

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра психодіагностики та клінічної психології

Психологічні чинники емоційного вигорання співробітників банку

Кваліфікаційна робота

студентки 2 року навчання ОР Магістр

(спеціальність 053 «Психологія»,

освітня програма «Психологія»

Гольдіч Аліни Василівни

Науковий керівник:

доктор психологічних наук, професор,

завідувач кафедри психодіагностики та

клінічної психології

Крупельницька Людмила Францівна

Роботу рекомендовано до захисту на ЕК №2

Протокол № _____ від _____ року

Завідувач кафедри психодіагностики та клінічної психології

_____ **Людмила КРУПЕЛЬНИЦЬКА**

КИЇВ – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ.....	7
1.1. Поняття «емоційного вигорання» у вітчизняній та зарубіжній науково-психологічній літературі.....	7
1.2. Чинники розвитку та особливості прояву синдрому емоційного вигорання.....	15
1.3. Психологічні особливості емоційного вигорання співробітників банку....	23
Висновки до розділу 1.....	31
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ.....	33
2.1. Проблема дослідження емоційного вигорання.....	33
2.2. Підбір методів, опис і процедури дослідження.....	40
2.3. Опис дослідницької вибірки та аналіз результатів емпіричного дослідження емоційного вигорання співробітників банку.....	45
Висновки до розділу 2.....	64
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА КОРЕКЦІЙНИХ ЗАХОДІВ ПРОТИДІЇ ЕМОЦІЙНОМУ ВИГОРАННЮ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ.....	66

3.1.	Психокорекційна програма.....	66
3.2.	Перевірка ефективності програми, щодо мінімізації емоційного вигорання співробітників банку.....	79
3.3.	Практичні рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання в співробітників банку.....	83
3.	Висновки до розділу 3.....	86
	ВИСНОВКИ.....	88
	СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ.....	92
	ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В наш час, ефективна робота банківської системи в нашій державі являється запорукою стабільності всієї фінансової системи держави, що має значний позитивний вплив на соціум в загальному. Власне, зміст професійної діяльності співробітників банківського сектору має забезпечувати досягнення головної цілі – професійне надання послуг та покращення взаємодії із відвідувачами банку. В даному випадку, сама професійна діяльність має безпосередній вплив на особистість та в загальному на життя банківського співробітника, що і визначає, в підсумку, ефективність самої його роботи.

В наш час, питання емоційного вигорання стає все більш актуальнішим по причині того, що війни, економічні негаразди, недовіра до органів влади, безробіття яке зростає, стреси під час роботи – усе це має безпосередній вплив на психічний та фізичний стан, що спричиняє виникнення хронічної втоми,

невдоволення, розчарування та відсторонення співробітників саме від дієвого виконання власних обов'язків. Найбільш схильною категорією до емоційного вигорання являються представники типу таких професій як «людина-людина».

Емоційне вигорання вчителів, лікарів та топ-менеджерів досліджується вже досить давно на науковому рівні, проте стосовно вивчення особливостей емоційного вигорання співробітників банків досліджень небагато. Враховуючи такий стан речей, необхідно досліджувати та вивчати особливості емоційного вигорання співробітників банку з метою проведення корекції та профілактики даного негативного стану.

Важливе значення в аспекті аналізованої проблематики мають праці зарубіжних та вітчизняних науковців, які представляють в психології системно-структурний підхід, експериментальні та загальнотеоретичні підходи до дослідження такого негативного синдрому як емоційне вигорання. Так, власні дослідження окресленій проблематиці присвятили такі українські дослідники як В. Бойко, Н. Водоп'янова, О. Рукавішніков, О. Старченкова, Т. Колтунович та інші. Також значний вклад, для вирішення окреслених питань, зробили такі зарубіжні психологи як В. Шауфелі, Г. Фрейденбейгер, Даліп Сінгх, К.Маслач, С. Джексон, С. Кахілл).

Існуюча проблематика професійного розвитку людини була розкрита у роботах таких вітчизняних та зарубіжних психологів як А. Маркова, Г.Мюнстербергер, Г. Рис, Д. Сьюпер, Д. Тидеман, Д. Холланд, Є. Бордін, Л.Мітіна, О. Конопкін, Ф. Парсонсон, Х. Томе, Ю. Забродін, Ю. Поваренко та інші.

Недостатня розробленість та соціальна значущість прикладних та теоретичних аспектів проблематики емоційного вигорання співробітників банківської сфери обумовили вибір теми нашого дослідження «Психологічні чинники емоційного вигорання співробітників банку».

Мета дослідження: визначити психологічні чинники емоційного вигорання та розробити й апробувати на цій основі корекційну програму, яка сприятиме зменшенню та попередженню даного негативного психічного явища.

У відповідності до мети були сформульовані наступні **завдання дослідження:**

1. Визначити сутність поняття «емоційного вигорання» у вітчизняній та зарубіжній науково-психологічній літературі;
2. З'ясувати чинники розвитку та особливості прояву синдрому емоційного вигорання;
3. Встановити психологічні особливості емоційного вигорання співробітників банку;
4. Здійснити підбір методів та визначити процедури дослідження;
5. Провести аналіз результатів емпіричного дослідження станів емоційного вигорання співробітників банку;
6. Розробити корекційні заходи щодо протидії емоційному вигоранню співробітників банку.
7. Перевірити ефективність програми, щодо мінімізації емоційного вигорання співробітників банку.
8. Надати практичні рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання в співробітників банку.

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання співробітників банку.

Предмет дослідження – психологічні чинники розвитку емоційного вигорання в співробітників банку.

Методи дослідження. Для розв'язання визначених завдань було використано комплекс теоретичних, емпіричних і статистичних методів: аналізу, синтезу й узагальнення представлених у науковій літературі матеріалів щодо сучасного стану досліджуваної проблеми; методи бесіди, спостереження. На різних етапах дослідження - було застосовано такі психодіагностичні

методики, як тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій), методика Бойко В. та методика «Інтегральна задоволеність працею». В основу дослідження було покладено метод психолого-педагогічного експерименту, що складався з констатуючого та формувального етапів.

База дослідження. У дослідженні взяли участь 102 співробітників банку.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в тому, що: вперше було проведено узагальнення чинників розвитку синдрому емоційного вигорання співробітників банку.

Практичне значення роботи полягає в тому, що одержані результати та висновки можуть бути використані психологами у роботі з співробітниками банківських установ для попередження та зменшення шкідливих впливів емоційного вигорання.

Структура та обсяг роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 81 найменування та 4 додатків. У дослідженні вміщено 17 таблиць і 3 рисунки. Основний зміст викладено на 87 сторінках комп'ютерного набору. Повний обсяг роботи становить 118 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ

1.1. Поняття емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній науково-психологічній літературі

Психологічна сутність поняття «емоційного вигорання» бере свій початок у психологічних дослідженнях не так давно. Змістовно та термінологічно, науковцями було виявлено велику кількість значень даного поняття. В усіх психологічних джерелах літератури, поняття «емоційне вигорання» досліджується як досить багатоаспектне складне явище, що і спричиняє значну різноплановість наповнення його категоріального та понятійного сутнісного змісту та досить неоднозначну визначеність його місця в існуючій системі

психологічних дефініцій. Переважно науковці, в даному напрямку, більшою мірою вивчають проблематику емоційного вигорання, основним чином, відносно стресу на робочому місці [3, с. 72].

Значна кількість наукових праць припадає саме на останнє десятиріччя, а актуальність даного питання являється наслідком зростання інформатизації та техногенності суспільства, що не може не відобразитися на психологічному стані людини, яка працює. В наш час невід'ємною складовою життя особистості є її професійне становлення, яке може формуватися як у напрямку професіонального зростання, так і в напрямку безпосереднього розвитку певних професійних деформацій. Дані стани, що полягають у поступовому накопиченні деяких змін у структурі діяльності самої особистості, мають негативний вплив на продуктивності праці та взаємин з другими учасниками даного процесу, а також на сам розвиток особистості.

На думку дослідниці А. К. Маркової, подолання певних порушень пов'язаних з професійним розвитком безпосередньо супроводжується досить високою психічною напруженістю, кризовими явищами, психологічним дискомфортом. Одним із проявів професійного дизонтогенезу особистості, на переконання вченої, є «спотворений професійний розвиток», який проявляється у вигляді синдрому емоційного вигорання (СЕВ) [5, с. 127].

Проведенні узагальнення, як вітчизняних дослідників дефініції «емоційного вигорання» (В. В. Бойко, В. О. Орел, Н. Є. Водоп'янова, Т. В. Форманюк, Т. І. Ронгінська та інші), так і зарубіжних (А. Pines, W. Schaufeli, Н. J. Freudenberg, С. Maslach та інші) дає змогу умовно виокремити три етапи саме в історії дослідження емоційного вигорання як психологічного явища.

Самі найперші дослідження явища «емоційного вигорання» проводилися в 1974 році Х. Фрейденбергером, який увів у науковий словник термін «staff burn-out» (в перекладі «професійне вигорання»), який провів опис психологічного стану співробітників допоміжних професій після інтенсивного і

тривалого контакту із клієнтами (пацієнтами) [7, с. 104]. В той період часу, емоційне вигорання ще називали синдромом професій обслуговуючого типу, маючи на увазі саме таке явище, яке притаманне медичним працівникам (медичні сестри, лікарі).

Вчений У. В. Варнава на основі власних досліджень встановив, що емоційне вигорання певного працівника є результатом стресу на робочому місці [4, с. 18].

В наш час, зарубіжними дослідниками було доведено, що емоційне вигорання відбувається через професійний стрес.

Широкої популярності термін «емоційне вигорання», як першопричина стресу, почав набирати в працях Г. Сельє. В розробленій ним концепції під стресом він розумів всі випадки дезадаптації самої особистості чи негативні зміни в її житті [53, с. 139].

На думку значної кількості науковців, перебіг стресової ситуації, як певного процесу (динамічного явища), має структуру, яка складається з трьох фаз: зростання напруженості, сам стрес, зниження внутрішньої напруженості.

На думку Г. Сельє, стрес є неспецифічною генералізованою реакцією всього організму людини, як відповідь на будь-які досить несприятливі подразники середовища (втома, голод, холод, біль, загроза тощо) (Г. Сельє) [59, с. 278]. Дослідник виділяв такі стадії стресу [59, с. 279]:

- фаза шоку – стадія тривоги, в результаті якої опір організму на початкових етапах знижується;
- фаза проти шоку – активізація механізмів захисту;
- стадія опору – коли головний агент, який викликав стресову реакцію, продовжує працювати довготривалий час, чи являється надмірним;
- стадія виснаження – неспроможність механізмів захисту та зростаючих психологічних порушення узгоджувати життєві функції.

Такі науковці, як А. Шир та Е. Грунфелд, мали власну точку зору та вважали, що вигорання на робочому місці являється окремим аспектом стресу та певною реакцією, яка була відповіддю на робочий хронічний стрес, в даному випадку головна увага була акцентована саме на сфері міжособистісних відносин певного працівника. Дослідники стверджували, що головні складові емоційного вигорання – деперсоналізація, емоційне виснаження та редукція персональних досягнень є наслідком дії різних робочих стресорів, які значно перевищують відповідні адаптаційні можливості людини щодо подолання стресової ситуації [9, с. 50].

Отже, можна зробити висновок, що емоційне вигорання на початкових етапах його вивчення визначалося як певний результат безпосереднього процесу адаптації саме до робочого стресу та мало певні ознаки досить незадовільної адаптації працівника до робочих стресогенних умов. Таким чином, феномен емоційного вигорання набуває певного реактивно-адаптивного психологічного змісту із відповідним встановленням його місця в загальній системі психологічних понять саме теорії стресу.

Наступні етапи проведення дослідження емоційного вигорання, пов'язані із досягненнями медицини, філософії, психології, в результаті яких відбувається формування системного підходу до окресленої проблематики. В даному підході було розпочато більш системні описи самого процесу емоційного вигорання та проведена інтеграція попередньо отриманих даних з використанням принципу системності.

В межах системного підходу було поєднано дві теорії, а саме теорію функціональних систем розроблену П. К. Анохіним, а також теорію суб'єктно-діяльнісного підходу розроблену С. Л. Рубінштейну. У визначеному підході підкреслювалась провідна інтегруюча роль відповідних механізмів зворотного зв'язку в стресовому стані, як певних чинників інтеграції психічної та нервової діяльності людей і тварин, а системна робота самого стресу вважалась

дослідниками необхідною умовою саморегуляції та адаптації людини [11, с. 18].

Такі прихильники системного підходу, як А. Б. Леонова, М. В. Борисова, В. О. Орел, Т. В. Большаков, розглядали стан емоційного вигорання, як певний синдром – досить динамічну та багатокomпонентну систему, яка є опосередкованою саме професійною діяльністю самої людини. Разом з тим дані дослідники надають емоційному вигоранню статус психічного, а не загальноживаного емоційного. В даному випадку, мова йде про більш системне розуміння емоційного вигорання [14, с. 53].

Відповідно до сучасних уявлень дослідників, які дотримувалися системного підходу, результатом процесу емоційного вигорання являється виникнення системи переживань – стану емоційного виснаження (спустошеності, переживання та безсилля), редукції власних досягнень (заниження досягнень, втрата бажання та сенсу вкладати особистісні зусилля на робочому місці), деперсоналізації (прояви безсердечності, грубості та цинізму). Дана система активно розвивається в часі та має назву синдрому емоційного вигорання [20, с. 83].

З проведеного аналізу системних підходу, можна зробити висновок, що людина є відкритою біопсихосоціальною системою, що спроможна до самозорганізованості, підтримки цілісності та активності.

Такі дослідники, як Е. Хартман та Б. Перлман вважали, що стан емоційного вигорання впливає системно на всі головні структурні складові людини, а саме на афективно-когнітивну (деперсоналізація та емоційне виснаження), фізіологічну (фізичне виснаження) та поведінкову (симптоматичні типи поведінки, зниження робочої продуктивності) [22, с. 448].

В аспекті дослідження, важливо також відмітити медичну (психіатричну) позицію, що є досить наближеною до системної. Відповідно до цієї позиції саме

емоційне вигорання та стрес спричиняють наслідки, які проявляються у вигляді певних розладів адаптації (певна патологія та низка нозологічних форм).

Наслідки стресу у психіатрії мають великий обсяг та прозорі межі (психосоціальний стрес, соціально-стресові реакції, психогенні адаптивні реакції, посттравматична стресова реакція тощо), що час від часу відповідним чином корегуються переглядами класифікаторів нозологічних одиниць [26, с. 61].

В наш час дослідження феномену емоційного вигорання проводиться в межах гуманітарно-культурологічного підходу. Такі представники гуманістичної психології, як А. Маслоу, К. Роджерс, Е. Фром ставляться до особистості людини як до локальної досить цілісної системи, яка спроможна самоактуалізовуватися.

Життєві кризи особистості досліджувалися даними вченими у вигляді множини особливих переживань людиною світу та себе в ньому як головної психічної реальності. Даний підхід вбачає у стані емоційного вигорання не лише певну загрозу для самоактуалізації особистості, а й певні конструкти, що впливають на можливості розвитку самосвідомості.

В сучасній психології, як науці, дослідники емоційного вигорання застосовують, окрім системних описів та стандартних понять теорії стресу, ще і екзистенційні [29, с. 60]. Дослідниця Н. В. Гришина провівши аналіз емоційного вигорання, використала екзистенційний рівень опису загального впливу емоційного вигорання на людське життя – поняття найбільш високих досягнень людини це акме, що пов'язано системно із самою якістю життя. Акмеологічний аспект проблеми, в цьому випадку включає сенс, цінності, мотиваційну сферу певного фахівця, і не тільки у професійної діяльності. Дослідниця стверджує, що розвиток саме емоційного вигорання не може обмежуватися лише середовищем професійним, а має власний прояв в різних життєвих ситуаціях

особистості, а праця, як певний засіб для існування, чинить досить потужний вплив на всі без винятку події в житті людини [30, с. 84].

Такої ж самої думки дотримується також науковець Д. Г. Трунов, що під емоційним вигоранням розуміє певні «позитивні» сигнали для певного працівника стосовно процесів, які проходять в його «душі» [33, с. 195]. Він відмічає, що емоційне вигорання є певним проявом всіх захисних механізмів психіки, спрямованих на певне послаблення досить несприятливих професійних чинників спровокованих наслідками змін в мотиваційній сфері особистості фахівця. Отримані результати досліджень Д. Г Трухановим у повній мірі узгоджуються із позицією В. В. Бойка, що розглядає процес емоційного вигорання, як певний механізм захисту та звертає увагу на його функціональність (дає змогу більш економніше витратити «психічну» енергію) та наслідки деструктивного характеру [41, с. 64].

Аналіз наукових джерел літератури довів, що у встановленні психологічної природи самого феномену емоційного вигорання наявна проблема так званої «подвійної сутності», яка, за твердженням дослідниці К. О. Абульханової-Славської [51, с. 160], полягає в тому, що емоційне вигорання досліджується у динаміці (процесі) та статичі (структурі).

Відповідним статичним формам самого феномену емоційного вигорання відповідають визначення його як певного стану (перевтоми, виснаження), ознаки (дезадаптації), симптомокомплексу (система, синдром переживань), результату (реакція у відповідь на стрес, позитивний сигнал, наслідки довготривалого перевантаження, розлад процесу адаптації) тощо.

Так, у відповідності до проведених досліджень Т. В. Большаковою, вигорання є певним симптомокомплексом, дія котрого охоплює усі головні структурні рівні самої особистості, а саме [47, с. 129]:

- соціально-психологічний – відтворює зміну міжособистісних відносин;
- особистісний – зміна рис особистості;

- мотиваційний – змістовна та якісна зміна мотивації;
- регулятивно-ситуаційний – відтворює зміну емоційних відносин та станів.

Відповідно до досліджень Н. М. Булатевич, емоційне вигорання як психогенний розлад, безпосередньо пов'язаний із дезадаптацією професійною і особливо, із стилем поведінки в робочому середовищі [56, с. 144]. У той самий час, В. О. Орел під емоційним вигоранням розуміє певний стан емоційного, фізичного та розумового виснаження, який проявляється у професіях соціальної сфери [57, с. 174]. Дослідником також було проведено узагальнення великої кількості різних класифікацій та зроблено наголос на організаційних та індивідуальних чинниках виникнення емоційного вигорання.

Дослідниця Н. Є. Водоп'янова під синдром професійного вигорання розуміє певну професійну деструкцію особистості людини, яка виявляється у вигляді досить стійких психічних переживань із подальшими змінами в процесі професійної трудової діяльності [6]. Схожа деструкція з'являється в досить важких професійних ситуаціях, що сприймаються суб'єктивно працівниками як стресові та носять характер дезадаптивний. Н. Є. Водоп'янова, підкреслює досить багаторівневу складну детермінацію емоційного вигорання (рольові, організаційні та індивідуальні чинники) та те, що його переживання безпосередньо пов'язані саме із зміною сутнісно-життєвих орієнтацій, а також із незадоволенням особистості в самореалізації [59, с. 279].

Дослідник Н. С. Пряжников отримав аналогічні висновки. Він також відніс емоційне вигорання до професійних деструкційних явищ, які спричиняють до розвитку професійної деформації [65, с. 146].

Дослідниця А. К. Маркова досліджувала емоційне вигорання як певну тенденцію у професійному дизонтогенезі, що викликана певним спотвореним професійним розвитком, відхиленнями які сприяли зміні профілю самої особистості [59, с. 280]. На переконання вченої, емоційне вигорання являється

деформацією саме професійною та головною перешкодою на шляху людини саме до професіоналізму.

Психолог Кері Черніс визначив синдром емоційного вигорання як втрату мотивації у роботі у відповідь на надмірні зобов'язання, незадоволеність, що реалізується в психологічному догляді та емоційному виснаженні. На думку дослідника, синдром емоційного вигорання це синдром фізичних, емоційних та пізнавальних симптомів, які відчуває професіонал, нездатний справитися ефективно зі стресом, викликаним обмеженнями, що стосуються його мети та особистої кар'єри [51, с. 160]. Синдром емоційного вигорання визначається як почуття емоційного та фізичного виснаження разом із почуттям розладу та невдачі. Синдром емоційного вигорання – емоційне виснаження, неможливість співчувати.

На переконання В. В. Бойка, саме феномен емоційного вигорання це: «вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на деякі психотравмуючі дії, що виникає, зокрема, в результаті хронічної досить напруженої емоційної діяльності та достатньо інтенсивного спілкування, як пов'язані із неблагополучною атмосферою в самій професійній діяльності» [49, с. 142]. Вчений відносить емоційне вигорання до однієї із форм професійної деформації особистості та досліджує розвиток емоційного вигорання у вигляді процесу, що складається з трьох фаз, а саме: напруження, резистенції та виснаження.

Таким чином, аналіз літератури дозволяє сформулювати теоретичну позицію, згідно з якою емоційне вигорання розвивається у процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційної поведінки, що виявляється в особливостях професійного спілкування. Під емоційним вигоранням слід розуміти динамічний процес, що виникає поетапно, у повній відповідності до

механізму розвитку стресу, коли проявляються всі три фази стресу: нервова напруга, резистенція (опір) та виснаження.

