

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
Кафедра психології

**ФЕНОМЕН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ НА
ПРИКЛАДІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Дипломна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала студентка VI курсу, 612 групи
Спеціальність «Психологія»
Спеціалізація «Соціальна психологія управління»

Жирош Юлія Михайлівна

Науковий керівник:
доц. кафедри психології **Поліщук О.М.**

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

Від « ____ » _____ 2021р.

Зав. кафедри психології

_____ **Я.Ф.Андрєєва**

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ	9
1.1. Емоційне вигорання як психологічний феномен	9
1.2. Основні теоретичні підходи до вивчення феномену емоційного вигорання	13
1.3. Причини виникнення емоційного вигорання дорослих	19
ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ 1	24
РОЗДІЛ 2. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ	26
2.1. Науково-теоритичні основи вигорання банківських працівників	26
2.2. Система управління стресами в організації	28
2.3. Система управління стресами в банківській установі	34
ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ 2	36
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ	37
3.1. Характеристика вибірки і методів емпіричного дослідження	37
3.2. Результати досліджень та їх обговорення	43
3.2.1. Дослідження синдрому емоційного вигорання та задоволеності праце у співробітників ПАТ «УкрСиббанку» з використанням методів описової статистики	43

3.2.2. Визначення рівня задоволеністю працею у співробітників ПАТ «УкрСиббанку»	48
3.2.3. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників залежно від сімейного стану.	50
3.2.4. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників, що мають регулярні перепрацювання і у працівників, які не мають перепрацювань	52
3.2.5. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників залежно від стажу роботи в банку	54
3.2.6. Порівняння рівня задоволеності працею у співробітників залежно від сімейного стану, від наявності / відсутності перепрацювань	56
3.2.7. Дослідження взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю життям залежно від сімейного стану співробітників	59
3.3. Рекомендації, щодо організації праці співробітників в банку	69
ВИСНОВКИ ЗА РОЗДІЛОМ 3	71
ВИСНОВКИ	73
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	75
ДОДАТКИ	81

ВСТУП

Актуальність дослідження. В останні роки проблема вигорання на роботі стала однією з найактуальніших проблем у науці та практиці, адже багато професій за сучасних умов стали стресовими. Люди втратили впевненість у забезпеченні роботи, соціальному та матеріальному становищі, посилюється конкуренція за престижні та високооплачувані роботи. Тому психічне та емоційне напруження, пов'язане зі стресом на роботі, буде зростати, що негативно позначиться на міжособистісних стосунках. Ці фактори неминуче призводять до різкого збільшення кількості психічних і психосоматичних захворювань, зниження адаптаційної функції, тривожності, депресії, залежності від психоактивних речовин – вигорання. Синдром вигорання – це фізична реакція, викликана тривалим впливом помірної інтенсивності професійного стресу. Люди з вигоранням зазвичай мають одночасно ознаки психосоматичних, психопатологічних, фізичних симптомів та соціальної дисфункції. Наслідки вигорання також можуть проявлятися як чисті психологічні зміни особистості, пов'язані з пізнанням, емоціями, мотивацією та ставленням.

Особливість спілкування включає потребу в інтенсивних контактах та взаємодії з різними соціальними групами. Такі характеристики діяльності банківського працівника, як висока динамічність, нестача часу, перевантаження роботою, складність ситуацій, що виникають, невпевненість у ролях та соціальна оцінка є стресовими факторами, які постійно присутні в роботі.

Протягом десятиліть проблема збереження психічного здоров'я працівників була особливо актуальною. Суспільство пред'являє дедалі більші вимоги до ролі індивідів і обслуговуючого персоналу. Цей стан може включати посилення нервово-психічного напруження, що призводить до розвитку неврозів і психосоматичних захворювань.

У поєднанні з великим емоційним напруженням, стресовими умовами, почуттям відповідальності та складністю професійної роботи в банківських фінансових установах зростає ризик синдрому професійного вигорання.

Науковий інтерес до вивчення особливостей теми емоційного вигорання з кожним роком все більше зростає. Велике число досліджень та вивчення теми емоційного вигорання було проведено: Х. Фрейденбергом, Т. Коксом, А. Гріффітсом, Е. Еделвіч, А. Бродським, Д. Етзіоном, А. Пайнсом, Форманюком, Е. Махером, В. Абрумовою, М. Аргайлом, Д. Леонтьєвим, щодо професійного вигорання в сферах «людина-людина» дослідження у працях: Т. Кокса, А. Гріфітса, Х. Маслач, К. Кондо, Б. Пелмана, Е. Хартмана, В. Бойко, А. Сірим, М. Дмитрієвою та ін... Тема вигорання у банківській сфері на сьогодні є малодослідженою, але про неї згадують у своїх працях: Д. Варела, Н. Самоукіна, К. Чернісс, тощо.

Тому актуальність вивчення особливостей вигорання на роботі в банківській сфері спонукало вибір теми доповідної роботи **«Феномен емоційного вигорання на прикладі банківських працівників»**

Об'єкт дослідження – феномен емоційного вигорання.

Предмет дослідження – особливості вираженості емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

Мета дослідження: дослідити синдром емоційного вигорання дорослих на основі дослідження професійних груп банківських працівників і з'ясувати його зумовленість.

Визначена мета, об'єкт та предмет дослідження окреслили наступні **завдання:**

1. Проаналізувати основні теоретичні підходи до вивчення феномена професійного «вигорання», дослідити причини його виникнення;
2. Проаналізувати особливості синдрому професійного вигорання дорослих на основі дослідження професійних груп банківських працівників;
3. Здійснити аналітичну роботу та сформулювати її результати;

4. Розробити методичні рекомендації з профілактики синдрому професійного вигоряння для банківських установ.

Вивчення проблеми емоційного вигорання у працівників банку буде проведено за допомогою перевірки наступних гіпотез:

1. Більше 50% співробітників ПАТ «УкрСиббанку» мають уже сформований синдром емоційного вигорання або формування цього синдрому.

2. Синдром емоційного вигорання зустрічається частіше і більш виражений серед неодружених працівників.

3. Синдром емоційного вигорання більшою мірою виражений у співробітників, що мають регулярні перепрацювання.

4. Співробітники зі стажем роботи в банку понад три роки більш схильні до синдрому емоційного вигорання, ніж співробітники з стажем менше трьох років.

5. Одружені працівники задоволені роботою більше, ніж неодружені, а ті, хто перепрацьовують регулярно, менш задоволені працею, ніж ті, у кого встановлений робочий графік.

6. Існують особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям, смисложиттєвими орієнтаціями у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі.

7. Існують особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям, смисложиттєвими орієнтаціями у співробітників, що мають регулярні перепрацювання і не мають перепрацювань.

Методи дослідження:

- Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В.Бойко;
- Методика "Індекс життєвої задоволеності" (Neugarten А.О.),адаптована Н. В. Паніною;
- Анкета «Задоволеність працею».

База емпіричного дослідження.

У процесі дослідження проведено діагностування співробітників одного з Київських відділень УкрСиббанку.

Практична значимість – отримані дані можуть слугувати основою для проведення заходів, метою яких стане мінімізація зовнішніх чинників, що викликають синдром емоційного вигорання, пов'язаних з професійною діяльністю співробітників

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що нараховує найменування та додатків. Загальний обсяг роботи становить 87 сторінок.

Розділ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1 Емоційне вигорання як психологічний феномен

Згідно з дослідженнями, поняття «вигорання» було введено в науку американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергом у 1974 році. Воно використовується для опису різновиду нервово-емоційного спілкування, яке виробляється здоровими людьми в процесі професійної роботи з клієнтами, пацієнтами та студентами. [38 с.159]

Велика кількість зібраних фактів свідчить про те, що серед вчителів, лікарів, психологів, поліцейських, різних соціальних працівників часто можна зустріти сухих, вимогливих і мало комунікабельних людей. У той же час багато досліджень показали, що представники цих професійних груп частіше, ніж інші, страждають різними психосоматичними розладами [11с.338].

