Водоп'янова, Т.І. Ронгінська, Н.В. Гришина.

Згідно напрацювань і досліджень, які проявляють світло на суть такого явища, як вигорання, в науці закріпились два основних підходи до його визначення і виділення характерних симптомів: результативний і процесуальний [3, с.201]. Результативний підхід говорить, що вигорання - це певна закінчена структура, що являє собою сукупність конкретних елементів.

Процесуальний підхід відображає ідею, що вигорання- це певний процес, що складається з конкретної кількості стадій чи то фаз.

Концепцію формування досліджуваного феномену, як поетапну, можна побачити в таких підходах, як трьохстадіальна модель К.Чернісс, концепція Б. Перлман і Е. Хартмана, шестифазна концепція М. Буріша, котрі досліджували вигорання в близькому спорідненні зі стресом і його стадіями становлення [7, с.68]. Окрім мультифакторного підходу у визначенні структурних складових вигорання популярними є однофакторні моделі, наприклад, модель А. Пайнз та Е. Аронсона . Дані автори визначають явище вигорання наступним чином: «Стан фізичного, психічного і емоційного виснаження, викликаний тривалим включенням в ситуацію, яка пред'являє високі вимоги до емоційної сфери» [3, с.94]. Говорячи про фізичне виснаження А. Пайнз і Е. Аронсон мають на увазі не високий енергетичний баланс, слабкість, часте відчуття втоми, що супроводжуються психосоматичними проявами і фізичним дискомфортом. Підсумовуючи викладене, ми робимо висновок, що два великою мірою протилежні підходи щодо феномену вигорання акцентують увагу на різних сторонах даного синдрому : результативній і процесуальній. Починаючи з 90-их років минулого сторіччя явище вигорання стало об'єктом самостійного дослідження для вітчизняних науковців.

У період з 1990 по 2000 роки відбувалися різноманітні емпіричні дослідження таких авторів, як Н. Е. Водоп'янова, А. К. Маркова , М. В. Борисова, Е. С. Старченкова та інших. Один з перших вітчизняних дослідників феномену вигорання Бойко В.В. розглядав цей феномен, як один з проявів психологічного самозахисту особистості. Його розуміння полягає в частковій або повній відмові від проявів емоційних реакцій за травматичних умов. [8, с.327]. Бойко В.В. розглядає синдром емоційного вигорання, як одну з форм професійної деформації особистості. Бойко В.В. схильний розглядати феномен вигорання як емоційно стереотипне явище в ході сприймання навколишньої дійсності, яке виникає у працівника залежно від сукупності зовнішніх і внутрішніх факторів впливу [3, с.257]. Бойко В.В. вважає

вигорання динамічним процесом, як і його закордонні колеги, що поділяють процесуальний підход. Тому Бойко В.В. [3, с.268] виділяє в розвитку емоційного вигорання три фази, для яких характерні певні симптоми:

- фаза напруги;
- фаза резистенції;
- фаза виснаження.

В. Бойко вважає, що для професійної діяльності працівника негативною стороною синдрому виступають наслідки, що у підсумку впливають на ефективність виконання своїх професійних обов'язків, на формування мікроклімату в колективі між колегами. [3, с.279].

Особливе значення та цінність у вивченні феномену вигорання складають наукові роботи В.Е. Орла, котрий займався теоретичним, а також, емпіричним, експериментальним аналізом явища вигорання [3,с.148]. В.Е. Орел провів дослідження в ході якого отримав емпіричне підтвердження гіпотези Д. Ф. Гіллеспі щодо відмінностей у тому, як протікає вигорання, а саме, що виділено два типи протікання: «пасивний» тип, для якого характерні депресивна симптоматика і «активний» тип, який проявляється через бурхливі емоції, такі як гнів, агресія, роздратованість. В. Орел дав наступні назви цим досліджуваним типам вигорання : стенічний (активний тип) і астеничний (пасивний тип) [3, с.163]. Розглядаючи фактори, які сприяють появі синдрому вигорання, ми прийшли до висновків, що на його формування впливають, як особистісні риси професіонала (дану точку зору поділяє, до прикладу, польський психолог Т. І. Ронгінська), так і організаційні, управлінські моменти (цю думку поділяє психолог К. Маслач). Згадані нами раніше психологи Б. Перлман і Е. Хартман виділяють наступні групи змінних, що впливають на формування синдрому вигорання у професіях типу «людина-людина» [5, с.67]:

- 1) особистісні;
- 2) рольові;
- 3) організаційні.

Отже, на появу синдрому емоційного вигорання мають вплив різноманітні умови.

Наявні наукові підходи у вивченні синдрому вигорання не дозволяють актуалізувати єдину детерміновану систему щодо даного феномену. До прикладу шанувальники інтерперсонального підходу відносять до головної причини виникнення емоційного вигорання міжособистісні відносини працівника-професіонала з суб'єктами його трудової діяльності. Прихильники організаційного підходу вбачають причиною вигорання чинники трудового оточення і робочої сфери, а прихильники індивідуального підходу – властивості мотиваційного і емоційного середовища. Отже, проблематика визначення чинників, що формують синдром вигорання залишається відкритою для подальших досліджень. Т. В. Форманюк, Б. Перилман та Е. Хартман визначили три детермінантні чинники, що впливають на появу ознак емоційного вигорання: – особистісний (вік, гендер, загальний стаж роботи, сімейне положення, підвищена чутливість до подразників, стійкість до стресу, наскільки темперамент працівника співвідноситься з його роботою, екстравертивність або інтравертивність працівника);

– рольовий (виникнення різноманітних робочих ситуацій, в ході вирішення яких, спільні дії працівників не узгоджуються між собою);

– організаційний (нечітка організація робочого процесу, високий рівень особистої відповідальності, токсичність деяких клієнтів чи колег, що дестабілізують робочу атмосферу).

Синдром емоційного вигорання проявляється через величезну кількість різних симптомів. Світова психологічна наукова література виділяє декілька класифікацій ознак вигорання. Це класифікація Дж. Ф. Кс. Керолла і У. Л. Уайта (Carroll, White), С. Кахілл (Kahill), Е. Л. Махер (Maher), [7, с.182]. Найбільш популярною і вживаною є класифікація, створена В. Шауфелі і Д. Ензманну (Schaufeli, Enzmann). Виходячи з таких підстав, як характеристика сфери індивіда та рівень прояву симптомів, дослідники

створили класифікацію, що представлена 132 симптомами, поділеними на п'ять груп:

- 1) афективні;
- 2) когнітивні;
- 3) фізичні;
- 4) поведінкові;
- 5) мотиваційні [3, с.78].

Ознайомившись з цією класифікацією ознак вигорання, можемо підсумувати, що класифікація включає в себе доволі великий перелік різних симптомів що дозволяє дати доволі повну і багаторівневу картину змісту і компонентів синдрому. Вітчизняні науковці Н. Е. Водоп'янова і Е. С. Старченков звертають увагу, що уся палітра симптомів вигорання не дають про себе знати одночасно в однієї особистості, а складають конкретні персоналізовані варіанти, так як реакції вигорання актуалізуються у всіх індивідуально [2, с.147].

До типових симптомів синдрому емоційного вигорання належать [6, с.49]:

– фізичні (швидка втомлюваність, відчуття виснаження, проблеми зі сном, запаморочення, розлади ШКТ, біль в області серця, нудота, тремор, артеріальна гіпертензія, різка зміна ваги, слабкість та інші);

– емоційні (низький діапазон емоцій, беземоційність, песимістичне бачення картини світу, цинічність до оточуючих, зашкарублість у професійному і особистому житті, фрустрація, апатія, відчуття беззмістовності, агресивність, відчуття роздратування, тривожність, проблеми з увагою і концентрацією, депресія, зростання деперсоналізації, втрата ціннісних орієнтирів;

– поведінкові (часте бажання взяти тайм-аут, неможливість повноцінно розслабитись і відпочити, запізнення на зустрічі і роботу, відсутність апетиту, небажання займатись фізичною активністю);

– інтелектуальні (зменшення зацікавленості до нових ідей, зниження гнучкості, зменшення азарту та ігрового відношення до змін у реальності, небажання брати участь у експериментах і нових підходах в організації робочого процесу);

– соціальні (невисока соціальна залученість до різноманітних процесів, малий інтерес до хобі, творчості, мізантропія, соціофобічні нахили, відчуття самотності, відсутність підтримки від членів родини, товаришів, колег по роботі, відчуття власного нерозуміння іншими людьми.

Відповідно до останніх досліджень, динаміка синдрому емоційного професійного вигорання проходить чотири етапи [2, с.89].

Першу називають мікро-стадія. Вона є первинною, так би мовити, знаменує легкий дотик до проблеми, те що лежить на поверхні. Її симптоми проявляють себе у такій легкій формі, як турбота про себе. Це може виражатись у використанні більшої кількості перерв під час робочого процесу. Працівник починає часто забувати про якісь деталі у робочому процесі. Спершу на такі прояви ніхто не звертає посиленої уваги. В залежності від сфери професійної діяльності, психологічного навантаження тривалість цієї фази може бути від трьох до п'яти років. [2, с.92].

Друга мезо-стадія знаменує глибоке занурення у проблеми. Вона проявляється через зменшення інтересу до робочих моментів, навчання, розвитку, потреб у комунікації. Ці симптоми починають проявляються на регулярній основі, несуть систематичний характер і з важкістю піддаються корегуванню. При такій стадії індивідуум постійно відчуває себе виснаженим і не може відчути себе відпочившим ні у вихідні, ні після тривалого сну. Зазначена стадії триває в середньому від п'яти до п'ятнадцяти років [2, с.95].

Третя макро-стадія вже є хронічною і характеризується свого роду розчиненням у проблемах індивіда. Вона переживається, як щільне, болісне, постійне співіснування з усіма проблемами. На цій стадії через психосоматику починають розвиватись фізіологічні та психологічні захворювання, такі як виразка шлунку та інші проблеми з ШКТ, цукровий діабет, різноманітні

алергії, герпес, депресії, тривожні розлади, панічні атаки. Індивідуум починає сумніватись у цінності власного життя, роботи, призначення. Спостерігається повністю втрата інтересу до професії, емоційна зашкарублість, порушення когнітивних функцій, відчуття безсилля, порушення пам'яті, можливості концентрувати увагу, проблеми зі сном, зміни особистості, намагання перебувати у самоті [2, с.96].

Четверта стадія називається глобальною. Вона є заключною і знаменує екзистинційну втрату свого Я. Данна стадія характеризується глибоким емоційним вигоранням, усе, що оточує індивідуума починає викликати у нього відторгнення. Ця стадія в середньому триває від десяти до двадцяти років [2, с.97]. Синдром емоційного вигорання представляє з себе доволі неоднозначний та різносторонній феномен. А отже, так склалось, що в світовому науковому товаристві відсутнє єдиновірне сприйняття та погляд на цей синдром. Існує багато протилежних точок зору на цю проблему. Варто зазначити, що вивченням проблеми вигорання займаються науковці суміжних дисциплін: медичної галузі, педагогічних наук, соціології, тощо. Саме тому науковці різних країн систематично проводять конференції і зустрічі щодо обговорення актуальних моментів у вивчення синдрому емоційного вигорання.

Науковці Е. А. Сергієнко, А. Л. Журавльов [9, с.410] наступним чином описують синдром вигорання.

1. Синдром вигорання має трьохрівневу структуру, що включає в себе психоемоційне виснаження, деперсоналізацію і редукацію професійних досягнень.

2. Вигорання є певною мірою незворотним явищем.