1.2. Чинники розвитку та особливості прояву синдрому емоційного вигорання

Основною причиною виникнення синдрому емоційного вигорання вважається душевна, психологічна перевтома. Власне до головних професійних факторів ризику слід віднести, передусім, «допоміжні» професії, а саме лікарі, які надають ургентну, психіатричну чи паліативну допомогу (онкологи), що працюють із досить тяжкими, суїцидальними чи агресивними хворими, пацієнтами із алкогольною або наркотичною залежністю, священнослужителі, психологи, співробітники соціальної сфери, рятувальники та пожежники, співробітники поліції та банків.

Дослідники виокремлюють три головні фактори, які відіграють важливу роль в СЕВ: рольовий, особистісний та організаційний. Більш детально проаналізуємо кожен із визначених факторів.

Першим розглянемо особистісний фактор. Відомий психолог Н. Frendenberger описав людей з емоційним вигоранням, як таких, що мають значну схильність до співчуття та є м'якими, гуманними ідеалістами, орієнтовані і разом із тим нестійкі, інтровертні та одержимих нав'язливими ідеями (фанатизмом) [5, с. 130]. Наступним в нашому аналізі є рольовий фактор, який ґрунтується на встановленні відповідного зв'язку саме між рольовою конфліктністю, емоційним вигоранням та рольовою невизначеністю. Праця у ситуації розподіленої відповідальності значною мірою обмежує загальний розвиток СЕВ, а при досить нечіткій або нерівномірно розподіленій відповідальності за власні професійні дії даний фактор досить різко зростає навіть при низькому навантаженні на роботі. Безпосередньо розвитку

емоційного вигорання сприяють саме ті професійні ситуації, під час яких спільні зусилля зовсім не погоджені, немає ніяких інтеграції дій, існує конкуренція, в той момент як успішний результат на пряму залежить від досить злагоджених дій [7, с. 14].

Ще одним важливим фактором розвитку СЕВ є організаційний фактор. Таких факторів існує досить значна кількість (рис. 1.1.)

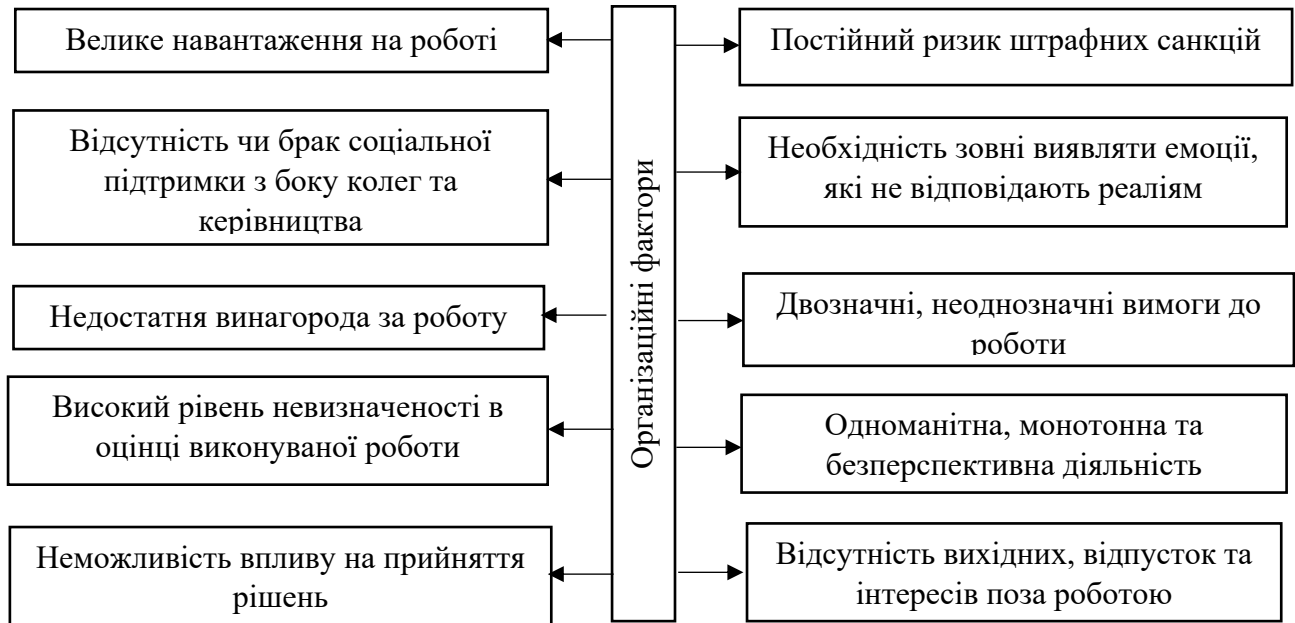


Рис. 1.1. Організаційні фактори розвитку СЕВ

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Ще одним важливим чинником розвитку СЕВ є дестабілізуюча організація роботи та досить неблагополучна атмосфера в психологічному аспекті у колективі.

Такі дослідники, як Р. Маршал та Д. Купер проводили дослідження факторів стресу працівників інтелектуальної сфери діяльності та встановили такі їх групи [13, с. 35]:

1. Фактори стресу професійного, що безпосередньо пов'язані із трудовою діяльністю:

– недовантаження чи перевантаження певною роботою. Перевантаження на робочому місці, ставить людину перед певною проблемою, чи здатна вона

впоратися із завданням, яке їй дається. У даному випадку досить часто з'являється занепокоєння, фрустрація (почуття певної катастрофи), а також відповідне почуття матеріальних втрат та безнадійності. Проте недовантаження може викликати такі ж самі почуття. Робітник, що не отримує роботи, яка відповідає його задаткам та можливостям, досить часто відчуває фрустрацію, занепокоєння стосовно власної цінності та становища в соціальній структурі організації, а також відчуває себе недостатньо нагородженим;

- досить погані фізичні умови праці, для прикладу відхилення в температурі відповідного приміщення, досить погане освітлення чи досить надмірний шум;

- нестача часу (коли постійно не встигаєш);

- потреба самостійного ухвалення відповідного рішення.

2. Чинники стресу, які пов'язані із безпосередньою участю працівника в роботі всього підприємства:

рольова невизначеність, для прикладу недостатня поінформованість щодо професійних обов'язків, а також відповідні очікування зі сторони керівництва та колег. Люди мають мати досить правильне уявлення щодо очікування керівництва, а саме що вони мають робити, як вони мають це робити та як їх саме після цього будуть оцінювати.

- конфлікт ролей – коли певний суб'єкт стверджує, що робить саме те, чого не повинен чи чого просто не хоче виконувати. Відповідний конфлікт ролей може відбутися в результаті певного порушення так званого принципу єдиноначальності. В ієрархії два керівники можуть дати робітникові досить суперечливі вказівки.

- відповідальність за других людей та за певні речі (за бюджет, за обладнання тощо). Слід зауважити, що відповідна відповідальність за людей є більшою мірою стресогенною.

– досить низька відповідальність, що б'є по самому самолюбству та дуже «прохолоджує» під час роботи. Незначна ступінь безпосередньої участі в прийнятті рішень на підприємстві.

3. Фактори стресу, що безпосередньо пов'язані із взаємними відносинами під час робочого процесу:

- взаємини із підлеглими, керівництвом, колегами;
- виникаючі труднощі у делегуванні повноважень (для прикладу, відмова підлеглих реалізовувати розпорядження керівництва).

4. Фактори, що пов'язані із кар'єрою:

- два головні фактори стресу – страх відсторонення від роботи та професійна «неуспішність»;
- певний статус невідповідності, занадто швидке чи повільне просування, фрустрація через досягнення межі власної кар'єри;
- повна відсутність гарантованої роботи (очікування на постійній основі певних змін, нестабільність);
- певна невідповідність деякого рівня домагань наявному професійному статусу.

5. Фактори, що пов'язані із психологічним кліматом та організаційною структурою:

- недієве консультування (незпроможність отримати вчасну досить кваліфіковану допомогу з цілої низки досить важливих питань);
- певне обмеження свободи поведінки тощо.

6. Джерела стресів, що знаходяться поза місцем роботи:

- головні проблеми службовця (працівника), які з'являються в сімейному житті: розподіл власного часу (працівник метається між роботою та сім'єю, тому потребує певної соціальної підтримки для проведення боротьби із «підводними каміннями» подружнього життя);

- перенесення наявних криз із ситуації однієї до іншої;
- мобільність робітника призводить до значного загострення конфліктних ситуацій у сімейних відносинах, коли потрібно змінювати місце проживання у зв'язку із переведенням з роботи в інше місто тощо;
- відмінності за певними психометричними даними: екстернали є значно адаптивнішими до різноманітних життєвих ситуацій, ніж інтерналі; «ригідні» особи більшою мірою реагують на виникаючі несподіванки, які йдуть «зверху», тобто від керівництва підприємства; «рухливі» більш частіше є перевантаженими роботою, зорієнтовані на певні досягнення та показують значно більшу незалежність, а також включеність у робочий процес.

Також привертає значну увагу і той факт, що за останні роки синдром вигорання було виявляється також у фахівців, для котрих контакт з людьми є не характерним (фахівці інформаційно сфери: системні адміністратори, програмісти) [16, с. 8].

В наш час виокремлюють більш ніж сто психосоматичних феноменів та симптомів, що тим чи іншим чином пов'язані із СЕВ.

Передусім, необхідно відмітити, що наявні умови професійної діяльності досить часто можуть стати головною причиною синдрому хронічної втоми (СХВ), що, до речі, доволі часто супроводжує СЕВ. При СХВ в людей відмічаються певні симптоми (рис. 1.2).

Загальновідомим є той факт, що розвитку СЕВ передуює певний період досить підвищеної активності, тоді коли людина у повній мірі поглинена власною роботою, забуває про свої потреби, після чого, настає перша ознака, а саме виснаження, яке можна визначити як почуття перенапруги та вичерпання фізичних та емоційних ресурсів, почуття певної втоми, яка не залишає людину після сну в ночі.

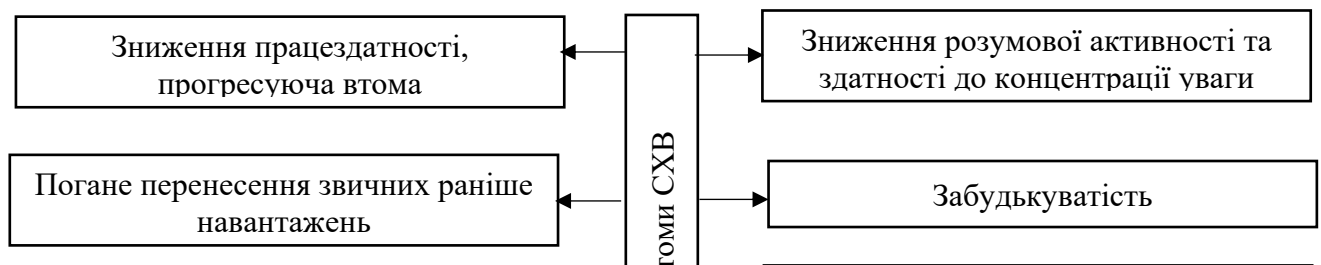


Рис. 1.2. Симптоми хронічної втоми

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Наступною ознакою СЕВ являється певна особистісна відстороненість, котру працівники, що страждають саме від вигорання, застосовують як певну спробу впоратися із стресовими емоційними станами на роботі. В більш крайніх проявах людину, яка працює фактично зовсім нічого не хвилює із власної професійної діяльності. Емоційного відгуку майже ніщо не викликає – ні негативні обставини, ні позитивні [17, с. 94].

Третьою ознакою СЕВ являється певне відчуття втрати своєї власної ефективності або значне падіння самооцінки в межах самого вигорання. Люди просто не бачать перспектив в майбутньому для власної професійної діяльності, зменшується задоволення власною роботою, зовсім втрачається будь-яка віра у власні професійні можливості.

Дослідниця К. Маслач розподіляє симптоми СЕВ на: фізичні, поведінкові та психологічні [41, с. 117].

До симптомів фізичних дослідник безпосередньо відносить: відчуття певного виснаження; втоми; сприйнятливості до виникаючих змін показників оточуючого середовища; певна нестача чи надлишок ваги; задишка; безсоння. До поведінкових і психологічних симптомів СЕВ К. Маслач відносить наступні: робота стає більш важчою, а спроможність її виконувати значно меншою; працівник пізно приходить на роботу та досить рано йде з неї; роботу бере додому; працівник рано приходить на роботу та застається там надовго; почуття

певного несвідомого занепокоєння; зменшення загального рівня ентузіазму; почуття розчарування; почуття нудьги; невпевненість; почуття образи; почуття певного гніву, що досить легко виникає; почуття провини; почуття не затребуваності; значну увагу людина звертає на деталі; почуття всемогутності; дратівливість; ригідність; підозрілість; тримає дистанцію від об'єктів діяльності; прагне тримати дистанцію від колег по роботі; неспроможність приймати відповідні рішення; загальна досить негативна установка на перспективи в житті; зловживання наркотиками чи алкоголем [41, с. 120].

В даному випадку вигоряння може досить швидко розповсюджуватися з поміж співробітників. Працівники, що схильні до вигоряння, проводячи взаємодію на роботі із людьми, здатні досить швидко перетворити їх на значну групу «вигоряючих» осіб.

На думку К. Черніса, велика відповідальність за безпосередній розвиток вигоряння на підприємстві лежить на його керівнику [8, с. 124].

Наявні професії та ситуації, в котрих люди є досить вразливими, тому що вони перебувають у високо стресових ситуаціях та мають не значний контроль над тим, що чи як саме вони роблять.

Ю. О. Юдчиць основними симптомами емоційного вигоряння вважає наступні [36, с. 59]: виснаження, втому, що настають безпосередньо саме після тривалої та активної професійної діяльності; психосоматичні проблеми, безсоння; що проявляються у коливаннях артеріального тиску, захворюваннях серцево-судинної та травної систем, неврологічних розладах, головних болях; негативній налаштованості до певної виконуваної роботи; ригідність розумових операцій, стандартизація спілкування; агресивні тенденції, з поміж яких виокремлюють гнів та дратівливість стосовно клієнтів та колег; певні стани тривоги; негативне ставлення до себе самого; депресія, почуття провини; песимістична налаштованість [14, с. 54].

Отже головними проявами професійного вигоряння являються: знижений енергетичний тонус, втома, відсутність сил, головний біль, знижена працездатність, втрата апетиту, зловживання збуджуючими чи заспокійливими засобами, безсоння. Фактично, походження «вигоряння» являється результатом взаємодії особистісних особливостей певного індивіда, деякої ситуації його міжособистісних відносин, його робочої та професійної ситуації, в котрій він знаходиться. За твердженням дослідників, порушення здатні торкатися різноманітних меж трудового процесу – особистості самого працівника, професійного спілкування чи професійної діяльності. Ці порушення досить часто полягають саме в тому, що в особистості безпосередньо розвивається стан «емоційного вигоряння», що включає в себе набір негативних показників, що безпосередньо руйнують саму особистість працівника, тому що він не спроможний використовувати існуючі в нього особистісні можливості в зв'язку з психічною втомою чи втрачає власні трудові навички. В результаті цього відбуваються порушення та деформації професійної діяльності, а також зменшується результативність самої праці.

1.3. Психологічні особливості вигорання співробітників банку

На думку психолога В. Бойко, певний стереотип емоційного сприйняття дійсності утворюється під відповідним впливом низки факторів-передумов – внутрішніх та зовнішніх. Більш детально проаналізуємо чинники зовнішні у розрізі роботи саме співробітників банку, що сприяють появі та розвитку СЕВ [21, с. 76].

Власне до зовнішніх факторів, що безпосередньо провокують появу «вигорання», В. Бойко відносить [21, с. 76 – 77]:

1) Напружена хронічна психоемоційна діяльність. Певному професіоналу, що працює із людьми, потрібно на постійній основі підкріплювати емоціями різноманітні аспекти спілкування та активно ставити для самого себе певні завдання, а також займатися вирішенням наявних проблем, уважно запам'ятовувати, сприймати та досить швидко інтерпретувати звукову, візуальну та письмову інформацію, досить швидко здійснювати аналіз певної альтернативи та приймати на основі цього рішення. Усім цим безпосередньо займається співробітник банку. Спілкування із відвідувачами в його роботі включає у себе навчання (фінансова неграмотність населення збільшує цей процес), роз'яснення, терпіння, рішення різних проблем клієнта фінансового характеру, що пов'язаних на пряму із банком (для прикладу, можлива деяка затримка у здійсненні платежів, зміна відсоткових ставок по кредитах тощо), при цьому всьому постійний шум зі сторони комп'ютерної техніки, а також шум зі сторони других клієнтів, співробітників тощо.

2) Дестабілізуюча організація роботи. До головних її ознак належать наступні: розпливчаста інформація, «бюрократія», погане планування та структурування трудової діяльності, досить незручне обладнання місця для роботи тощо. В даному випадку необхідно також враховувати, що дестабілізуюча ситуація викликає певний ефект «мультиплікатора», що на початкових етапах позначається саме на самому фахівцеві, а вже пізніше і на клієнті і у підсумку на їх відносинах між собою. В банківських установах в даний момент всі вище визначені аспекти існують. Недолік інформації від вищого керівництва, та другі ознаки дестабілізації пов'язані з курсом консолідацією банківської системи.

3) Висока відповідальність за виконувані операції і функції. Представники професій масових, досить часто працюють, у режимі внутрішнього і зовнішнього контролю. Сам процесуальний зміст роботи службовців банків (фронт-офіс) ґрунтується на тому, що необхідно на постійній основі

підтримувати саме зв'язок із самим суб'єктом, з котрим проводиться спільна діяльність та знаходитися у його стані. На всіх співробітниках, що працюють в банку із людьми та досить відповідально відносяться до власних обов'язків, лежить юридична і моральна відповідальність за відповідне благополуччя ввірених їм клієнтів [3]. В цих ситуаціях необхідно також враховувати другі чинники (економічні, соціальні, сімейні, житлово-побутові), які спричиняють настання подій досить сумних (смерть, хвороба). Тут виявляється пряма взаємозалежність емоційного вигорання і здоров'я людини.

4) Досить несприятлива психологічна атмосфера в професійній діяльності. Дана атмосфера значною мірою визначається такими двома обставинами: певною конфліктністю по вертикалі, у системі «керівник-підлеглий», а також по горизонталі, у відповідній системі «колега-колега». Дана досить несприятлива атмосфера одних співробітників примушує витратити власні емоції, а других – проводити пошук відповідних способів здійснення економії власних ресурсів. Рано або пізно будь-який співробітник банку може бути досить схильним саме до відтворення відповідної тактики саме емоційного вигорання, тобто не приймати все дуже близько до свого серця та берегти нервову систему;

5) Важкий з психологічної точки зору контингент, з котрим має безпосередню справу фахівець під час спілкування. В лікарів такими являються вмираючі і важкі хворі. У вчителів та вихователів – діти з досить слабкою нервовою системою та важким характером або із затримками розвитку психіки, а у робітників банків це грубі та примхливі клієнти. Робота з клієнтами ґрунтується на тому, що фактично кожного дня співробітник банку може зіштовхнутися із клієнтом, що здатен довести його до нервового зриву. В цей момент мимовільно спрацьовує відповідний режим емоційної економії з ціллю захисту. Проте емоційна відстороненість здатна бути використана не в потрібний час та не для необхідного клієнта, і в той момент відбувається певне

відсторонення від вимог і потреб цілком нормального партнера, що може слугувати певним підґрунтям для розвитку конфлікту – емоційне вигорання проявляється власною дисфункціональною стороною.

До факторів внутрішніх, які зумовлюють емоційне вигорання, відносяться наступні [21, с. 76]:

- інтенсивна інтеріоризація обставин діяльності професійного спрямування;
- схильність саме до емоційної ригідності;
- дезорієнтація і моральні дефекти особистості;
- досить слабка мотивація саме емоційної віддачі в діяльності професійного спрямування.

Розповсюдженість вигорання («епідемія»), кількість професіоналів, які схильних до даного синдрому, наводяться відповідними дослідниками як досить вагомий аргумент саме того, що СЕВ переважно залежить від чинників організаційного спрямування (умов праці робітника, від стану системи керування, якості контролю на підприємстві тощо), ніж від індивідуальних.

Такі науковці як Т. Dougherty, С. Cordes до організаційних чинників, які зменшують вигорання персоналу, відносять [52, с. 230]:

- демократичний стиль керівництва;
- підтримку зі сторони керівництва;
- ясні, чіткі, структуровані очікування і вимоги;
- залучення персоналу у прийняття відповідних рішень стосовно їх роботи.

Психолог К. Чернісс стверджував, що саме емоційне вигорання переважно залежить від умов праці певного працівника, стану управлінської системи та наївної якості контролю на підприємстві, ніж від персональних людських характеристик [14, с. 147].

У власних працях дослідники С. Maslach, М. Leiter відмічали, що причини вигорання полягають у наступних шести площинах саме відповідності між роботою і людиною: відсутність або недолік контролю, робочі перевантаження, недостатня винагорода, суперечливі ціннісні орієнтації, порушені комунікації і відсутність справедливості [77, с. 398].

