

УДК 159.942

DOI <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.1.5>**Ірина ПОСПЕЛОВА**

кандидат психологічних наук, доцент кафедри теорії та методики практичної психології, ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського», вул. Старопортофранківська, 26, м. Одеса, Україна, 65020
ORCID: 0000-0001-8802-457X

Анна КОЛЕСНИКОВА

здобувач вищої освіти другого рівня кафедри теорії та методики практичної психології, ДЗ «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К.Д. Ушинського», вул. Старопортофранківська, 26, м. Одеса, Україна, 65020
ORCID: 0009-0008-8676-8251

Iryna POSPELOVA

Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor of the Department of Theory and Methods of Practical Psychology, The State Institution "South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky", 26 Staroportofrankivska str., Odesa, Ukraine, 65020
ORCID: 0000-0001-8802-457X

Anna KOLESNIKOVA

Second-level Graduate of the Department of Theory and Methods of Practical Psychology, The State Institution "South Ukrainian National Pedagogical University named after K. D. Ushynsky", 26 Staroportofrankivska str., Odesa, Ukraine, 65020
ORCID: 0009-0008-8676-8251

**ЕМОЦІЙНІ ПРОЯВИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОГО СЕКТОРУ****EMOTIONAL MANIFESTATIONS OF PROFESSIONAL BURNOUT
OF BANKING SECTOR EMPLOYEES**

У статті викладено результати теоретико-емпіричного аналізу проблеми трактування сутності поняття «професійне вигорання», висвітлено його основні симптоми, ключові причини й наслідки професійного вигорання. Також проведений аналіз стану професійного вигорання у спеціалістів банківського сектору та визначені відмінні риси емоційного стану осіб з високим рівнем професійного вигорання. Для вивчення особливостей професійного вигорання у дослідженні використовувалася метод теоретичного аналізу наукової літератури та застосовано основні психодіагностичні методики роботи з вигоранням: «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова, «Психологічне вигорання» у професіях системи «людина – людина» К. Маслач, С. Джексона, в адаптації Н.Е. Водоп'янової. Визначення відмінних рис емоційного стану осіб з високим рівнем професійного вигорання здійснювалося за допомогою методу профілів. Статистичні критерії узгодженості – відмінності обчислювалися за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм IBM SPSS Statistics 21. Аналіз індивідуальних даних показав, що більш ніж третина досліджуваних має високий рівень професійного вигорання, яке виявляється, передусім, у зниженні професійної компетентності, й лише у деякого в емоційній втомі та негативному сприйнятті людей. Серед симптомів вигорання найбільш помітними є надмірне емоційне виснаження, особистісне віддалення, відстороненість, байдужість, спустошеність, небажання працювати, цинічне ставлення до партнерів з професійної взаємодії. Визначено, що відмінними рисами емоційного стану осіб з високим рівнем професійного вигорання є помітна емоційна чуттєвість, спустошеність, почуття безпорадності, бажання змінити роботу або професійну діяльність в цілому.

Ключові слова: синдром професійного вигорання, рівень професійного вигорання, відмінні риси емоційного стану, емоційне виснаження, психодіагностичні методики, професійна компетентність.

The article presents the results of the theoretical and empirical analysis of the problem of interpretation of the essence of the concept of "professional burnout", highlights its main symptoms, key causes and consequences of professional burnout. An analysis of the state of professional burnout among specialists in the banking sector was also carried out and distinctive features of the emotional state of persons with a high level of professional burnout were determined. To study the peculiarities of professional burnout, the study used the method of theoretical analysis of scientific literature and applied the main psychodiagnostic methods of working with burnout: "Diagnostics of the level of emotional burnout" by V.V. Boyka, "Definition of mental "burnout" by O.O. Rukavishnikova, "Psychological burnout" in professions of the "person-to-person" system, K. Maslach, S. Jackson, adapted from N.E. Vodopyanova. Determination of distinctive features of the emotional state of persons with a high level of professional burnout was carried out using the method of profiles. Statistical criteria of agreement – differences were

calculated using the IBM SPSS Statistics 21 computer package. The analysis of individual data showed that more than a third of the subjects have a high level of professional burnout, which is manifested, first of all, in a decrease in professional competence, and only in some cases in emotional fatigue and negative perception of people. Among the symptoms of burnout, the most noticeable are excessive emotional exhaustion, personal distance, aloofness, indifference, desolation, unwillingness to work, cynical attitude towards partners in professional interaction. It was determined that distinctive features of the emotional state of persons with a high level of professional burnout are noticeable emotional sensuality, desolation, a sense of helplessness, a desire to change work or professional activity in general.