3. Синдром вигорання зустрічається у багатьох сферах професійної діяльності, а тому носить загальний характер. Першими вигорання зазнають спеціалісти, трудова діяльність яких, пов'язана з типом професій «людина – людина». [9, с.413].

Як ми вже описали вище, феномен емоційного вигорання досі залишається неоднозначним і багатогранним явищем. Тому не дивно, що і сьогодні в науковому товаристві не існує єдиної думки і погляду щодо цього синдрому. Багато дослідників цієї проблеми можуть мати протилежне бачення щодо причин і методів вирішення цього синдрому. В наш час проблема вигорання тепер носить міждисциплінарний характер та досліджується науковцями з медичної сфери, педагогіки, соціології та представниками інших наук.

1.2 Особливості та закономірності робочого процесу у працівників банківської сфери та вплив на їх особистість

Позитивна робоча результативність будь-якого підприємства чи організації, в нашому випадку банку, напряму залежить від професійних навичок та компетентності усього персоналу. Пошук персоналу відіграє значиму роль, компанії орієнтуються на професіоналів, що демонструють високий рівень, гнучкість у виконанні завдань та вміння осягати нові підходи у робочому процесі за короткий час. До значущих принципів управління персоналом відносяться ті, що включають загальнолюдські якості, такі як індивідуальні риси, нахили, відчуття цілісності індивідуума, схильність до самомотивації, прагнення до взаємної участі у процесах з іншими людьми, а також ті, що відносяться до процесу організації в компанії, а саме соціальні системи, етичні принципи компанії, її філософія [10, с.547].

Специфіка роботи в банківській сфері передбачає високе психологічне та емоційне навантаження. Коли працівник часто зазнає підвищених вимог під час робочого процесу, це через певну кількість часу може викликати синдром хронічної втоми, психосоматичні розлади або синдром професійного вигорання [11, с.781]. Традиційно прийнято вважати, що професійне вигорання перш за все виникає у робочих спеціальностях типу «людина-

людина» [4, с.160]. До цієї сфери належить і робота в банківських установах, тому що вона напряму стосується обслуговування клієнтів [12, с.22]. Також, ця категорія діяльності включає в себе роботу з документацією та матеріально-грошовими цінностями, що потребує великої уважності, високої швидкості реакцій на форс-мажорні обставини, комунікативних навичок. Робота, що супроводжується частими стресовими ситуаціями сприяє формуванню психологічних і психосоматичних розладів, таких як депресія, тривожні розлади, порушення роботи серця, проблеми з ШКТ, шкірні захворювання [13, с.515].

Підсумовуючи хочемо додати, що більшість працівників банку особливо до епідемії ковіду працюють не в окремих кабінетах чи віддалено, а у великих спільних офісах, а це в свою чергу створює постійний фоновий шум, унеможлиблює наявність особистого простору і створює підґрунтя для виникнення конфліктних ситуацій [14, с.73]. Сума наведених фактів є причиною виникнення синдрому професійного вигорання у банківських працівників і може виявлятися через підвищення артеріального тиску, частими головними болями, дискомфортом в ділянці серця, підвищенням дратівливості, агресивності, або навпаки тихим самопоглинанням.

В своїх працях Й. Вецлав разом з іншими дослідниками [15, с.343] висловили тезу про те, що працівники в сфері фінансів наражаються на більший ризик розвитку хвороб, які виникають під дією стресів порівняно з рештою спеціальностей. Існують підтверджені дані [2, с.153], що банківські працівники з професійним стажем до шести років зіштовхуються з вигоранням не менше, аніж їх колеги, котрі мають робочий стаж більше шести років. В середньому у працівників з довшим стажем роботи професійне вигорання поширене в 60%, деперсоналізація - у 40%, редукція особистих досягнень - у 60%.

Розглядаючи вплив синдрому вигорання у банківських працівників важливо відзначити, що він провокує зниження продуктивності не лише конкретного працівника, а і банку в цілому. Це, в свою чергу, призводить до

зниження прибутковості усієї установи. Дана тема найчастіше замовчується в банківській сфері. У науковій та медичній літературі зазначена проблематика також досліджена мало.

У публікації «Стрес-звіт Німеччина», що вийшла у 2020 році [16, с.46], наведені дані, що з-поміж 565 працівників фінансової і страхової сфер, котрі брали участь в опитуванні, багато респондентів вважають, що вимоги до роботи є дуже високими, при цьому: 63% опитаних нарікають на потребу одночасно виконувати різні функції, 53% - на різні відволікаючі моменти в робочий час, 44% - на дуже високий темп роботи; також, 43% - відчували опір до нових завдань у робочому процесі та 42% - монотонність та одноманітність професійних функцій. З-поміж ресурсів, які можуть урівноважити і компенсувати небажаний вплив наведених вище професійних навантажень, 80% респондентів озвучили можливість проводити свої перерви у кімнатах відпочинку, а 33% - можливість безпосередньо впливати на обсяг роботи. 53% респондентів зазначили, що протягом останніх двох років зазнавали більших стресових навантажень; 20% опитаних охарактеризували свої навантаження, як кількісні та 9% опитаних вважають їх якісними.

Зазначена вище інформація демонструє необхідність дослідження синдрому вигорання серед різноманітних груп професіоналів. Головним принципом, який допомагає оцінити особисті якості персоналу, є взаємозалежність між характерними рисами особистості індивідуума та його діяльністю. З цього слідує, що для визначення моделі особистості професіонала мусить бути конкретний, розгорнутий перелік якостей (характеристик), які потрібні для ефективного виконання своїх професійних обов'язків [17, с.371].

Саме тому дуже потрібним є визначення взаємозалежності та співставності індивідуальних та особистісних рис професіоналів різних напрямів банківської діяльності та їх робочої ефективності. Зрозуміло, що банківська спеціалізація ставить особливі та високі вимоги до працівника, тому бути ефективним професіоналом у даній сфері досить не легко.

Виходячи з цього досить актуальним є презентація психологічного аналізу головних характерних типажів банківських працівників. Перш за все нас цікавлять особливості мислення працівників банківської сфери [18, с.174].

Нижче ми висвітлимо психологічні типажі працівників, що вирізняються один від одного особливостями мисленевого процесу, поведінкою і манерами спілкування. З-поміж різноманітних психологічних систем типології особистості для класифікації працівників банківської сфери більш вдалою є популярна класифікація А. Харрісона та Р. Бремсона. Вона об'єднує в себе п'ять психологічних типажів банківських працівників за відмінністю у стилі та способах мислення [18, с.185].

Перший тип отримав назву «аналітики». Це банківські працівники з розвиненим аналітичним складом розуму. Вони здатні з легкістю оперують статистичними і кількісними цифровими даними, використовуючи в роботі банківські та юридичні документи, інструкції. Їм притаманна логічність, раціональність та послідовність; вони працюють ретельно, чітко, згідно посадових інструкцій, продумують алгоритм робочого процесу. В своїй роботі аналітики прагнуть успішності та результативності: не схильні допускати помилок, їм притаманний високий професіоналізм, в зв'язку з чим вони не люблять несумлінного ставлення до роботи своїх колег чи підлеглих.

Аналітики найбільш результативно себе проявляють в стабільній робочій атмосфері: професійну інформацію вбирають в себе досить тривалий період, проте засвоюють її глибоко та з неохотою вітають будь-які зміни, як в гіршу сторону (зменшення привабливості умов праці), так і в хорошу (започаткування нових стандартів і процедур). Працівників-аналітиків в певному сенсі можна назвати консерваторами, вони є стійкими, психологічно стабільними, раціональними.

У професійних конфліктах, що інколи можуть виникати, аналітики до останнього стоять на своєму, оскільки впевнені в своїй позиції. Загалом можна підсумувати, що в робочому процесі аналітики є надійними, обов'язковими працівниками [19, с.165].

Другий тип банківських працівників отримав назву «прагматики». Цей тип вважається протилежним до аналітика психологічним типажом. Прагматики є доволі практичними людьми, взаємодія з якими ґрунтується на принципі: «ти щось мені – а я тобі». Характерною рисою прагматиків є бажання здобути втілений практичний результат. Задля його досягнення прагматики готові на залучення усіх легітимних, та навіть нелегітимних засобів. Звично для прагматиків не мати чіткого плану дій та перспектив наперед, вони починають втілювати конкретну ідею одразу щойно вона виникне в їх голові. Міміка і жести прагматиків дуже яскраві, вони досить швидко говорять, за малий проміжок часу можуть висловити багато ідей і починають нервуватись, коли їх з першого слова не розуміють, оскільки не люблять детально обґрунтовувати свої думки.

Прагматики дуже гнучкі, тому люблять різні нововведення, що стосуються робочих процесів, інноваційних інструментів. Вони здатні усіх навколо заряджати своєю мотивацією, ідеями, з легкістю опановують все нове. Їх кредо: «Жити і діяти тут і тепер». Чи більш насичений, швидкий робочий процес, тим більше вони заряджаються ним і отримують задоволення від результату. Прагматики вважають найбільш важливими для себе дві речі: час та новизну [20, с.94]. Також вони люблять виконувати кілька справ одночасно, тому якщо з одною справою щось піде не так, вони перекидають швидко увагу і всі сили на іншу альтернативну справу.

Прагматики успішно конкурують з іншими професіоналами та часто мають успіх завдяки своїй наполегливості і вмінню йти на ризики. Вони багатозадачні по складу свого розуму, беруться за будь-які робочі функції, можуть і водити машину замість водія і рахувати в стовпчик прибуток компанії на папірцеві, позбавлені ханжества та люблять демократичний стиль спілкування з усіма. Зі сторони може здаватись, що чим би прагматики не зайнялись, їх завжди очікує успіх, але це далеко не завжди відповідає дійсності. Колеги можуть їх недолюбувати через пристосуванство, мінливість характеру та неідеологічність. Найчастіше їм закидають

нерозбірливість у засобах досягнення цілей і певній поверхневості мислення. Коли ти взаємодієш з прагматиком, то вони очікують, що ти повинен швидко з ними щось обговорювати, миттєво приймати рішення та одразу переходити до дій.

Прагматики не є сильними в діловій дипломатії, люблять чорний гумор, важко переносять необхідність довго аналізувати якісь питання [17, с.83]. Прагматики потерпають від монотонності і розміреного чіткого плану діяльності. Вони не здатні довго концентрувати увагу над однією справою. Відчувають роздратування, якщо їм необхідно вести переговори по роботі з уповільненими колегами, важко переносять помірне або байдуже ставлення до власних ідей. Вони з легкістю припиняють розпочату справу, якщо натикаються на певні перешкоди і в них не виходить завершити її за короткий проміжок часу. У банківській сфері серед персоналу найчастіше конфліктні ситуації трапляються за участю прагматиків. Для колег з ними далеко не завжди комфортно взаємодіяти через їх метушливість, балакучість під час нарад, через те, що у них на все своя точка зору, вони завжди прагнуть щось змінити і свідомо або несвідомо люблять конкурувати за лідерство. Під час початкових етапів розвитку банку вони є корисними з огляду на їх жагу займати нову професійну сферу, за те, що за короткий час вони можуть виконати величезний шмат роботи, за їх вміння йти на виправдані ризики задля виходу на новий рівень. Проте пізніше, коли банк починає стабільно працювати, всі процеси налагоджені і вже немає такої потреби в інноваціях, прагматики починають заважати сталості системи [21, с.122].

Важливою умовою ефективності всієї команди є наявність у ній представників різних типів, які доповнюють і врівноважують один одного. Трапляється, що в одному професіоналі поєднуються риси обох типів, які ми описували вище. В його професійній діяльності такий працівник демонструє поперемінно риси як аналітика, так і прагматика в залежності від ситуації. Цей типаж може демонструвати сильні якості як першого, так і другого типу. В

науковій літературі він отримав назву «реаліст», тобто той, хто мислить реалістично [22, с.89].