Такі психологи як М. Leiter, Р. Harvie, виявили досить значущі позитивні зв'язки саме між відповідними рівнями вигорання керівників та їх співробітників. В пошуках відповідних чинників профілактики, пом'якшення вигорання дослідники безпосередньо зверталися до поняття «організаційна культура», що виникло у зв'язку із відповідним аналізом відповідних причин успіху, «довголіття» і виживання організацій. Серед психологів наявні різноманітні підходи щодо визначення даного феномена (від його ототожнення з організацією до звуження до одних або других характеристик організації), його класифікацій, характеристик, типів культур. Дослідник Е. Шейн визначає організаційну культуру як «... патерн колективних базових уявлень, набутий групою при розв'язанні проблем адаптації до змін зовнішнього середовища та внутрішньої інтеграції ...» [76, с. 15].

Такі дослідники, як К. Камерон, Р. Куїнн стверджують, що «Культура організації проявляється саме в тому, що для неї є цінним, яким є стиль її лідерства, символи і мова, повсякденні норми і процедури, а також в тому, як саме визначається успіх» [69, с. 116].

Інший психолог Е. Шейн підкреслює саме роль відповідного керівника у визначенні організаційної культури: «... динамічні процеси створення культури та керування нею являються сутністю діяльності керівників, чи лідерів, бо фактично культура і лідерство є двома сторонами однієї монети» [52, с. 230].

Отже, організаційна культура це певні колективні цінності, базові уявлення, що підтримуються безпосередньо керівником та проявляються у певному стилі лідерства, нормах і процедурах, критерії успіху. Беззаперечно

вплив саме організаційної культури на СЕВ можна усвідомити саме через функції, котрі вона реалізовує. Дослідник В. А. Співак виокремлює такі функції організаційної культури:

- продукування і відтворення нових цінностей;
- оціночно-нормативна, що регулює і регламентує;
- змістотворна;
- пізнавальна;
- комунікаційна;
- накопичення та збереження досвіду;
- рекреативна.

Відповідна організаційна культура вносить певну ясність у відповідні очікування всіх членів колективу, створює певне відчуття причетності до організації, дозволяє впоратися із невизначеністю і нестабільністю через інтерпретацію саме того, що відбувається в організації та забезпечує встановлення орієнтирів для подальшої поведінки.

В аспекті проблеми СЕВ дослідників переважно цікавить зв'язок певних компонентів вигорання із відповідними характеристиками, типами культури організації.

Такі дослідники як Г. А. Нечаєва, Н. В. Майсак виявили досить негативні кореляційні зв'язки між загальним індексом психічного вигорання та такими параметрами організаційної культури, як і «мотивація», «управління» досліджуючи саме фактори професійного стресу державних службовців [7, с. 104].

У власних працях А. Б. Леонова та А. Ф. Кісель, провели аналіз особливостей проявів саме стресу професійного у працівників чотирьох організацій. Кореляційний аналіз довів зв'язок певної редукції особистих досягнень із відповідним характером взаємних відносин в самому колективі, організацією і умовами процесу праці, обмеженням перспектив професійного

зростання; емоційного виснаження – із наявними недоліками організаційного управління, із досить поганим розподілом ресурсів часу роботи та почуттями незахищеності. Також було підтверджено взаємозв'язок між специфікою синдромів професійного стресу та особливостями організаційної культури. Встановлено певну схильність до редукції особистих досягнень на підприємстві із «клановою» культурою [58, с. 134].

А. Б. Леонова та А. Ф. Кісель то головних стрес-факторів віднесли:, змістовна складність роботи, погане робоче обладнання обмеження можливості зростання в професійному плані. В співробітників організації із «ринковою» культурою були виявлені певні ознаки деперсоналізації і емоційного виснаження, основні стрес-фактори – конфлікти у відносинах із керівництвом, невпорядкований графік роботи, несправедливість в оплаті праці [58, с. 135].

Дослідження СЕВ проведені дослідницею В. Кірокозовою серед менеджерів вищої та середньої ланки великої автомобільної компанії показало, що менеджери із досить високими показниками емоційного виснаження і редукції особистих досягнень оцінюють ідеальну організаційну структуру – як «кланову», а реальну як «ринкову» [25, с. 147].

Отримані результати дослідження щодо вигорання продавців і менеджерів будівельного супермаркету засвідчили наявний зв'язок «ринкової» культури із і редукцією і деперсоналізацією особистих досягнень. Досить низькі показники емоційного виснаження були пов'язані саме із переважанням елементів «ієрархічної» та «адхократичної» організаційних культур [7, с. 104].

В дослідженні проведеному Д. В. Воронковою, щодо організаційно-психологічних чинників СЕВ співробітників санаторіїв та відділів внутрішніх справ було виявлено дійсні зв'язки саме між такими параметрами організаційної культури (за Ховстеде), як емоційне виснаження і «уникнення невизначеності», редукція особистих досягнень та «індивідуалізм-колективізм» [59, с. 278].

Результати досліджень різних науковців засвідчують, що саме організаційні чинники займають головне місце у виникненні СЕВ у представників різноманітних професій, що засвідчує подальшу актуальність їх вивчення з метою ціле направленою розвитку організаційної культури та профілактики вигорання і зменшення професійного стресу.

Дослідниця Л.В. Пянківська вважає, що факторами емоційного вигорання співробітників банків є багатоаспектність їх видів роботи. Працівникам банків, окрім роботи із клієнтами, необхідно також виконувати велику кількість паперової роботи, роботу із готівковими коштами. Дані навантаження потребують великої концентрації швидкості реагування, уваги, переключення і розподілу уваги [47, с. 117].

Досить часто всі дані види діяльності доводиться проводити одночасно, тому що, створення певної черги відвідувачів являється одним із головних показників досить неякісного обслуговування, а також негативу від самих клієнтів.

Досить тривала праця за персональним комп'ютером має досить негативний вплив на відповідні людські самопочуття (погіршення зору, біль в спині). Робота принтерів і комп'ютерів створює постійний шумовий фон, що значною мірою утруднює можливість сконцентрувати власну увагу [49, с. 142]. Певними додатковими факторами стресу являються постійні зміни нормативної внутрішньої бази, проведення навчань, тестувань та співбесід з ціллю підвищення власної кваліфікації. Разом з тим, потрібно підтримувати відповідний зоровий контакт із самим клієнтами, проводити обслуговування у відповідності до стандартів, зробити саме так, щоб клієнт банку подякував за досить якісне обслуговування та здійснювати регулювання конфліктних ситуацій.

На переконання Н. В. Самоукіної, переважна більшість співробітників банків скаржаться на головні болі, досить різке зниження або підвищення

кров'яного тиску, біль в ділянці серця. Досить невмотивована дратівливість виявляється в значній агресивності, чи навпаки, заглибленості в себе і мовчазності [1, с. 102].

Н. В. Самоукіна стверджує, що відносно високий загальний рівень фінансового забезпечення співробітника банку не компенсує негативного впливу відповідного хронічного стресу на його роботу і життя [1, с. 102].

У відповідності до досліджень проведених Е. С. Старченковою та Н. Є. Водоп'яною співробітники банків зі стажем роботи не більше шести років переживають СЕВ не менше за своїх колеги, що працюють із клієнтами з стажем більш ніж шість років. СЕВ сприяє погіршенню ефективності роботи співробітника банку із клієнтами, зменшує якість обслуговування, що в свою чергу спричиняє втрату клієнтів і, в майбутньому, падіння банківського прибутку [21, с. 76].

Дослідження відповідних проявів емоційного вигорання у співробітників банків проведене дослідницею І. І. Галецькою довело, що найбільш вираженими ознаками вигорання являється зменшення відповідних професійних обов'язків, вибіркоче емоційне реагування на різноманітні ситуації та, як елемент захисту, певна емоційна відстороненість [22, с.86].

Із віком співробітника та зростанням стажу його професійної діяльності відповідно збільшуються загальний рівень депресії і тривоги, включається економія емоцій, звужується відповідне коло професійних обов'язків, виникає незадоволеність професією. Для є більш чоловіків характерно певного відчуття «загнаності в клітку», а в жінок даний симптом є вираженим значно менше. Проте спостерігаються більш вищі рівні вираженості депресії і тривоги, економії емоцій, а також психофізіологічні і психосоматичні порушення.

Для людей із досить високим рівнем вигорання характерними являються велика емоційність, високі показники заглибленості самого в себе та переважання слухового сприйняття. Вигорання більш інтенсивнішим є в тих

робітників, що є більш пасивніші та в котрих відсутнє відповідне бажання розумової діяльності та мають досить низький рівень відповідного тону.

Отже, можна зробити висновок, що існують внутрішні і зовнішні фактори, які «провокують» вигорання. Дослідниками були встановлені значущі позитивні зв'язки між відповідними рівнями вигорання керівників, а також їх співробітників. До організаційних чинників, що сприяють зниженню вигорання персоналу, вслід віднести: підтримку зі сторони керівництва; демократичний стиль керівництва; ясні, чіткі, структуровані очікування і вимоги, залучення персоналу у прийняття рішень стосовно їх роботи.

Висновки до розділу 1

1. Аналіз літератури дозволяє сформулювати теоретичну позицію, згідно з якою емоційне вигоряння розвивається у процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційної поведінки, що виявляється в особливостях професійного спілкування. Під емоційним вигорянням слід розуміти динамічний процес, що виникає поетапно, у повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли проявляються всі три фази стресу: нервова напруга, резистенція (опір) та виснаження.

2. Головними проявами професійного вигоряння являються: знижений енергетичний тонус, втома, відсутність сил, головний біль, знижена працездатність, втрата апетиту, зловживання збуджуючими чи заспокійливими засобами, безсоння. Фактично, походження «вигоряння» являється результатом взаємодії особистісних особливостей певного індивіда, деякої ситуації його міжособистісних відносин, його робочої та професійної ситуації, в котрій він знаходиться.

3. Існують внутрішні і зовнішні фактори, які «провокують» вигорання. Дослідниками були встановлені значущі позитивні зв'язки між відповідними

рівнями вигорання керівників, а також їх співробітників. До організаційних чинників, що сприяють зниженню вигорання персоналу, вслід віднести: підтримку зі сторони керівництва; демократичний стиль керівництва; ясні, чіткі, структуровані очікування і вимоги, залучення персоналу у прийняття рішень стосовно їх роботи.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ

2.1. Проблема дослідження емоційного вигорання

У розв'язанні проблеми психічного вигорання наявні не досить широко опрацьовані моменти, одним з котрих являється повна відсутність досить надійного діагностичного і методичного інструментарію для проведення дослідження різноманітних проявів саме психічного вигорання. Найбільш повніший аналіз методик і методів дослідження психічного вигорання представлено в працях Н. Є. Водоп'янової та О. С. Старченкової, що на пряму пов'язують відповідні підходи до проведення вимірювання саме психічного вигорання із різноманітними моделями, які описують цей феномен [35, с. 114].

В наш час існує декілька моделей вигорання. Так відповідно до однофакторної моделі (Pines, Aronson), вигорання є станом емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, який викликаний довготривалим знаходженням в ситуаціях емоційно перевантажених. Дослідники одновимірного підходу досліджують процес виснаження в якості основної причини (компонента), а другі прояви дисгармонії поведінки і переживань вважають наслідком цього. Відповідний ризик вигорання значною мірою загрожує не лише відповідним представникам професій соціальних [37, с. 107].

Дослідники В. Шауфелі, Д. Дірепдопк, Х. Сіксма (Dierendonck, Schaufeli, Sixma) розробили двохфакторну модель СЕВ. Вони проводили дослідження з поміж медичного персоналу, а саме медсестер. СЕВ зводиться даними дослідниками до певної двомірної конструкції, що утворюється з емоційного деперсоналізації та виснаження. Компонент виснаження, що одержав назву «афективного», більшою мірою відноситься саме до сфери скарг на власне фізичне самопочуття, здоров'я, емоційне виснаження, нервові напруження. Другий компонент деперсоналізація має власний прояв у відповідній зміні відносин чи до пацієнтів, чи до самого себе. Його ще називають «установочним» [44, с. 19].

Дослідники К. Маслач та С. Джексон розробили трьохфакторну модель СЕВ. Відповідного до цього СЕВ собою являє певний тривимірний конструкт,

який складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистих досягнень. Власне емоційне виснаження досліджується як певна головна складова частина вигорання та проявляється в більш зниженому фоні емоцій, емоційному перенасиченні та байдужості. Наступна друга складова (деперсоналізація) позначається у певній деформації виникаючих відносин з другими людьми. У випадках одних це може бути значне підвищення певної залежності від оточуючих людей. В других випадках характерним є значне посилення саме негативізму, цинічність почуттів і установок стосовно реципієнтів: клієнтам, пацієнтам тощо. Остання третя складова моделі вигорання це певна редукція саме досягнень особистості, що здатна проявлятися в певній тенденції проведення негативного оцінювання самого себе, заниженні власних професійні успіхів та досягнення, негативізмі стосовно службових можливостей і достоїнств чи зменшення своєї власної гідності, обмеженні власних обов'язків, можливостей відносно інших [77, с. 420]. Дані три компоненти вигорання, що запропоновані, певною мірою відображають особливості даної професійної сфери, в котрій вперше був встановлений цей феномен. Це особливо відноситься саме до компонента вигорання другого, а саме деперсоналізації, що показує загальний стан соціальної сфери обслуговування людей та відповідного надання їм певної допомоги.

В проведених дослідження за останні роки не лише було підтверджено правомірність даної структури, а й дало змогу значною мірою збільшити область її розповсюдження, включивши відповідні професії, які зовсім не є пов'язані із колом соціальним. Це спричинило до деякої зміни самого поняття вигорання та усвідомлення його структури. Під вигорання почали розуміти як кризу професійну, що безпосередньо пов'язана із роботою в загальному, а не лише із міжособистісними взаєминами у її процесі. Дане розуміння досить швидко набуло деякої видозміни та усвідомлення його головних компонентів: цинізму, емоційного виснаження, професійної ефективності. З даних позицій

поняття деперсоналізації повинно мати більш ширше розуміння та означає відповідне негативне відношення не лише до клієнтів, а й до самої праці та його предмету в загальному [77, с. 421].

У чотирьохфакторні моделі (Mims, Firth; Schwab, Iwanicki) вигорання одна з його складових елементів (емоційне виснаження, скорочені персональні досягнення або деперсоналізація) відповідним чином поділенні на два певних окремих фактора. Для прикладу, деперсоналізація, безпосередньо пов'язана саме із роботою із самими реципієнтами [71].

Відповідні процесуальні моделі досліджують процес вигорання як деякий процес динамічний, який досить швидко розвивається у часових межах та має деякі фази. Так, науковець Дж. Грінберг (Greenberger) запропонував досліджувати вигорання з позиції п'ятиступінчастого процесу, який прогресує. В динамічній моделі Е.А. Хартман та Б. Перлман [67, с. 187] проводиться безпосередньо опис розвитку саме відповідного процесу вигорання як певного вияву трьох головних класів реакцій на і стреси організаційного характеру. Дана модель складається із чотирьох стадій саме стресу. Відповідно до концепції розробленої М. Бурішем (Burisch), розвиток СЕВ проходить відповідно до стадій [79].

Для проведення вимірювання самого вигорання у зарубіжній психології досить часто застосовуються дві методик: «Burnout Measure» - ВМ та «Maslach Burnout Inventory» – МВІ (Maslach, Jackson) [77, с. 398].

Сама перша версія опитувальника «Вимірювання вигорання» вийшла з «Tedium Measure» («Вимірювання нудьги»; Aronson, Pines). Відповідно до цього тесту, вигорання є певним станом психічного і фізичного виснаження, що викликаний довготривалим знаходженням в ситуаціях емоційно навантажених. Даний опитувальник був створений як одновимірний, незважаючи на те, що саме три види виснаження між собою розрізняються. В дослідженнях перевірялися валідність та структура опитувальника «Вимірювання вигорання»

на вибірці ($n = 2190$) в Нідерландах. Було встановлено, що замість передбачуваних вимірів емоційного, фізичного та психічного виснаження головними факторами є саме деморалізація, втрата мотивації та виснаження. Науковці дійшли висновку, що саме даний опитувальник охоплює тільки деякий аспект вигоряння та встановлює тільки самопочуття загальне. Структура опитувальника «Вимірювання вигорання» наступна: виснаження – 6 тверджень; деморалізація – 10 тверджень; втрата мотивації – 5 тверджень [77, с. 398].

На відміну від МВІ автори опитувальника «Вимірювання вигорання» не обмежують зовсім відповідну можливість прояву процесу вигорання лише в суворо встановленому колі певних професій. Він складається із 21 твердження (для прикладу, «Відчуваю, що розчарувався в людях»). Відповіді варіюють від «ніколи» (1 бал) до «завжди» (7 балів).

Творцями опитувальника МВІ є американські психологи С.Джексон та К. Маслач (Jackson, Maslach). Спочатку даний опитувальник призначався саме для проведення вимірювання процесу вигоряння у професіях за типом «людина-людина». Вже після опублікування, опитувальник МВІ став одним із найбільш популярних інструментів проведення вимірювання вигорання.

Цей опитувальник складається із трьох субшкал: деперсоналізація - 5 тверджень; емоційне виснаження - 9 тверджень; редукція персональних досягнень – 8 тверджень. Досить високі оцінки за відповідними шкалами деперсоналізації та емоційного виснаження разом із більш низкими оцінками за відповідною шкалою досягнень персонального змісту свідчать про відповідну наявність у певного суб'єкта саме стану вигорання [77, с. 399].

Опитувальник МВІ набув досить значного розповсюдження в Нідерландах, Франції, Німеччині, Австралії, Іспанії, Греції та інших державах. В зарубіжних розвідках одержані дані, що засвідчують про певну внутрішню валідність, дискримінантну валідність, а також валідність конвергентну з другими інструментами, які призначені для вимірювання вигоряння. Даний

опитувальник складається із 22 твердження (для, «Я відчуваю себе після роботи вичавленим як лимон»). У відповідях присутні варіації від «ніколи» (0 балів) до «кожен день» (6 балів).

Враховуючи те, що МВІ безпосередньо призначений лише для професій, що передбачають досить значні міжособистісні взаємодії, це істотною мірою обмежує безпосереднє його використання. Значна кількість дослідників саме в області вигоряння підтримують думку про те, що СЕВ з'являється також в других професійних групах. За рахунок МВІ також було розроблено відповідний опитувальник «Maslach Burnout Inventory-General Survey» (МВІ-GS). Цей варіант опитувальника дає змогу проводити оцінювання процесу вигоряння як у професіях з інтенсивними міжособистісними зв'язками, так і без них. Опитувальник складається із 16 тверджень та трьох субшкал: цинізм (5 пунктів); виснаження (5 пунктів); професійна успішність (professional efficacy) (6 пунктів). Отримані відповіді оцінюються відповідно до 7-бальної шкали та варіюються від «ніколи» (0 балів) до «кожен день» (6 балів) [77, с. 399].

МВІ-GS складається із тверджень, які сформульовані у більш загальнішому вигляді, без будь яких посилань на певну конкретну визначену професійну діяльність. Досить високому значенню вигоряння, так як і в опитувальнику МВІ, відповідають більш високі оцінки за шкалами цинізму і виснаження і в множині із більш низькими оцінками за відповідною шкалою успішності професійної [24]. В дослідження Schutte et al. були перевірені питання стосовно факторної валідності аналізованого тесту у порівнянні із такими подібними моделями:

- моделлю однофакторною (Aronson, Pines; Shirom);
- моделлю двохфакторною, в котрій деперсоналізація та емоційне виснаження поєднанні в один єдиний фактор («сутність вигорання»), а успішність професійна досліджується як певний окремий фактор (Green et al.);
- моделлю трьохфакторною, в котрій деперсоналізація і емоційне

виснаження представлені як певні окремі, проте такі що корелюють між собою фактори, а успішність професійного спрямування – у якості певного фактора незалежного.

Проведенні результати досліджень довели, що MBI-GS, так само як і опитувальник оригінальний MBI, утворюється із трьох зовсім різних, проте корелюючих один з одним вимірів: цинізму, виснаження та професійній успішності. Відповідно факторна валідність цього інструментарію була підтверджена на різноманітних національних вибірках (Швеція (n = 260), Фінляндія (n = 8520) та Нідерланди (n = 250)) та групах професійних, що відкриває більш широкі можливості для проведення дослідження саме синдрому вигоряння в незалежності від професійних і національних обмежень.

Вимірювання вигорання психічного в межах цих моделей проводиться у відповідності до виокремлених дослідниками факторів саме психічного вигорання, саме для цього використовують декілька методик, які можуть бути представлених у вигляді різноманітних опитувальників. В результаті проведеного короткого аналізу методик оцінки СЕВ у зарубіжній та вітчизняній психодіагностиці можна зробити висновок про те, що всі існуючі інструменти проведення дослідження СЕВ побудовані в основному в межах трьохфакторної моделі С.Джексона та К. Маслач і мають певну форму опитувальників, відповідно до суб'єктивного підходу класифікації Л. Ф. Бурлачука, в якому «діагностика проводиться за рахунок саме тих відомостей, що про себе повідомляються в формі самоопису [77, с. 402].