Спочатку вигорання розглядалося як «ціна за співчуття», а згодом воно стало «комунікативним професійним захворюванням». Наразі ведуться дискусії про вигорання на роботі в різних професіях, враховуючи різні специфіки [6 с. 336]. На ранніх етапах дослідження розвитку уявлень про вигорання формувалося шляхом накопичення описів симптомів, пов'язаних з ним. Більшість досліджень є суто емпіричними і не намагаються дати теоретичне узагальнене значення [8 с. 476].

Одні із авторів, які розглядали вигорання Т. Кокс і А. Гріффітс перерахували близько 150 симптомів, які дослідники приписують вигоранню, зокрема афективні симптоми: депресія, плаксивість, погіршення пам'яті та емоційна нестабільність, виснаження емоційних ресурсів [32 с.16].

Когнітивні симптоми - відчуття відчаю і безнадійності, ригідність мислення, цинізм, відсторонене спілкування з колегами і клієнтами, стереотипні установки. Все це супроводжується типовими стресовими

проблемами зі здоров'ям: головним болем, нудотою, запамороченням, тривогою та безсонням.

До мотиваційних симптомів включають зникнення внутрішньої мотивації людини: працьовитості, ентузіазму, інтересу та ідеалізму; появляється відчуття розчарування, невдоволення та можлива відставка [33 ст.210- 212].

Існує так звана «група ризику», яка найбільше схильна до вигорання.Ті, хто працює у сфері «людина-людина», через свою професію змушені вести багато поглиблених обмінів спілкування з різними людьми, знайомими, незнайомцями. У лікарів, медсестер, вчителів, психологів, пожежників і рятувальників, коли навантаження занадто велике, настає особливо швидке і явне «вигорання». З цим синдромом часто стикаються люди, які працюють у сферах, де зростає спілкування з людьми, наприклад, касири, оператори, менеджери та продавці. Вони найбільше схильні до вигорання, оскільки в цих професіях виконання робочих завдань тісно пов'язане зі спілкуванням. Оскільки люди звертаючись до професіоналів чекають їх особливого інтересу, уваги, бажання розуміння та допомоги, толерантності та доброти. Самі по собі люди, коли не «на роботі», можуть бути розсіяними, дратівливими, метушливими. В результаті виникає дисбаланс, так зване асиметричне спілкування. Люди спілкуються так, як вважають за потрібне, а фахівець до якого вони звернулись повинен відповідати певним професійним вимогам. Багато фахівців не витримують такого спілкування і починають «вигорати».

Емоційне вигорання виникає через те, що негативні емоції накопичуються всередині без належного «звільнення». Синдром вигорання розвивається поступово.

З самого початку постановки питання «вигорання»у психології ведуться суперечки про взаєзв'язок між цим синдромом і депресією.

Незважаючи на подібні прояви, дослідники зазначили, що депресія має прояви у всіх сферах людського життя, а вигорання на ранніх стадіях розвитку існує лише відносно роботи, а в інших сферах життя людина може бути дуже щасливою. На пізніх стадіях емоційного вигорання, воно дійсно проявляється у всіх сферах життя. Крім того, дослідники підкреслили, що вигорання відчувають психічно здорові. З точки зору Маслак, синдром вигорання є характеристикою роботи людини, а не її самої [47 с.186].

В емпіричних дослідженнях 25% дисперсії емоційного виснаження обумовлено депресією, пов'язаною з двома іншими симптомами, а дисперсія, викликана депресією, становить менше 10%

Е. Едельвіч і А. Бродський описують вигорання як процес розпаду ілюзій. Вигорання в «професіях допомоги» вони визначають як поступову втрату ідеалізму та енергії, яку люди відчувають через специфічні умови роботи. Дослідники вважають, що початковий ідеалізм і високі амбіції стають запорукою майбутніх невдач [34 с.30].

Д. Еціон визначає «вигорання» як «психологічну ерозію». Вона вважає, що вигорання відбувається поступово, людина цього спочатку не помічає, і віднести його до конкретної стресової події не може. Дослідник також говорить про невідповідність між особистісними характеристиками та характеристиками середовища (екологічні очікування та вимоги). Ця різниця є постійним джерелом стресу. К. Маслак і М. Лейтер також називають вигорання «ерозією душі». «Це роз'їдання цінностей, емоцій, волі — ерозія людської душі» [49 с.52].

На основі аналізу великої кількості досліджень Т. Кокс і А. Гріффітс спробували описати комплексну модель вигорання, яка включала три аспекти, які повторювалися в більшості робіт: сильна мотивація, несприятливе робоче середовище та копінгова стратегія.[33 с.215]

Сильна мотивація. Т. Кокс і А. Гріффітс зазначають, що більшість методів пояснення вигорання на роботі зосереджуються на ключовій ролі

початкової сильної мотивації, далекосяжних планів, очікувань, амбіцій, а також ідеалізму та включеності на роботі. На думку А. М. Пайнса, щоб «згоріти, треба горіти».

Несприятлива робоча обстановка. За словами Т. Кокса та А. Гріффітса, багато дослідників вважають, що вигорання на роботі, ймовірно, виникає, коли сильна мотивація професіонала суперечить умовам конкретного професійного середовища в якому він повинен працювати. Вигорання на роботі є, і найчастіше зустрічається у «допомагаючих» професіях, автор пояснює, що ідеалістичні установки та висока мотивація суперечать реальним умовам цього професійного середовища. Тому що ці професії приваблюють так званих «чуйних» людей, які хочуть «всіх вилікувати і допомогти», а реальні умови роботи дуже важкі та напружені, що неминуче призводить до вигорання.[33 с.217]

Неадекватні способи боротьби (копінгована стратегія). Вигорання зазвичай виникає, коли людина використовує невідповідні способи подолання стресу і проявляється на особистому (проблеми зі здоров'ям, депресія, низька самооцінка) і організаційному (відсутність, низька працездатність) рівнях. Динаміка процесу вигорання, згідно К. Маслач, протікає в такий спосіб:

- Ідеалізм і надмірні вимоги;
- Психічне та емоційне виснаження;
- дегуманізація як засіб протидії.

Завершальна стадія: синдром відрази (проти себе-проти інших-проти всього), і, нарешті, колапс-звільнення, хвороба [12 с.135].

Проблема вигорання на роботі у вітчизняному науковому середовищі досліджується з 80-х років минулого століття, а терміни «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання» вживаються рівноправно. Спочатку термін «емоційне вигорання» з'явився у вітчизняній психології, введений Форманюк [62 с.57]. Закономірно

використовувати термін «емоційне вигорання», оскільки симптом емоційного виснаження є першим симптомом синдрому і викликає інші симптоми. Використовуючи термін «професійне вигорання», дослідники підкреслили, що цей синдром проявляється у професійній сфері та пов'язаний із ставленням людини до роботи.

1.2. Основні теоретичні підходи до вивчення феномена емоційного «вигорання»

Традиційно в науковій літературі та суспільному знанні зосереджуються переважно на позитивних аспектах роботи з людьми (лікарями, вчителями, соціальними працівниками тощо). Очевидно, що через очікувані вимоги, особисту відповідальність та емоційний стрес робота з людьми може спричинити ризики серйозних переживань, пов'язаних із робочим середовищем, а також можливість професійного стресу.

З точки зору створення та широкого розповсюдження соціальних служб, працівники, які здобули професійну освіту або спеціальну підготовку з психології чи соціології, на службі часто підтримують зв'язок з відвідувачами та допомагають знаходити відповіді на різноманітні запитання, які є на певному етапі життя складні для них. Зазвичай у цій ситуації єдине бажання відвідувачів — знайти психологічну підтримку — фахівець повинен вислухати, підтримати і, якщо можливо, щось порекомендувати. Незважаючи на те, що такі співробітники проходили спеціальне навчання, через деякий час керівництво часто стикається зі скаргами відвідувачів на невдачі та хамство працівників. Це дослідження привело до виявлення свого роду професійного стресу – «соціального стресу», який є частиною опитування інших професійних стресів, що призводить до явища так званого «емоційного вигорання» [7 с.96].

Термін «емоційне вигорання» ввів американський психіатр Х. Дж. Фройденбергер у 1974 році для опису психічного стану здорових людей, які

під час професійної діяльності тісно спілкуються з клієнтами та пацієнтами в емоційно зарядженій атмосфері. Спочатку термін позначав стан виснаження, поєднання виснаження та відчуття непотрібності.