При поверхневому погляді спочатку здається, що реалісти мають схожість до прагматиків, а саме своєю живістю, енергійністю, активністю, відкритою поведінкою і наполегливістю. Завжди демонструють свою інакшу позицію і її відстоюють. У виникаючих диспутах можуть проявляти різкість до опонента і демонструвати несприйняття заперечень. Вони показують високий темп у роботі та велику працездатність. Полюбляють шумні товариства, гумор, інколи не зовсім толерантний. Вони схильні в малі терміни приймати важливі рішення, без вагань беруть відповідальність за справу, з легкістю управляють людьми.

Проте внутрішні причини їх дій мають відмінну від прагматиків основу. Прагматики звикли орієнтуватись на власний досвід і чуття, тоді як реалісти надають перевагу фактам. Вони проявляють методичність, дисциплінованість у робочих моментах. Реалісти демонструють практичний погляд на справу, прагнуть здобути конкретні результати. Схоже до прагматиків, вони надають перевагу швидким, конструктивним, діловим розмовам, а також, як аналітики схильні приймати рішення, виходячи із конкретно досліджених аналітичних даних [23, с.125].

Важливим для реалістів є управління колективом і загальний контроль над ситуацією. В банку можна натрапити для прикладу на таку людину: вона працює згідно чіткого плану, дотримується інструкцій, шукає лише оптимальні рішення і вміє делегувати завдання колегам для отримання потрібного результату. Реалісти схильні довіряти досвідченим фахівцям, прагнуть заручитись їх допомогою у досягненні фінансової мети своєї організації. Свою комунікацію з партнерами вони вибудовують у не складній, діловій манері, роблячи акцент на отриманні згоди від партнерів на ті чи інші рішення. Під час обговорення вони оперують цифровими даними, фактами та демонструють для партнерів, що їм треба обрати конкретно запропоноване реалістом рішення, оскільки воно є найбільш виваженим і правильним.

Поряд із управлінською ефективністю цей тип має певні слабкі ознаки. Вони схильні розглядати інших людей, як гвинтики у механізмі досягнення бажаної мети, а отже відносяться до них не як до живих суб'єктів, а як до функцій, подібно до юридичних норм чи фінансових інструментів. І самих себе врешті вони починають сприймати схожим способом, як частину єдиного фінансового процесу [24, с.520].

Є категорія працівників, які люблять переходити на вакансії між різними банками, довго не тримаючись за одне місце. Саме ці працівники часто є причиною виникнення конфліктів і неспокою в колективі. Так як вони завжди незадоволені існуючою управлінською програмою, вони діють опозиційно до методів наявного керівництва. Цей тип працівників отримав назву «критики». Критики володіють креативним оригінальним мисленням, що дозволяє їм нестандартно віднаходити недоліки у робочих процесах і прогалини в управлінні. Вони здатні занурюватись у внутрішнє середовище професійних знань і критично його сприймати зі сторони наче третя особа. Вони не мають гордовитого ставлення до своєї професії чи посади і не оцінюють з такої позиції колег, оскільки завжди бачать підводні камінці і негативні моменти у професії та посаді [20, с.53]. З колегами взаємодіють у характерній саме для них манері через жарти, часом нетолерантні висловлювання, трохи відверті критичні зауваження. Зі сторони видається, що критики не визнають авторитетів, не схильні проявляти повагу чи підкорятись чийомусь авторитету.

Критики часто демонструють зухвалість, скептичне ставлення до озвученої кимось точки зору. Негативним моментом є те, що у своїй любові когось критикувати ці працівники не пропонують ніяких альтернативних способів вирішення ситуації, що склалась і яка на їх думку, виглядає дуже погано. Вони песимістично можуть зобразити майбутній безперспективний стан банку, його банкрутство, при цьому зовсім не висловлюючи, які ж правильні рішення потрібно прийняти аби ситуація змінилась на краще.

Керівництво може використати типаж критиків для виявлення наявних управлінських помилок, прогалин у взаємодії між структурними підрозділами, для налагодження більш ефективної комунікації між ними. Критики займатимуться пошуком нових ідей, щоб банк вийшов на більш високий рівень прибутковості і посів провідне місце в банківському секторі [19, с.168].

Існує ще один тип банківського працівника, який є протилежністю до критика. Він відзначається спокійною, прямолінійною, не конфліктною поведінкою. Вони схильні в чомусь поступитись своєю позицією задля збереження позитивних стосунків з колегами. Цей типаж отримав назву «ідеалісти». Характерною манерою їх спілкування є те, що вони люблять прямо дивитись в очі під час розмови, завжди інтелігентно запитують про щось і невербальними жестами демонструють свою згоду. Їм не притаманно висловлювати відкрите заперечення думки колеги, найчастіше вони промовчать. У колективі вони зазвичай дотримуються нейтральної позиції між конфронтуючими групами, підтримуючи певною мірою кожна з сторін. Ідеалісти люблять впливати лише позитивними методами : похвалою, заохоченням, квартальною премією, оплачуваням корпоративним дозвіллям. Емоційна сфера у ідеалістів складна, в силу того, що вони ставлять і до себе, і до інших високі вимоги та не бажають понижувати запит навіть при зміні умов середовища [17, с.274].

Отже, підсумуємо, що науковці виділяють п'ять основних типів банківських працівників : аналітиків, прагматиків, реалістів, критиків та ідеалістів. Всі вони відрізняються своїм стилем управління, формою взаємодії і методами досягнення професійних цілей.

1.3 Особливості емоційного вигорання серед працівників банківської сфери

Дослідник В. Бойко висловлює, що характер емоційного сприймання навколишньої дійсності формується під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів. Нижче ми проілюструємо зовнішні фактори, які спричиняють появу синдрому емоційного вигорання у працівників банківської сфери [8, с.291].

В. Бойко наводить наступні зовнішні фактори, що сприяють появі вигорання:

- тривала емоційно затратна діяльність. Працівнику, трудова діяльність якого пов'язана зі сферою «людина-людина», повинен постійно позитивно і емоційно підкріплювати свого співрозмовника, швидко формувати для себе завдання та вирішувати проблемні моменти, проявляти уважність, повинен постійно тренувати пам'ять та швидко сприймати візуальну, слухову і письмову інформацію, миттєво аналізувати її та приймати правильні рішення [8, с.293]. Усе це представлено у роботі банківського працівника. Консультація клієнтів в його роботі включає і їх навчання (щоб клієнт наступного разу знав де можна знайти потрібну інформацію на сайті банку або в онлайн-банкінгу), терпляче ставлення, роз'яснення незрозумілих для клієнта нюансів, вирішення різного роду труднощів фінансового характеру, що виникають у клієнтів (наприклад, проблеми при створенні або зарахуванні платежів, зняття обмежень по рахункам клієнтів, зміна різних лімітів по картам, тощо). Поряд з тим на фоні часто чути шум від роботи банківського обладнання, а також чути розмови колег з іншими клієнтами, що є додатковим дестабілізуючим фактором. Негативним моментом у цьому дестабілізуючому впливові є те, що спочатку вони погано впливають на самого працівника, а потім на його взаємодію з клієнтами.

- висока особиста відповідальність за професійні функції та виконувані операції. Основний зміст професійної діяльності банківських працівників

зводиться до постійної підтримки зв'язку з клієнтом, емпатійне ставлення до нього. На працівників, що серйозно ставляться до виконуваних функцій постійно накладається психологічна та юридична відповідальність за грошові цінності клієнта, його добробут і водночас за імідж банку [8, с.296].

Проміжний несприятливий вплив можуть мати і інші фактори: соціальні, економічні, сімейні), що напряду відбиваються на здоров'ї працівника, спричиняючи різноманітні хвороби. Ця ситуація втілює наступний зовнішній фактор впливу:

- розбалансована психологічна атмосфера робочого середовища. Такого роду атмосфера забезпечується конфліктністю по вертикалі (керівник-підлеглий) з одного боку і по горизонталі («колега-колега») з іншого боку [25, с. 230]. Подібна атмосфера проявляється у поведінці працівників двома способами: одних провокує для дратівливості чи інші негативні емоції, інших підштовхує до роботи в режимі економії особистісних ресурсів. Через деякий час більшість обирає все ж другу тактику, менше співпереживати, знизити емпатію, вберігати свою нервову систему.

- психологічно важкий типаж клієнтів з якими взаємодіє працівник [25, с. 231]. У банківській сфері - це часом токсичні та грубі клієнти. Робота в банку наражає працівника на можливість щодня натрапити на клієнта, який може вивести з себе або навіть призвести до нервового зриву. Автоматично психіка перемикається у режим емоційної нейтральності задля економії власних ресурсів. Проте ця властивість може зіграти з нами у злий жарт, коли ми починаємо дистанціюватись від привітних клієнтів там можеш вчасно не розгледіти їх потреб і зіпсувати враження від взаємодії, клієнт може відчувати байдужість. В деяких випадках це навіть може призвести до конфліктних ситуацій з клієнтами. Так виражається дисфункціональна сторона синдрому вигорання [25, с.232].

До внутрішніх чинників, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання належать : [26, с.162]: емоційна ригідність; посилена інтеріоризація умов робочої діяльності; низька емоційна віддача у роботі; ціннісна та

екзистенційна дезорієнтація особистості. Беззаперечна поширеність цього синдрому, те, що до нього мають схильність будь-які професіонали, наводить дослідників на думку, що його поява перш за все залежить від рівня менеджменту в організації ніж від особистісних чинників [27, с.621].

Науковці К. Кордес, Т. Догерті виділили наступні організаційні чинники для боротьби із вигоранням: демократичний тип керівництва; підтримка співробітників на кожному етапі роботи; конкретні, прямолінійні, структуровані вимоги та очікування від співробітників; залучення самих працівників у прийнятті організаційних рішень для покращення умов праці [27, с.621]. Дослідник К. Чернісс [28, с.17] висловлює думку про те, що професійне вигорання великою мірою формується під впливом умов роботи, структури управлінських процесів і системи контролю в організації ніж від особистісних рис працівника.

У своїх працях К. Маслач, М. Лейтер виділяють шість сфер відповідності між індивідуумом і роботою, які впливають на виникнення вигорання : трудова перевтома, погано влаштована система контролю, низька винагорода, неналагоджені комунікації, суперечливість у ціннісних орієнтирах організації [29, с.186]. М. Лейтер, П. Харві дослідили взаємозв'язок між рівнями професійного вигорання керівників-менеджерів та їх підлеглих [30, с.90]. Для нівелювання ознак вигорання науковці звернулись до явища «організаційна культура», котре сформувалось, як спроба проаналізувати причини успіху компаній з багаторічною історією.

Виділяють кілька підходів у визначенні цього явища від ототожнення з самою компанією до виокремлення окремих характеристик підприємства, його типізації в розрізі корпоративної культури. Дослідник Е. Шейн дає визначення організаційній культурі, як «... патерну колективних базових уявлень, набутих групою при вирішенні проблем адаптації до змін зовнішнього середовища і внутрішньої інтеграції ...» [31, с.168]. К. Камерон, Р. Куїнн висловлюють: «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» [32, с.265]. Е. Шейн виділяє таку роль керівника у формуванні 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» [31, с.169].

Отже, організаційна культура – це частина корпоративної культури, котра підтримується менеджерами усіх рівнів компанії і проявляється в стилі управління, корпоративних нормах, цінностях. Вплив організаційної культури на синдром професійного вигорання ми можемо прослідкувати через виконувані нею функції. Науковець В. А. Співак називає такі функції організаційної культури: відходження і створення нових цінностей; класифікаційно-нормативна, яка визначає і регулює; дослідницька; змістотворча; комунікативна; збереження і примноження досвіду; рекреативна [33, с.275].