Методики, що утворені в межах підходу суб'єктивного мають як негативні, так і позитивні сторони, що в остаточному рахунку, мають вагомий вплив саме на точність та достовірність результатів певного дослідження. З однієї сторони це вимірювання являється досить привабливим з позиції його відповідної організації, а також способу одержання відповідних результатів. З іншої сторони саме в даному вимірі відповідним чином проявляються певні

недоліки. Уже сформовані положення потребують певного розширення відповідних способів проведення вимірювання емоційного вигорання та у зв'язку із цим представляється перспективним перехід до застосування методик і технік підходу проектного, що дають змогу досить ефективно проводити вимірювання деструктивних, емоційних, психовегетативних та психосоматичних ознак психічного вигорання, в котрому знімається проблема достовірності відповідей та установочної поведінки. У якості теоретичної моделі даного дослідження, з однієї сторони, потрібно застосовувати виокремлені, на основі структурно-функціонального підходу до проведення аналізу вигорання, В. Є. Орлом певні «наскрізні» закономірності, які відносяться саме структурних змін, котрі проходять в головних сферах особистості». З другої сторони потрібний аналіз певних проектних дослідницьких методів, саме на предмет їх відповідних можливостей у відповідній фіксації досить «наскрізних» закономірностей [65, с. 145].

Співставлення попередньо даних сторін, дає змогу виокремити певні прояви вигорання, що можуть безпосередньо бути присутніми у певних фахівців: переважання зовнішньої мотивації, спрощеність особистості, регрес розвитку професійного характеру, значне зниження творчої активності та саморозвитку; переважання саме уявлень формально-стереотипних про соціальне оточенні; дегуманізація направленості особистості, зменшення духовності, певне переважання саме відносин домінантно-формальних; орієнтація саме на результат певної діяльності професійної, її досить швидке закінчення, на шкоду захопленістю саме процесом праці, певна акцентуація цінностей матеріального характеру; переважання саме психоемоційного виснаження та значного рівня нейротизму [77, с. 421].

Найбільш перспективнішим в даному аспекті є методики, що відносяться саме до експересивних, інтерпретативних та імпресивних класів методик проєктивних. Виявлення відповідних можливостей проектних методів при

вивченні психічного вигорання, які можуть бути реалізовані при використанні таких методик: рисунковий тест У. Аве-Лаллемант «Зірки і хвили» (експресивна методика); «Опитувальник психічного вигорання для співробітників соціальних професій» Орел В.Є., Сенін І.Г.; методика «Незакінчені речення» Дж. М. Сакса і С. Леві (адитивна методика); «Фрустраційний тест» С. Розенцвейга (інтерпретативна методика). Для проведення оцінювання певної достовірності встановлених відмінностей доцільним є також використання таких критеріїв як критерій Манна-Уїтні та кутове перетворення Фішера.

2.2. Підбір методів, опис і процедури дослідження

У відповідності до мети дослідження, було обрано методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко. Вона буде використана саме для виявлення загального рівня емоційного вигорання співробітників банку.

Дана методика є опитувальником, що безпосередньо призначений для проведення діагностики синдрому професійного вигорання. Сама методика була створена в 1996 році. У власній методиці В. В. Бойко пропонує проводити класифікацію СЕВ за трьома стадіями, для яких характерними є певні симптоми. Власне саме це значною мірою відрізняє опитувальник Бойко саме від опитувальника К. Маслач [77, с. 398].

В загальному розвиток саме синдрому емоційного вигорання безпосередньо залежить від внутрішніх та зовнішніх факторів. Загальний рівень емоційного вигорання в даному опитувальнику можна оцінити по 84 пунктам, які згруповані у 12 шкал. Власною чергою, всі шкали згруповані у відповідності до трьох фаз, для кожної з котрих характерними є власні симптоми вигорання.

На судження в опитувальнику потрібно написати «ні» або «так». Відповідний час, який витрачається саме на проведення даної методики, просто

не фіксується. Саме даний опитувальник призначений саме для професіоналів в певній сфері взаємодії із людьми. У відповідності до ключа визначається наступне: сума всіх балів окремо для кожного із даних симптомів вигорання (таблиця 2.1.). Далі підраховується загальна сума показників симптомів для кожної із даних трьох фаз формування вигорання; визначається остаточний фінальний показник синдрому емоційного вигорання, іншими словами сума 12 симптомів.

Таблиця 2.1

Симптоми вигорання та фази стресу по В. В. Бойко

Фаза	Симптом
Тривожне напруження	<ul style="list-style-type: none"> – переживання обставин психотравмуючого спрямування; – незадоволенність самим собою; – «певна загнаність у клітку»;
Резистенція	<ul style="list-style-type: none"> – неадекватне вибіркоче, емоційне реагування; – емоційна та моральна дезорієнтація; – збільшення сфери економії саме емоцій; – редукція більш професійних обов'язків.
Виснаження	<ul style="list-style-type: none"> - дефіцит емоцій; - емоційна вічуженність; - вічуженність особистісна (деперсоналізація); - психовегетативні та психосоматичні порушення.

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Отже встановлюється, наскільки у певної обстежуваної людини є сформованим саме психологічний захист у вигляді саме емоційного вигорання. В тесті не наводяться дані саме про психометричні характеристики тесту.

Для визначення особливостей ідивідуальних співробітників, було застосовано такі методики:

1) Тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій) (Додаток Б). був використаний для визначення самоконтролю і самооцінки самопочуття, активності і настрою співробітників банку, оскільки від цього теж залежить швидкість вигорання людини. Шкала САН складається з індексів (3 2 1 0 1 2 3) і

розташована між тридцятьма парами слів протилежного значення, що відображують рухливість, швидкість і темп протікання функцій (активність), силу, здоров'я, стомлення (самопочуття), а також характеристики емоційного стану (настрій). Перевагами тесту є його стислість і можливість кількаразового використання впродовж певного часу. Слід співвіднести свій стан з ознаками за багатоступінчастою шкалою. Людина має вибрати і позначити цифру що найбільш точно відбиває її стан на даний момент.

2. Тест «Інтегральна задоволеність працею». Загальним інтеграційним показником, який відображає благополуччя чи неблагополуччя особистості у трудовому колективі, являється задоволеність працею, що містить певні оцінки інтересу до виконуваної роботи, задоволеності відповідними взаємовідносинами з керівництвом і співробітниками, рівень певних домагань у професійній діяльності, організацією праці, задоволеність умовами тощо.

Ця методика дає можливість проводити оцінювання не лише загальної задоволеності своєю працею, а й оцінювати всі її складові частини. Дана методика була обрана саме для того, щоб провести дослідження задоволеності працею саме у розрізі її складових.

До складових задоволеності працею належать: задоволеність досягненнями у роботі, інтерес до власної роботи, задоволеність взаємними відносинами з колегами, задоволеність взаємними відносинами із керівниками, рівень домагань у діяльності професійного спрямування, перевага роботі, яка виконується, відповідно до високої заробітної плати, задоволеність самими умовами роботи, загальна задоволеність працею, професійна відповідальність. Вагомим фактором на користь відповідного вибору даної методики став її досить не великий об'єм та тривалість проведення.

Для одержання загальної інформації про всіх респондентів у рамках проведеного дослідження була розроблена спеціальна анкета, яка враховувала специфіку умов праці в АТ КБ «Приватбанк». Анкета представлена в Додатку

А.

Описова статистика дає змогу проводити узагальнення отриманих первинних результатів, що отримані при в дослідженні. Дані процедури безпосередньо зводяться саме до групування усіх зібраних даних за їхнім значенням, виявлення середньої арифметичної, розподіл частот та до оцінювання даних відносно основної центральної тенденції. Для цілей даного дослідження, даний метод застосований для проведення первинного аналізу результатів всього дослідження відповідних показників саме емоційного вигорання, в цілому задоволеності працею по вибірці. Т-критерій Стьюдента відносять до одного із досить давно розроблених та широко застосовуваних статистичних методів

У здійсненому дослідженні цей метод застосований саме для перевірки припущення про значно більшу вираженість відповідного СЕВ у співробітників, які мають постійні перепрацювання, а також які не є у шлюбних відносинах, мають значний стаж роботи у банку більш ніж 3-х роки.

Таким чином, в психології зібрано значний арсенал методів проведення діагностування емоційного вигорання. Також існують і комп'ютерні програми для аналізу емоційних станів людини, у тому рахунку і емоційного вигорання, для прикладу: детектор емоцій за людським голосом – Voice-Stress Analysis; детектор емоцій на основі вейвлет-перетворення тощо, що досить швидко здатні встановити рівень емоційного вигорання людини.

Дослідження проводилося на базі відділення АТ КБ «Приватбанк». У дослідженні взяли участь 102 співробітники банку.

Для дослідження були застосовані такі методики: тест «САН», розроблена анкета, методика діагностики рівня емоційного вигорання Бойко В. В, тест «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.).

В межах дослідження було здійснено анкетування співробітників АТ КБ «Приватбанк» з ціллю визначення рівня СЕВ, в зв'язку із наявністю чи відсутністю в них перепрацювання, сім'ї, стажу роботи в банку, із задоволеністю життям і свідомістю життя співробітників, рівня задоволеності працею в загальному.

Близько 80% співробітників АТ КБ «Приватбанк» працює у безпосередньому контакті із клієнтами фізичними та юридичними особами.

Таким чином етап проведення емпіричного дослідження включав шість стадій.

На першій стадії було проведено анкетування співробітників за розробленою авторською анкетою (Додаток А). В процесі дослідження було здійснено анкетування співробітників АТ КБ «Приватбанк». Усі анкети були оброблені. Вже після обробки даних анкет із вибірки були виключені усі співробітники, анкети котрих були заповнені не повністю.

На другій стадії було проведено тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій) (Додаток Б). Ця методика призначена для самоконтролю і самооцінки самопочуття, активності і настрою.

На третій стадії була проведена діагностики рівня емоційного вигорання з використанням методики Бойко В. В. (Додаток В) та здійснена інтерпретація отриманих результатів.

На четвертій стадії було проведено тестування за методикою «Інтегральна задоволеність працею» та здійснено інтерпретацію одержаних даних (Додаток Г).

На п'ятій стадії дослідження була проведена обробка отриманих даних за допомогою математичних методів для виявлення взаємозв'язку результатів дослідження.

2.3. Опис дослідницької вибірки та аналіз результатів емпіричного

дослідження емоційного вигорання співробітників банку

В процесі дослідження проведено анкетування співробітників АТ КБ «Приватбанк». Усі анкетні дані були оброблені.

З ціллю проведення дослідження уся множина осіб, що прийняли участь в проведеному анкетуванні була розподілена на такі три групи:

- відповідно до критерію наявності переробок на роботі – співробітники мають та зовсім не мають постійних перерпрацювань.
- за сімейним станом – співробітники, які перебувають і не перебувають зовсім у шлюбі.
- за відповідним критерієм робочого стажу у банківській установі – співробітники, які мають робочий стаж більш ніж 3 років та співробітники, які мають відповідний стаж роботи в банківській установі менше ніж 3 роки.

Аналіз узагальнених результатів анкетування співробітників АТ КБ «Приватбанк» представимо в таблиці 2.2.

У підсумку склад вибірки склав 102 співробітника АТ КБ «Приватбанк». Переважаючий вік всіх респондентів складав від 18 до 35 років (77,5%), а середній вік – 31 рік. У самій вибірці було 50 співробітників (49%), що мають стаж роботи від 0 до 3-х років та 52 чоловіки (51%) – більше 3-х років.

Таблиця 2.2

Узагальнені результати проведеного анкетування співробітників АТ КБ

«Приватбанк»

Показники	Сімейний стан	Загальний стаж роботи	Перепрацювання	Вік

Одружені	кількість	52			
	%	51			
Неодружені	кількість	50			
	%	49			
Стаж роботи до 3-х років	кількість		50		
	%		49		
Стаж роботи більше 3 років	кількість		52		
	%		51		
Наявні перепрацювання	кількість			51	
	%			50	
Відсутні перепрацювання	кількість			51	
	%			50	
Вік до 35-ти років	кількість				77,5
	%				77
Вік більше 35 років	кількість				23
	%				22,5

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Із числа всіх опитаних 52 (51%) чоловіки вказали, що знаходяться у шлюбних відносинах і 50 (49%) людей вказали, що не перебувають в шлюбі. На запитання щодо наявності постійних перепрацювань відповіли позитивно 51 (50%) опитаних.

На наступному етапі нашого дослідження було використано Тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій). Узагальнені результати по даній методиці представимо в таблиці.

Таблиця 2.2

Результати визначення рівнів психоемоційного-стану

Рівні психоемоційного-стану	Самопочуття			Активність			Настрій		
	Н	С	В	Н	С	В	Н	С	В
Кількість досліджуваних	17 %	27%	57%	13 %	37%	50%	7%	13%	80 %

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Отже, проводячи аналіз таблиці 2.2 можна сказати, що в переважній більшості опитаних, а саме в 57 % опитаних, рівень самопочуття високий, що свідчить про сприятливий психоемоційний стан. В 27 % рівень самопочуття середній та в 17 % низький, що свідчить про несприятливий психоемоційний стан.

Високий рівень активності було визначено в 50 % досліджуваних, середній в 37 % та низький в 13 %. Високі показники настрою були виділені в 80 % досліджуваних, середні – в 13 % та низькі – в 7 %.

З ціллю виявлення схильності співробітників АТ КБ «Приватбанк» саме до синдрому емоційного вигорання із застосуванням методів описової статистики, було здійснено розрахунок загальних підсумкових показників рівня СЕВ з використанням методики Бойко В.В. Узагальненні дані отриманих результатів представимо в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Узагальненні дані результатів дослідження за методикою Бойко В.В.

Фази	Фаза напруження	Фаза резистенції	Фаза виснаження	Кінцевий показник СЕВ
Середній показник по всій вибірці	27,01	41,77	29,25	98,03

Враховуючи отримані результати за методикою В. Бойко, загальна кількість балів по кожній окремо взятій фазі свідчить саме про її

сформованість. Якщо показник є меншим ніж 36 балів це свідчить саме про те, що ця фаза ще не повністю сформована. Діапазон балів від 37-61 балів засвідчує що певна фаза у формувальній, а більш ніж 61 бал – вже сформована фаза.

У середньому по всій вибірці слід зробити висновок про існування СЕВ в стадії утворення фази «резистенції», іншими словами, прагнення співробітників знизити певний тиск обставин, які є ззовні всіма існуючими способами.

В загальному по всій вибірці найбільша кількість балів саме припадає на фазу резистенція (41,77 бали). Досить частими симптомами були виявленні симптом «редукції професійних обов'язків», а на другому місці по загальній кількості набраних балів перебуває симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування». Тобто співробітники, що відчують певний стрес на робочому місці, розпочинають економити на власних емоціях та проводять вибіркоче реагування на власних клієнтів, намагаються скоротити чи полегшити обов'язки, що передбачають відповідні емоційні витрати. В даному випадку увагою починають обділяти не лише власних клієнтів, а й своїх колег.

Всю вибірку респондентів умовно можна поділити на три групи за відповідним рівнем саме сформованості самих фаз (таблиця 2.2). Даний розподіл було проведено на основі кількості балів по кожній із відповідних фаз СЕВ в загальному по самій вибірці:

Перша група – СЕВ у повній мірі уже сформувався хоча б у одній із певних фаз (загальна підсумкова кількість всіх балів у одній із даних фаз є більшою чи рівною 61 балу);

Друга група – СЕВ перебуває в формувальній стадії хоча б в одній із фаз (загальна кількість балів у одній із даних фаз знаходиться в діапазоні від 37 до 60 балів);

Третя група – СЕВ ще зовсім не сформувався (загальна кількість балів не більша 36 балів).

Таблиця 2.2

Загальний розподіл кількості співробітників за відповідними групами із врахуванням загального рівня сформованості фаз СЕВ

Порядковий номер групи	Кількість респондентів	Частка, %	Середній вік респондентів, років
Перша група	23	22,50 %	32,6 роки
Друга група	43	42,20%	30,0 роки
Третя група	36	35,30%	31,3 роки

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Аналіз одержаних результатів довів, що в 22,5% від загального числа всіх респондентів мають щонайменше одну вже сформовану фазу синдрому СЕВ і ще 42,2% співробітників – щонайменше одну фазу у формувальній стадії. В даному випадку середній вік опитаних, які мають вже сформовану фазу СЕВ є на 1,6 років більшим, ніж середній вік в загальному по всій вибірці (31 рік) і відповідно середній вік саме тих, в кого ждана фаза СЕВ перебуває у стадії формування - на один рік є нижче.

В загальному середній вік тих співробітників, що не схильні до СЕВ є на 1,3 роки більшим, ніж середній вік по всій вибірці. Відсутність досить значущих відмінностей між середнім віком всіх опитаних у кожній із групі слід пояснити саме тим, що середній вік співробітників АТ КБ «Приватбанк» в загальному відповідає цьому діапазону віку. Саме тому наступне дослідження саме СЕВ в цій вибірці у зв'язку із віком є недоцільним проводити.

На наступному етапі проведено аналіз загального розподілу всіх респондентів, що перебувають в шлюбних відносинах по відповідних групах сформованості СЕВ (таблиця 2.3).

Проведений аналіз одержаних результатів довів, що в групі співробітників, мають щонайменше одну вже сформовану фазу СЕВ, найбільша частка тих осіб, які знаходяться в шлюбних відносинах (65,2 %). В групі співробітників, в котрих щонайменше одна з фаз СЕВ перебуває і стадії формування, частка одружених є значно нижчою та становить тільки 41,86%.

З поміж співробітників, які є не схильними до відповідних проявів СЕВ (жодна із фаз не є сформована) у шлюбі становлять трохи більше ніж половина. а саме 52,78%.

Таблиця 2.3

Загальний розподіл кількості співробітників, що знаходяться в шлюбних відносинах з врахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Порядковий номер групи	Кількість співробітників, осіб	Частка у загальній кількості всіх співробітників, %	З них кількість співробітників, що знаходяться в шлюбі, осіб.	Загальна частка співробітників, що знаходяться у шлюбі у складі всієї групи, %
1 група	23	22,50	15	65,22
2 група	43	42,20	18	41,86
3 група	36	35,30	19	52,78

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Таким чином, частково схожий розподіл можна пояснити саме одержаними вище результатами загального розподілу середнього віку опитаних співробітників банку. В групі опитаних із несформованою фазою найменший середній вік і найменша частка одружених.

В процесі дослідження також здійснено аналіз загального розподілу всіх респондентів, що мають відповідні перепрацювання за відповідними групами сформованості СЕВ (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Загальний розподіл кількості співробітників, які мають перепрацювання, за групами враховуючи рівень сформованості відповідних фаз СЕВ

Порядковий номер групи	Кількість співробітників, осіб	Частка у загальній кількості співробітників, %	Загальна кількість всіх співробітників, які мають відповідні перепрацювання, осіб	Загальна частка співробітників, які мають перепрацювання, %
Перша група	23	22,50	15	65
Друга група	43	42,20	23	53
Третя група	36	35,30	13	36

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Аналіз одержаних результатів довів, що найбільша частина співробітників, які мають відповідні перепрацювання (65%) саме припадає на групу співробітників, які мають щонайменше лише одну вже сформовану фазу саме СЕВ. В групі респондентів, в котрих щонайменше одна із фаз СЕВ перебуває в стадії формування, частка що мають перепрацювання теж є досить високою і становить – 53%. Дана найменша частка співробітників, які мають відповідні перепрацювання (36%) припадає саме на ту групу співробітників, в котрих ще немає зовсім сформованих СЕВ-фаз. Отже, взаємозв'язок СЕВ та наднормативних переробок наявний та потребує більш детального вивчення в межах даного дослідження.

Тепер проведено аналіз відповідного розподілу співробітників банку, зі стажем роботи менш ніж 3 роки по відповідних групах сформованості СЕВ (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Загальний розподіл кількості співробітників, зі стажем до 3-х років, за відповідними групами враховуючи рівень сформованості фаз СЕВ

Порядковий номер групи	Загальна кількість співробітників, осіб	Загальна частка у загальній кількості співробітників, %	Загальна кількість співробітників, зі стажем до 3-х років, осіб	Загальна частка співробітників, зі стажем до 3-х років, %
Перша група	23	22,50	8	35
Друга група	43	42,20	21	49
Третя група	36	35,30	21	58

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Аналіз одержаних результатів довів, що найменша частина співробітників, що мають робочий стаж в банківській установі менше 3х років (35%) саме припадає на групу співробітників, які мають щонайменше одну сформовану фазу СЕВ. В групі співробітників, в яких щонайменше одна із фаз СЕВ перебуває у стадії формування, загальна частка співробітників зі стажем роботи менш 3х років є трохи меншою від половини а складає 49%. Сама найбільша частка співробітників, зі стажем роботи менше 3-х років (58%) безпосередньо припадає на групу співробітників, в яких зовсім немає вже сформованих фаз СЕВ.

Отже, взаємозв'язок відповідного СЕВ та стажу на робочому місці існує та потребує більш детальнішого вивчення в межах дослідження.