Key words: professional burnout syndrome, the level of professional burnout, distinctive features of the emotional state, emotional exhaustion, psychodiagnostic methods, professional competence.

Постановка проблеми в загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Кризові явища, постійна завантаженість на роботі, високі вимоги до професіоналізму співробітників, конкуренція, необхідність постійно пристосовуватися до вимог часу, намагатися підтримувати необхідний рівень професійної компетентності, всі ці фактори здатні вивести з душевної рівноваги навіть найстійкішу та психічно урівноважену людину і часто стають причиною так званого синдрому «професійного вигорання» [7].

Вважається, що синдром професійного вигорання найбільш характерний для представників професій системи «людина-людина». Тому актуальним є вивчення особливостей виникнення та прояву симптомів професійного вигорання працівників соціономічних професій, зокрема банківських робітників.

В наш час, банківські працівники найбільш схильні до професійного вигорання через те, що їх робота пов'язана з високим рівнем відповідальності, спілкуванням з клієнтами, постійними змінами, які впроваджують керівники з метою отримання максимального прибутку. Все це приводить до підвищення рівня стресу та емоційного виснаження, а як наслідок, знижається продуктивність праці, настає байдужість до своїх обов'язків, небажання працювати та взаємодіяти з клієнтами та колегами.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останнім часом спостерігається посилення уваги світової спільноти науковців до вивчення проблеми професійного вигорання. Розробляються авторські теоретичні моделі, психодіагностичні методики і практичні профілактично-корекційні програми щодо попередження та подолання синдрому професійного вигорання.

Проблема професійного вигорання знайшла своє відображення у працях таких зарубіжних вчених: К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман та ін. [10]. У вітчизняній науці питання професійного вигорання порушувалися В. Бойко, Н. Водоп'яною, Л. Карамушкою, Н. Лазаревим, О. Романовською, Т. Форманюк та ін. [4, 5, 8].

Загалом, під професійним вигоранням розуміється стан фізичного, емоційного, мотиваційного і розумового виснаження, що розвивається на тлі хронічного стресу і веде до виснаження емоційно-вольових, мотиваційних, енергетичних, соціально-особистісних, професійних ресурсів працюючої людини [3]. Синдром професійного вигорання проявляється в байдужості до своїх обов'язків і того, що відбувається на роботі, негативізму по відношенню до клієнтів і співробітників, у відчутті власної професійної неспроможності, незадоволеності роботою, погіршенні якості професійного та особистого життя [1, 6].

Мета статті – представити результати теоретико-емпіричного аналізу проблеми професійного вигорання у працівників банківського сектору, з характеристикою найбільш помітних особливостей їх емоційних проявів.

Згідно до мети визначились наступні завдання:

1. Вивчити стан професійного вигорання у працівників банківського сектору.

2. Визначити відмінні риси емоційного стану осіб з високим рівнем професійного вигорання.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для вивчення особливостей професійного вигорання застосовано психодіагностичні методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка [8, 9], «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова [8], «Психологічне вигорання» у професіях системи «людина – людина» Н.Є. Водоп'яною [9].

Якісний і кількісний аналіз результатів отриманих емпіричних даних здійснювали за допомогою методу «асів» та «профілів». Статистичні критерії узгодженості – відмінності обчислювалися за допомогою комп'ютерного пакету статистичних програм IBM SPSS Statistics 21.

До участі у дослідженні залучено 50 осіб віком від 30 до 40 років, переважно жінки, які мають стаж роботи у банківському секторі більше 7 років.

Першим кроком аналізу результатів дослідження була перевірка отриманих показників емоційного психічного та професійного вигорання на відповідність закону нормального

розподілу за критеріями узгодженості. У табл. 1 наведено результати перевірки розподілу показників за критеріями Колмогорова-Смирнова та Шапіро-Уїлка [2].