Організаційна культура допомагає працівникам зрозуміти очікування керівництва, сприяє формуванню почуття причетності до компанії, віру у стабільність усієї корпоративної системи, підтримує єдині норми поведінки всередині організації. В науковців викликає інтерес взаємозв'язок складових вигорання з характерними типами організаційної культури. Науковці Н. В. Майсак, Г. А. Нечаєва дослідили на прикладі вибірки із державних службовців негативні взаємозв'язки між показниками психічного вигорання та деякими параметрами організаційної культури, як «управління» та «мотивація» [34, с.125].

У своїх працях А. Ф. Кісель, А. Б. Леонова показали результати дослідження особливостей вигорання на прикладі працівників чотирьох компаній. Кореляційний аналіз довів зв'язок редукції особистих досягнень з особливостями взаємовідносин у колективі, умовами та організацією самого робочого процесу, обмеженими перспективами кар'єрного зростання; Також кореляційний аналіз довів зв'язок емоційного вигорання - з прогалинами в управлінні, з недостатньо продуманим розподілом робочого таймінгу та недостатнім відчуттям захищеності. Підтверджено, що в компаніях, де

«кумовство» є частиною організаційної культури у працівників спостерігаються вищі показники редукції особистих досягнень. Головними стресовими чинниками виступають : неякісне робоче обладнання, складний алгоритм роботи, обмежені можливості кар'єрного росту. У працівників компаній з «ринковою» корпоративною культурою спостерігаються симптоми емоційного виснаження та деперсоналізації, головними чинниками, що викликають стрес є конфліктні ситуації з керівництвом, несправедлива оцінка результатів праці, дуже гнучкий графік роботи [35, с.109].

Цікавим є дослідження симптомів вигорання В. Кіро, в якому брали участь менеджери середньої та вищої ланки досить великої автомобільної компанії. Він визначив, що менеджери з високими показниками рівнів емоційного виснаження і редукції особистих досягнень бачать діючу організаційну культуру як «ринкову», а ідеальну, яку хотіли б бачити - як «кланову» [2, с.64].

Оприлюднені результати дослідження вигорання працівників будівельного супермаркету продемонстрували взаємозв'язок «ринкової» культури з рівнем деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Низькі показники емоційного виснаження виявились у зв'язку з ключовим впливом «ієрархічної» організаційної культури. У праці Д. В. Воронкової [36, с.52] про організаційно-психологічні фактори професійного вигорання співробітників МВС та рекреаційних закладів віднайдено чіткі зв'язки між наступними параметрами організаційної культури, як «уникання невизначеності», емоційне виснаження, «індивідуалізм-колективізм» та редукція особистих досягнень. Отже, можемо зробити висновки, що переважання елементів «ринкової» організаційної культури («індивідуалізм») збільшує вплив організаційного стресу, а переважання «кланової» - зменшує цей вплив.

Результати, як зарубіжних, так і вітчизняних досліджень демонструють, що організаційні фактори відіграють провідну роль у виникненні професійного вигорання серед працівників різноманітних професій, з чого випливає актуальність їх вивчення для майбутнього розвитку організаційної

культури, що позитивно вплине на зниження професійного стресу та профілактики емоційного вигорання.

Дослідниця Ю. А. Піонтковська зазначає, що чинниками розвитку емоційного вигорання серед банківських працівників виступають мультизадачність сфери діяльності. Співробітникам банків, крім основної роботи консультування клієнтів, потрібно також виконувати роботу з документацією, готівкові операції та продаж нових банківських продуктів. Подібні навантаження супроводжуються великою концентрацією уваги, необхідністю швидко реагувати, переключати увагу на інші важливі моменти. Часто усі описані функції треба виконувати одночасно, щоб не утворювалась черга клієнтів, оскільки це провокує їх на негатив і зменшує задоволеність в обслуговуванні [37]. Тривала монотонна праця за комп'ютером спричиняє проблеми із самопочуттям і здоров'ям працівника (виникає біль в спині, голові погіршується зір). Робота обладнання створює постійний фоновий шум, що негативно впливає на концентрацію уваги [37].

Додатковим стресовим чинником виступає постійне навчання, проходження тренінгів, тестів, мітингів з керівником, ознайомлення з новими нормами, процедурами і продуктами. Також, важливим є підтримувати позитивну взаємодію з клієнтами, діяти відповідно до стандартів обслуговування, залишити у клієнта позитивне враження про банк в цілому, вирішити його конфлікт з банком [37]. Згідно досліджень Н. В. Самоукіної, багато банківських працівників нарікають на головні болі, ознаки артеріальної гіпертензії, неприємні відчуття в області серця. Відчуття роздратування виливається в агресивність, або навпаки, працівник стає мовчазним і самозаглибленим [23, 124]. Н. В. Самоукіна відзначає, що відносно високий рівень заробітної плати банківського працівника не врівноважує той небажаний вплив хронічного стресу на життя співробітника [23, с.125].

Дослідниці Н. Є. Водоп'янова і Е. С. Старченкова відзначають, що банківські працівники зі стажем роботи до шести років відчувають вплив вигорання не менше, ніж їх колеги, котрі працюють з клієнтами зі стажем

понад шість років. Вигорання знижує результативність роботи працівника з клієнтами, зменшує якість обслуговування, а це в свою чергу може вилитись у втрату клієнтів, а отже і в зниження прибутковості банку в цілому [2, с.68].

Аналіз проявів професійного вигорання серед банківських працівників І. І. Галецької продемонстрував, що основними ознаками вигорання є зниження робочої активності, емоційна відстороненість, як прояв захисту від небажаних емоцій [22, с.90].

З віком працівника і зростанням його робочого стажу відповідно зростає рівень тривоги та депресії, вмикається режим економії емоцій, зменшується кількість професійних обов'язків, відчуття незадоволеності роботою стає хронічним. У чоловіків виникає відчуття «загнанності в клітку», у жінок даний симптом слабше виражений. Проте в жінок частіше зустрічаються симптоми тривоги і депресії, беземоційності, різного роду психосоматичні захворювання [22, с.91]. Для працівників з високим рівнем професійного вигорання характерні велика емоційність, переважання слухового сприйняття над іншими видами та високий рівень самозаглибленості. Вигорання яскравіше проявляється серед працівників, котрі поводять себе більш пасивно, в яких знижене бажання розумової та аналітичної діяльності та низький енергетичний тонус .

Отже підсумовуючи, існують зовнішні і внутрішні чинники, котрі сприяють виникненню що синдрому вигорання. Також, дослідники виявили прямий зв'язок між рівнями вигорання керівників і їх підлеглих. До організаційних факторів, що понижують вигорання персоналу, можна віднести: демократичний стиль управління; постійний рівень підтримки працівників з боку керівництва; чіткі, прозорі вимоги та очікування до персоналу, залучення працівників у прийняття рішень щодо покращення умов їх праці і організаційних процесах.

Висновки до розділу 1

Синдром емоційного вигорання активно досліджується вітчизняними та зарубіжними науковцями вже близько пів століття. Синдром емоційного вигорання формується внаслідок дії хронічного стресу на організм працівника та супроводжується емоційним, розумовим і фізичним виснаженням. Емоційне вигорання негативно впливає на робочу продуктивність та якість виконуваних обов'язків. У індивідуума починає часто виникати відчуття втоми, проблеми зі сном, формується схильність до соматичних розладів, бажання вживати алкоголь чи інші психоактивні речовини, може, навіть сформуватись суїцидальна поведінка.

Науковець В. Бойко визначив три фази та симптоми синдрому:

1. фаза напруги;
2. фаза резистенції;
3. фаза виснаження.

Характерні симптомами емоційного вигорання поділяються на: фізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні, соціальні.

Банківська сфера висуває спеціальні вимоги до працівника. Дослідники провели психологічний аналіз головних характерних типів людей, які задіяні в банківській сфері. Ці типи отримали назви: аналітики, прагматики, реалісти, критики та ідеалісти. Кожному з цих типів притаманні свої характерні риси, стиль та особливості роботи в колективах і з клієнтами.

Дослідниками виявлено, що на емоційне вигорання банківських працівників мають вплив різні зовнішні чинники, організаційна культура, багатоплановість різновидів діяльності та особливості робочих обов'язків.

РОЗДІЛ 2 МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ТА ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ, СОЦІАЛЬНОГО САМОПОЧУТТЯ ТА РІВНЯ ЗАДОВОЛЕННОСТІ ПРАЦЕЮ В ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ НА ПРИКЛАДІ СПІВРОБІТНИКІВ ТЕХНІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ АТКБ «ПРИВАТБАНК»

2.1 Психодіагностичний інструментарій для визначення рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя, соціального самопочуття та рівня задоволеності працею у працівників технічної підтримки гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Нами був обраний наступний психодіагностичний інструментарій за темою нашого дипломного дослідження: опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (Додаток А), опитувальник «Оксфордська шкала щастя» Хіллса (Додаток Б), методика «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. І. Головахи та Н. В. Паніної (Додаток В), тест «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. (Додаток Г).

Опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач розроблений з метою, оцінити стан респондентів за трьома шкалами:

- емоційного виснаження;
- деперсоналізації;
- редукції особистих досягнень;

Під емоційним виснаженням тут розуміється емоційна втома, відсутність бажання щось робити, пригніченість у вияві емоцій. Люди з такими проявами досить часто відзначають, що вони наче не керують процесами у своєму житті. Їм видається, що вони немов «застрягли» у цьому стані та не мають сил щось змінити. Додатковими проявами виступають слабка вмотивованість, роздратування, відчай, апатія, безсоння, фізична втома

та слабкість, зниження апетиту, важкість у концентрації уваги, цинізм, песимістичність, тривога, депресія.

Шкала деперсоналізації націлена вимірювати безособову реакцію на колег, та роботу загалом. Починає простежуватись цинізм у відносинах з колегами та клієнтами, негативізм або відстороненість. Зв'язки з людьми втрачають цінність. Інколи трапляється зворотній ефект: людина відчуває себе дуже залежною та прив'язаною до інших.

Редукція особистих досягнень має вигляд неадекватної оцінки своїх професійних компетенцій і себе як працівника. Працівник не бажає розвиватись, так як недооцінює свої здібності, не прагне кар'єрного росту та загалом нових можливостей. Співробітник нехтує своїми робочими обов'язками та зобов'язаннями перед колегами та керівництвом.

MBI (Maslach Burnout Inventory) містить 22 твердження, котрі входять у три описані вище шкали. На кожне із тверджень опитуваний відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». Наприклад, «Я відчуваю, що робота змінила моє життя»: ніколи, дуже рідко, рідко, інколи, часто, дуже часто, щодня. MBI К. Маслач є однією з найбільш популярних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання. Цей факт підтверджує те, що методика використовується протягом уже більше ніж трьох десятиліть.

Як ми знаємо, ранній інтерес психологічних досліджень перебував у площині лікування психічних захворювань і порушень. У кінці ХХ сторіччя психологи почали цікавитись позитивними вимірами людського життя, такими як рівень добробуту, щастя, соціальної благополучності, що виразилось у збільшенні кількості досліджень, що вивчають перелічені явища. Поняття людського щастя та соціального благополуччя почали вважати синонімічними, що виразилось в ряді економічних досліджень [38, с.193].

Психологічна направленість досліджень благополуччя направлена на індивідуальний рівень добробуту та суб'єктивні аспекти, такі як позитивний психологічний стан, відчуття піднесеності та задоволеності від життя в цілому. На даному етапі досліджень, вчені не дають однозначно

стверджувальної відповіді чи має переважаючий вплив загальна задоволеність життям на психологічне благополуччя індивідуума і як наслідок на її рівень щастя.