За відповідними результатами дослідження СЕВ методами описової статистики слід зробити висновок про відповідні схильності співробітників АТ КБ «Приватбанк» до синдрому емоційного вигорання. Досить сильно вираженою являється фаза резистенції, для вибірки в загальному характерна певна економія емоцій за рахунок колег і клієнтів, а також рідних і близьких.

В 64,7% із числа опитаних співробітників АТ КБ «Приватбанк» виражений СЕВ, в тому рахунку у 22,5% як мінімум одна із фаз СЕВ є вже сформованою, а у 42,2% як мінімум одна фаза перебуває у стадії формування. Із

загального числа всіх респондентів, які схильні до СЕВ, в 37,3% було виявлено комплексний розвиток даного синдрому (тобто досить вираженими у тому або іншому ступені та зовсім у різних співвідношеннях являються дві та більше фаз СЕВ). В групі співробітників, які мають вже сформований СЕВ відзначається досить висока частка респондентів, що відзначають існування постійних наднормативних перепрацювань, найвища частка осіб, що перебували у шлюбі та сама найнижча частка осіб з стажем роботи не менше ніж 3 роки.

З ціллю перевірки припущення про відповідні відмінності взаємозв'язку СЕВ із задоволеністю працею в співробітників, які мають певні певні постійні перепрацювання, та співробітників, що не мають ніяких перепрацювань було проведено дослідження задоволеності роботою в цілому по всій вибірці. Дослідження задоволеності працею в загальному по вибірці дасть змогу встановити середній рівень та загальну структуру задоволеності працею з поміж співробітників незалежно від різних додаткових критеріїв.

В загальному по всій вибірці у результаті проведеного анкетування зафіксований рівень задоволеності працею в 41,8%, що безпосередньо відповідає встановленим низьким показниками.

В даному випадку низьку задоволеність працею (менше 44%) показують 32 людини (31,4%), високий рівень задоволеності роботою показують 18 осіб (17,7%), всі інші 52 співробітника (50,9%) показують середню (45-55%) задоволеність роботою.

Узагальнені результати за опитувальником «Інтегральна задоволеність роботою» за шкалами представлені в таблиці 2.6.

В розрізі за шкалами самий найбільший рівень задоволеності в співробітників досягається за шкалою «Задоволеність взаємовідносинами з співробітниками», що безпосередньо пов'язано із досить незначними розмірами кожного структурного підрозділу.

Таблиця 2.6

Середні значення задоволеністю роботою в загальному по вибірці

Назва показника	Середнє значення по вибірці в загальному	Максимально можливе значення за шкалою	Співвідношення середнього показника до максимально можливого, %
Цікавість до праці	3,8	6	64
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,3	6	89
Задоволеність досягненнями на роботі	3,2	4	81
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,4	6	74
Рівень домагань в професійній діяльності	1,8	4	44
Задоволеність умовами праці	3,1	4	79
Перевага виконуваних робіт високому заробітку	1,8	4	45
Професійна відповідальність	1,0	2	52
Загальна задоволеність працею	17,4	28	62
Загальний рівень задоволеності працею, %	41,8%		

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Досить високі значення також відзначені за шкалою «Задоволеність умовами праці» та «Задоволеність досягненнями в роботі». Причинами досить високих значень за відповідною шкалою «Задоволеність умовами праці» є те, що в банківській установі за останні декілька років велика увага приділялася саме технічному оснащенню та переобладнанню додаткових кабінетів. Однією із головних причин досить високих показників за шкалою «Задоволеність досягненнями в роботі» може бути досить значний рівень мотивації на досягнення зі сторони керівництва усіх рівнів самого банку.

Досить низькі значення були відзначені за такими шкалами «Перевага виконуваної роботи високому заробітку» (45%) та «Рівень домагань в

професійної діяльності» (44%). Дані досить низькі значення за зазначеними шкалами свідчать саме про те, що співробітники відчують себе певним чином недооціненими як в грошовому аспекті, так і зовсім не відчують свою власну цінність як професіонала для компанії та як просто людини. Головною причиною цього може слугувати певне індивідуальне планування для кожного окремо взятого співробітника, досить високий рівень використання стандартів в роботі, відносна прозорість всієї системи оплати праці по банківській установі в загальному. В такому випадку співробітники просто можуть себе відчувати «гвинтиками у досить великому механізмі», де цінність кожної окремої особистості досить знижена.

У відповідності до результатів дослідження задоволеності працею методами описової статистики слід зробити висновок про середній рівень задоволеності працею в загальному по всій вибірці. В загальному по вибірці співробітники показують досить високий загальний рівень задоволеності умовами праці та відповідними досягненнями у власній роботі. В той самий час співробітники значною мірою відчують себе певним чином недооціненими, як в грошовому значенні, так і у професійному.

Для проведення оцінки значущості головних відмінностей загального рівня емоційного вигорання в групі співробітників, які в шлюбі та в групі співробітників, що зовсім не є в шлюбі, використаємо t-критерій Стьюдента для відповідних незалежних вибірок.

Усіх респондентів поділимо на дві групи, а в якості відповідної метричної змінної застосуємо показник «в шлюбі або не в шлюбі». Отримані підсумкові значення здійсненого аналізу представимо в таблиці 2.7 (співробітники були протестовані з використанням методики В. Бойко. * $P < 0.05$. для $f = 100$, критичне значення $t = 1.984$).

Середнє значення показників СЕВ у групі співробітників, що перебувають та не перебувають у шлюбних відносинах

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Ст'юдента	Рівень значимості
	Співробітники у шлюбі	Співробітники не в шлюбі	T	P
Фаза «Напруження»	29,923	23,980	-1,56	0,12
Фаза «Резистенція»	44,289	39,160	-1,20	0,23
Фаза «Виснаження»	30,135	28,320	-0,50	0,61
Кінцеве підсумкове значення за показником СЕВ	104,346	91,460	-1,26	0,21

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Проведений розрахунок не виявив статистично значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, що перебувають та не перебувають в шлюбі. Остаточні значення вираженості СЕВ у групі співробітників, що були в шлюбі незначно (на рівні тенденції) є вищим, ніж у групі співробітників, що не перебувають в шлюбних відносинах. Також необхідно відзначити аналогічну тенденція за усіма трьома фазами СЕВ.

Отже, не було виявлено ніяких значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, що в шлюбі і тих що не в шлюбі. Відсутність відповідних значущих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, що не перебувають та перебувають в шлюбних відносинах можна пояснити саме тим фактом, що феномен, який досліджується формується у процесі діяльності професійного спрямування. Таким чином, формування відповідного СЕВ в переважній мірі є пов'язане із діяльністю професійною, а ніж з існуванням чи відсутністю сім'ї.

Головною причиною значного високого рівня емоційного вигорання в респондентів, що знаходилися в шлюбі, можна припустити через більш високе навантаження на співробітника, що є в шлюбі. Окрім завдань професійних, даний співробітник має також займатися вирішенням завдань сімейних, які безпосередньо пов'язані із побутом, вихованням дітей, внутрішньо родинною взаємодією тощо.

З ціллю перевірки певного припущення про те, що СЕВ є більш поширений у співробітників, які мають постійні переробки, а також для проведення оцінки значущості загальних відмінностей рівня емоційного вигорання у відповідній групі із переробками та в групі співробітників без переробок, так само використаємо t - критерій Стьюдента саме для вибірок незалежних. Для здійснення розрахунку уся вибірка була поділена на 2 групи, в якості відповідної метричної змінної був застосований показник – «наявність перепрацювань». Кінцеві значення здійсненого розрахунку представимо в таблиці 2.8 (співробітники були протестовані з використанням методики В. Бойко. * $P < 0.05$. для $f = 100$, критичне значення $t = 1,984$).

Таблиця 2.8

Середнє значення показників емоційного вигорання у групі співробітників, які мають та не мають зовсім перепрацювань

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Співробітники з перепрацюваннями	Співробітники без перепрацювань	T	P
Фаза «Напруження»	31,098	22,922	2,174	0,032
Фаза «Резистенція»	44,882	38,667	1,459	0,148
Фаза «Виснаження»	32,941	25,549	2,136	0,035
Остаточне значення за показником СЕВ	108,922	87,137	2,158	0,033

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Проведений розрахунок виявив статистично важливі відмінності між рівнем емоційного вигорання співробітників, які мають та які не мають перепрацювань (значення відповідного t-критерію 2,158 при значенні критичному 1,984). Крім цього було виявлено значущі статистично відмінності між виразністю СЕВ у фазі «напруження» (t-критерій 2,174 при значенні критичному 1,984) та фазі «виснаження» (t-критерій 2,136 при значенні критичному 1,984). Не було виявлено статистично важливих відмінностей між виразністю СЕВ у відповідній фазі «резистенція» у співробітників, які мають та не мають зовсім перепрацювань. В даному випадку високий рівень СЕВ по цій фазі буде досить характерним для усієї вибірки в загальному.

Отже, в загальному інтенсивність вираженості СЕВ відрізняється значимо у співробітників, які мають та які не мають зовсім переробок. У співробітників в яких було визначено існування перепрацювань, показники СЕВ є вищими, а ніж у співробітників, що відзначають, що їхній робочий день входить у відповідність до норми.

Отже, на основі проведеного аналізу можна припустити, що існування перепрацювань безпосередньо пов'язано із рівнем вираженості СЕВ. Ці співробітники більшою мірою є схильні саме до емоційного вигорання, ніж співробітники, в яких робочий день є відповідним до нормативного. Одержаний результат впливає закономірно з встановлених даних в раніше здійснених наукових дослідженнях СЕВ. Враховуючи те, що певні автори розуміють під СЕВ емоційне та фізичне виснаження, то можна припустити, що співробітники банку, що постійно проводить на робочому місці більше часу, а ніж це було передбачено їх трудовим договором, на виконання власних обов'язків витрачають більше своїх ресурсів особистих (сил, часу, знань, емоцій). Більш інтенсивніша трудова діяльність із більшою ймовірністю викликає емоційне та фізичне виснаження і, як наслідок – утворення СЕВ.

З метою перевірки припущення стосовно того, що СЕВ є більш

вираженим у співробітників, що мають власний стаж роботи в банківській установі більш ніж три роки, а також для проведення оцінки значущості відмінностей загального рівня емоційного вигорання у групі людей із загальним стажем більш ніж три років та в групі із стажем в співробітників менше ніж три років, було також застосовано t-критерій Стьюдента.

В опитувальник В. Бойко були включені питання, які стосуються того, чи вважають співробітники, що банк є зацікавленим у власних співробітниках, що мають досвід і стаж. З 102 опитаних лише 25 осіб (24,5%) мають думку, що в банківській установі заохочується наявність досвіду і стажу. Мають, що в банківській установі все робиться для утримання більш досвідчених співробітників близько 30 осіб із 102 опитаних (29,4%). Отже, більш ніж 2/3 з числа опитаних мають думку, що банк не зовсім не зацікавлений в більш досвідчених співробітниках, які мають великий стаж роботи в банківській установі. В даному випадку 50% всіх опитаних мають стаж роботи в банківській установі більше 5 років.

Для проведення розрахунку показників вибірка була поділена на 2 групи. До першої групи віднесено 50 співробітників із стажем роботи до 3-х років, а в другу групу віднесено 52 співробітника зі стажем роботи більш ніж 3-х роки.

Для здійснення розрахунку всю наявну вибірку було розділено на такі дві групи, у якості метричної змінної був застосований показник «загальний стаж роботи у банківській установі більш ніж 3 роки».

В таблиці 2.9 (були протестовані за допомогою методики В. Бойко * $P < 0.05$ для $f = 100$, критичне значення $t = 1,984$) представимо порівняння показників вираженості СЕВ в співробітників із загальним стажем праці до 3-х років і у співробітників із загальним стажем роботи у банківській установі більше 3х років.

Середнє значення показників емоційного вигорання у групі співробітників, зі
стажем більше 3-х років та менше 3-х років

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

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Проведений розрахунок просто не виявив статистично важливих відмінностей між загальним рівнем емоційного вигорання співробітників, що мають стаж роботи в банківській установі менш ніж 3 роки та такими, які мають стаж роботи більш ніж 3 роки.

Остаточні значення вираженості СЕВ у групі співробітників, загальний стаж роботи в банківській установі в яких становить більш ніж 3 роки, незначно (на рівні тенденції) вище, а ніж у групі співробітників, чий стаж є меншим ніж 3 роки.

Можна дійти висновку, що припущення стосовно того, що рівень емоційного вигорання у співробітників з стажем роботи в банківській установі є більш ніж 3 роки вище, ніж у співробітників зі стажем роботи менш ніж 3 роки, не підтвердилося.

В той самий час, співробітники із загальним стажем роботи в банківській установі до 3-х років показують значно менші показники загальної інтенсивності саме СЕВ як в загальному, так і по всіх шкалах, а ніж співробітники з загальним стажем роботи більш ніж 3 роки. Однією із причин

одержаних результатів слід обґрунтовано вважати саме той факт, що, на переконання співробітників, банк зовсім не є зацікавленим в співробітниках з досвідом роботи та стажем.

Отже, на основі проведеного розрахунку не було виявлено ніяких статистично важливих відмінностей між загальним рівнем СЕВ співробітників, що мають стаж роботи в банківській установі менш ніж 3 роки та мають відповідний стаж роботи в банківській установі більш ніж 3 роки. Співробітники зі стажем роботи більш ніж 3 роки незначно є більш схильними до емоційного вигорання, ніж співробітники із стажем роботи в банку менше 3-х років. З ціллю перевірки припущення стосовно того, що задоволеність роботою у співробітників, що перебували в шлюбі є вище, ніж у співробітників, що не перебувають в шлюбі, а також для з метою оцінки значущості відмінностей рівня задоволеності роботою в залежності від сімейного стану, був застосований t- критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Середні значення задоволеності працею у залежності від сімейного стану представимо у таблиці 2.10 (співробітники були протестовані з використанням тесту «Інтегральна задоволеність працею», $p < 0.05$ для $f = 100$, критичне значення $t = 1,984$).

Таблиця 2.10

Середнє значення всіх показників задоволеності працею у групі співробітників, перебуваючих в шлюбі та тих, що не перебувають в ньому

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Група перша (у шлюбі)	Група друга (не у шлюбі)	t	P
Середній показник задоволеності працею	0,478	0,489	0,945	0,347

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

У результаті проведеного розрахунку не було виявлено статистично

значущих відмінностей між рівнем задоволеності працею у співробітників, що перебувають та тих що не перебувають в шлюбних відносинах. Остаточні значення задоволеності роботою у співробітників, що не перебувають в шлюбних відносинах, незначно вище, ніж у співробітників, які є у шлюбі.

Можна дійти висновку, що припущення стосовно того, що задоволеність роботою у співробітників в, що були у шлюбі є вищою, ніж у співробітників, що не перебувають в шлюбі, не підтвердилося. Проведений аналіз довів, що задоволеність працею з поміж співробітників, що не є у шлюбі незначно вище, ніж у співробітників, які у шлюбі.

Отже, не було встановлено значущих відмінностей між загальним рівнем задоволеності роботою у співробітників, що перебувають та не перебувають у шлюбних відносинах. У співробітників, що знаходяться в шлюбі, середні показники задоволеності власною працею є значно вищими, ніж у співробітників, що не перебувають в шлюбі. Цей факт безпосередньо може бути пов'язаний саме з тим, що співробітники, що знаходяться в шлюбі, крім питань професійних, вирішують питання, які пов'язані саме з сім'єю (виховні, побутові, питання взаємодії тощо).

Можна зробити припущення, що у співробітників, що перебувають в шлюбі є значно менше можливостей для роботи понаднормово та значно менше можливостей для більш глибокої зосередженості саме на діяльності професійного спрямування. Як наслідок – рівень задоволеності роботою в цієї групи співробітників незначно, проте нижче ніж в їх колег, котрі зовсім не мають власної сім'ї.

З ціллю перевірки припущення стосовно того що задоволеність працею у співробітників, які мають регулярні перепрацювання, нижче, ніж у співробітників, що не мають перепрацювань, а також для проведення оцінки значущості загальних відмінностей рівня задоволеності власною роботою в групі з перепрацюваннями та в групі без перепрацювань, був використаний t-

критерій Стьюдента для незалежних вибірок.

Середні значення задоволеності роботою у групі з відсутністю і наявністю перепрацювань представимо в таблиці 2.11 (співробітники були протестовані з використанням тесту «Інтегральна задоволеність працею», $p < 0.05$ для $f = 100$, критичне значення $t = 1,984$).

Проведений розрахунок не виявив зовсім статистично важливих відмінностей між рівнем задоволеності працею у співробітників, які мають та які не мають перепрацювань. Кінцеві значення задоволеності роботою у співробітників, що мають перепрацювання, незначно вищі, ніж у співробітників, що не мають перепрацювань.

Таким чином, припущення стосовно того, що задоволеність роботою у співробітників в, які мають регулярні переробки, нижче, ніж у співробітників, що не мають переробок, не підтвердилася. Аналіз довів, що задоволеність роботою серед співробітників, які мають перепрацювання незначно вище, ніж у п співробітників, що не мають ніяких перепрацювань.

Таблиця 2.11

Середні значення показників задоволеності роботою в групі працівників, що мають та не мають перепрацювань

Назва показника	Середні значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значимості
	Група перша (є перепрацювання)	Група друга (перепрацювання відсутні)		
Середній показник задоволеності працею	49,29%	47,33%	1,649	0,102
Середній вік (років)	33,412	28,667		

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

При проведенні аналізу було також виявлено, що середній вік співробітників, що мають регулярні переробки на 4,75 років є вищими від середнього віку співробітників, що не мають переробок. Цей факт можна

пояснити саме тим, що затримуються співробітники на роботі в силу їх віку мають трохи більшу цілеспрямованість та відповідальність та є більш зацікавлені у розбудові кар'єри, чи у збереженні власного робочого місця із стабільним доходом.

Отже, не було виявлено статистично значущих відмінностей між рівнем задоволеності працею у співробітників, які мають та не мають перепрацювань. У співробітників, які мають перепрацювання середні показники задоволеності працею є вищі, ніж у співробітників, які їх не мають. Цей факт може бути безпосередньо пов'язаний із тим, що співробітники, постійно затримуються на роботі в банку, витрачають значно більшу кількість часу і внутрішніх ресурсів на відповідне виконання власних професійних обов'язків. Як результат – відчують значно більше задоволення від власної роботи. Також можна припустити, що постійно наднормативно працюючі співробітники мають значно вищий рівень мотивації до роботи, що, в свою чергу, може бути пов'язаний із певним бажанням побудувати кар'єру, одержати додатковий дохід.

Висновки до розділу 2

1. Були дослідженні проблеми емоційного вигорання та методики його діагностування в зарубіжній і вітчизняній літературі.

2. Було використано методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко. Вона буде використана саме для виявлення загального рівня емоційного вигорання співробітників банку. Для визначення особливостей індивідуальності співробітників, було застосовано такі методики: тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій), тест «Інтегральна задоволеність працею».

3. В цілому, після проведення порівняльного аналізу можна зробити висновок про наявність відмінностей між загальним рівнем СЕВ у співробітників, які мають і не мають регулярних наднормативних переробок. Не

виявлено статистично значущих відмінностей рівня СЕВ в зв'язку з сімейним станом і стажем роботи. Також не виявлено статистично значущих відмінностей рівня задоволеності працею в зв'язку з наявністю перепрацювань і сімейним станом. Викликають інтерес такі факти, як незначно вищий (на рівні тенденції) рівень СЕВ у співробітників, які перебували у шлюбі, а також незначно вищий (на рівні тенденції) рівень задоволеності працею у співробітників, що мають регулярні перепрацювання.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА КОРЕКЦІЙНИХ ЗАХОДІВ ПРОТИДІЇ ЕМОЦІЙНОМУ ВИГОРАННЮ СПІВРОБІТНИКІВ БАНКУ

3.1. Психокорекційна програма

Сучасна дійсність примушує людину прагнути до максимальної реалізації власного професійного потенціалу, а організації і підприємства орієнтуються на знаходження співробітників спроможних розвиватися у власній професії. Емоційне вигорання та втома досить часто стають вагомою перешкодою для певного відповідного підкорення нової вершини особистісної та професійної ефективності.

В наявних умовах економічної нестабільності, проведенні реформ соціального спрямування, модернізації в різноманітних областях життєдіяльності соціуму проблема емоційного вигорання та його відповідної профілактики постає досить гостро. Просто неможливо одержати високих показників ефективності та діяльності банків, тому що знижується потенціал психологічного і фізичного здоров'я співробітників банків. Одним із найбільш дієвих способів розв'язання проблеми вигорання професіонала саме в робочих умовах є своєчасне прийняття заходів профілактики для попередження загального розвитку цього синдрому.

Враховуючи частоту прояву СЕВ, знизити його розповсюдженість та рівень серед співробітників АТ КБ «Приватбанк» та збільшити якість надаваних послуг можна з допомогою формування та запровадження програми, комплексних заходів стосовно профілактики та корекції даного негативного стану.

Програма такого плану формується як на рівні локальному, так і у вигляді практичної соціально-психологічної діяльності стосовно співробітників установи, так і в загальному, на більш глобальнішому рівні саме

структурних організаційних змін.