Є три фактори, які відіграють важливу роль у «емоційному вигоранні»: індивідуальний, рольовий та організаційний. Дослідивши особистісні фактори, експерти прийшли до висновку, що жінки частіше відчують емоційне виснаження, ніж чоловіки.

Дж. Дж. Фройденбергер вважає, що «виснажені» люди – це люди милосердні, гуманні, ідеалістичні, нестабільні та самодостатні.[38 с.159]

К. Кондо визначає синдром «емоційного вигорання» як дезадаптацію на робочому місці, викликану надмірним навантаженням і недостатніми міжособистісними стосунками. Це визначення також узгоджується з його тлумаченням терміну «згоряння», яке в основному відноситься до тих, хто наполегливо і самовіддано працює з людьми. Цей вид емоційної роботи супроводжується надмірним споживанням розумової енергії, що призводить до фізичної та розумової втоми (виснаження) та емоційного виснаження (вичерпання), що призводить до страху (тривоги), дратівливості, гніву, низької самооцінки в умовах прискореного серцебиття, захворювання шлунково-кишкового тракту, сильних болей, зниженого тиску, порушення сну, зазвичай виникають сімейні проблеми. Вплив стресових факторів, що призводять до явища «емоційного вигорання», охоплює широкий спектр професій.[18 с.440]

Дослідник Е. Махер у своєму огляді узагальнив перелік симптомів «емоційного вигорання»: втома, виснаження; психічні та фізичні скарги, безсоння, негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення до самої роботи; нестача репертуару робочих дій; зловживання хімічними речовинами: тютюн, кава, алкоголь, наркотики; втрата апетиту або навпаки, надмірний апетит і негативна «Я-концепція»; агресивні почуття (дратівливість, напруженість, страх, тривога, хвилювання, гнів);

декадентській настрій та споріднені з ним емоції (цинізм, песимізм, відчай, байдужість, депресія, безглуздя); почуття провини.[44]

Існують різні думки щодо впливу якостей особистості на розвиток емоційного вигорання, але безперечно, що особистісні якості соціальних працівників відіграють важливу роль у запобіганні емоційного вигорання. Тому позитивна та негативна взаємодія між особистісними якостями експерта та професійною реальністю є безперечною. Психологи кажуть, що професіоналізм може призвести до емоційного вигорання, яке зводиться до чотирьох міфів:

- 👉 Я не можу помилятись.
- 👉 Я повинен бути стриманим.
- 👉 Я не маю права бути упередженим.
- 👉 Я повинен бути взірцем для наслідування.

Існує багато станів людини, які значно знижують її мотиваційний потенціал. З одноманітністю життя, психічною насиченістю, втомою зникло бажання працювати, хоча спочатку була позитивна мотивація. Апатія у здорових людей дуже сильно впливає на зниження мотиваційного потенціалу. Тривога і депресія є симптомами вигорання. Депресія (лат. *Depressio-inhibition*) — емоційний стан, що характеризується негативним емоційним фоном (депресія, меланхолія, відчай) через неприємні та важкі події в житті людини або її близьких. Інтенсивність попиту та мотивації різко знижуються, що призводить до пасивної поведінки та безініціативності [32 с.17]. Зіткнувшись з життєвими труднощами, виникає відчуття безпорадності, невпевненості, відчаю.

«Професійне вигорання» має великий вплив на зниження мотиваційного потенціалу. У разі втоми або тривоги у здорових людей може виникати стан нав'язливості (несвідомо, раптово усвідомлюючи хворобливі думки чи спонукання до дій), при якому різко зростає мотиваційний потенціал.

В даний час існує близько 100 симптомів, пов'язаних з «вигоранням». До них відносяться ті, що стосуються трудової мотивації (втрата ентузіазму, інтересу до людей яких обслуговують). Б. Пельман та Е. Гартманн узагальнили багато визначень «вигорання» та виділили три основні компоненти: емоційне та/або фізичне виснаження, деперсоналізація та зниження продуктивності.

В умовах нашої соціально-культурної системи стрес може мати шкідливі наслідки та перешкоджати професійній діяльності працівників. Звісно, він блокує їх комунікативну діяльність у системі перепідготовки та безперервної освіти, що призводить до суб'єктивного та об'єктивного тиску-емоційного напруження, що підвищує ризик емоційного вигорання [39 с.94-100].

В. Т. Абрумова визначила такі реакції на стрес, подібні до наслідків вигорання:

1. Песимістична ситуативна реакція в основному виявляється у зміні ставлення, встановленні похмурого забарвлення світогляду, осудження й оцінки, перегляді й перебудові системи цінностей. Таке сприйняття призводить до стійкого падіння оптимізму, що, звісно, заважає на шляху до продуктивного планування майбутнього. Реальний план поступається місцем песимістичним прогнозам. Світ сприймається людиною в «найтемнішому» кольорі. Обмеження волі людини, нібито неконтрольовані події або зміни умов у майбутньому призведуть до вторинного зниження самооцінки, відчуття нікчемності, відсутності здібностей.

2. Реакція на емоційний дисбаланс характеризується переважанням негативних емоцій. Людина в якійсь мірі погано себе почуває. Загальний фонівий настрій низький. Крім багатьох негативних емоцій, реакція на емоційний дисбаланс характеризується скороченням кола спілкування.

3. Ситуаційна реакція характеризується найбільш різкими змінами у сфері контактів: відмова від звичних контактів або, принаймні, їх істотна

обмеженість призводить до тривалого, стійкого і болісного переживання самотності, безпорадності, відчаю. На практиці людина уникає участі в тих чи інших видах діяльності, за винятком найнеобхідніших і соціально контрольованих, вона змушена діяти до створених і прийнятих нею соціальних правил і вимог.

4. Ситуаційна реакція опозиції характеризується зростанням рівня агресії та дедалі гострішими негативними оцінками інших та їхньої діяльності.

5. По суті, хаотична ситуативна реакція містить тривожний елемент. Тому тут спостерігається більшість соматичних та вегетативних проявів (гіпертонія та вегетативно - судинний криз, порушення сну) [1 с.264].

Однак, незважаючи на схожість між наслідками вигорання на роботі та робочим стресом, їх не слід ототожнювати. Вигорання – це не різновид стресу, а результат низки стресових факторів.

При тривалому щоденному тиску емоційні перевантаження людей викличуть синдром «вигорання».

Емоційно-мотиваційна втома, при якій виникають суб'єктивні переживання втоми, мотивації та емоційної нестійкості може призвести до хронічного перевантаження. Під втомою від роботи розуміється низка пов'язаних фізіологічних змін, викликаних організмом під час роботи та подолання здатності організму мобілізувати внутрішні ресурси. Вони переходить до енергетичних функцій вищого рівня, що знижує ефективність і створює конфлікт між зовнішнім попитом на робочу силу та можливостями людини. Втома пов'язана з дратівливістю, зниженням інтересу до роботи, мотивацією та емоційною нестабільністю, невпевненістю та іншими явищами. Можуть виникати особистісні зміни — випадкові конфлікти, сонливість, емоційна нестійкість, неврози, психосоматичні розлади. При сильній перевтомі все це набуває стійких характеристик — замкнутості, агресії, страху, депресії, звужує коло важливих мотивацій. Найпоширенішою

зміною особистості серед професіоналів є хронічне перевантаження. Втома є природнім станом і неминуче виникає під час діяльності людини, бо служить як захисна функція. Однак, якщо не відбувається відновлення після тривалої втоми, виникає хронічне перевантаження, при якому погіршується психофізіологічний стан який не можна компенсувати відпочинком [52 с.39].

Безперервний вплив деструктивних факторів призводить до стійких змін особистості. Однак негативний досвід фіксується відповідною формою реагування, а епізодичне виконання негативних емоцій трансформується в стійкі характеристики: замкнутість, агресивність, високу особистісну тривожність, депресію, агресивність, зменшується сфера явної мотивації.

Значна активізація діяльності призводить до того, що людина котра працює не встигає адекватно і швидко реагувати на всю біологічно важливу інформацію. Все частіше наслідки невідповідності, нереалізованих емоцій та іншої невирішеної проблеми в кінцевому підсумку призводять до розвитку «вигорання».