«Оксфордська шкала щастя» є доволі популярним опитувальником, яка допомагає виміряти рівень щастя, містить в собі 29 продуманих питань. Опитувальник OHQ (The Oxford Happiness Questionnaire) створено в 2002 році психологами Майклом Аргілем і Пітером Хіллом в Оксфорді. В нашому дослідженні представлена більш нова версія оригінального опитувальника, розробленого у 1989 році. Перший опитувальник не пройшов перевірку на валідність, так як лише 12 із 29 тверджень дійсно вимірювали рівень щастя респондентів. Для вимірювання щастя, автори новішого опитувальника оперували такими поняттями, як товариськість, відчуття контролю, позитивне пізнання, психічна настороженість, самооцінка, життєрадісність, оптимізм та емпатія. Опитуваним запропоновано 29 тверджень, яким вони повинні проставити рейтинг від 1 до 6, де 1 – повністю не погоджуюсь, а 6 – повністю погоджуюсь. Опитувані отримують результат від 1 до 6 балів, де 6 – високий рівень, а 3.5 балів означають середній рівень щастя. Новіший варіант опитувальника містить по 4 відповіді на кожне твердження, а рівень щастя визначається наступним чином: 0-20% – низький рівень, 21-40% – знижений рівень, 41-60% – середній рівень, 61-80% – підвищений рівень і 81-100% – високий рівень щастя.

Можна впевнено вважати, що сучасні методики дозволяють виміряти навіть таку абстрактну величину, як щастя. Рівень щастя може стати одним з чинників, що впливають на емоційне вигорання працівників банку, що ми далі будемо досліджувати у нашій роботі.

Соціальне благополуччя, на нашу думку, варто досліджувати задля розуміння механізмів, що дозволяють людям адаптуватись до змін умов глобалізованого світу. Зміни проявляються на усіх щаблях людського суспільства та формують уявлення людини про життєву цінність, мету та стандарти якості життєвих благ. В давні часи ще античні філософи, як

Арістотель пробували пояснити, що найбільшим благом у механізмі функціонування держави є добробут її мешканців. Також соціальне благополуччя є важливою складовою здоров'я індивідуума, саме тому йому треба приділяти достатньо уваги, не менше ніж фізичному аспекту[39, с.1073].

В Україні одною з найпопулярніших методик вимірювання рівня соціального самопочуття населення є «Інтегральний показник соціального самопочуття» (ПСС-44 та ПСС-20), що був розроблений Є. І. Головахою та Н. В. Паніною в рамках своїх досліджень в Інституті соціології НАН України. Коефіцієнт кореляції між ПСС-20 та ПСС44 складає 0,92%, а тому скорочений варіант на 20 питань може використовуватись повноцінним замінником більшого опитувальника ПСС-44. Автори дають роз'яснення, що діапазон шкали ПСС – 20-60 балів, де 40 – це умовний нуль. Отже, показники нижчі 37-ми балів сигналізують низький рівень; 37–43 бали – середній; 43 і більше балів – високий рівень соціального самопочуття. ПСС відображає концептуальне положення, у якому соціальне самопочуття людини корелює із ступенем задоволення її соціальних потреб. А ті в свою чергу, формуються під впливом існуючої в суспільстві системи соціальних благ, їх створення та розподілу: чим більше людина переживає відсутність соціальних благ, тим нижчий рівень її соціального самопочуття.

У 2018 році в Україні зафіксували найвищий середній рівень самопочуття населення за роки незалежності – 40.7 балів. Аналіз результатів опитувань також продемонстрував, що у чоловіків вищий рівень соціального самопочуття ніж у жінок в Україні. У непрацюючих пенсіонерів цей показник найнижчий з-поміж усіх соціальних груп. Найвищі рівні соціального самопочуття були визначені у працівників правоохоронних органів[40, с.283].

Тест «Інтегральна задоволеність працею» .

Показником, який демонструє рівень благополуччя/неблагополуччя індивідууму в трудовому колективі, є задоволеність працею. Цей тест складається з оцінки інтересу до виконуваної роботи, задоволеності

взаємовідносинами з колегами та керівництвом, рівня домагань у професійній діяльності, задоволеності умовами, організацією праці та інше.

Ця методика пропонує оцінити не лише загальну задоволеність своєю працею, а ще й дати оцінку її складовим [41, с.49]. Нами обрана дана методика по причині, що дозволяє визначити задоволеність працею в розрізі складових. Складовими задоволеності працею є : 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 [42, с.158]. Також важливим нюансом на користь вибору цієї методики став її малий обсяг та невелика тривалість.

2.2 Опис вибірки, етапів дослідження, оформлені результати дослідження

Відділ банку, напрям діяльності якого ми досліджували під час практики, носить назву НОКЦ. Ця аббревіатура розшифровується, як напрямок "Оmnіканальний контактний центр".

Контактний центр НОКЦ є одним з ключових підрозділів банку, основним завданням якого є цілодобова допомога і підтримка клієнтів.

Місія НОКЦ - бути завжди поруч з клієнтом.

Цілями НОКЦ визначено :

1. Поліпшення обслуговування клієнтів через інновації та досвід проектування.

2. Підвищення задоволеності співробітників роботою з досвіду проектування співробітників.

3. Зниження плинності працівників.

До представленої вибірки увійшли 30 менеджерів по роботі з клієнтами, що працюють у АТ КБ «Приватбанк» і займаються техпідтримкою клієнтів на гарячій лінії 3700. Респондентами були працівники віком від 18 до 45 років. З 30 працівників:

- 22 представниці жіночої статі, 8 – чоловічої;
- 4 одружених, 26 неодружених;
- четверо мають дітей;
- 10 працюють менше 1 року, 12 працюють 1-3 роки і 8 працюють більше 3-х років у банку;
- для 3 працівників це перше місце роботи;
- 5 працівників – студенти, що суміщають свій робочий тиждень із навчанням; - 2 працівників мають додатковий підробіток в іншій сфері.

Загальні вимоги до працівників техпідтримки гарячої лінії Приватбанку наступні:

- вільне володіння українською та російською мовами ;
- навички ділового спілкування з клієнтами;
- бажання працювати з дотриманням усіх показників ефективності (всі працівники щомісяця рейтинуються) ;
- здатність постійно вчитися і бути в курсі усіх змін і новин банку;
- основні знання CRM і банківських програмних комплексів;
- бути активною частиною команди;

-стресостійкість.

Основні обов'язки:

- доброзичливе, емпатійне та професійне ставлення до клієнтів банку, колег;
- спілкування з клієнтами банку за допомогою дзвінків, онлайн-чату, емейлів та смс-повідомлень;
- вирішення складних ситуацій та конфліктів за встановленими алгоритмами і процедурами банку;
- сприяння командними зусиллями у досягненні високих зон рейтингу;
- забезпечення кваліфікованої підтримки клієнтів;
- можливість працювати у ранковій, денній, нічній зміні;
- можливість працювати по графіку 2/2 з 12-годинними робочим днем або по графіку 5/2 з 9-годинним робочим днем. Умови праці можуть здатися важкими спочатку, адже постійне спілкування з клієнтами, а деякі з них конфліктні, забирають багато сил та енергії. Окрім того, є ключові показники ефективності, які команди і кожен працівник окремо, повинні досягнути на кінець періоду; є політика попереджень, доган та правила поведінки під час робочого процесу. З іншого боку, велика частина працівників задоволена умовами праці і тим, що пропонує банк: офіційне працевлаштування, зарплата, бонуси; повністю обладнане робоче місце комп'ютерною технікою банку, можливість працювати віддалено з дому під час воєнного стану в країні; корпоративні події, тренінги, оплачувані відпустки і лікарняні. Позитивні та негативні аспекти врівноважуються, відкриваючи для нас широке поле для досліджень.

Початком дослідження можна вважати момент, коли ми визначили актуальність дослідження емоційного вигорання серед менеджерів по роботі з клієнтами гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк».

В межах переддипломної практики для студентів 2 курсу магістерської програми «Психологія» ХНУ минув перший етап. Метою даного етапу була оцінка ймовірності наявності емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами техпідтримки гарячої лінії Приватбанку та необхідність його подальшого дослідження. Для початку нами було проведено коротке опитування для розуміння загальної ситуації у департаменті технічної підтримки клієнтів Приватбанку. Ми запропонували респондентам надати відкриті відповіді на наступні запитання:

1. Як ви себе почуваєте зараз у даний момент? Як просуваються справи у вас на роботі? Чи справляєтеся ви із щоденним навантаженням?

2. Чи встигаєте займатися улюбленими справами та хобі у вільний поза роботою час?

3. Чи задоволені ви якістю власного життя? Чи приносить робота вам задоволення?

4. Чи задовольняє вас рівень заробітної плати та чи відповідає ваша заробітна плата обов'язкам на роботі на вашу думку?

5. Чи виникали у вас думки щодо звільнення або пошуку іншої роботи?

6. Чи завжди ви розумієте власні емоції? Яким найчастіше є ваш звичний емоційний стан?

7. Якими є ваші побажання щодо покращення робочого процесу?

Респонденти, відповідаючи на запитання висловили думку, що їх відповіді відображають загальні тенденції думок і інших працівників з команди. Їх відповіді ми узагальнили наступним чином.

Працівники загалом задоволені умовами праці: зарплатою, офіційним працевлаштуванням, можливістю кар'єрного росту. Разом з тим багато працівників в тій чи іншій мірі перебувають у постійній емоційній напрузі. Працівникам необхідно завжди відповідати високому «рівню» банку,

очікуванням від керівництва, що веде до стресу та виснаження. Не усі співробітники знають, як знизити рівень напруги і розуміють, як підтримати свій життєвий баланс. У великої частини працівників робота забирає багато часу, дехто може брати додаткові робочі години. Виходячи з цього, може не вистачати часу для улюблених справ, родини, друзів. Є такі працівники, для яких робота – це одна з найважливіших частин життя, хто дружить з колегами і проводить з ними багато часу і поза роботою. Є працівники, які за першої можливості, що з'явилась, готові звільнитися. Основне, що ми помітили, серед наших респондентів немає жодної людини, хто міг би сказати, що ніколи не переживав емоційну напругу чи стрес через робочий процес. Тому працівники виявили зацікавлення більше дізнатись про емоційне вигорання, щоб навчитись ефективно з ним справлятися.

На наступному етапі ми запропонували респондентам пройти фрілістинг. За А. М. Гірником, фрілістинг - це поширений вид інтерв'ю в антропології та етнографії. У психології він останнім часом набуває певної популярності. Досить поширене його використання для складання адаптованого опитувальника в умовах іншої культури. В межах нашої роботи, фрілістинг допоміг з'ясувати думки співробітників про основні позитивні і негативні моменти в роботі, а також наскільки респонденти обізнані в питанні емоційного вигорання. Ми виявили, що у більшості працівників можна очікувати високий рівень емоційного вигорання.

Нижче наведені сукупні відповіді на запитання в порядку їх озвучення.

1. Озвучте позитивні для вас моменти у роботі.

Товариші-колеги, зарплата, офіційне працевлаштування, премії, корпоративні конкурси, подарунки до свят, корпоративні зустрічі, тимбілдінги, взаємна повага серед колег і керівників, дружня атмосфера, можливість кар'єрного росту, відпустки, зручний графік.

2. Озвучте ті речі, що засмучують вас під час робочого процесу.

Токсичні клієнти, щоденна рутинна, сидяча робота, довга робоча зміна, тривалі розмови з деякими клієнтами, необхідність кожен місяць рейтингуватись, постійно слідкувати за своїми показниками, напруження, виснаження.