Психологічна робота із співробітниками банку може здійснюватися за такими напрямками діяльності:

- діагностичне вивчення загального рівня СЕВ, дослідження різноманітних чинників вигорання;

- діяльність з просвітництва у вигляді семінарських, лекційних та практичних занять для ознайомлення з самим феноменом і основними аспектами, які безпосередньо провокують його розвиток та формування, способами та факторами мінімізації негативного впливу на саму діяльність та особистість відповідного співробітника;

- корекційна робота мотиваційно-потребової сфери та властивостей особистості співробітника, який перебуває безпосередньо в полі вигорання, за допомогою навчання основним способам подолання стресу, методам роботи із самим собою (саморегуляція і релаксація) індивідуально та в групі;

діяльність, направлена на навчання фахівців технікам комунікації, стратегіям виходу та дієвої поведінки у ситуації конфліктного спрямування в процесі групової роботи.

Запропонована нами програма «Підвищення навичок саморегуляції для співробітників банків» спирається на теоретичний матеріал та практичний досвід робіт В.В. Бойко, Н.В. Водоп'янової, М. Грабі, Р. Дем'янчук, Л.А. Китаєвої-Смик, О.М. Кошелєва, Л.В. Кулікова, Є.М. Семенової та К. Фопеля.

Запропонована програма зорієнтована на деяке підвищення компетенцій фахівців банків в області психології у вигляді освоєння дієвих прийомів та способів самодопомоги та відновлення їхнього енергетичного потенціалу. У результаті, опанування цих методів дасть змогу покращити самопочуття співробітників банків, підвищити їх ефективність, якість послуг і взаємин із клієнтами.

Головна ціль програми: мінімізації емоційного вигорання співробітників

банку.

Завдання програми є:

- навчити співробітників банків самодіагностиці емоційного вигоряння;
- провести роботу зі зниження емоційного дискомфорту, пов'язаного з несприятливими умовами роботи;
- підвищення навичок щодо подолання стресу та його наслідків, навчання конструктивного вираження негативних емоцій;
- формування та підвищення навичок саморегуляції психічних станів.

Учасники програми: співробітники Київських відділень АТ КБ «Приватбанк».

Програма складається з 3 занять тривалістю 2-3 години кожне. Перше заняття було лекційне, а друге і третє у вигляді тренінгових занять

Основні форми організації роботи: парна і індивідуальна робота, а також робота в досить невеликих групах по 3-4 особи.

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

Перша лекційна частина програми була направлена на ознайомлення співробітників банку із проблеми емоційного вигоряння та навичкам навичками само діагностування даного стану. Тривалість лекційної частини програми становить 2 години. Навчання психологом співробітників банку своєчасної діагностики психологічного стану дозволить вчасно виявити перші ознаки емоційного вигоряння та вжити заходів, спрямованих на подолання синдрому.

Вступна лекція передбачала знайомство присутніх з явищем емоційного вигоряння, навчання навичок самодіагностики та включала такі питання:

1. Поняття та ознаки емоційного вигоряння;
2. Вплив емоційного вигоряння на співробітників банків та клієнтів;
3. Самодіагностика емоційного вигоряння.
4. Самодіагностика емоційного вигоряння передбачає відповіді

співробітників на питання, запропоновані психологом.

Запропоновані нами питання складені на основі опитувальника «Експрес-оцінка вигоряння» В. Каппоні, Т. Новак [20] та передбачають відповідь «так» чи «ні». 2-6 відповідей «так» на запитання, запропоновані нижче, говорять про втому та необхідність відпочинку, 7-9 відповідей «так» – про ймовірність розвитку синдрому емоційного вигоряння, 10 відповідей «так» – про критичну психологічну ситуацію. Практичний психолог повинен пояснити присутнім, що більшість з нижчеперелічених ознак передбачає звернення по допомогу до фахівця для уточнення психологічного діагнозу:

1) Якщо в свій вихідний я згадую про те, що завтра мені потрібно йти на роботу, у мене псується настрій;

2) Мені подобається ідея про вихід на пенсію достроково, наприклад, за вислугою років, і якби я мала можливість вийти на пенсію зараз, то я б, не замислюючись, зробив(а) це;

3) Мене дратують мої колеги та їхні щоденні розмови;

4) Те, як мене дратують колеги, не йде в порівняння з тим, як мене виводять із рівноваги мої клієнти;

5) Останнім часом я відмовляюся від участі у конференціях, курсах підвищення кваліфікації;

6) Колегам та клієнтам я подумки вигадую образливі прізвиська;

7) У своїх щоденних робочих обов'язках я не бачу нічого нового та цікавого для себе;

8) Мені не цікаво розвиватися у своїй професійній діяльності;

9) Думаючи про роботу, я відчуваю вкрай негативні почуття;

У роботі практичного психолога з емоційним вигорянням співробітника банку основну частину програми складає практична робота, спрямована на освоєння та розвиток навичок саморегуляції.

Тому наступним було проведено тренінгове заняття на тему

«Попередження емоційного вигорання співробітників банків».

Мета даного заняття полягала в доведенні до відома всіх учасників інформацію щодо СЕВ, ознайомити із способами подолання певних критичних ситуацій. Також метою було сприяння формуванню практичних навичок володіння самим собою в різноманітних ситуаціях та збагачення саме психологічної компетентності співробітників.

Завданнями даного тренінгового заняття були такі:

- ознайомлення всіх присутніх із поняттям професійного вигорання, його головними симптомами, етапами формування, головними причинами появи та відповідними профілактичними засобами;

- вивчення своїх власних особливостей сприйняття життєвих ситуацій;

- формування більш позитивного образу свого «Я»;

- оволодіння відповідними навичками здійснення саморегуляції емоційного стану;

- формування певного адекватного відношення до життєвих і професійних труднощів.

В процесі проведення заняття всім учасникам було запропоновано провести вправа «Знайомство».

Мета даної вправи полягала у підготовці всіх учасників саме до роботи, створити хороший настрій, досить комфортну атмосферу, сприяти згуртованості всієї групи.

У процесі проведення даної гри всім учасникам пропонувалося по черзі назвати власне ім'я та продовжити наступне речення «Моя найкраща подруга (друг) сказала б, що я...». Необхідно назвати певну позитивну характеристику про себе.

Далі було проведена вправа «Прийняття правил роботи групи».

Метою даної вправи було прийняття основних правил роботи всієї групи.

Учасники пропонувалося прийняти правила роботи групи, які

записувались на дошці в наступній послідовності:

1. Вчасно приходити.
2. Бути досить позитивним.
3. Нікого не критикувати.
4. Коротко говорити.
5. Конфіденційність.
6. Добровільність.
7. Активність.
8. Щирість.
9. Висловлюватися від свого власного імені.

Далі була проведена вправа «Очікування». Мета цієї вправи полягала у визначенні очікувань і сподівань учасників стосовно тренінгового заняття. Всім учасникам було запропоновано подумати та, передаючи по колу м'яч, висловити власні очікування від проведення заняття.

Далі була проведена вправа, яка мала назву «Мій портрет у променях сонця». Мета цієї вправи полягала в сприянні більш позитивнішому сприйняттю свого власного «Я». В ході виконання даної вправи психолог просив кожного присутнього намалювати сонце, а в центрі сонячного кола написати власне ім'я, а вздовж самих сонячних променів записати власні самі найбільш позитивні риси.

Далі була проведена вправа «Не подобається – подобається». Мета даної вправи полягала в навчанні співробітників банку здійснювати пошук позитивних моментів у власній роботі. Всім учасникам було запропоновано назвати щось одне, що саме найбільше подобається в роботі та щось одне, що зовсім не подобається.

Далі проводилась вправа «Асоціація». Метою цієї вправи було діагностування рівня поінформованості групи про наявну проблему, створення сприятливого робочого настрою.

В ході вправи потрібно було кинути м'яч учаснику на власний вибір. Саме той, хто швидко зловив, одразу без роздумів мав сказати будь-яку асоціацію, яка в нього виникла на слово «стрес», а потім кидав м'яч далі.

Далі була проведена вправа «Рольова гімнастика». Мета даної вправи полягала в усвідомленні важливості прийняття свого власного «Я».

Відповідно до інструкції кожен із учасників одержував аркуш із завданням промовити слово «Я»: тихо, голосно, ствердно, із захопленням, здивовано, сумом, з іронією, ніжно, зі злістю, розчарованого, тоном відповідального співробітника.

На наступному етапі заняття було проведено вправу «Чарівний ярмарок». Мета даної вправи полягала в сприянні позитивному самосприйняттю та відповідній більш адекватній саме самооцінці.

В ході виконання вправи, учасникам було запропоновано уявити ярмарок, на котрому обмінюються і продають незвичайний товар – риси характеру людини. На одному із аркуші кожен учасник пише слово «придбаю», а трохи нижче риси, котрі він прагне придбати.

Далі проводиться гімнастика тіла за Джекобсоном. Метою цієї вправи є навчити людей різноманітних психотехнічних прийомів, що дадуть можливість розслабитися, відновити сили, зняти втому.

Під час гімнастики було використано техніку «Глибоке дихання». Учасникам необхідно було зробити глибокий вдих носом, порахувати до восьми, після чого поступово повільно ротом видихнути, далі учасники повторювали те саме, але рахували до 16 та більше. Учасникам необхідно було прислухатися до звуку, який вони видихають, і відчутти, як саме зменшується напруження, все це потрібно повторити 7-8 разів.

Далі під час гімнастики була використана техніка «Кулачки».

Відповідно до інструкції необхідно було стати прямо, опустити руки вздовж власного тулуба, та досить сильно, до болю, потрібно було стиснути

кулаки, а далі потрібно було повільно їх розслабити. Дану техніку потрібно було повторювати два рази.

Після завершення гімнастики була проведена вправа «Місце спокою».

Метою вправи було розслабитися.

Співробітникам банку пропонувалося сісти зручно, закрити очі. Спокійно видихнути та вдихнути. Далі потрібно було уявити собі, що ніби плывеш по морю на човні, досить далеко від власного дому. Всі турботи та проблеми залишилися вдома, ви відчуваєтеся досить вільно, на вас зовсім не тисне відповідний тягар відповідальності. Саме ваш човен досить вільно пливе по морських хвилях. Ви маєте насолодитися почуттям певного спокою. Ви на хвилі, то підіймаєтеся, то опускаєтеся. Ви відчуваєте досить приємне тепло променів сонця. Ви розслаблені і спокійні. Ви відчуваєте власне дихання: видих, вдих... М'який, теплий спокій розливається по вашому всьому тілу. Ви дедалі більш вільніші та спокійніші. Погляд Ваш спиняється на невеликому острові. Вас туди манить, ви шукаєте там захисту, спокою, задоволення. Ваш корабель наближається саме до острова. Вже є можливість розрізнити пальми, рослинність, пісок. І в цей момент ви сходите на берег, відчуваєте тепло самого піску – приємного, м'якого, ви лягаєте та відчуваєте тепло, настає стан розслабленості. У вас на губах морська сіль. Ви стежите за хмаринки та відчуваєте сонячне тепло. Тут саме ваша гавань. Насолоджуйтеся відповідним почуттям впевненості, спокою, тепла. В цей рай ви зможете повернутися у будь-який момент. Дане місце надасть вам упевненість, безпечність, силу. Попрощайтесь із даним місцем, настав час безпосередньо повертатися в саму реальність. Досить повільно відкривайте очі.

Далі було проведено вправу «Уявна розмова з власною професією».

Мета цієї вправи полягала у розвитку внутрішньої мотивації самої особистості.

В ході проведення вправи учасникам пропонувалося об'єднатися у

відповідні пари та уявіть собі, що їх професія є живою істотою. З нею потрібно і можна спілкуватися, хвалити, дякувати, просити, поважати. Наголошується, що потрібно полюбити власну професію – і вона вас полюбить.

В процесі виконання цієї вправи пропонується виконати наступні завдання:

1. Подякуйте власній професії за успіхи.
2. Попросіть у своєї професії більш позитивних зрушень в роботі, нових досягнень, успіхів.
3. Перед собою поставте конкретну ціль та попросіть енергії, натхнення, допомоги в досягненні певних успіхів.

Наприкінці тренінгового заняття проводиться його аналіз, а учасники діляться по колу власними враженнями.

Темою наступного тренінгового заняття корекційної програми була «Емоційна компетентність як ресурс життя»

Метою розвитку емоційної компетентності було досягнення певної осмисленої гнучкості в керуванні своїми власними емоційними реакціями та реакціям інших, що дає змогу більш усвідомлено рухатися у світі емоційного вибору.

Головними завдання даного тренінгу були наступні:

сприяти відповідному формуванню практичних навичок володіння самим собою в різноманітних ситуаціях;

- зняти саме психологічну втому;
- активізувати компонент мотивації саме в щоденній роботі та потребу у вдосконаленні професійному;
- сприяти більш глибокому самопізнанню, духовному добробуту та особистісному зростанню.

В ході тренінгу проводиться вправа «Знайомство».

Мета цієї вправи полягає у створенні в самій групі певної досить

невимушеної атмосфери доброзичливості, спілкування; сформувати певні позиції взаємодії, налаштувати на саму тему тренінгу.

По черзі учасникам було запропоновано намалювати на фліпчарті кольоровими олівцями власний настрій, а також написати під самим малюнком своє власне ім'я. Це може бути дещо конкретне («штормове попередження», «дощова погода», «квітка», «сонце» тощо) чи просто абстрактне: тільки лінії, форми, різноманітні кольори. Вже після виконання самої вправи кожен із учасників називає власне ім'я та за власним бажанням розповідає, що саме його означає його малюнок.

Далі проходить обговорення таких питань: Які саме думки у вас з'являються, коли ви дивитеся на спільний рисунок? Який настрій переважає в групі? Як саме впливає настрій лише однієї людини на других? Як впливає відповідний настрій на події, які відбуваються в житті? Як Ви вважаєте, чи можливо навчитися керувати своїм настроєм?

Потім була проведена вправа « Правила роботи».

Мета цієї вправи полягала у прийнятті відповідних правил роботи всієї групи на відповідному тренінгу.

У відповідності до інструкції тренер пропонував всім учасникам визначити правила заняття самостійно. Кожне із даних правил обговорювалося та приймалося всією групою. Були визначені наступні правила:

- 1 .Добровільність.
2. Активність
3. Не перебивати, слухати уважно.
4. Говорити від себе.
5. Критикувати не саму особистість, а її відповідний конкретний вчинок
6. Спілкуємося лише зараз і тут.

Наступною була проведена вправа «Прання». Мета даної вправи полягала в проведенні діагностування загального рівня стресу.

Відповідно до інструкції потрібно було уявити ситуацію, що ви живете в ті часи коли прали вручну. У вас назбиралось значна кількість брудного одягу. Ви спостерігаєте, що за вікном досить погана погода, а на небі грозові хмари, йде дощ. Які саме думки вам приходять в голову.

Варіанти відповідей наступні:

1) Оце так, можливо, відкласти дане прання на завтра, проте що ж тоді одягнути?

2) Трохи почекаю, можливо, налагодиться погода.

3) За прогнозом сьогодні не повинно було бути такої погоди.

4) Не важливо чи піде дощ чи ні, я все ж таки розпочну прати одяг.

Обираємо: 1 це рівень стресу 80 балів; 2 - 50 балів – в яких людей погані обставини не збивають з пантелику; 3 це рівень стресу, що близький до 0, не дозволяють дрібним неприємностям зіпсувати настрій; 4 це 100 балів, така людина не відчуває тиск неприємних обставин на своє життя, не звертає увагу на існуючі дійсні умови.

Далі була проведена вправа «Заповнення матриці». Метою даної вправи було навчитись розподіляти завдання та будувати плани.

У відповідності до інструкції тренер розповідає учасникам, що однією із основних причин емоційного вигорання є те, що сама людина не здатна побудувати власний тайм-менеджмент. Саме тому учасникам була запропонована матриця Ейзенхауера (рис. 3.1).

Необхідно розділити справи на більш важливі та на найближче майбутнє, важливі на далеке майбутнє, не такі важливі та ті, що можна зовсім відкласти. Дана матриця дасть розподілити завдання та побудувати плани Саме тоді між «хочу» і «треба» буде певний баланс.

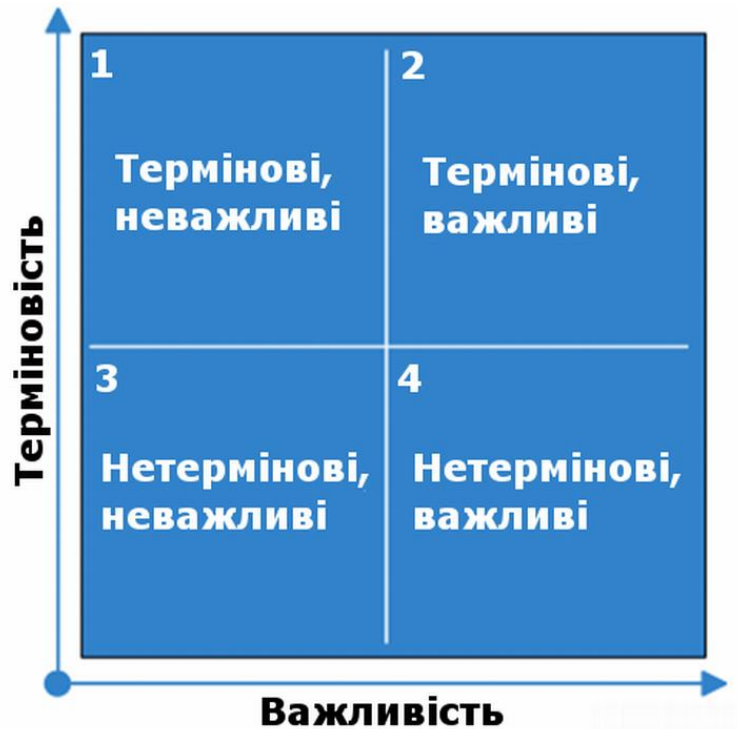


Рис. 3.1. Матриця Ейзенхауера

Матриця утворюється із 4-х квадратів, що мають зовсім різну пріоритетність. І в кожен із них можна записати справу залежності від її терміновості та важливості.

Наступною була проведена вправа «Знайти позитив».

Мета даної вправи полягала в навчанні техніці антистресової швидкої допомоги.

Відповідно до інструкції тренер кріпив на дошку лист ватману із певним текстом, та пропонував всім учасникам тренінгу провести бесіду на будь-яку несприятливу ситуацію у власній роботі та розглянути її з іншої сторони та знайти позитивні сторони. Текст на ватмані був такий:

«Склалась ситуація і тепер ...»

«Проте ...»

«Могло бути гірше ...!»

«Не дуже той і хотілось, тому що»

«Добре, бо тепер...!».

Далі була проведена вправа релаксація «Сходи До успіху». Метою вправи було зняття емоційного напруження.

Під час виконання вправи тренер говорить наступне: «Уявіть собі, що саме перед вами знаходяться високі сходи без поручнів та без перил. Ви робите свої перші кроки, вам досить важко, Ви відчуваєте певну втому, біль в голові, починають боліти плечі, терпнути шия, на плечах у вас важка ноша, ви відчуваєте певне знесилення, у вас дуже болять руки. Дана біль передається по всьому вашому тілі, вам досить важко йти, ноги вас перестають слухати, проте ви не зупиняєтеся та прямуєте лише вперед. Ви проходите половину сходів, і вам несила більше йти. Проте Вам простягають руку допомоги, ви зовсім не знаєте хто це є, проте ви йому довіряєте, та знову прямуєте вперед. Поступово у вас перестають боліти руки, ноги, біль просто відступає, ноша на власних плечах вже стає не важкою, ви можете розслабити власну шию. Головний біль у вас поступово проходить. Ви відчуваєте певне полегшення, а ваша ноша здається вже не важкою такою. В цей момент ви піднімаєте голову та бачите, що є фактично на самій вершині. У вас відбувається певний прилив сил, відкривається «друге дихання» і ви починаєте підніматися на саму найвищу сходинку. Перед вами стрічка синього кольору, що є вашим успіхом. В руки Ви берете ножиці та її перерізаєте. В даний момент Ви досягли вершини власного успіху та відчуваєте значну гордість за себе. Радість переповнює вас. Ви хочете від щастя та задоволення кричати. Ви є найкращі! Запам'ятайте дане відчуття! Тепер ви впевненні, що подолаєте всі проблеми, перешкоди, щоб знову досягти власного успіху».

Далі була проведена вправа мозковий штурм «Ромашка щастя». Мета цієї вправи полягала у пошуку відповідних шляхів відновлення емоційних ресурсів та зняття стресового напруження.

Всіх учасників було поділено на три групи (за таким принципом: Віра, Надія, Любов). Пропонувалося напрацювати найбільшу кількість способів

зняття стресу, розслаблення, що записувалися на невеликих стікерах. Далі один із учасників презентує стікери і напрацювання, які приклеюються до листа ватману, на котрому зображена квітка ромашка. Таким чином, усі учасники створюють «Ромашку щастя».

У кінці заняття трене говорить заключне слово. Як часто людина, заточує себе у своїй власній клітці-квартирі, втрачає спроможність радіти власному життю! А повна відсутність радості і задоволень призводить до депресії.