Якості особистості соціальних працівників можуть призвести до формування неврологічного перевантаження. В оцінці тих чи інших життєвих ситуацій все більшого значення набувають мотивація та інтимні особистісні конфлікти, суб'єктивні фактори, непорозуміння між рідними, агресивність, невротизм, тривалий стан страху та внутрішньої напруги.

В. В. Бойко вважає, що «вигорання» — це механізм психологічного захисту, який виробляється індивідами у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі ефекти, тобто набуті емоційні стереотипи, переважно професійної поведінки. Вигорання є частково функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині споживати енергоресурси та економно їх використовувати. У той же час, якщо «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності, виникнуть дисфункціональні наслідки.[5 с.154]

Тому, переглядаючи дослідження вигорання в психології, можна побачити, що ця проблема досліджувалася дуже ретельно на різних рівнях. Зарубіжний досвід заклав хорошу основу для системного розвитку цього питання в нашій країні. Останнім часом у зарубіжних та вітчизняних працях часто з'являється поняття «емоційне вигорання». Близько п'ятнадцяти років тому це привернуло увагу західних економістів і соціологів. На початку 1970-х років психологи звернули увагу на цікавий факт. У деяких людей після кількох років роботи спосіб спілкування та поведінка почали змінюватися. Проаналізувавши цю ситуацію, вони виділили особливу форму «стресової хвороби» — «комунікаційної хвороби». Він отримав вражаючу назву — «Особисте вигорання». У 1970-х роках Христина Маслач, відома американська дослідниця, висловила коротку, але яскраво виражену концепцію вигорання на роботі. «Вигорання» частково є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє дозувати енергетичні ресурси та економно їх використовувати.

Тривале існування людини в стані стресу може призвести до психічної, психологічної та фізичної втоми. Синдром вигорання розвивається поступово. Насамперед починає наростати «вигорання», напружене спілкування з колегами, складні стосунки з начальством, сімейні конфлікти, фізичні та психічні перевантаження. Людина дедалі більше хвилювалася і почувалася «в клітці». Емоційна втома стає фізичною.[51]

1.3. Причини емоційного вигорання дорослих

Функціонування особистісної системи смислів є одним з найважливіших факторів її розвитку неможливо уявити без життєвої ситуації у якій людина перебуває. Смилова система має власну внутрішню динаміку, яка визначається складним ієрархічним співвідношенням між її компонентами. Смилова система в цілому виражає змістовні особистісні характеристики і водночас служить одиницею для аналізу ставлення людини

до явищ і фактів об'єктивної реальності. Розглядаючи стан життєвої ситуації як фактор, що опосередковує функцію всієї особистісної смислової системи, слід виходити з розуміння об'єктивної життєвої ситуації як системи взаємовідносин особистості та дійсності в певний проміжок часу життя людини. Характер цих відносин залежить від ступеня взаємозалежності зовнішніх соціальних факторів середовища, а також від особистісних властивостей і конкретних обставин суб'єктів цих відносин, крім характеру і спрямованості їх діяльності та відкритої поведінки. Тому умови життя індивіда, як правило, передбачають певний етап його життя, який у більшості випадків взаємодіє з його діяльністю та соціальним середовищем, що свідчить про її зумовленість соціальними стандартами. У зв'язку з цим поєднання мінливих умов життя індивіда та зовнішніх соціальних факторів, що впливають на нього, призведе до деформації семантичної структури особистості.

Під деформацією смислової структури особистості зазвичай розуміють перетворення їх кількісних і якісних структурних показників, таких як:

- Кількість ядерних конструктів;
- Кількість одноплюсових і двоплюсових конструктів;
- Наявність нейтральної та ізольованої семантичної структури;
- Сила інтеркореляційних зв'язків і зміст категоріальних шкал.

Функціонування особистісної системи смислів не повинно спиратися виключно на суб'єктивні чинники розвитку особистості, тому зміна певних об'єктивних умов зовнішнього середовища може призвести до життєвих ситуацій, які не знайшли відображення в попередньому досвіді через недостатні очікування чи непередбачуваність або безглузддя (наприклад, відсутність роботи, соціально-економічні та соціально-політичні катастрофи).

Одним із найяскравіших прикладів важкої та кризової життєвої ситуації людини є безробіття, яке викликає сильні емоційні переживання і

зазвичай супроводжується великим стресом. При цьому руйнується звична особистісна орієнтація або змінюються характеристики, що призводить до руйнування стандартної системи суспільних відносин і деформації смислової структури особистості.

З точки зору соціальної психології, одним із найбільш несприятливих факторів, що впливають на трансформацію смислової структури, є вимушене та тривале безробіття, особливо якщо людина не готова до звільнення ні психічно, ні фізично. При цьому статус безробітного може не тільки суттєво змінити попередні духовні орієнтири та економічний статус людини, а й змінити їх спосіб життя. Перехід до категорії безробіття взагалі вважається досить драматичним, оскільки трудова активність є межею, мірилом соціального престижу та самооцінки, і при втраті роботи може виникнути напруженість, необхідність відчуження від свого соціального середовища та необхідність адаптації до нового життя. Згідно з дослідженням, проведеним серед безробітних, виявлено, що поведінкова реакція індивіда у стані безробіття є дуже типовою, що дає підставу для ствердження про психологічну залежність від стану безробітної особи. З точки зору психології стресу, безробіття є загрозою структурі особистості, що супроводжується сильним почуттям невпевненості, емоційною нестабільністю, депресивними реакціями та підвищеною тривожністю. Задоволеність життям безробітних значно знижується, а відчуття самотності та соціальної ізоляції зростає. Крім того, у людей, які опинились в такій важкій життєвій ситуації, руйнується існуюча система цінностей, і починає формуватися нова система цінностей залежно від складності їх поточного стану та ступеня пережитого емоційного потрясіння.

Важливим чинником формування смислових конструктів особистості є характер його професійної діяльності. Характерним для сучасного етапу суспільного розвитку є те, що дорослі люди витрачають значну частину свого життя на трудові та професійні функції. Принцип єдності свідомості,

діяльності та особистості підтверджує той факт, що, з одного боку, професійна діяльність сприяє формуванню важливих професійних якостей, але, з іншого боку, вона також має великий потенціал для формування різноманітних розладів особистості. Ці порушення особливо очевидні при здійсненні професійної діяльності в системі «людина-людина», оскільки умови цієї діяльності створюють специфічний внутрішній світ, реагування на певні події, тип поведінки, зовнішність тощо.

Монотонність — психічний стан, викликаний одноманітним, зазвичай слабким, тривалим подразником, що виникає в монотонних умовах праці. Це проявляється як нудьга, зниження розумової активності, зниження інтересу до роботи, зниження працездатності та продуктивності, затримка волі, зниження концентрації та стійка втома.

Професійна втома - це комплекс суб'єктивних відчуттів і переживань, пов'язаних з розвитком втоми, тимчасове зниження психічної діяльності. Це викликано виснаженням особистих внутрішніх ресурсів і непослідовною роботою системи, що забезпечує діяльність;

Професійна деформація особистості. Тут можна розуміти як професійну некомпетентність, повну або часткову невідповідність психологічних здібностей окремого експерта та професійної діяльності.

Найбільшою мірою професійні деформації розвинулися у лікарів, вчителів, керівниківів. Представники цих професій можуть мати чотири ступені професійної деформації.

1. Загальна професійна деформація працівників цієї галузі. Характерні особливості особистості та поведінки професіоналів можна знайти у більшості досвідчених співробітників. Набір універсальних деформацій робить працівників цієї галузі впізнаваними, схожими, а ступінь вираженості деформацій у них може бути різна.

2. Спеціальні професійні деформації утворились в процесі спеціалізації. Будь-яка професія поєднує в собі кілька спеціальностей, і кожна спеціальність має свій деформований склад.

3. Професійно-типологічні деформації утворені через індивідуально-психологічні особливості особистості (темперамент, здібності, особистість). В результаті формується комплекси професійно-особистісної детермінації:

- деформації професійної спрямованості особистості: спотворення мотивації («мотивований перехід до мети»), перебудова цінностей, песимізм, сумніви в інновації;

- деформації, що розвиваються на основі будь-яких здібностей: організованості, комунікації, інтелектуальні тощо. (Комплекс домінування, розширена самооцінка);

- деформація, викликана рисами характеру (прагнення до влади, домінування тощо). Цей комплекс деформацій розвивається в різних професіях.