3. Озвучте, які ви використовуєте способи боротьби з поганим настроєм і стресом від роботи.

Спілкування на вільні теми, смачна їжа, музика, вишивання, спорт, провести час з близькими людьми, коуч-сесія з керівником, сон, розслаблений відпочинок, природа, прогулянка, похід в ресторан, кіно.

4. Озвучте усе, що, у вас асоціюється з емоційним вигоранням.

Щоденна рутинна, відчуття напруження, обов'язки, особиста відповідальність, критичні помилки, постійні дзвінки, довгий робочий день.

Перший етап було завершено проведенням фокус-групи. Її метою було визначити розуміння працівниками таких явищ, котрі ми в подальшому будемо досліджувати: емоційного вигорання та соціально-психологічного благополуччя. Групу склали шість працівників технічної підтримки гарячої лінії Приватбанку.

Кожне питання виливалось у навеличку дискусію, під час якої учасники доповнювали думки один одного та приходили до спільних тез. В результаті, нами було виділено наступні узагальнені відповіді на запитання:

1. Що собою являє, на ваш погляд, емоційне вигорання?

«Емоційне вигорання- це стан виснаження, при якому тобі стає важко справлятися із щоденними робочими моментами, коли ти починаєш втрачати ефективність, виникає роздратування на найменший подразник, швидко втомлюєшся, починаєш прокрастинувати, не можеш відновитись за вихідні .»

2. Виходячи з вашої посади і компетенцій, наскільки ви вважаєте себе схильним до емоційного вигорання?

«Усі працівники технічної підтримки гарячої лінії Приватбанку загалом схильні до емоційного вигорання, оскільки наша робота пов'язана з постійним спілкуванням з клієнтами, треба бути емпатійним, щоб зрозуміти, чого саме прагне від нас клієнт, продемонструвати бажання йому допомогти, вирішити його конфлікт з банком, якщо такий є. Крім того потрібно постійно слідкувати за показниками ефективності роботи і трудовою дисципліною, бути уважним, щоб банк не поніс репутаційні і фінансові втрати».

3. З якими проблемами зіштовхується працівник сфери «людина-людина»?

«В ході роботи працівники і клієнти взаємодіють, інколи буває важко зрозуміти чого саме прагне клієнт, деякі схильні ображатись, або мають неадекватні очікування від працівника технічної підтримки, що він має вирішити усі їх проблеми, а не просто проконсультувати і означити, які є можливості, що клієнт ними може скористатись».

4. Як, на ваш погляд, працівники можуть опанувати тривогу, в чому можуть віднаходити свій ресурс?

«Під час перерв у робочий день можна слухати музику, щоб відволіктись від роботи, випити кави з колегами. У вільний від роботи час обов'язково займатись якоюсь справою, що повністю відвертає від думок про роботу. Займатись спортом, спорт покращує самопочуття, релаксує, наповнює гормонами радості. Гуляти на природі в тиші, природа найкращим чином відновлює внутрішні ресурси».

5. Яка на вашу думку різниця між психологічним та соціальним благополуччям? Як ви це розмежовуєте?

«Психологічне благополуччя- це відображення внутрішнього ментального і психологічного стану, спокійно чи тривожно ми себе відчуваємо, впевнено чи невпевнено, чи довіряємо ми своїм почуттям і емоціям чи не довіряємо, відчуваємо добро до себе чи світу чи злобу, а також, відсутність психосоматичних проявів, ментальне здоров'я

Соціальне благополуччя- це наша інтегрованість в суспільство, який щабель ми у ньому займаємо, наскільки ми комфортно себе відчуваємо у контакті з суспільством, чи максимально реалізували свої здібності і таланти для побудови щасливого благополучного суспільства».

б. Спробуйте оцінити себе зі сторони. Наскільки, вам здається, соціальне та психологічне благополуччя має вплив на рівень емоційного вигорання на роботі?

«Це все дуже пов'язано. Усі речі, що привносять внутрішній неспокій, чи то особистісні чи проблеми з близькими, чи по роботі, завжди впливають на всі сфери нашого життя. Психологічне благополуччя впливає на соціальне і навпаки. Прогалини в чомусь одного можуть пізніше вилитись у емоційне вигорання».

Методи, що ми використали в ході першого етапу дослідження, дозволили нам прийти до кількох проміжних висновків:

- враховавши специфіку роботи працівників техпідтримки гарячої лінії Приватбанку, можемо очікувати досить високі показники емоційного вигорання і доволі різний рівень щастя;

- працівники техпідтримки гарячої лінії Приватбанку в своїй більшості знайомі з поняттям емоційного вигорання, є розуміння що собою являє соціальне та психологічне благополуччя. Проте, звісно усвідомлення самого факту проблеми недостатньо, щоб не вигорати;

- тому респонденти виявили бажання дослідити свій рівень емоційного вигорання та продемонстрували готовність для проходження методик.

В ході другого етапу дослідження наші 30 респондентів проходили наступні методики : методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (емоційне вигорання) – Додаток 1, «Оксфордська шкала щастя» (психологічне благополуччя) – Додаток 2, «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. Головахи (ПСС-20, соціальне самопочуття) – Додаток 3.

Методика Крістіни Маслач розкриває поточний стан респондента, актуалізуючи його рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та редукації особистих досягнень. Із 30 респондентів, у 16 діагностовано високий рівень емоційного виснаження (53%), у 8 – середній рівень (27%) та у 6– низький рівень (20%). На рисунку 2.2.1 наведено візуалізацію отриманих результатів.

Емоційне виснаження			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
Низький рівень	0-15	6	20%
Середній рівень	16-24	8	27%
Високий рівень	25-54	16	53%
Разом		30	100%

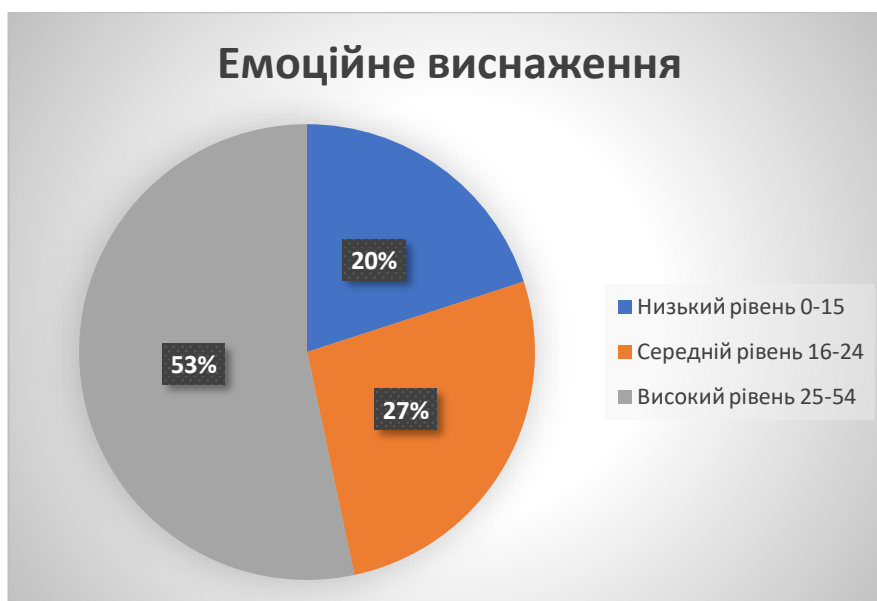


Рисунок 2.2.1. Рівні емоційного виснаження у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Високий рівень деперсоналізації було визначено у 14 респондентів (46%), середній рівень – у 11 респондентів (37%) та низький – у 5 респондентів (17%) (Рисунок. 2.2.2)

Деперсоналізація			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
Низький рівень	0-5	5	17%
Середній рівень	6-10	11	37%
Високий рівень	11-30	14	46%
Разом		30	100%



Рисунок 2.2.2. Рівні деперсоналізації у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Крім того, у 15 респондентів виявлено високий рівень редукції особистих досягнень (50%), у 11 – середній (37%), та у 4 – низький рівень (13%) (Рисунок 2.2.3).

Редукція особистих досягнень			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
Низький рівень	37-48	4	13%
Середній рівень	31-36	11	37%
Високий рівень	0-30	15	50%
Разом		30	100%



Рисунок 2.2.3. Рівні редукції особистих досягнень у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

«Оксфордська шкала щастя» продемонструвала наступні результати (Рисунок 2.2.4): - низький рівень щастя не виявлено в жодного респондента;

- знижений рівень – у 5 респондентів (17%);
- середній рівень – у 17 респондентів (56%);
- підвищений рівень – у 5 респондентів (17%);
- високий рівень – у 3 респондентів (10%)

Оксфордська шкала щастя			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
Низький рівень	0-20%	0	0%
Знижений рівень	21-40%	5	17%
Середній рівень	41-60%	17	56%
Підвищений рівень	61-80%	5	17%

Високий рівень	81-100%	3	10%
Разом		30	100%

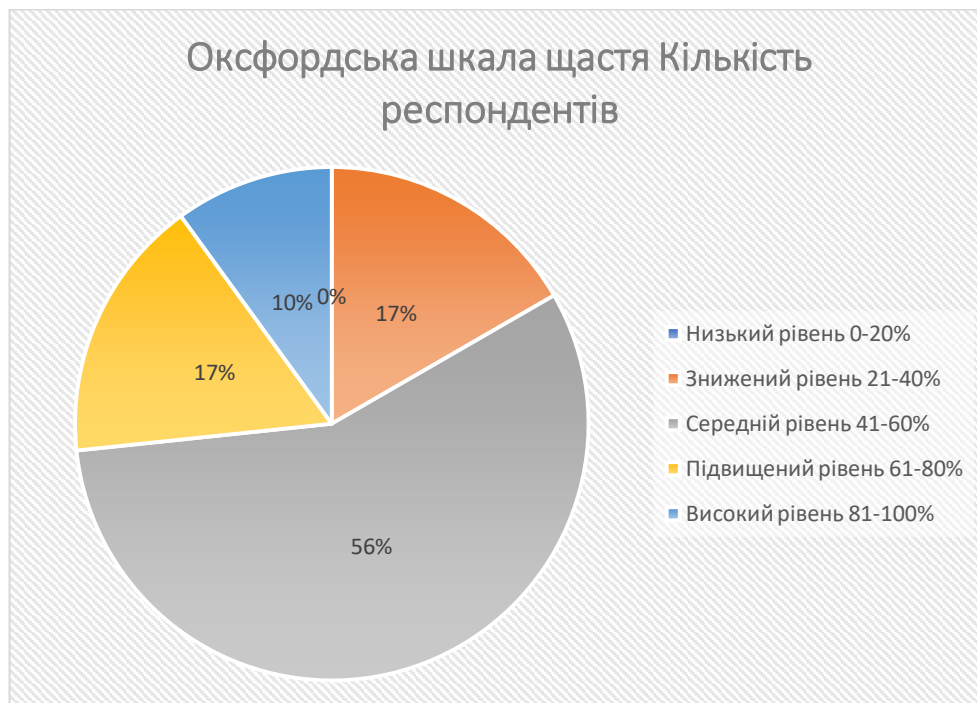


Рисунок 2.2.4. «Рівні щастя у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

В ході проведення методики «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ІСС-20) нами було виявлено наступне (Рис. 2.2.5):

- низький рівень соціального самопочуття виявлено у 0 респондентів (0%);
- знижений рівень – у 1 респондента (3%);
- середній рівень – у 5 респондентів (17%);
- підвищений рівень – у 8 респондентів (27%);
- високий рівень – у 16 респондентів (53%).