Чому ж люди так сильно рідко радіють? Тому що вони втратили відповідну здатність надіятися та вірити? Тому що їх переповнюють знання? Тому що глобальне потепління додало кількість похмурих днів?

Знайдіть певну радість в самому собі і вона вам поверне сонячну погоду. Посміхніться – і тоді до Вас повернеться безтурботність. На повні груди вдихніть – і тоді Вас наповнить надія та любов. Відкрийте власне серце радості, що огортає Вас із усіх сторін. Пройшов той час, коли віра в те, що багато знань викликають сум, була актуальною. Богу набагато важливіше, щоб Ви раділи! І чим Ви самі радісніші, тим більше у Вас шансів допомогти іншим впоратися з їхніми негараздами, з душевним дискомфортом: а посмішка на Вашому обличчі викличе радість в серцях інших людей.

На кінець тренінгу поводитьсья вправа «Дерево побажань». Метою даної вправи було встановити зворотній зв'язок, провести обмін побажаннями та емоціями.

Відповідно до інструкції учасники на відповідних стікерах пишуть один одному побажання та ліплять на «Дерево побажань».

3.2. Перевірка ефективності програми, щодо мінімізації емоційного вигорання співробітників банку

З метою перевірки ефективності програми, щодо мінімізації емоційного

вигорання співробітників банку було проведено повторне дослідження з використанням тесту САН, методики діагностики рівня емоційного вигорання Бойко В. В та опитувальника «Інтегральна задоволеність роботою».

Узагальнені результати отримані за тестом САН після проведення психокорекційної програми представимо в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Результати визначення рівнів психоемоційного-стану

Рівні психоемоцій	Самопочуття до використання програми, %			Самопочуття після використання програми, %			Активність до використання програми, %			Активність після використання програми, %			Настрій до використання програми, %			Настрій після використання програми, %		
	Н	С	В	Н	С	В	Н	С	В	Н	С	В	Н	С	В	Н	С	В
Кількість досліджуваних	17	27	56	10	30	60	13	37	50	5	40	55	7	13	80	-	10	90

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Отже, проводячи аналіз таблиці 3.1 можна сказати, що рівень самопочуття до проведення психокорекційної програми на низькому рівні був зафіксований у 17 % опитаних, а після її проведення він знизився до 10 %. Водночас середній рівень самопочуття у опитаних збільшився з 27 % до 30 %, а високий рівень зріс з 56 % до 60 %. Високий показник активності до використання програми був встановлений в 50 % опитаних, а після її використання збільшився до 55%. Середній рівень активності теж мав тенденцію до зростання і збільшився з 37 % до 40 % відповідно. Натомість досить показовим і позитивним є те що низький рівень активності зменшився з 13 % до впровадження програми до 5 % опитаних після її проведення. Після проведення психокорекційної програми з низьким показником настрою людей не було зафіксовано. Кількість осіб із середнім показником настрою зменшилася з 13 % до 10 %. Натомість осіб з високим настроєм до проведення психокорекційної програми було 80 %, а після

проведення стало 90 %. Можна дійти висновку, що розроблена психокорекційна має позитивний ефект та сприяє покращенню психоемоційного стану в колективі. Узагальнені результати повторно проведеного дослідження за опитувальником «Інтегральна задоволеність роботою» за шкалами представлені в таблиці 3.2.

Таблиця 2.6

Середні значення задоволеністю роботою в загальному по вибірці до та після психокорекційної програми

Назва показника	Середнє значення по вибірці до запровадження психокорекційної програми	Середнє значення по вибірці після запровадження психокорекційної програми	Максимально можливе значення за шкалою
Цікавість до праці	3,8	4,6	6
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,3	5,6	6
Задоволеність досягненнями на роботі	3,2	3,6	4
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	4,4	5,0	6
Рівень домагань в професійній діяльності	1,8	2,3	4
Задоволеність умовами праці	3,1	3,3	4
Перевага виконуваних робіт високому заробітку	1,8	1,9	4
Професійна відповідальність	1,0	1,8	2
Загальна задоволеність працею	17,4	24	28
Загальний рівень задоволеності працею, %	41,8%	52,1 %	

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Проводячи аналіз таблиці 3.3 можна зробити висновок, що середні значення задоволеністю працею серед співробітників банку в загальному по вибірці після використання психокорекційної програми збільшилися з 41, 8 % до 52,1 %, що беззаперечно свідчить про її ефективність.

З ціллю визначення схильності співробітників АТ КБ «Приватбанк» саме до синдрому емоційного вигорання із застосуванням методів описової статистики, було здійснено повторний розрахунок загальних підсумкових показників рівня СЕВ з використанням методики Бойко В.В. Узагальненні дані отриманих результатів представимо в таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Узагальненні дані результатів дослідження за методикою Бойко В.В.
до та після психокорекційної програми

Фази	Фаза напруження		Фаза резистенції		Фаза виснаження		Кінцевий показник СЕВ	
	До	Після	До	Після	До	Після	До	Після
Середній показник по всій вибірці	27,01	20,03	41,77	35,2	29,25	24	98,03	79,23

Джерело: розроблено автором на основі власних досліджень.

Аналізуючи узагальненні дані результатів дослідження отриманих за методикою Бойко В.В. можна зробити середній показник по всій вибірці у фазі напруження зменшився з 27,01 бала по 20,03 балів. Найнебезпечніша фаза резистенції у співробітників банку в середньому по вибірці теж зменшилася з 41,77 балів до 35,2 балів. Фаза виснаження в середньому по вибірці зменшилася з 29,25 до 24 балів. Загальний кінцевий показник відповідно теж зменшився з 98,03 балів до 79,23 балів. Таким чином розроблена психокорекційна програма значною мірою сприяла зменшенню емоційного вигорання співробітників банку.

3.3. Практичні рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання в співробітників банку

Для запобігання емоційного вигорання в співробітників банку рекомендується:

1. Проводити діагностування, яке припускає дослідження фактичного стану соціально-психологічних параметрів та організаційних характеристик діяльності.

2. Здійснювати роботу по оптимізації організації самої праці, що полягає у переведенні роботи до деякої структури, наданні пріоритету у рівному розподілі навантаження, досить чітка трудова регламентація, рекомендації щодо поліпшенню технічної та матеріальної оснащеності, надання можливості зростання у професійному аспекті та підвищення відповідної кваліфікації співробітників.

3. Здійснення соціальної підтримки, що полягає у оптимізації взаємин між собою співробітників і з керівниками, покращення загального психологічного клімату в банку.

Можна запропонувати наступні способи усунення та профілактики СЕВ, відкриття перспектив професійного і особистісного вдосконалення співробітникам:

- дбайливо ставитися до здоров'я і себе самого;
- виробити відповідні вміння проводити оцінювання самого себе;
- розвивати відповідну спроможність до усвідомленого підходу саме до вибору зобов'язань;
- намагатися урізноманітнити роботу, яка виконується;

– брати на самого себе особисту відповідальність за здійснену діяльність, за власні комунікації та участь у відповідній групі професіоналів, тому що саме пасивність створює в людини позицію певної жертви та провокує початок розвитку СЕВ.

Таким чином, для уникнення наслідків вигоряння співробітників банку потрібно проводити планомірну роботу з профілактики синдрому.

Можна надати такі рекомендації в співробітникам банку щодо корекції емоційного вигоряння:

1. Визначити основні життєві цілі і зосередити зусилля на їх досягненні.
2. Думати про щось хороше, відкидати погані думки. Позитивне мислення та оптимізм – це запорука здоров'я та благополуччя.
3. Відмовитися від перфекціонізму. Не всі речі, які варто робити, варто робити добре.
4. Щоранку, піднімаючись з ліжка, потрібно думати про щось хороше, посміхатися, нагадати, що все буде добре, мати чудовий настрій.
5. Планувати не лише свій робочий час, а й свій відпочинок. Встановити пріоритети.
6. Особливе місце відводити відпочинку та сну. Сон має бути спокійним, щонайменше 7-8 годин. Перед сном можна приготувати заспокійливу ванну з ароматними маслами.
7. Використовувати протягом дня короткі паузи (хвилини очікування, вимушеної бездіяльності) для розслаблення. Щовечора обов'язково потрібно приймати душ і проговорюючи негативні події дня, що минув, «змивайте» їх, тому що вода здавна є потужним енергетичним провідником.
8. Не згущувати хмари. Не робити із мухи слона.
9. Навчитися керувати своїми емоціями. Закрити очі. Уявити берег моря. Підняти руки вгору і розвести їх убік. Відчути силу енергії. Скласти руки на животі.

10. Не нехтувати спілкуванням. Обговорювати із близькими свої проблеми.

11. Відпочивати разом із сім'єю, близькими друзями, колегами.

12. Знайти місце для гумору та сміху у своєму житті. Коли поганий настрій, потрібно переглянути кінокомедію, відвідати цирк, почитати анекдоти.

13. Не забувати хвалити самого себе.

14. Усміхатися! Навіть коли не хочеться цього робити (1-1,5 хв.).

15. Знаходити час для самого себе: приймати розслаблюючу ванну, почитати улюблену книгу, зробити косметичні процедури тощо. Влаштувати для самого себе невеликі свята. Якщо працівник виглядатимете краще, то це може змусити його і почуватися себе набагато краще.

16. Потрібно стати ентузіастом свого життя!

17. Зробити кроки для усунення причин напруги.

18. Проблеми не потрібно переживати, їх треба вирішувати!

19. Навчитись відмовляти ввічливо, але переконливо!

20. Якщо негативні емоції захопили людину під час спілкування, то потрібно зробити паузу, помовчати кілька хвилин, порахувати до 10, вийти із приміщення, зайнятися іншим видом діяльності: перебрати папери на столі, поговорити з власними колегами на нейтральні теми, підійти до вікна і подивитися в нього, розглянути вуличний рух, небо, дерева, порадіти погоді, сонцю.

21. Влаштувати дні «інформаційного відпочинку» від ТБ та комп'ютера. Прочитати щось.

22. Відвідувати виставки, театр, концерти. Якщо є порушення сну, намагатися читати на ніч вірші, а не прозу. За даними досліджень вчених, вірші та проза розрізняються за енергетикою, вірші ближчі до ритму людського організму і діють заспокійливо.

23. Найкращим засобом для зняття нервової напруги є фізичні навантаження – фізична культура та фізична праця. Дуже корисним є також розслаблюючий масаж. Чудовим засобом досягнення внутрішньої рівноваги є йога, дихальна гімнастика, релаксація.

24. Слухати музику, яка є також психотерапією.

25. Подбати про психотерапевтичний вплив середовища, що оточує (колірна гама). Добре заспокоюють нервову систему зелені, жовто-зелені та зелено-блакитні кольори. Добре, коли будинкові стіни забарвлені в ці кольори, або ж досить просто подивитися на будь-яку річ, якогось із цих кольорів, – і нервова напруга поступово заспокоїться.

26. Відпочити на природі, адже даний відпочинок чудово заспокоює нервову систему та робить людину більш добрішою.

27. Позитивний вплив на нервову систему та настрій має і спілкування з тваринами.

28. Зняти напругу також допоможе зміна діяльності, коли позитивні емоції від приємного заняття витісняють смуток.

29. Приділяти належну увагу здоров'ю! Прощати та забувати. Приймати той факт, що люди навколо нас та світ недосконалі.

30. Починати відновлюватися вже зараз, не відкладати на потім! Потрібно пам'ятати: робота – лише частина життя!

Таким чином, небезпека емоційного вигорання полягає в тому, що йому властиво кожного дня прогресувати. Загальмувати цей процес буває дуже складно. На його фоні можуть загострюватись різні хронічні захворювання, розвиватись нові хвороби і навіть змінюватись склад крові. У цей момент спроби подбати про себе зазвичай не дають бажаного результату. І навіть професійна допомога лікаря не приносить швидкого полегшення. Тому для попередження даного синдрому потрібно дотримуватись рекомендаціям, які були надані.

Висновки до розділу 3

1. Була розроблена та проведена психокорекційна програма. Мета програми полягала у мінімізації емоційного вигорання серед співробітників банку. Основними завданнями програми були наступні: навчити співробітників банків самодіагностиці емоційного вигорання; провести роботу зі зниження емоційного дискомфорту, пов'язаного з несприятливими умовами роботи; підвищення навичок щодо подолання стресу та його наслідків, навчання конструктивного вираження негативних емоцій; формування та підвищення навичок саморегуляції психічних станів.

2. З метою перевірки ефективності програми, щодо мінімізації емоційного вигорання співробітників банку було проведено повторне дослідження з використанням тесту САН, методики діагностики рівня емоційного вигорання Бойко В. В. та опитувальника «Інтегральна задоволеність роботою». Отримані дані довели, що розроблена психокорекційна програма значною мірою сприяла зменшенню емоційного вигорання у співробітників банку.

3. Були розроблені практичні рекомендації, щодо запобігання так корекції СЕВ серед співробітників АТ КБ «Приватбанк».

ВИСНОВКИ

Таким чином в результаті проведеного дослідження були встановлені наступні важливі висновки:

1. Визначено сутність поняття «емоційного вигорання» у вітчизняній та зарубіжній науково-психологічній літературі. Аналіз літератури дозволяє сформулювати теоретичну позицію, згідно з якою емоційне вигорання розвивається у процесі професійної діяльності у формі стереотипу емоційної поведінки, що виявляється в особливостях професійного спілкування. Під емоційним вигоранням слід розуміти динамічний процес, що виникає поетапно, у повній відповідності до механізму розвитку стресу, коли проявляються всі три фази стресу: нервова напруга, резистенція (опір) та виснаження.

2. З'ясовано чинники розвитку та особливості прояву синдрому емоційного вигорання.

Важливими чинниками розвитку СЕВ у співробітників банку є відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою, необхідність зовні виявляти емоції, які не відповідають реаліях, одноманітна, монотонна та безперспективна діяльність, постійний ризик штрафних санкцій, двозначні, неоднозначні вимоги до роботи, неможливість впливу на прийняття рішень, високий рівень невизначеності в оцінці виконуваної роботи, недостатня винагорода за роботу, відсутність чи брак соціальної підтримки з боку колег та керівництва, велике навантаження на роботі та перепрацювання. Також було встановлено, що до

факторів виникнення СЕВ у співробітників банку належать постійні стреси на роботі, недовантаження чи перевантаження певною роботою, досить погані фізичні умови праці, нестача часу, рольова невизначеність, конфлікт ролей, відповідальність за других людей, взаємини із підлеглими, керівництвом, колегами, виникаючі труднощі у делегуванні повноважень тощо. Головними проявами професійного вигорання являються: знижений енергетичний тонус, втома, відсутність сил, головний біль, знижена працездатність, втрата апетиту, зловживання збуджуючими чи заспокійливими засобами, безсоння. Фактично, походження «вигорання» являється результатом взаємодії особистісних особливостей певного індивіда, деякої ситуації його міжособистісних відносин, його робочої та професійної ситуації, в котрій він знаходиться.

3. Встановлено психологічні особливості емоційного вигорання співробітників банку. Існують внутрішні і зовнішні фактори, які «провокують» вигорання. Дослідниками були встановлені значущі позитивні зв'язки між відповідними рівнями вигорання керівників, а також їх співробітників. До організаційних чинників, що сприяють зниженню вигорання персоналу, вслід віднести: підтримку зі сторони керівництва; демократичний стиль керівництва; ясні, чіткі, структуровані очікування і вимоги, залучення персоналу у прийняття рішень стосовно їх роботи.

4. Здійснено підбір методів та визначити процедури дослідження. У дослідженні взяли участь 102 співробітники банку. В межах дослідження було здійснено анкетування співробітників АТ КБ «Приватбанк» з ціллю визначення рівня СЕВ, в зв'язку із наявністю чи відсутністю в них перепрацювання, сім'ї, стажу роботи в банку, із задоволеністю життям і свідомістю життя співробітників, рівня задоволеності працею в загальному. Було використано методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко. Вона буде використана саме для виявлення загального рівня емоційного вигорання співробітників банку. Для визначення особливостей індивідуальності

співробітників, було застосовано такі методики: тест САН (Самопочуття. Активність. Настрій), тест «Інтегральна задоволеність працею».

5. Проведено аналіз результатів емпіричного дослідження станів емоційного вигорання співробітників банку. Результати тесту САН довели, що в переважній більшості опитаних, а саме в 57 % опитаних, рівень самопочуття високий, що свідчить про сприятливий психоемоційний стан. В 27 % рівень самопочуття середній та в 17 % низький, що свідчить про несприятливий психоемоційний стан. Високий рівень активності було визначено в 50 % досліджуваних, середній в 37 % та низький в 13 %. Високі показники настрою були виділені в 80 % досліджуваних, середні – в 13 % та низькі – в 7 %. Враховуючи отримані результати за методикою В. Бойко, загальна кількість балів по кожній окремо взятій фазі свідчить саме про її сформованість. У середньому по всій вибірці зроблено висновок про існування СЕВ в стадії утворення фази «резистенції», іншими словами, прагнення співробітників знизити певний тиск обставин, які є ззовні всіма існуючими способами. Результати за опитувальником «Інтегральна задоволеність роботою» свідчать, що загальний рівень задоволеності працею складає 41,8 %, що безпосередньо відповідає встановленим низьким показникам.

6. Розроблено корекційні заходи щодо протидії емоційному вигоранню співробітників банку. Була розроблена та проведена психокорекційна програма. Мета програми полягала у мінімізації емоційного вигорання серед співробітників банку. Основними завданнями програми були наступні: навчити співробітників банків самодіагностиці емоційного вигорання; провести роботу зі зниження емоційного дискомфорту, пов'язаного з несприятливими умовами роботи; підвищення навичок щодо подолання стресу та його наслідків, навчання конструктивного вираження негативних емоцій; формування та підвищення навичок саморегуляції психічних станів.

7. Перевірено ефективність програми, щодо мінімізації емоційного

вигорання співробітників банку. Узагальненні дані результатів дослідження отриманих за методикою Бойко В.В. показали, що середній показник по всій вибірці у фазі напруження зменшився з 27,01 бала до 20,03 балів. Найнебезпечніша фаза резистенції у співробітників банку в середньому по вибірці теж зменшилася з 41,77 балів до 35,2 балів. Фаза виснаження в середньому по вибірці зменшилася з 29,25 до 24 балів. Загальний кінцевий показник відповідно теж зменшився з 98,03 балів до 79,23 балів. Таким чином розроблена психокорекційна програма значною мірою сприяла зменшенню емоційного вигорання співробітників банку.

8. Надано практичні рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання в співробітників банку. Визначено, що: потрібно дбайливо ставитися до здоров'я і себе самого; виробити вміння проводити оцінювання самого себе; розвивати спроможність до усвідомленого підходу саме до вибору зобов'язань; намагатися урізноманітнити роботу, яка виконується; брати на самого себе особисту відповідальність за здійснену діяльність, за власні комунікації та участь у відповідній групі професіоналів, тому що саме пасивність створює в людини позицію певної жертви та провокує початок розвитку СЕВ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ЛІТЕРАТУРИ

1. Алмаші С. І. Психологічні особливості стресостійкості банківського працівника. Науковий вісник Мукачівського державного університету. Карпатська вежа, 2017. Випуск 23 (18). С.101-108
2. Блешмудт П.П. Психологічні особливості реалізації тренінгу «Психологія підготовки персоналу банківських структур до роботи в команді». Актуальні проблеми психології. 2017. Т. 1, Вип. 35. С. 14-20.
3. Брецько І. І. Психоемоційне вигорання особистості: теоретико-методологічні аспекти. Актуальні проблеми психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. Вип. 16. Київ, 2016. С. 70–79.
4. Васьковська О.Л. Визначення поняття «професійне вигорання» та причини його виникнення. Актуальні питання підготовки та наукової діяльності магістрів галузі знань “Охорона здоров’я”: матеріали I Міжвузівської науково-практичної конференції з міжнародною участю, Житомир-Ужгород, (24 листопада 2020 р.. – Житомир: ФОП Худяков О.В., 2020. С. 17 – 21.
5. Вежновець Т.А., Парій В.Д. Особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників з різними типами трудової мотивації. Медичні перспективи, 2016. Т. XXI/2, С. 127–132.

6. Величко А. Основні детермінанти емоційного вигорання особистості. Вісник Київського Ін-ту бізнесу та технологій, 2012. Вип. № 1 (17). С. 89 – 94.
7. Вовк О. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. Психологічне здоров'я. Київ: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2019. Випуск 1(2). С. 3 – 26.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром вигорання: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург: Питер, 2005. 336 с.
9. Водянка І. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. Економіка. Наука. Інвестиції: практика та досвід № 3. 2022. С. 49 – 53.
10. Водянка Л.Д., Тодорюк С.І., Карп А.Г. Тайм менеджмент як техніка планування робочого часу персоналу. Економіка та держава. 2020. № 7. С. 119 —123.
11. Гнускіна Г. Аналіз ефективності тренінгової програми «Профілактика та подолання професійного вигорання у підприємців». Організаційна психологія. Економічна психологія, 1 (19), 2020. С. 16-25.
12. Гончарова І.М. Професійно-емоційне вигорання та заходи його попередження. Пріоритети розвитку медичних наук у ХХІ столітті: матеріали наук.-практ. конф., 18– 19 березня 2016 р. Одеса: Південна фундація медицини, 2016. С. 71–73.
13. Горелова Н.С. Поняття синдрому «емоційного вигорання»: історико-етимологічний аспект. Особистісні та ситуативні детермінанти здоров'я: Матеріали V Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 18 листопада 2020 р.) : матеріали і тези доповідей. Київ. 2020. С. 34 – 36.
14. Грицук О. Основні підходи у дослідженні структури й динаміки синдрому емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. 2018. Вип. 42 (1). С. 51–57.