Дані, наведені у таблиці, свідчать про те, що результати за більшістю показників відповідають закону нормального розподілу, а саме показники напруження, особистісного віддалення, емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Розподіл за рештою показників (резистенції, виснаження, психоемоційного виснаження, професійної мотивації) не відповідав очікуваним параметрам узгодженості з нормальним.

Отже, характеризувати отримані результати у виборці у такому випадку буде точніше, якщо спиратися на існуючий розподіл індивідуальних даних за рівнями прояву показників, а подальша статистична обробка результатів має проводитися із застосуванням процедури процентильної нормалізації даних.

Вивчення індивідуальних результатів досліджуваних за методикою Водоп'янової показало, що 35% з них мають високий рівень професійного вигорання, 50% демонструють помірний, та лише 15% – низький його рівень. При цьому, значний рівень професійної неефективності зареєстровано у 45% опитаних, високий рівень емоційного виснаження виявлено у 35% досліджуваних, в той час як суттєва деперсоналізація присутня у звітах лише 25% досліджуваних.

Тобто, феноменологія професійного вигорання представлена передусім у вигляді зниження професійної компетентності, а потім

вже як прояв емоційної втоми та негативного сприйняття людей, які виникають через професійну взаємодію.

Також, звернемо увагу на те, що висока вираженість емоційного вигорання, діагностованого за методикою Бойка, забезпечується за рахунок компонентів резистенції та виснаження, за якими сформована фаза виявлена у 45% досліджуваних. Натомість високе напруження притаманне лише 10% вибірки. Тобто, серед симптомів вигорання найбільш помітними є надмірне емоційне виснаження, відстороненість, байдужість, спустошеність, небажання працювати, цинічне ставлення до партнерів по професійній взаємодії.

Щодо індивідуальних даних за методикою Рукавішнікова, лише у 10% досліджуваних вони свідчать про високий рівень психоемоційного вигорання, і в 15% осіб воно виражене на низькому рівні. Більшість учасників дослідження виявляли середній рівень вигорання. А якщо звертати увагу на складові цього стану, він зазвичай з'являється внаслідок особистісного віддалення (зменшення контактів з оточуючими, нетерпимість у спілкуванні, негативізм), прояв якого досить високий у 60% досліджуваних. Разом з цим, підвищене психоемоційне виснаження зафіксоване у 35% осіб, а професійна мотивація всіх учасників тестування вказує на наявність професійного ентузіазму, оптимізму та зацікавленості роботою.

Отже, аналіз індивідуальних даних показав, що більш ніж третина досліджуваних має високий рівень професійного вигорання, яке виявля-

Таблиця

Результати перевірки розподілу показників вигорання на нормальність (n=50)

Статистичні показники	Показники емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка			Показники психічного вигорання за методикою О. О. Рукавішнікова			Показники професійного вигорання за методикою Н. Е. Водоп'янової		
	Н	Р	В	ПВ	ОВ	ПМ	Евс	Дп	РОД
М	35,9	49,2	46,4	34,4	35,3	39,95	23,1	8,75	31,35
σ	18,44	19,4	26,78	11,89	11,98	7,13	7,39	4,51	7,1
$\lambda_{\alpha 0}$	0,16	0,21	0,2	0,19	0,13	0,16	0,14	0,15	0,15
p	>0,2*	0,02	0,05	0,05	>0,2*	0,19	>0,2*	>0,2*	>0,2*
W	0,94	0,9	0,9	0,94	0,96	0,91	0,94	0,94	0,95
p	0,22*	0,05	0,04	0,21*	0,59*	0,05	0,23*	0,26*	0,33*

Примітки: 1. Тут і далі використано такі позначки показників: Н – напруження; Р – резистенція; В – виснаження; ПВ – психоемоційне виснаження; ОВ – особистісне віддалення; ПМ – професійна мотивація; Евс – емоційне виснаження; Дп – деперсоналізація; РОД – редукція особистих досягнень.

2. Тут і далі М – середнє арифметичне значення показника, σ – стандартне відхилення, $\lambda_{\alpha 0}$ – значення критерія Колмогорова-Смирнова з поправкою Лілієфорса, W – значення критерія Шапіро-Уїлка; p – рівень достовірності відмінностей розподілу від нормального; n – кількість досліджуваних.