Соціальне самопочуття

Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
Низький рівень	20-27%	0	0%
Знижений рівень	28-29%	1	3%
Середній рівень	30-40%	5	17%
Підвищений рівень	41-42%	8	27%
Високий рівень	43-60%	16	53%
Разом		30	100%



Рисунок 2.2.5. «Рівні соціального самопочуття у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Тест «Інтегральна задоволеність працею» .

В цілому по вибірці в результаті проведеного анкетування зафіксований рівень задоволеності працею 72%, що відповідає високому показнику, шкала якого починається з понад 56%.

Середні значення по вибірці в розрізі за шкалами розраховані з використанням методів описової статистики і подані в таблиці 2.2.1

Таблиця 2.2.1 - 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	3,2	6	53%
Задоволеність досягненнями на роботі	2,1	4	53 %
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,6	6	93%
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	5	6	83%
Рівень домагань в професійній діяльності	2,2	4	55%
Перевага виконуваній роботі високому заробітку	1,8	4	45%
Задоволеність умовами праці	3,8	4	95%
Професійна відповідальність	1	2	50%

Загальна задоволеність працею	16	22	72%
Рівень задоволеності працею, %	72%		

У розрізі за шкалами найбільший рівень задоволеності у респондентів досягається за шкалою «Задоволеність умовами праці»- 95 % та «Задоволеність взаємовідносинами з співробітниками»- 93%, що пов'язано з чіткою політикою керівництва щодо організації позитивного мікроклімату у колективах і чіткого кодексу поведінки для співробітників.

Високий показник «Задоволеності взаємовідносинами з керівництвом» 83% досягається завдяки ретельному відбору керуючого персоналу, котрі взаємодіють з підлеглими без жодних проявів токсичності. Кожен працівник щомісяця має персональну зустріч з керівником на 1 годину, де вони окрім робочих моментів завжди обговорюють емоційний стан працівника, що його турбує, в чому потрібна допомога з боку керівника, формують цілі на новий рейтинговий період з порадами, як їх досягнути і які моменти треба пропрацювати.

Високий показник «Задоволеності умовами праці» працівників технічної підтримки банку (95 %), зумовлений тим, що Приватбанк це один з найстабільніших банків України, працівники задоволені прозорою системою нарахування зарплат та премій, навіть під час воєнного стану зарплати виплачують завжди вчасно. Під час воєнного стану є можливість працювати віддалено з дому на робочій техніці банку, це дуже актуально для працівників, які є внутрішньо-переміщеними особами і залишили свої домівки, переїхавши у більш безпечні міста.

Найнижчий показник «Перевага виконуваній роботі високому заробітку» 45% зумовлений тим, що під час воєнного стану дуже зріс рівень інфляції, проте рівень зарплати збільшувався не суттєво.

Причиною більш нижчого значення для показників «Цікавість до роботи», «Задоволеність досягненнями на роботі» може служити індивідуальне планування для кожного співробітника, високий рівень застосування стандартів в діяльності. 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.

Висновки до другого розділу

В ході виконання першої частини другого розділу ми описали, використані нами, головні методологічні підходи для дослідження емоційного вигорання, психологічного і соціального благополуччя, рівня задоволеності працею.

Для дослідження були використані такі методики: опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (Додаток А), опитувальник «Оксфордська шкала щастя» Хіллса (Додаток Б), методика «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. І. Головахи та Н. В. Паніної (Додаток В), тест «Інтегральна задоволеність працею» Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. (Додаток Г).

У другій частині ми описали організацію дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя, соціального самопочуття та рівнів задоволеності працею у працівників технічної підтримки АТКБ

«Приватбанк». Також, ми описали респондентів, що увійшли у вибірку та дали коротку характеристику обов'язків та переваг їх посади.

Отримано такі результати:

Із 30 респондентів, у 16 діагностовано високий рівень емоційного виснаження (53%), у 8 – середній рівень (27%) та у 6 – низький рівень (20%).

Високий рівень деперсоналізації було визначено у 14 респондентів (46%), середній рівень – у 11 респондентів (37%) та низький – у 5 респондентів (17%)

Крім того, у 15 респондентів виявлено високий рівень редукції особистих досягнень (50%), у 11 – середній (37%), та у 4 – низький рівень (13%)

«Оксфордська шкала щастя» продемонструвала наступні результати :

- низький рівень щастя не виявлено в жодного респондента;
- знижений рівень – у 5 респондентів (17%);
- середній рівень – у 17 респондентів (56%);
- підвищений рівень – у 5 респондентів (17%);
- високий рівень – у 3 респондентів (10%)

В ході проведення методики «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ІСС-20) нами було виявлено наступне :

- низький рівень соціального самопочуття виявлено у 0 респондентів (0%);
- знижений рівень – у 1 респондента (3%);
- середній рівень – у 5 респондентів (17%);
- підвищений рівень – у 8 респондентів (27%);
- високий рівень – у 16 респондентів (53%).

В цілому по вибірці в результаті проведеного анкетування зафіксований рівень задоволеності працею 72%, що відповідає високому показнику, шкала якого починається з понад 56%.

РОЗДІЛ 3 РОЗРОБКА ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ І РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ,

3.1 Особливості організації профілактики синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників.

Враховуючи частоту прояву синдрому емоційного вигорання понизити його рівень та розповсюдженість серед працівників банківської сфери можливо завдяки розробці та реалізації комплексних заходів направлених на профілактику та корекцію проявів синдрому.

Заходи такого роду формуються, як на локальному рівні через соціально-психологічну роботу із працівниками конкретного банківського відділу, так і на загальнобанківському організаційному рівні. [6, с.50].

Психологічна робота із працівниками повинна проводитися за такими напрямками:

1) діагностичне дослідження рівнів синдрому емоційного вигорання, виявлення різноманітних чинників, що впливають на вигорання;

2) просвітницька діяльність серед персоналу такими засобами, як лекції, тренінги і практичні заняття для ознайомлення із феноменом емоційного вигорання, вивченням факторів, що його формують і способами нівеляції негативного впливу синдрому.

3) корекційна робота у вигляді навчання способам саморегуляції, релаксації та подолання проявів стресу

4) навчання персоналу комунікативним технікам, стратегіям виходу зі стресових ситуацій і ефективним формам поведінки в конфліктній ситуації.

У діяльності, яка проводиться практичним психологом у банківській установі, визначено такі напрямки:

1. Діагностика, яка включає дослідження реального стану організаційних та соціально-психологічних параметрів банківської діяльності.

2. Робота, спрямована на оптимізацію організаційних процесів, рекомендації по покращенню матеріальної і технічної оснащеності, сприяння підвищенню кваліфікації персоналу, створення можливостей для кар'єрного зростання.

3. Здійснення заходів, спрямованих на оптимізацію міжособистісних зв'язків між співробітниками і керівниками, покращення психологічного клімату в колективі.

У своїх працях дослідник Р. Кочюнас виділяє такі способи профілактики і зниження проявів синдрому емоційного вигорання, а також способи особистісного та професійного розвитку співробітників [43, с.201]:

- приділяти увагу своїм потребам і своєму здоров'ю;
- розвивати усвідомлений підхід до вибору обов'язків;
- реалістично та неупереджено оцінювати себе;
- брати особисту відповідальність за виконувану роботу, за характер своїх комунікацій, тому як пасивність сприяє формуванню позиції «жертви» та провокує появу синдрому емоційного вигорання;
- старатись урізноманітнити свою сферу обов'язків.

Отже, нами виявлена необхідність у розробці та проведенні заходів, котрі мають на меті корекційну та профілактичну роботу, що буде попереджувати розвиток синдрому емоційного вигорання, виявляти його на ранніх стадіях. Так як збереження ефективності усіх робочих процесів можливо лише турбуючись про своє професійне та особисте життя.

Програма профілактики синдрому емоційного вигорання містить прийоми та техніки, направлені на розширення психологічної грамотності працівників банку. Також, працівникам видано лекційний матеріал про особливості синдрому емоційного вигорання та способи, як його подолати (Додаток Д), а також запропоновано тренінг за темою «Профілактика емоційного вигорання банківських працівників».

У результаті опанування цих технік і методів працівники одержать знання та навички для самостійного відновлення емоційного та енергетичного потенціалу, їм вдасться підвищити ефективність роботи та якість банківських послуг, покращити комунікацію з клієнтами.

Основною метою програми є навчання співробітників банку прийомам саморегуляції психоемоційного стану; створення всередині робочого колективу позитивного мікроклімату, що допомагатиме зберегти та зміцнити психологічне здоров'я працівників банку; розвиток в організації системи профілактики стресових ситуацій, професійного емоційного вигорання в банківській сфері.

На даний момент феномен «burnout» все ще є актуальним для зарубіжних і вітчизняних дослідників. Складність даного феномену полягає тому, що він включає як індивідуальні особливості особистості фахівця, так і соціально-організаційну проблематику.

Для керівництва НОКЦ «Приватбанк» були надані рекомендації щодо профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників технічної підтримки банку. Дані рекомендації ми розділили на кілька категорій:

Рекомендації для підвищення комфорту працівників на своєму робочому місці

1. В кожного працівника технічної підтримки має бути комфортне робоче місце і достатньо особистого простору, що сприяє продуктивній роботі. Слід підтримувати високий рівень технічного оснащення і програмного забезпечення працівників. Оскільки несправності та проблеми з програмним забезпеченням знижують продуктивність і провокують додатковий стрес у працівників. Також, варто слідкувати вологістю повітря у робочому просторі, провітрювати його періодично.

2. В офісі окрім робочого простору повинні бути кімнати відпочинку і релаксації, кухня. В кухні повинні бути безкоштовні для працівників питна вода, кава, чай, печиво та фрукти.

Рекомендації щодо оплати праці

1. Ставка повинна формуватися з врахуванням специфіки роботи та відповідати кваліфікації працівників. Ставка рекомендована для підвищення зростанням робочого часу працівника.

2. Для підвищення якості праці та професійного розвитку працівників варто користуватись бонусною системою. Популярною в такого типу компаній є система КПП (ключових показників ефективності), яка дозволяє отримати додатковий дохід працівниками від 30 до 50 % від ставки. Бонусна система оплати праці мотивує працівників якісніше виконувати свою роботи і дає змогу самостійно, так би мовити, впливати на свою заробітну плату.

Рекомендації щодо поліпшення соціального самопочуття працівників

1. У банку процеси щодо оплати відпусток, лікарняних, дистанційної роботи вдома, декретної відпустки, матеріальної допомоги за потреби, страхування і тому подібне мають бути прозорими і зрозумілими для працівників.

2. У працівників має бути реалізовано технічний доступ для отримання інформації по нарахуванню власної заробітної плати, лікарняних та відпусток.

Рекомендації щодо поліпшення рівня психологічного благополуччя та підвищення емоційного інтелекту співробітників

1. За кожним співробітником має бути закріплений безпосередній керівник. З керівником планово має бути кілька оплачуваних зустрічей в робочий час впродовж місяця, на яких вони можуть обговорити показники ефективності працівника, отримати відповіді на свої робочі питання, обговорити емоційний стан працівника.

2. Тренери банку повинні проводити навчання персоналу не тільки щодо прямих робочих обов'язків, а також проводити непродуктові тренінги. Вони можуть бути за темами емоційного вигорання, тайм-менеджменту, конфліктології, роботи з важкими клієнтами.

3. Для моніторингу самопочуття співробітників рекомендовано проводити опитування щодо емоційного стану та задоволеності умовами праці на постійній основі. Порівняння отриманих результатів через певні проміжки часу дасть змогу відстежувати загальні тенденції щодо рівнів емоційного, професійного вигорання та інших показників.