4. Індивідуалізовані деформації, зумовлені через особливості працівників різних галузей. Протягом багатьох років професійної діяльності деякі професійно-важливі та професійно-небажані якості є надмірно розвинені, що призвело до так званого акценту. Це може бути надмірна відповідальність, суперечливість, трудовий фанатизм, професійний ентузіазм.

Наслідками всіх цих деформацій є психічна напруженість, конфлікти, кризи, зниження продуктивності особистої професійної діяльності, незадоволеність життям і соціальним середовищем.

Основною причиною емоційного вигорання є фізична та розумова втома, яка накопичується протягом тривалого часу внаслідок неправильної організації праці.

Вигорання – це виснаження нервів, духу та фізичних сил, через яке немає бажання працювати. Професійне вигорання «...проявляється як

депресія, втома та відчуття порожнечі, відсутність енергії та ентузіазму, втрата здатності бачити позитивні результати роботи, негативне ставлення до роботи» .

Вигорання часто зустрічається у людей. Можна навіть сказати, що до емоційного вигорання схильне все суспільство. День за днем ми отримуємо не всі емоції, наше життя стає темним і нудним, ми починаємо дивитися на інших «за шаблоном», всі однакові, нічого нового ми від них не отримаємо і т.д. Зазвичай ми відчуваємо себе агресивними або абсолютно байдужими до інших.[24].

Звичайно, деяким людям загрожує вигорання на роботі. Здебільшого - це люди, професія яких вимагає від них спілкування з іншими. Сюди входять і всі люди, які не люблять свою роботу або зовсім не відчувають позитивних емоцій.

Висновки до розділу 1.

Вигорання означає втрату зв'язку зі світом, відчуження себе, інших і всього свого життя. У цьому випадку всі позитивні емоції можуть бути притуплені. Вигорання на найглибшій стадії можна описати як «смерть у житті».

Синдром вигорання характеризується емоційним і розумовим виснаженням, зниженням задоволеності роботою і фізичною втомою. У цьому випадку життя не приймає щастя, а робота задоволення. Співчуття до людини змінюється нерозумінням. Змінюється ставлення не тільки до пацієнтів чи клієнтів, але й ставлення до співробітників та членів сім'ї. Тому, з нервовою втомою потрібно вчасно боротися.

Вигорання поширене серед соціальних працівників, але не всі вживають необхідних заходів для його запобігання чи лікування. Як не дивно, але багато соціальних працівників навіть не знають, що це таке, симптоми вигорання пояснюються звичайною втомою..

Вигорання може бути наслідком безперервної і тривалої взаємодії з великою кількістю людей, коли необхідно розпізнати різні емоції, які іноді не відповідають внутрішнім емоційним станам. У деяких випадках людина жертвує власними потребами, щоб працювати, майже повністю забуваючи про себе та свою сім'ю.

Емоційне вигорання є результатом накопичення стресу, який протягом тривалого часу (місяці, іноді навіть рік) не звільняється у вигляді відпочинку чи захопленя. При виконанні роботи людина часто стикається з фізичним і психічним напруженням, ступінь якого може змінюватися при різних видах діяльності. При невеликому навантаженні з постійним ефектом або значному одноразовому навантаженні природний механізм регуляції активується несвідомо, і організм реагує на вплив цих навантажень, навіть якщо ніхто свідомо не задіяний.

Розділ II. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1 Науково -теоретичні основи вигорання банківських працівників

За останні роки банки зазнали колосальних змін у структурі та організації своєї діяльності. Нові технології та нововведення наклали свій відбиток на умови праці та повсякденне життя працівників.

З огляду на те, що все більше працівників у цій сфері діагностують психосоціальні розлади, банківська галузь особливо заслуговує на ретельний аналіз. Це може бути пов'язано з великими організаційними змінами, наприклад процесом реструктуризації, викликаним світовою економічною кризою та пандемією, яка торкнулася всіх секторів ринку за останні два роки.

Багато досліджень прийшли до висновку, що робочий тиск у банківській галузі має психологічний вплив на співробітників і впливає на якість їхнього життя. Починається з порушення сну та дратівливості, що може призвести до дезадаптивної поведінки, що в свою чергу може призвести до вигорання на роботі.

Національний інститут безпеки та гігієни праці (NIOSH) оцінив і виявив, що деякі із 130 професій є більш стресовими, ніж вважалося раніше. Спільним для всіх досліджень є те, що працівники мають забагато контролю над своєю роботою, і відчують себе в пастці, де їх сприймають як квазі-машини, а не як людей.

Десять найактуальніших стресових посад – це керівні, адміністративні та контролюючі посади, і цей список також включає банківських працівників (Michailidis and Georgiou, 2005).

Слід зазначити, що до зовнішніх факторів, що викликають «вигорання», професор Бойко відносить такі:

- Довготривала інтенсивна психологічна та емоційна діяльність професіоналів, яка потребує постійного зміцнення комунікації в усіх аспектах, активного пропонування та вирішення проблем, уважного сприйняття,

запам'ятовування та швидкого пояснення візуальної, звукової та письмової інформації, швидкого зважування альтернатив та прийняття рішень.

Спілкування з клієнтами у діяльності співробітників банку включаєв себе: навчання (фінансова неграмотність клієнта, яка затягує цей процес), терпіння, роз'яснення та вирішення будь-яких фінансових проблем клієнта (наприклад, затримки платежів, кредити, зміни процентних ставок за депозитам , тощо), і одночасно з цими факторами потрібно знаходитись постійно вбіля комп'ютера, у відділенні, де постійний шум від обладнання, шум від інших клієнтів, співробітників («відкриті місця», а не офісні системи) тощо. Це в свою чергу підвищує також напруженість працівників.

- Дестабілізуюча організація діяльності. Основні характеристики: «бюрократизм», розпливчата інформація, недосконала структура та планування роботи, незручне обладнання на робочому місці. Слід пам'ятати, що нестабільні умови можуть призвести до «множинних» ефектів: спочатку на самих професіоналів, потім на клієнтів, а потім на їхні стосунки.

- Підвищена відповідальність за виконуючі функції та операції.

Представники масових професій зазвичай працюють у режимі зовнішнього контролю та внутрішнього контролю.

Зміст діяльності банківських співробітників полягає в тому, що ви повинні входити і перебувати в стані суб'єкта, з яким ви співпрацюєте. Кожен, хто співпрацює з іншими і чесно ставиться до своїх обов'язків, несе етичну та юридичну відповідальність за благополуччя надійних ділових партнерів-клієнтів. Робота з клієнтами означає, що майже щодня співробітники можуть стикатися з особами, які можуть викликати агресію. І не завжди отримується включити режим «збереження емоцій».

Однак, як показав досвід, емоційна відстороненість може бути використана не в той час та не для того клієнта, і тоді вона буде відокремлена від потреб і вимог цілком нормальних клієнтів, що в свою чергу може стати основою конфлікту. Тому формується дисфункціональна сторона вигорання

на роботі. До внутрішніх факторів, що призводять до емоційного вигорання, можна віднести тенденцію емоційної ригідності.

Отже, загалом, можна сказати, що тиск на робочому місці впливає на людей та якість їхнього життя. Він може проявлятися в короткостроковій, середньостроковій або довгостроковій перспективі.

Наслідки трудового стресу поділяють на фізичні, психологічні та організаційні. На психологічному рівні є певні емоційні реакції, які можуть зруйнувати тимчасові емоції, але в довгостроковій перспективі це вплине на фізичний стан. На організаційному рівні зростає тенденція кинути роботу.

Доктор Варела (2003) написав у журналі «Довідник світла для підприємця», стаття «стрес». Що, стрес на робочому місці є небезпечним синдромом, який впливає на економічний розвиток усієї банківської структури. Погіршення умов для продуктивності в праці впливає на фізичне та психічне здоров'я працівників. Компанії, які допомагають співробітникам впоратися зі стресом і підтримувати відповідне робоче середовище, з більшою ймовірністю досягнуть своїх цілей.