3. * – розподіл наближається до нормального.

ється, передусім, у зниженні професійної компетентності, й лише у деякого в емоційній втомі та негативному сприйнятті людей. Серед симптомів вигорання найбільш помітними є надмірне емоційне виснаження, особистісне віддалення, відстороненість, байдужість, спустошеність, небажання працювати, цинічне ставлення до партнерів з професійної взаємодії.

Наступним кроком дослідження стало порівняння профілів емоційних станів напруження, резистенції та виснаження у осіб з високим та низьким рівнем професійного вигорання, що представлено на рисунку далі. Для цього з вибірки досліджуваних відібрано 25% таких, чії результати за тестом Водоп'янової виявилися найвищими (група в). Їхні дані обстеження порівнювалися з відомостями, отриманими у 25% осіб з найнижчими значеннями за показником професійного вигорання.

Якщо звернутися до результатів, представлених на рисунку, стає очевидним, що значення всіх показників, крім емоційно-моральної дезорієнтації у групі осіб з високим рівнем професійного вигорання перевищують відповідні оцінки у групі досліджуваних з низьким його рівнем.

Особливо це помітно при порівнянні показників загнаності у клітку, напруження, неадекватного виборчого емоційного реагування, резистенції, емоційного дефіциту та виснаження.

Так, якщо у групі з слабким проявом професійного вигорання відсоток осіб, які менш за них відчують безвихідність ситуації, бажання змінити роботу, у середньому складає близько 16%, то досліджувані з групи «в» більш, ніж 83% вибірки, знаходяться у стані безпорадності щодо своєї професійної діяльності. Статистична перевірка таких відмінностей за допомогою t-критерія Стьюдента показала, що різниця між групами досліджуваних з високим та низьким рівнями професійного вигорання є статистично достовірною 1%-му рівні ($t=5,17$). Так саме розподілені у порівнюваних групах оцінки за показником, який характеризує напруження. За ним в групі «в» оцінки у середньому відповідали 87-му перцентилу, а в групі «нв» – 15-му перцентилу ($t=5,96$; $p<0,01$). Тобто, люди які демонструють високий рівень професійного вигорання, більш втомлені й емоційно виснажені.

Схожий характер мають відмінності у оцінках за показником неадекватного виборчого емоційного реагування, за яким значення в групі «в» відповідали у середньому 82-му перцентилу, а в групі «нв» – 16-му перцентилу ($t=4,98$; $p<0,01$). А отже, вплив настрою на професійні стосунки цих досліджуваних є найменш контрольованим. А, відповідно, підвищує вираженість резистенції, показник якої в групі «в» в цілому знаходиться на місті 81-го перцентилу, в той час як в групі «нв» є помітно нижчим ($t=5,59$; $p<0,01$).