Рекомендації щодо підтримання здоров'я працівників

1. Банк має забезпечувати персонал послугами медичного страхування. Можна укладати договори з страховими компаніями і пропонувати працівникам більшу частину витрат на страхування оплачувати за рахунок роботодавця.

2. Рекомендовано запрошувати в офіси масажистів. Масаж шийно-комірцевої зони та голови покращує фізичний стан і продуктивність співробітників, оскільки робота в основному сидяча

3. В офісі повинна бути аптечка, а також менеджера повинні мати навички надання першої медичної допомоги колегам.

Інші рекомендації

1. Для кращої залученості співробітників та підвищення колективного духу, варто продумати різноманітні позаробочі активності: корпоративи, конкурси, нагороди (за найкращий показник задоволеності клієнтів, за нові пропозиції, які були втілені у робочий процес), призи, тим-білдінги та інше.

2. Рекомендовано, також, додати анонімні опитувальники щодо рівня задоволеності умовами праці, позитивних та негативних моментів та можливості працівникам озвучувати свою думку щодо покращення робочих процесів.

3.2 Розробка тренінгового заняття для профілактики синдрому емоційного вигорання у банківських працівників

Для працівників технічної підтримки гарячої лінії АТКБ «Приватбанк» ми розробили та запропонували тренерам банку тренінгове заняття «Попередження синдрому емоційного вигорання у банківських працівників»

Мета: подати учасникам тренінгу матеріал щодо синдрому емоційного вигорання, познайомити учасників з науковими методами подолання стресових ситуацій. Посприяти виникненню практичних навичок саморегуляції в стресових ситуаціях, покращити психологічну компетентність співробітників.

Завдання тренінгу:

- розкрити для учасників поняття синдрому емоційного, професійного вигорання, познайомити з його характерними симптомами, етапами

виникнення та формування, причинами його появи та способами профілактики;

- ознайомлення з процесом саморефлексії щодо особистісного сприйняття життєвих обставин;
- сприяння виникненню позитивного образу особистого «Я»;
- оволодіння способами корекції емоційного стану;
- сприяння виникненню адекватного, здорового ставлення до робочих і особистісних складних обставин.

Хід заняття

1. Вправа «Знайомство учасників».

Мета: створити затишну атмосферу, сформувати позитивний настрій в учасників, створити відчуття відкритості, підготувати до наступної роботи.

Інструкція: Учасників просять по черзі озвучити своє ім'я та продовжити речення «Мій друг вважає, що я...» Озвучити свої позитивні сторони, як особистості.

2. Погодження з правилами роботи у групі.

Мета: прийняття правил роботи під час тренінгу.

Інструкція: Учасники погоджуються з правилами роботи у групі.

Правила визначені у наступному порядку:

1. Приходити вчасно.
2. Зберігати позитивний настрій.
3. Не критикувати інших учасників.
4. Висловлюватись лаконічно.
5. Добровільність.
6. Анонімність.

7. Бути щирим.

8. Активність.

9. Озвучувати думки від власного імені.

3. *Вправа «Очікування».*

Мета: формулювання очікувань учасників щодо тренінгу.

Інструкція: Учасників просять подумати кілька хвилин і, передаючи м'ячик по колу, озвучити свої очікування від тренінгу.

4. *Інформаційна частина заняття.*

Мета: проінформувати учасників щодо поняття синдрому емоційного вигорання, причин його появи, характерних проявів і етапів формування. Емоційне вигорання – це синдром, який виникає під дією тривалого впливу на людину стресових факторів та спричиняє інтелектуальне, психологічне і фізичне виснаження. Вважається, що це свого роду захисна реакція організму на тривалий вплив стресу. Емоційне вигорання спричинене поступовим внутрішнім накопиченням негативних емоцій без можливості їх вивільнення на зовні, відсутності так би мовити «розрядки». Зазначений синдром складається з трьох основних компонентів, які виділяє дослідниця К. Маслач:

- 1) емоційної виснаженості;
- 2) деперсоналізації;
- 3) редукції професійних досягнень.

Багатьма підтвердженими дослідженнями виявлено, що емоційне вигорання найчастіше виникає в професіях типу «людина-людина», таких як вчителі, психологи, лікарі, менеджери та інші, через те, що під час робочого процесу переживають інтенсивні нервово-психічні навантаження, що супроводжуються емоційною втомою і виснаженням. Фахова допомога при емоційному вигоранні складається з психотерапії, а також може включати

прийом медичних препаратів, фізичну активність. Проте співробітнику найчастіше потрібна не медична, а соціально-психологічна допомога задля формування навичок, націлених на віднаходження і розширення внутрішніх енергетичних резервів.

Методи емоційного відновлення.

Яким способом ми здатні уникнути синдрому вигорання? Найбільш поширеним є застосування саморегуляції та самовідновлення. Науковці виділили два способи відновлення: природна регуляція і саморегуляція.

Природні способи регуляції організму. Більшість з них люди використовують на інтуїтивному рівні. До них належить тривалий сон, корисна та смачна їжа, дозвілля серед природи, спілкування з тваринами, сауна, масаж, спорт, танці, заняття творчістю і ще багато іншого. Недоліком цих способів є те, що їх не можливо використати саме в той момент, коли під час робочого процесу ми стикнулись із стресовою ситуацією.

Саморегуляція. Вона полягає в управлінні своїм психоемоційним станом, за допомогою певних слів, візуалізації заспокійливих образів, вправами з м'язовою системою і диханням. Під час заняття ми обговоримо ці способи саморегуляції.

5. *Вправа «Власний портрет у сонячних променях».*

Мета: навчитись позитивно сприймати своє «Я».

Інструкція: Психолог дає завдання кожному намалювати на аркуші сонце, у центрі написати власне ім'я, а біля кожного промінчика записати свої позитивні риси особистості.

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

Мета: виявити позитивні аспекти у власній роботі.

Інструкція: Учасників просять назвати одну характеристику, яка найбільше подобається у своїй роботі і одну, яка не подобається.

7. Вправа «Асоціація».

Мета: виявлення рівня інформованості учасників про проблему, формування робочого настрою.

Інструкція: Учасник кидає м'ячик будь-якому іншому учаснику. Учасник, котрий зловив, швидко має сказати асоціацію зі словом «стрес» і кинути м'яч наступному учаснику.

8. Вправа «Рольова аудіальна гімнастика».

Мета: сформуванню важливості прийняття власного «Я».

Інструкція: Кожен учасник отримує завдання вимовити слово «Я» певним способом з різною інтонацією та рівнем гучності: голосно, тихо, ствердно, із здивуванням, захопливо, із сумом, ніжно, іронічно, зі злістю, тоном дуже відповідального працівника, із розчаруванням.

9. Вправа «Магічний ярмарок».

Мета: формування позитивного самосприйняття та коректної самооцінки. Інструкція: Психолог дає завдання учасникам візуалізувати в своїй уяві ярмарок, на якому продаються нематеріальні товари - людські риси характеру. На аркуші учасники пишуть слово «придбаю», а нижче риси, якості, котрі хотіли би купити.

10. Тілесно-дихальна гімнастика за Джекобсоном.

Мета: спробувати тілесно-терапевтичні прийоми, що сприяють розслабленню, зняттю втоми, відновленню енергетики.

Використовуємо техніку «Глибоке дихання».

Інструкція: Потрібно глибоко вдихнути носом, порахувати в умі до 8, далі повільно видихнути ротом, рахувати до 16 і більше, прислухатися до звуку, що видихаєте, і спробувати відчутти, як знижується напруження, повторювати цю вправу 7-8 разів.

Використовуємо техніку «Кулачки».

Інструкція: Станьте прямо, розправте плечі, опустіть руки вниз вздовж тулуба, максимально сильно, стисніть кулаки і далі повільно розслабте. Повторіть техніку.

11. Вправа «Місце спокою».

Мета: розслаблення.

Інструкція: Сядьте в зручній позі, заплющте очі. Спокійно вдихайте повітря і видихайте повітря. Візуалізуйте, що ви пливете у човні по великому гарному озеру, далеко від вашої домівки. Усі ваші проблеми й турботи залишилися далеко вдома, ви відчуваєте легкість, вас зараз нічого не турбує. Човен плавно погойдуються на невеликих хвилях. Ви відчуваєте насолоду і спокій. Сонячні промені тепло торкаються вашої шкіри. Ви спокійні та розслаблені. Ви повільно дихаєте на повні груди: вдих, видих... Відчуття затишку розливається по всьому тілу. Ваш погляд зосереджується на протилежному березі озера. Вас манить на той берег, від нього йдуть імпульси затишку, захисту, задоволення. Ваш човен досягає іншого берегу. Ви бачите рослини, дерева, квіти на ньому. Ви сходите на берег з човна. Ви відчуваєте ступнями тепло піску. Він м'який та приємний, ви лягаєте на пісок і відчуваєте тепло та розслаблення. Ви дивитесь на хмаринки, як вони легко і повільно котяться небом і відчуваєте тепло сонячних променів. Тут ваша гавань. Насолоджуйтеся відчуттям спокою, безпеки та тепла. В це місце ви зможете повернутися будь-коли. Попрощайтеся з цим місцем, настав час повільно повертатися у реальність. Повільно розплющуйте очі.

12. Вправа «Уявна розмова зі своєю професією».

Мета: розвиток особистісної мотивації.

Інструкція: Учасникам запропоновано об'єднатися в пари. Візуалізуйте собі, що ваша професія - це жива істота. З нею можливо і варто 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 стимулів у роботі, нових успіхів, досягнень.
3. Поставте перед собою конкретну мету і попросіть натхнення, енергії, допомоги у досягненні успіхів.

13. Підсумок заняття. Зворотній зв'язок.

Учасники по колу діляться враженнями від заняття.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі ми визначили особливості організації профілактичної роботи синдрому емоційного вигорання у працівників технічної підтримки гарячої лінії АТКБ «Приватбанк». Окреслили напрями роботи щодо попередження розвитку даного синдрому і корекції його прояві.

Надали для керівництва НОКЦ АТКБ «Приватбанк» у місті Хмельницький рекомендації щодо профілактики та боротьби з емоційним вигоранням працівників технічної підтримки банку.

Розробили та запропонували для використання тренерами банку тренінгове заняття «Попередження синдрому емоційного вигорання у банківських працівників».

ВИСНОВКИ

У результаті здійсненого теоретичного аналізу публікацій світових та вітчизняних науковців щодо проблеми емоційного, професійного вигорання нами виділено його головну психологічну характеристику. Синдром емоційного вигорання дає про себе знати у представників дуже різних сфер.

Банківські працівники є особливо схильними до проявів емоційного вигорання. Даний синдром є частою проблемою сучасних компаній і перешкоджає співробітникам якісно виконувати свої робочі функції, а також може нашкодити їх здоров'ю і бренду компанії в очах клієнтів.

У результаті емпіричного дослідження було виявлено, що серед 30 респондентів, що працюють у відділі НОКЦ АТКБ «Приватбанк», у 16 діагностовано високий рівень емоційного виснаження (53%), у 8 – середній рівень (27%) та у 6 – низький рівень (20%). Також були досліджені супутні показники, що характеризують рівень синдрому емоційного вигорання, такі як деперсоналізація і редуція особистих досягнень. Виявлено взаємозв'язок рівнів синдрому емоційного вигорання із показником відчуття «щастя» у співробітників та рівнем задоволеності праці в цілому.

Керівництву НОКЦ було надано рекомендації щодо профілактики синдрому емоційного вигорання, було визначено напрямки роботи тренерів банку в зазначеному напрямку, а також розроблено тренінгове заняття для попередження даного синдрому і корекції його проявів.