2.2. Система управління стресами в організації

Управління стресом – це процес цілеспрямованого впливу на співробітників організації, метою якого є адаптація людей до стресових ситуацій, оволодіння співробітниками всіма методами нейтралізації стресу та усунення джерел стресу. [9 с.315]

Стрес – це складна фізична, хімічна та інша реакція людини на стресори навколишнього середовища, і їх поведінка може порушити фізичні та психологічні функції. Стрес може бути як негативним, так і позитивним для людини. За певних умов це сприяє мобілізації зусиль працівників для вирішення виробничих завдань або досягнення особистих цілей.

У таблиці 2.2.1. наведено класифікацію стресорів та їх наслідки. Щоб уникнути страшних наслідків стресу, потрібно навчитися з ними боротися,

тому є кілька способів нейтралізації стресу. На цій основі був розроблений спеціальний план зняття стресу. На організаційному рівні співробітників навчають розслаблятися і змінювати поведінку, визначати особисті тригери, які викликають стрес, і проводяться семінари.

Таблиця 2.2.1. Класифікація стресорів та їхніх наслідків

Стресори в навколишньому середовищі	Особисті стресори	Наслідки
<p>Виробничі:</p> <ul style="list-style-type: none"> - перевантаження (недовантаження) - нез'ясованні зміни - зміна розкладу - погане обладнання <p>Рольові:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ролевой конфлікт - ролевая неясність - відповідальність за працівників <ul style="list-style-type: none"> - недостаток підтримки - недостаток статусу <p>Структурні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - слабка комунікація - недолики співучасті <p>побудована ієрархія</p> <p>Кар'єрні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уповільнене (занадто швидке) просування по службі - несправедливість - недолики 	<ul style="list-style-type: none"> - Потреби - Надії - Досягнення - Емоціональна стійкість - Гнучкість - Толерантність - Неясності - Самооцінка 	<p>Суб'єктивні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - розлад - перевтома - почуття тривоги - почуття провини <p>Поведінкові:</p> <ul style="list-style-type: none"> - небезпека інциденту - «нехороші « розмови <p>Когнитивні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - слабкі рішення - погана зосередженість <p>Фізіологічні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - підвищений холестерин - виразкова хвороба - серцево-содинні захворювання

<p>можливостей для просування</p> <ul style="list-style-type: none"> - відсутність необхідній підготовці. <p>Стосунки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - відношення з керівництвом; - підлеглими; - колегами; - клієнтами; - працівниками <p>Позаорганізаційні:</p> <ul style="list-style-type: none"> - відношення у сім'ї - стан економіки - обставини життя - зростання злочинності - ріст цін 		<p>Організаційні</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогули - плинність кадрів - низька продуктивність праці - незадоволеність працею
---	--	--

Згідно з таблицею 2.2.1 – людина складна та непередбаченна у своїх хвилюваннях. Вона многогранна, і багато факторів мають вплив на її стан.

Синдром вигорання – це травматичний синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та неповноцінності на роботі. Виникає у працівників, які спрямовані на роботу з людьми, що займаються будь-якою діяльністю.

Низьку продуктивність особистості на роботі можна визначити як схильність фахівців негативно оцінювати себе. Негативні оцінки можуть вплинути на працездатність і на відносини, що встановлюються між працівниками та клієнтами. Цей факт викликає у професіоналів незадоволення результатами своєї роботи. Вимір емоційного виснаження відноситься до ситуації, коли немає сил або здатності відновити емоційний капітал.

Факторами, які негативно впливають на результативність, продуктивність і задоволеність роботою, є: страх перед керівництвом, який зазвичай викликає тривалі періоди напруженості, що в деяких випадках може знизити ефективність; недостатня увага до співробітників, що викликає у людей своєрідну деривацію особистості, слабка професійна підготовка, відсутність мотивації до ініціативи співробітників, що заважає їх ідеям втілюватися в дії, багато з яких не реалізуються, а знищуються без вияву.

Під організаційним або професійним стресом розуміється психологічний тиск, викликаний подоланням працівниками встановлених в організації недосконалих умов праці внаслідок впливу негативних факторів на робочому місці при виконанні своїх професійних обов'язків.

Існує кілька видів організаційного тиску: інформаційний, емоційний та комунікативний.

Інформаційний стрес - стрес, що виникає в умовах виконання відповідального завдання при обмеженому часовому ресурсі. Часто такий стрес супроводжується невизначеністю або недостовірністю інформації, і динамічністю інформаційних параметрів.

Емоційний стрес - заснований на почутті страху через передбачувану або реальну небезпеку. Наприклад, такий стрес може виникнути через почуття провини за невиконану роботу.

Комунікативний стрес - виникає при реальних проблемах пов'язаних з діловим спілкуванням. Такий вид стресу знаходить вияв у підвищеній дратівливості і конфліктності, неконтрольованих реакціях, неможливості відмовити в чому-небудь і т.д.[55 с.212]

Для повноцінного розуміння природи організаційного стресу, необхідно розглянути чинники, які призводять працівників до стресового стану. До джерел стресу відносять цілий ряд факторів:

1. Робочі умови. Те, що нас оточує: шум, освітлення, запахи – все це подразники, які впливають на наші відчуття, настрій, душевний стан.

Незадовільна ситуація або фізична організація робочого місця може викликати стрес.

2. **Мінлива робота** - один з найбільш популярних стрес-факторів, який впливає на температуру крові, показник метаболізму, рівень цукру в крові, ступінь ефективності розумової праці і на трудову мотивацію.

3. **Ненормований робочий день**, викликаний специфікою тієї чи іншої роботи, негативно впливає на здоров'я. Люди, що працюють протягом

занадто тривалого часу, більше схильні до ризику захворювань.

4. **Відрядження** також є стресором. Цьому сприяють зустрічі з незнайомими людьми, затримки прибуття або відправлення транспорту. Людина, що постійно перебуває у відрядженнях, відчуває себе «ніби випав з колективу», що лише сприяє наростанню нервового напруження. (Ходаковський А. «Вплив стрес-факторів управлінської діяльності на професійну стресостійкість керівника»).

До основних факторів, що викликають стрес, деякі автори відносять: фактори невизначеності, дискомфорту в спілкуванні і фактори перенапруги.

Розглянемо їх вплив на співробітників.

Невизначеність - один з найсильніших джерел стресової напруги. Співробітник, стикаючись з невизначеністю, не знає, до чого слід приготуватися і на що налаштуватися. Наприклад, тільки він концентрує свої сили на вирішенні однієї задачі, йому підносять іншу. Як тільки він перебудується на наступну, кажуть, що необхідно зосередитися на першій задачі. У такому випадку співробітник виснажується в результаті напруги спрямованої на очікування точної інформації. Відсутність можливості здійснювати контроль над ситуацією може спровокувати прискорене стомлення: багато енергії витрачається на контроль емоційного стану з метою збереження спокою.

Дискомфорт в спілкуванні, як правило, пов'язаний зі страхом отримати

негативну реакцію з боку керівництва або колег.

Страх припуститися помилки погіршує стан напруженості. Ці відбуваються в організаціях, де існує змішання особистісного і професійного стилів в діловому спілкуванні. У такому контексті працівники не можуть залишатися спокійними і підтримувати комфортне спілкування - вони змушені постійно перебувати в очікуванні підступу, в постійній готовності «відбити напад», тобто в стані стресу.

Фізична перевтома. Надмірні навантаження викликають стресовий вплив настільки, наскільки вони споживають енергії працівника. Втома може виникнути при постійних затримках на роботі і необхідності працювати у вихідні дні. Тривалий стан перенапруження може перейти в синдром хронічної втоми. Також може виникнути стан «захисної лінії»: для збереження енергії, співробітник буде намагатися уникнути ділової активності і зайво нагадування про себе. Наслідки такого стану можуть проявити себе на кількох рівнях: фізіологічному, психологічному, поведінковому, організаційному. [56 с.150-153]

До психологічних наслідків стресу відносять стрес-синдроми або комплексні переживання, такі як: почуття провини, підвищена тривожність, порушення вольового контролю, емоційна нестабільність, надлишкові реакції або нездатність відновитися після роботи, переживання депресії і перевтоми, переживання самотності і незадоволеності життям, синдром хронічної втоми.