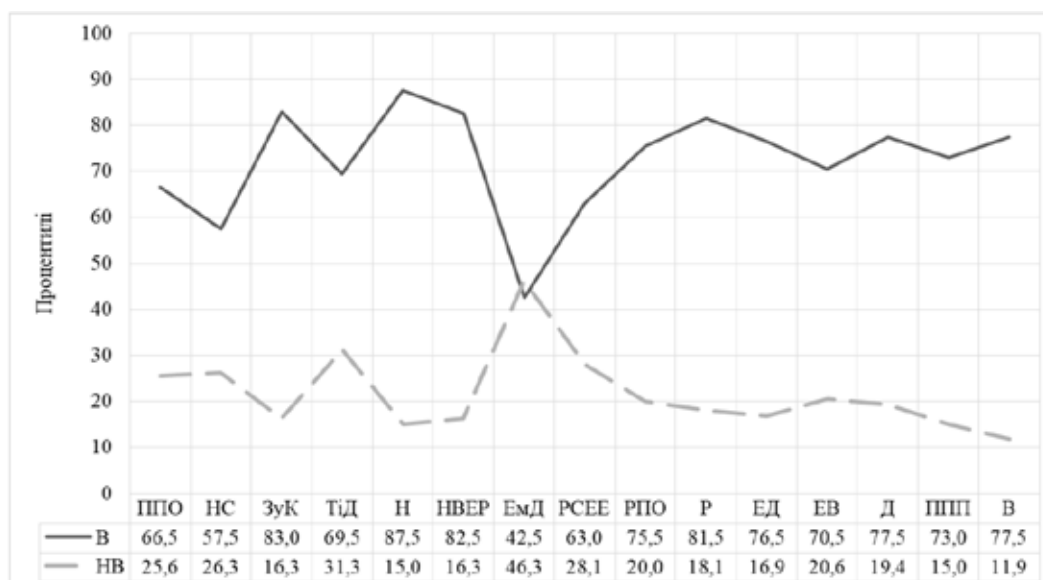


Рис. 1. «Профілі симптомів напруження, резистенції та виснаження у осіб з високим (в) та низьким (нв) рівнем професійного вигорання»

Примітки: ППО – переживання психотравмуючих обставин; НС – незадоволеність собою; Зук – «загнаність в клітку»; ТіД – тривога і депресія; Н- напруження; НВЕР – неадекватне виборче емоційне реагування; ЕмД – емоційно-моральна дезорієнтація; РСЕЕ – розширення сфери економії емоцій; РПО – редукція професійних обов’язків; Р – резистенція; ЕД – емоційний дефіцит; ЕВ – емоційна відстороненість; Д – особистісна відстороненість (деперсоналізація); ППП – психосоматичні і психовегетативні порушення; В – виснаження.

Щодо показника емоційного дефіциту, оцінки за ним в групі «в» відповідали у середньому 76-му перцентилу, в той час як у групі «нв» – 17-му ($t=3,80$; $p<0,01$), а отже, цим досліджуваним більш властиві емоційна чуттєвість, спустошення при виконанні професійних обов'язків, ніж особам з низьким рівнем професійного вигорання. Як наслідок, в них підвищує вираженість показника виснаження, який в групі «в» відповідає 77-му, а в групі «нв» – 12-му перцентилу ($t=5,52$; $p<0,01$).

Отже, осіб з високим рівнем професійного вигорання відрізняють більш виражені стани напруження, резистенції та виснаження, що особливо очевидно проявляється в їхній емоційній чуттєвості, спустошеності, у висловах про безвихідність ситуації, у бажанні змінити роботу або професійну діяльність в цілому.

Висновки і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Встановлено, що більш ніж третина досліджуваних має високий рівень професійного вигорання, яке виявляється у зниженні професійної компетентності, рідше – у втомі та негативному сприйнятті

людей. Також помітними проявами вигорання є надмірне емоційне виснаження, особистісне віддалення, байдужість, небажання працювати, цинічне ставлення до партнерів з професійної взаємодії. Також визначено відмінні риси емоційного стану осіб з високим рівнем професійного вигорання, а саме: помітна емоційна чуттєвість, спустошеність, почуття безпорадності, бажання змінити роботу або професійну діяльність в цілому.

Все вище сказане свідчить про розповсюдженість та серйозність проблеми професійного вигорання працівників банківського сектору, як одного з видів соціономічних професій, та необхідність розробки та проведення психопрофілактики, психокорекції емоційного та психічного стану співробітників даного виду професійної діяльності.

В перспективі ми плануємо розробити комплексну програму для профілактики та корекції професійного вигорання засобами арт-терапії з обґрунтованими критеріями ефективності відповідно до симптомів і рівня вигорання.

Література:

1. Винник В. 100 порад: як отримати задоволення від роботи і уникнути емоційного вигорання. К. 2010. 174 с.
2. Климчук В.О. Математичні методи у психології. *Навчальний посібник для студентів психологічних спеціальностей*. К. 2009. 288 с.
3. Коняєва Л., Гурович О (2022). Особливості синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*, (3(56)), 10–18.
4. Коса Т.В. Синдром емоційного вигорання серед медичних працівників. *Медсесринство*. 2019. №3. С. 39–41.
5. Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. *Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи*: зб. наук.-метод. праць за ред. О.А. Дубасенюк. 2017. С. 62–67.
6. Науменко Г. М. Від професійного вигорання до залученості медичного персоналу, *НЕЙРОNEWS*, номер 8(119), 2020. С. 30–36. Режим доступу: www.neuronews.com.ua
7. Поспелова І.Д., Колеснікова А.П. Психологічні особливості арт-терапевтичних технік для психопрофілактики професійного вигорання у особистості. *Наука, Освіта та суспільство в XXI столітті: наукові ідеї та механізми реалізації*. Зб. тез доповідей (19 листопада 2022 року м. Кропивницький). Ч. 2. С. 32–34
8. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. 2-е вид., перероб. та доповн. К. 2006. 368 с.
9. Hlavatska, Olga (2017). Особливості професійного вигорання соціальних працівників, *Social Work and Education*, Vol. 4, No. 2., pp. 46–62. Режим доступу: <http://journals.urau/>
10. Maslach C., Leiter, P. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.