15. Дніпрова О.А. Когут, А.Р. Місце внутрішньої мотивації в профілактиці емоційного вигорання. Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і Психологія». № 1(13). 2017. С. 86 – 91.

16. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних : Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 – загальна психологія, історія психології. Харків, 2017. 22 с.

17. Дуда-Ванжула І. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання. Магістерський науковий вісник Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2022. Вип. 37. С. 92 – 97.

18. Жидко М. Є. Особливості психологічної диференціації професійної дезадаптації, професійної деформації та емоційного вигорання. Психологія: реальність і перспективи. 2017. Вип. 4. С. 99-103.

19. Зайчикова Т. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки. Випуск 11 (56). 2020. С. 57 – 65.

20. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників/ Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Педагогіка і психологія». 2018. Вип. 19. С. 80–87.

21. Карамушка Л.М. Особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у працівників банківських структур. Актуальні проблеми психології. Київ: Міленіум, 2017, ч.16. С. 75-79.

22. Кашлюк А.А. Європейський досвід профілактики синдрому «емоційного вигорання». Лісабонський договір – 10 років після набуття чинності. Що змінилося у функціонуванні ЄС? : Науково-практична

конференція : тези доп., Миколаїв, 2 грудня 2019 р. ЧНУ ім. Петра Могили. Миколаїв, 2019. С. 447 – 450.

23. Кизим Г. С. Прояв емоційного вигорання у практичних психологів. Проблеми екстремальної та кризової психології. 2018. Вип. 14(2). С. 116-124.

24. Кокур О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: монографія. Київ: ДП «Інформ-аналіт. агентство, 2018. 200 с.

25. Колтунович Т. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення феномена. Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди». Київ: Гнозис, 2017. Дод. 1 до Вип. 29. Том IV. С. 160–167.

26. Комар Т. В. Позитум-підхід: можливості та перспективи профілактики емоційного вигорання. Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців: тези доп. VII Всеукр. наук.-практ. конф. (Хмельницький, 11–12 квіт. 2019). Хмельницький: ХНУ, 2019. С. 61–63.

27. Коновчук Н. С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. Правничий вісник Університету "КРОК". 2019. Вип. 14. С. 91-95.

28. Корман М. М. Розвиток емоційного інтелекту та емоційної компетентності як передумова запобігання професійного вигорання. Вісник Національного університету оборони України. 2017. №4(29). С.176-177

29. Корчинська Т. Взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям. Тези доповіді на Науково-практичній конференції "Особистість у просторі проблем XXI століття", 5 лютого 2020 р., Київ, Україна. 2020 С .59 – 61.

30. Коцкович О.І. Теоретико-методологічний аналіз синдрому емоційного вигорання в жінок та його профілактика засобами фізичного

виховання. Вісник Прикарпатського університету. Фізична культура. Випуск 15. 2017. С. 80 – 89.

31. Коць М. психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. Психологія: реальність і перспективи. Збірник наукових праць РДГУ. № 14. 2020. С. 125 – 129.

32. Кулина А. Емоційне вигорання в умовах сучасної професійної діяльності. Матеріали двадцять другої всеукраїнської науково-методичної конференції. 2020. С. 217 – 220. URL: <http://repro-health.com.ua/index.php/wissn003kpi/article/view/212313>

33. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» Вісник Одеського національного університету. Серія : Психологія. 2016. Т. 19, Вип. 2. С. 194-202.

34. Мазяр О. В., Юрківська Л. Й. Стаж роботи як індикатор емоційного вигорання працівників. Modern science: innovations and prospects. Proceedings of the 1st International scientific and practical conference. SSPG Publish. Stockholm, Sweden. 2021. Pp. 318–324.

35. Максименко С. Д. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і практика : монографія. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2017. 334 с.

36. Максимець С.М. Психологічні детермінанти емоційного вигорання працівників контактного центра. Вісник КІБІТ. Київ: Вид-во КІБІТ, Випуск 37, Київ, 2018. С. 97-101.

37. Максимчук К. І. Особливості емоційного вигорання працівників ІТ-сфери як представників професій суб'єкт-об'єктного типу. Psychology Travelogs. 2021. Iss. 2. P. 107-116.

38. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання - актуальна проблема медицини сьогодення. Проблеми клінічної педіатрії. 2017. № 6. С. 27-31.

39. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. Посібник. Київ: Педагогічна думка, 2016. 112 с.
40. Метельська Н. Вплив емоційного вигорання на розвиток професійної самосвідомості педагогічних працівників. Психологія і особистість. № 1 (7). 2017. С. 97 – 107.
41. Мірошниченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: Навчально-методичний посібник. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2017. 156 с.
42. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойко. Молодий вчений. 2018. № 4(3). С. 103-105.
43. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання. Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Т. 11 : Соціальна психологія, Вип. 6, Кн. 2. Київ, 2020. С. 103–113.
44. Найчук, В. В., Лесніченко, Н. П. Причини та специфіка прояву синдрому емоційного вигорання працівників ІТ-сфери. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1), С. 18-22.
45. Наумова В.Ю. Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих: енциклопедичний словник. Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. Київ: Основа, 2014, С.443.
46. Нищота О. Емоційне вигорання як наслідок умов роботи менеджера. VI Всеукраїнська студентська науково-технічна конференція «Природничі та гуманітарні науки. Актуальні питання». 2020. С. 150 – 153.
47. П'янківська Л. В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук за

спеціальністю 19.00.09. Національний університет оборони України імені Івана Черняхівського, Київ, 2019. 281 с.

48. Павелків Р.В. Змістовний аналіз дефініції «емоційне вигорання» в спорті. Психологія: реальність і перспективи. Збірник наукових праць РДГУ. Випуск 10, 2018. С. 6 – 12 .

49. Павленко В. М. Особливості прояву синдрому "емоційного вигорання" у безробітних та у представників професії систем «людина-людина» та «людина-знак». Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія. 2017. № 959, Вип. 46. С. 140-144.

50. Пастух К. Психологічний аналіз феномену емоційного вигорання. Магістерський науковий вісник Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Тернопіль : ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2022. Вип. 38. С. 97 – 100.

51. Писаренко, Ю. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема. Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи, 2021. С. 159-162.

52. Поліванова О. Є. Особливості професійної деформації банківських працівників. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія. 2014. № 1009, Вип. 49. С. 230-232.

53. Радкевич М.О. Проблема емоційного вигорання у науковому психологічному дискурсі. С. 139 – 145.

54. Рожкова Н. Методи дослідження проблеми емоційного вигорання. Психологічні дослідження: наукові праці студентів соціальнопсихологічного факультету. Випуск 6. Житомир, 2018. С. 103 – 106.

55. Серюова О.В. Емоційне вигорання спеціального педагога. Актуальні питання корекційної освіти (педагогічні науки). Випуск 14. 2019 С. 279 – 290

56. Сидоренко О. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. Психологічні науки. Серія 12. Випуск 9 (54). 2020. С. 143 – 152.

57. Співак У.Я. Синдром емоційного вигорання як об'єкт наукового пізнання. Збірник студентських наукових досліджень «Освітній альманах». Львів: Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. Вип. 3. С. 173 – 175.

58. Ткаченко Н.В. Особливості стресостійкості банківських працівників. Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова Серія 12: Психологічні науки. Випуск 2(47). 2015. С. 133-139.

59. Фінів О.Я. Емоційне вигорання особистості як негативний чинник її психічного здоров'я. Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві: збірник матеріалів IV Всеукраїнської науковопрактичної конференції (18 жовтня 2019 року). Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2019. С. 277 – 282.

60. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності. Проблеми сучасної психології. 2017. № 30. С. 669 – 674.

61. Цюприк А. Профілактика емоційного вигорання студентів психологів. Педагогіка і психологія професійної освіти, 2019, № 1. С. 160 – 168.

62. Чернякова О.В. До проблеми вивчення «професійного вигорання» педагога. Вісник Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького. Серія: "Педагогічні науки". № 8. 2017. С. 126 – 130.

63. Чішій Т. М. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки: тези доповідей XXI Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених. Київ: НАУ 2022. Т. 1 (м. Київ, 18-20 травня 2022р.). С. 262-263

64. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії „емоційне вигорання”. *Habitus*, 2020. Вип. 17. С. 141–145.
65. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка» . Вип.26. 2018. С. 144-148.
66. Щербан Т. Д. Емоційне вигорання фахівців у сфері економіки. *International scientific journal*. 2017. № 8. С. 54-57.
67. Щербан Т. Д. Психологічна стійкість у професійній діяльності економістів. *International Scientific Journal*. 2015. – № 9. – С.186–189
68. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Випуск 16 (61). 2021. С. 110 – 118.
69. Anvari M. R., Kalali N. S. How doe personality affect on job burnout?. *International Journal of Trade Economics & Finance*, 2(2), 2020 P. 115- 119.
70. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. Validation of the Maslach Burnout Inventory--General Survey: An Internet study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 15(3), 2016. P. 245–260.
71. By Teran, Vincenzo G. Fuentes, Milton A. Risk and protective factors impacting burnout in bilingual, Latina/o clinicians: An exploratory study. *Professional Psychology: Research and Practice*, 2017. Vol 48(1), Feb., p. 22-29. URL: <http://psycnet.apa.org/buy/2017-04419-003> (дата звернення: 02.09.2022).
72. Gorvett Z. How to tell if you're close to burning out. *BBC Worklife*. 2019. URL:<https://www.bbc.com/worklife/article/20190610-how-to-tell-if-youve-got-pre-burnout> (дата звернення: 02.09.2022).
73. Hobfoll, S. «The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory». *Applied Psychology*,

50 (2), 337-421. URL:<https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062> (дата звернення: 02.09.2022).

74. Jurado, M., & Pérez-Fuentes, C. (2019). Burnout, perceived efficacy, and job satisfaction: Perception of the educational context in high school teachers. *BioMed Research International*, 3, 1-10. URL: <https://doi.org/10.1155/2019/1021408> (дата звернення: 02.09.2022)

75. Jurado, M., Pérez-Fuentes C., Linares, G., Márquez, S., & Martínez, M. (2018). «Burnout risk and protection factors in certified nursing aides». *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15 (6), 245. URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph15061116> дата звернення: 02.09.2022)

76. Leiter M. P., & Maslach C. Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewe (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative*. 2017. P. 3-18.

77. Maslach C., Schaufeli W., & Leiter, M. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

78. Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N., & Salem, S. Workplace stress factors and “burnout” among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 2016. P. 285–297.

79. Paula McFadden John Mallett Michael Leiter. Extending the two-process model of burnout in child protection workers: The role of resilience in mediating burnout via organizational factors of control, values, fairness, reward, workload, and community relationships. *Stress and Health*, 2017. Vol. 34., Issue 1., May 23. URL: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/smi.2763> дата звернення: 02.09.2022).

80. Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2005). Factorial validity and consistency of the MBI-GS across occupational groups in Norway. *International Journal of Stress Management*, 12(3), 289–297.

81. Sarah Le Vigouroux, Céline Scolaa, Marie-Emilie Raesb, Moira Mikolajczakb, Isabelle Roskamb The big five personality traits and parental burnout: Protective and risk factors / S. LeVigouroux and others / Personality and Individual Differences, 2017. – Vol. 119, Dec. 1, p. 216-219. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0191886917304658> (дата звернення: 7.11.2018)

8	Якщо фактична тривалість Робочого часу перевищує нормативну, вкажіть на яку кількість хвилин/годин в день (в середньому)	
9	Навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> - частіше всього проводяться очно; - частіше всього проводяться онлайн(ВКС, Link и т.д.).
10	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> - проводяться в робочий час; - проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початку робочого дня
11	Очні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> - завжди корисні для роботи; - часто корисні для роботи; - іноді корисні для роботи; - рідко корисні для роботи; - відволікають від роботи
12	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> - проводяться в робочий час; - проводяться в мій особистий час: після робочого дня, в вихідний, в обідню перерву, до початку робочого дня
13	Дистанційні навчальні заходи, які проводить роботодавець для Вас, як для співробітника	<ul style="list-style-type: none"> - завжди корисні для роботи; - часто корисні для роботи; - іноді корисні для роботи; - рідко корисні для роботи;
14	Обов'язкове читання літератури Приватбанку для Вас	<ul style="list-style-type: none"> - корисно, дозволяє дізнатись багато нового; - забирає час і не дає майже ніяких нових знань;
15	Цінності Приватбанку , викладені в стратегії розвитку 2022 року для Вас	<ul style="list-style-type: none"> - вагомий орієнтир; - ключ до розуміння перспектив банку і мене в банку; - не задумувався про це.

16	На Вашу думку в банку зараз (так/ні)	<ul style="list-style-type: none"> - все робиться для того, щоб співробітники були задоволені своєю роботою; - все робиться для того, щоб співробітники мали можливість кар'єрного росту в структурі банку; - все робиться для того, щоб співробітники працювали в банку довготривалий час; - все робиться для того, щоб утримувати досвідчених співробітників; - заохочується наявність стажу та досвіду роботи співробітників; - приділяється велика увага здоров'ю співробітників.
17	Відмітьте ті твердження, які в даний момент вважаєте для себе найбільш вірними	<ul style="list-style-type: none"> - я горджусь тим, що я співробітник Укргазбанку; - в банку я відчуваю себе членом великої дружної сім'ї; - все, що відбувається зараз в банку, приносить мені користь, чи принесе користь в майбутньому; - свій подальший професійний досвід та особистий досвід я зв'язую з банком; - робота в банку і все, що з нею зв'язано, займає найбільше і найважливіше значення в моєму житті; - робота в банку - це тільки джерело доходу; - робота в банку не дозволяє мені якісно реалізовуватися в інших сферах мого життя; - робота в банку для мене - це тільки робота, яка нічим не відрізняється від роботи в іншому місці; - я буду радий (а), коли наступить час і мені не потрібно буде ходити на роботу в банк; - думка про те, що настане час і мені не потрібно буде ходити на роботу в банк, лякає мене.

ДОДАТОК Б

Типова карта методики САН

Прізвище, ім'я _____

Стать _____, Вік _____

Дата _____, Час _____

Самопочуття добре	3 2 1 0 1 2 3	Самопочуття погане
Почуваюся сильним	3 2 1 0 1 2 3	Почуваюся слабким
Пасивний	3 2 1 0 1 2 3	Активний
Малорухливий	3 2 1 0 1 2 3	Рухливий
Веселий	3 2 1 0 1 2 3	Сумний
Добрий настрій	3 2 1 0 1 2 3	Поганий настрій
Працездатний	3 2 1 0 1 2 3	Розбитий
Сповнений сил	3 2 1 0 1 2 3	Знесилений
Повільний	3 2 1 0 1 2 3	Швидкий
Бездіяльний	3 2 1 0 1 2 3	Діяльний
Щасливий	3 2 1 0 1 2 3	Нещасливий
Життєрадісний	3 2 1 0 1 2 3	Похмурий
Напружений	3 2 1 0 1 2 3	Розслаблений
Здоровий	3 2 1 0 1 2 3	Хворий
Байдужий	3 2 1 0 1 2 3	Захоплений
Спокійний	3 2 1 0 1 2 3	Схвильований
Захоплений	3 2 1 0 1 2 3	Сумовитий
Радісний	3 2 1 0 1 2 3	Печальний
Відпочивший	3 2 1 0 1 2 3	Стомлений
Свіжий	3 2 1 0 1 2 3	Виснажений
Сонливий	3 2 1 0 1 2 3	Збуджений
Бажання відпочити	3 2 1 0 1 2 3	Бажання працювати
Спокійний	3 2 1 0 1 2 3	Стурбований
Оптимістичний	3 2 1 0 1 2 3	Песимістичний
Витривалий	3 2 1 0 1 2 3	Втомлений
Бадьорий	3 2 1 0 1 2 3	Млявий
Думати важко	3 2 1 0 1 2 3	Думати легко
Розсіяний	3 2 1 0 1 2 3	Уважний
Сповнений сподівань	3 2 1 0 1 2 3	Розчарований
Задоволений	3 2 1 0 1 2 3	Незадоволений

Обробка та інтерпретація. При обробці ці цифри перекоднуються в такий спосіб. Негативні стани за шкалою САН приймаються за 1 бал, наступний за ним за 2 бали і так далі. Слід урахувати те, - що полюси шкали постійно змінюються. Позитивні стани завжди одержують високі бали, а негативні

низькі. За цими балами розраховується середнє арифметичне як загалом, так і окремо за активністю, самопочуттям і настроєм. Зразок перекодування наведений у таблиці.

Перекодування	Повний надій	7	6	5	4	3	2	1	Розчарований
Текст САН	Повний надій	3	2	1	0	1	2	3	Розчарований

При оцінці функціонального стану важливі значення окремих показників та їхнє співвідношення. Наприклад, у відпочилої людини оцінки активності, настрою і самопочуття приблизно однакові. У міру наростання втоми співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття й активності в порівнянні з настроєм.

Ключ.

Питання на самопочуття» 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Питання на активність-3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Питання на настрій-5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

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

Перший компонент – «Напруження»:

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

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

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

Третій компонент — «Виснаження»:

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

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

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної

діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;

– який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;

– у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;

– які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

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

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.

2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.

3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).

5. Теплоота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.

6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.

7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.

8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше

вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).

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

10. Моя робота притупляє емоції.

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

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

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

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

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

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

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

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

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

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

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

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

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

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

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

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

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

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

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

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

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

50. Успіхи в роботі надихають мене.

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

52. Я втратив спокій через роботу.

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

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

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

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

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

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

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

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

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

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

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

Обробка та інтерпретація результатів

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

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

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

«Ключ»

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), - 37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

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

Фаза «Резистенція»

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

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

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

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

Фаза «Виснаження»

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

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

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

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

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

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

0-9 балів – симптом не сформований;

10-15 балів – симптом на стадії формування;

16 і більше балів – симптом сформований.

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

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

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

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

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

Опитувальник «Інтегральна задоволеність роботою»

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

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

1. Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить:
 - а) так;
 - б) іноді;
 - в) ні.
2. За останні роки я досяг успіху в своїй професії
 - а) так;
 - б) іноді;
 - в) ні.
3. У мене склалися хороші стосунки з членами нашого колективу:
 - а) так;
 - б) не з усіма;
 - в) ні.
4. Задоволення, яке я отримую від роботи, важливіше ніж висока зарплата
 - а) так;
 - б) не завжди;
 - в) ні.
5. Моє службове становище не відповідає моїм здібностям:
 - а) так;
 - б) іноді;
 - в) ні.
6. У роботі мене насамперед приваблює можливість узнати щось нове
 - а) так;
 - б) час від часу;

в) ні.

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

а) так;

б) не впевнений;

в) ні.

8. Люди, з якими я працюю, поважають мене

а) так;

б) іноді;

в) ні.

9. У житті часто бувають ситуації, коли неможливо виконати всю покладену

на Вас роботу:

а) так;

б) іноді;

в) ні.

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

моєї роботи

а) так;

б) рідко;

в) ні.

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

кваліфікацією

а) так;

б) іноді;

в) ні.

12. Процес роботи дає мені задоволення:

а) так;

б) час від часу;

в) ні.

13. Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі:
- а) так;
 - б) не зовсім;
 - в) ні.
14. У мене часто бувають розбіжності з колегами по роботі:
- а) так;
 - б) іноді;
 - в) ні.
15. Мене рідко заохочують за роботу:
- а) так;
 - б) важко сказати;
 - в) ні.
16. Навіть якби мені запропонували більш високий заробіток, я не змінив би місце роботи:
- а) так;
 - б) можливо;
 - в) ні.
17. Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене:
- а) так;
 - б) важко сказати;
 - в) ні.
18. У нашому колективі створені сприятливі умови праці:
- а) так;
 - б) не зовсім;
 - в) ні.

Опрацювання та інтерпретація результатів

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

Твердження	Варіанти відповідей			Твердження	Варіанти відповідей		
	а	б	в		а	б	в
1	2	1	0	10	2	1	0
2	2	1	0	11	2	1	0
3	2	1	0	12	0	1	2
4	2	1	0	13	0	1	2
5	2	1	0	14	0	1	2
6	2	1	0 “1	15	0	1	2
7	2	1	0	16	2	1	0
8	2	1	0	17	0	1	2
9	0	1	2	18	2	1	0

Підрахувати кількість балів за шкалами:

Інтерес до роботи: 1; 6; 12.

Задоволеність досягненнями у роботі: 2; 7.

Задоволеність взаємовідносинами з колегами: 3; 8; 14.

Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом: 10; 15; 17.

Задоволеність професійним статусом: 5; 11.

Задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком: 4; 16.

Задоволеність умовами праці: 3; 18.

Професійна відповідальність: 9.

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

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