Поведінкові наслідки виявляються як недоїдання або навпаки - зловживання їжею, надмірне куріння, активне вживання алкоголю або ж інших стимуляторів (наркотики, антидепресанти). Також можлива і агресивна поведінка, ворожість, скарги.

В результаті емоційного вигорання у людини може впасти самооцінка. Головною причиною професійного вигорання є невідповідність

очікувань працівника і виконуваної ним роботи. До таких невідповідностей ставляться:

- Невідповідність компетенцій людини і що пред'являються до нього вимог.

- Невідповідність жорсткої системи контролю в організації та прагнення працівника до вільної і самостійної діяльності.

- Невідповідність етичних цінностей людини і робочих вимог.

Всі ці види невідповідностей можуть привести до емоційної напруженості, яка приведе до поступового прояву синдрому професійного вигорання.

2.3 Система управління стресом в банківській установі

Показові результати дало дослідження, що проводилося психологами Медичного університету імені Дж. Хопкінса в 15 великих корпораціях США. Згідно з отриманими даними співробітник, зайнятий інтелектуальною працею і знаходиться в стані стресу, припускається помилок у своїй роботі на 70% частіше, ніж його колега, що функціонує в психологічно комфортних умовах. А в банківській установі це може мати катастрофічні наслідки для співробітника, тому що помилки у оформленні документів можуть привести до збитків, а компенсація збитків лягає на плечі робітників.

До методів управління стресами відносять:

Проведення тренінгів для керівництва (коучинг).

Особистий супровід і наставництво є основною метою коуча-тренера. Його роль полягає в тому, щоб допомогти оцінити позитивні і негативні сторони прийнятих управлінських рішень, втілити в життя необхідні для успішної та ефективної діяльності стратегії, скорегувати плани дій. На подібних тренінгах також можливо навчити керівний склад спеціальних методів аналізу і консультування, щоб менеджери були здатні знімати власний стрес і сприяти зниженню стресу у своїх

підлеглих. Натренінгу видаються певні рекомендації керівництву банківської установи, для мінімізації рівня стресів у колективі

Проведення корпоративних тренінгів - є найбільш популярним способом подолання і профілактики стресових станів в будь-якому колективі, зокрема у банківській сфері. Перед проведенням тренінгу проводиться аналіз ситуації, виявляються проблеми і визначаються способи досягнення необхідних результатів. Це необхідно для ефективної реалізації програми.

Можливо включати елементи антистресових програм в інші тренінги для персоналу, наприклад в тренінги по визначенню кредитоспроможності, продажів, переговорів, ділового спілкування і т.д. Так само як і на тренінгах для керівництва, на корпоративних тренінгах співробітників освічують про методи мінімізації стресів, які вони можуть здійснити самостійно. До таких методів можна віднести:

- 1) Можливість консультиватися з колегами і керівництвом.
- 2) Якщо щось не влаштовує в нинішній роботі (умови праці, заробітна плата, можливості кар'єрного зростання), треба проаналізувати можливість особистої організації щодо поліпшення даних параметрів.
- 3) Встановити ефективні відносини з керівництвом. Підтримувати зворотний зв'язок.
- 4) Якщо обсяг дорученої роботи не під силу, слід відмовитися, оголосивши аргументи своєї відмови.
- 5) Вимаги ясності і чіткості в доручених завданнях.
- 6) При виникненні конфлікту, виносити на обговорення дану проблему суперечливості вимог, що пред'являються.
- 7) Досвід показує, що для підтримки працездатності, достатньо двох 10-15 хвилинних періодів розслаблення в день. Тому слід робити короткочасні перерви.
- 8) Не змішувати особисті та службові відносини.

9) Розряджати свої негативні емоції не на колег, а за допомогою фізичного навантаження або інших методів вивільнення енергії.

Висновки до розділу 2.

Грамотний розподіл ролей в робочому процесі, буде знижувати ймовірність виникнення конфліктів. Коли робота відповідає здібностям співробітника, не виникає непотрібної напруги. Чіткий розподіл обов'язків і навантажень вкрай необхідний будь-якій організації, щоб уникнути стресових станів працівників.

Надання співробітникам більшої свободи і автономності в роботі, включаючи велику відповідальність за результати своєї праці.

Планування кар'єрного росту співробітників – необхідно просувати свій персонал з огляду на набір компетенцій кожного співробітника, щоб підтримати баланс кар'єрних пересувань.

Встановлення чітких і зрозумілих всім критеріїв результатів роботи і досяжних цілей для працівників.

Управління навантаженнями дозволяє надавати можливість співробітникам відновлювати свій ресурсний потенціал після напруженої роботи. Для цього організуються відвідування спортзалів, фітнес-клубів, басейнів, сеансів йоги, і інших методів для релаксації і зміцнення фізичного і ментального здоров'я співробітників. Даний метод впливає і на стійкість працівників до стресів, надаючи профілактичний вплив.

Створення кімнат психоемоційного розвантаження, які сприяють психологічній релаксації. У таких кімнатах створюється сприятлива і розслаблююча обстановка, яка надає комплексний вплив на центральну нервову систему. У кімнаті встановлюються спеціальне обладнання за допомогою якого можливо надати допомогу співробітникам, які перебувають в стресовому стані.

Розділ III. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

3.1. Характеристика вибірки і методів емпіричного дослідження

Мета емпіричного дослідження: дослідити синдром емоційного вигорання дорослих на основі дослідження професійних груп банківських працівників і з'ясувати причини його виникнення.

Емпіричні завдання:

1. Вивчити основні теоретичні підходи до вивчення феномена емоційного «вигорання», дослідити причини його виникнення;
2. Проаналізувати особливості синдрому емоційного вигорання дорослих на основі дослідження професійних груп банківських працівників;
3. Здійснити дослідно-експериментальну роботу та сформулювати її результати;
4. Розробити методичні рекомендації з профілактики синдрому професійного вигорання для банківських установ.

Гіпотези: Більше 50% співробітників ПАТ «УкрСиббанку» мають уже сформований синдром емоційного вигорання або формування цього синдрому. Емоційне вигорання в неодружених працівників зустрічається частіше і більш виражено. Синдром емоційного вигорання більшою мірою виражений у співробітників, що мають регулярні перепрацювання. Співробітники зі стажем роботи в банку понад три роки більш схильні до синдрому емоційного вигорання, ніж співробітники з стажем менше трьох років. Задоволеність роботою в одружених працівників вище, ніж у неодружених, а у тих, хто перепрацює, нижча, ніж у працівників з встановленим робочим графіком. Чи існують особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям, смисловиттєвими орієнтаціями у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. Чи існують особливості взаємозв'язку синдрому

емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям, смисложиттєвими орієнтаціями у співробітників, що мають регулярні переробки і не мають переробок.

База емпіричного дослідження: У процесі дослідження проведено анкетування співробітників одного з Київських відділень УкрСиббанку.

Вибірка: У процесі дослідження проведено анкетування співробітників одного з Київських відділень УкрСиббанку. Підсумковий склад вибірки - 155 людей. Переважний вік респондентів - від 18 до 35 років (77,4%), середній вік - 31 рік. У вибірці 48 (20 стажери) працівників, які мають досвід роботи від 0 до 3-х років і 52 людини - понад 3-х років, 55 робітників стаж роботи –5 років і більше. З числа опитаних 72 респондента вказали, що перебувають у шлюбі і 50 респондентів вказали, що у шлюбі не знаходяться, 15 у стані розлучення, 18 - сімейний стан не вказали. 50% респондентів (73 людини) позитивно відповіли на запитання щодо регулярного перепрацювання. Розподіл досліджуваних у вибірці за перепрацюванням, стажем роботи, сімейним станом представлений у Таблиці 3.1.1

Групи досліджуваних	Кількість	РАЗОМ
Працівники, які мають :		155
перепрацювання	73	
Нормований роб.графік	82	
Працівники зі стажем роботи:		155
Від 0 – 3 років	48(20 стажери)	
Понад 3 роки	52	
5 років	55	
Сімейний стан:		137
Одружені	72	

Не одружені	50	
На стадії розлучення	15	

Характеристика особливостей праці у банку

Частина співробітників, що працюють в одному з Київських відділень ПАТ «Укрсіббанку» працюють в безпосередньому контакті з клієнтами юридичними і фізичними особами.