References:

1. Vynnyk V. (2010). 100 porad: yak otrymaty zadovolennia vid roboty i unyknyty emotsiinoho vyhorannia. [100 tips: how to enjoy work and avoid emotional burnout]. Kyiv. [in Ukrainian].
2. Klymchuk V.O. (2009). Matematychni metody u psykholohii [Mathematical methods in psychology]. *Navchalnyi posibnyk dlia studentiv psykholohichnykh spetsialnostei – Study guide for students of psychological specialties*. Kyiv. [in Ukrainian].

3. Koniaieva L., Hurovych O (2022). Osoblyvosti syndromu emotsiinoho vyhorannia u psykhologiv-konsultantiv [Peculiarities of emotional burnout syndrome in consulting psychologists]. *Naukovi pratsi Mizhrehionalnoi Akademii upravlinnia personalom. Psykholohiia – Scientific works of the Interregional Academy of Personnel Management. Psychology*, (3(56), 10–18 [in Ukrainian].
4. Kosa, T.V. (2019). Syndrom emotsiinoho vyhorannia sered medychnykh pratsivnykiv [Syndrome of emotional distress among medical practitioners]. *Medsesrynstvo – Nursing*, 3, 39–41 [in Ukrainian].
5. Myronchuk N.M. (2017). Profesiine vyhorannia vykladacha vyshchoi shkoly: chynnyky, oznaky, sposoby protydii [Professional burnout of a teacher of a higher school: factors, signs, methods of countermeasures]. O.A. Dubaseniuk (eds), *Teoretychni i metodychni zasady rozvytku i samovdoskonalennia osobystosti pedahoha-novatora v konteksti modernizatsii novoi ukrainskoi shkoly: zb. nauk.-metod. prats – Theoretical and methodological principles of the development and self-improvement of the personality of the innovative teacher in the context of the modernization of the new Ukrainian school: coll. science and method works*. Pp. 62–67 [in Ukrainian].
6. Naumenko H. M. (2020). Vid profesiinoho vyhorannia do zaluchenosti medychnoho personal [From professional burnout to the involvement of medical personnel], *NEIRONews*, 8(119), p. 30–36. Retrieved from: www.neironews.com.ua [in Ukrainian].
7. Pospelova I.D., Kolesnikova A.P. (2022). Psykholohichni osoblyvosti art-terapevtychnykh tekhnik dlia psykhoprofilaktyky profesiinoho vyhorannia u osobystosti [Psychological features of art therapy techniques for psychoprophylaxis of professional burnout in the individual]. Proceedings from MIIM: *Nauka, Osvita ta suspilstvo v XXI stolitti: naukovi idei ta mekhanizmy realizatsii- Science, Education and society in the 21st century: scientific ideas and implementation mechanisms*, part 2. p. 32–34. Kropivnytskyi. [in Ukrainian].
8. S. D. Maksymenko, L. M. Karamushka, T. V. Zaichykova (Ed). (2006). Syndrom «profesiinoho vyhorannia» ta profesiina kariera pratsivnykiv osvitnikh orhanizatsii: henderni aspekty [“Professional burnout” syndrome and the professional career of employees of educational organizations: gender aspects]. Kyiv. [in Ukrainian].
9. Hlavatska, Olga (2017). Osoblyvosti profesiinoho vyhorannia sotsialnykh pratsivnykiv [Peculiarities of professional burnout of social workers]. *Social Work and Education*, Vol. 4, No. 2, pp. 46-62. Retrieved from: <http://journals.urau.ua/> [in Ukrainian].
10. Maslach C., Leiter, P. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers, 1997. – 328 pp.