Режим роботи спеціалістів, що працюють з юридичними особами: 40 годин на тиждень, з понеділка по п'ятницю з 9-00 до 18-00. Режим роботи фахівців, що працюють з фізичними особами: 40 годин на тиждень, гнучкий графік роботи з клієнтами з 8-30 до 18-30.

З метою проведення дослідження вся генеральна сукупність поділена на три вибірки:

- За критерієм наявності перепрацювань - співробітники мають і не мають регулярні перепрацювання.
- За сімейним станом - співробітники, що перебувають і не перебувають в шлюбі.
- За досвідом роботи в банку фахівці, що працюють більше 3 років, а ті, що – менше 3 років.

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» Створена Бойко В.В.. Опитувальник складається з 84 пунктів, що групуються в 12 шкал. У свою чергу, шкали групуються в три чинники, відповідних виділених Бойко на стадіях емоційного вигорання:

«Напругу»

1. Переживання психічно - травмуючих умов.
2. Постійне невдоволення собою.
3. «Замкнутість в клітці»
4. Тривога і депресія

«Резистентність»

1. Ненормальна вибіркова емоційна реакція
2. Емоційна і моральна дезорієнтація
3. Збільшення сфери збереження емоцій
4. Зменшення або й зовсім уникнення професійних обов'язків

«Виснаження»

1. Емоційний дефіцит
2. Емоційна відчуженість
3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація)
4. Психосоматичні і психовегетативні порушення

Методика **"Індекс життєвої задоволеності"** (Neugarten А.О.), адаптована Н. В. Паніною відображає індекс задоволеності життям, що показує загальний психічний стан людини, психологічний комфорт, соціально-психологічну адаптованість.

За допомогою тесту «Індекс задоволеності життям» можна провести диференційовану оцінку способу життя, потреб, мотивацій, установок, цінностей особистості, визначити, які з них позитивно впливають на її загальний психічний стан, а які негативно.

Метод індексу задоволеності життям була розроблена групою американських вчених, що займаються психосоціальними проблемами психології старіння, вперше опублікована у 1961 році і швидко поширилася.

Методика складається з 20 запитань, а результати по них зводяться до 5 шкал, які відображають загальний психічний стан людини та різні аспекти її задоволеності життям. Час проведення тесту становить близько 5-10 хвилин.

Для власників високих значень індексу характерні: низька емоційна напруженість, висока емоційна стійкість, низька тривожність, психологічний комфорт, висока задоволеність життям та їх роль в ньому.

Категорія «задоволеність життям» відноситься до найзагальнішого уявлення людиною психологічного комфорту, що включає: інтерес до життя як протилежність байдужості, рішучість, послідовність у досягненні

життєвих цілей, узгодженість між встановленими цілями та досягненням цілей, позитивне оцінювання власних якостей та настрою.

Найвищий показник задоволеності життям становить 40 балів. Середня задоволеність життям - 25-30 балів. Низькими вважаються показники нижче 25 пунктів. В якості додаткової інформації про те, які саме сфери життя приносять задоволення чи незадоволення, можна порахувати загальну кількість балів за всіма шкалами (максимальна кількість балів по кожній шкалі-8).

Роз'яснення кожної шкали.

1. Заціквленість до життя. Шкала відображає ентузіазм і ставлення людини до повсякденного життя.

2. Послідовність у досягненні цілей. Високий бал за цією шкалою відображає такі характеристики життєвого ставлення, як рішучість, стійкість і цілеспрямованість на досягненні цілей. Низький бал за цією шкалою відображає пасивне примирення життєвих невдач і прийняття всього, що приносить життя.

3. Узгодженість між встановленими та досягнутими цілями. Високі бали відображають віру людини в те, що вона здатна досягти цілей, які вона вважає важливими для себе.

4. Позитивна оцінка себе і власних вчинків. Включає оцінку індивідом своїх зовнішніх і внутрішніх якостей. Високі результати відображають високу самооцінку.

5. Загальний настрій. Шкала показує ступінь оптимізму і задоволеності життям.

За результатами цього тесту можна швидко отримати інформацію про загальний емоційний стан людини в сферах життя, які можуть бути для неї «проблемними».

Що стосується досліджень, то тест дає можливість оцінити взаємозв'язок між зовнішніми факторами та емоційним вигоранням, а також взаємозв'язок між задоволеністю життям та емоційним вигоранням.

Важливим фактором, що полегшує вибір методу є його невеликий об'єм і коротка тривалість.

Анкета «Задоволеність працею». Показником, що відображає благополуччя або навки невдоволення особи в робочому колективі, є задоволеність роботою, включаючи зацікавленість у виконаній роботі, задоволеність стосунками з співробітниками та керівництвом, рівень попиту на професійну діяльність, а також задоволеність самою роботою, її організація та умови.

За допомогою цієї методики можна оцінити не тільки загальне задоволення своєю роботою, а й її складові. Вибір цього методу дослідження обумовлений ще й тим, щоб задоволеність можна було визначити на основі компонентів задоволеності.

Математичний апарат дослідження. Описана статистика може узагальнити основні результати, отримані під час спостереження або експерименту. Процеси тут зводяться до угруповання даних по їх значеннях, побудови розподілу їх частоти, виявлення центральних тенденцій розподілу (наприклад, середньої арифметичної) і, нарешті, до оцінки поділу даних повідношенню до знайденої центральної тенденції.

У дослідницьких цілях цей метод використовується для проведення попереднього аналізу за результатами вибірки показників емоційного вигорання, загальної задоволеності роботою та інших.

t-критерій Стьюдента є одним із найстаріших і найбільш широко використовуваних статистичних методів.

Для обчислення емпіричного значення t-критерію в ситуації перевірки гіпотези про відмінності між двома залежними вибірками

(наприклад, двома пробами одного і того ж тесту з часовим інтервалом) застосовується наступна формула:

$$t = \frac{|M_d|}{\sigma_d / \sqrt{N}}$$

де M_d — середня різниця значень, а σ_d — стандартне відхилення різниць.

Кількість ступенів свободи розраховують як

$$df = N - 1$$

У дослідженні цей метод використовується для перевірки гіпотези про те, що працівники, які мають постійні перепрацювання, не одружені та пропрацювали в банку більше 3 років, мають більш сильне емоційне вигорання.

Кореляційний аналіз. Для цілей дослідження даний метод використаний для перевірки гіпотези про існування особливостей взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям, зі смисложиттєвими орієнтаціями, працівників що мають і не мають регулярні перепрацювання, що перебувають і не перебувають у шлюбі.

Таким чином для обробки первинних даних ми використовували методи математичної статистики: t - критерій Стьюдента та кореляційний аналіз. Процедура обробки даних проводилась за допомогою пакету програмного забезпечення STATISTICA 10.

3.2. Результати дослідження та їх обговорення.

3.2.1 Дослідження синдрому емоційного вигорання і задоволеності працею у співробітників ПАТ «УкрСиббанку» з використанням методів описової статистики.

З метою відповіді на питання, чи схильні співробітники ПАТ «УкрСиббанку» до синдрому емоційного вигорання, і наскільки виражений в

цілому повибірці СЕВ, з використанням методів описової статистики, проведений розрахунок підсумкових показників рівня СЕВ (табл. 3.2.1).

Таблиця 3.2.1 Середній показник синдрому емоційного вигорання по вибірці в цілому

Назва фази	Напруга	Резистентність	Виснаження	Підсумковий показник емоційного вигорання
Середній показник по всій вибірці	27,01	41,77	29,25	98,03

Згідно з умовами методики В. Бойко, кількість балів на кожному етапі представляє рівень сформованості СЕВ працівників УкрСиббанку. Індекс менше 36 балів свідчить про те, що фаза не сформована, 37-61 бал – фаза формується, а там, де більше 61 бала – фаза сформована. У середньому за вибіркою можна зробити висновок про наявність синдрому емоційного вигорання на стадії формування стадії «резистентності», тобто працівники прагнуть знизити тиск зовнішнього середовища існуючим способом.

Взагалом, найбільша кількість балів у зразку припадає на фазу резистентності. Найпоширеніший серед симптомів – це «зниження професійної відповідальності», за яким слідують симптоми емоційної реакції «вибіркового заниження».

За ступенем фазоутворення всю вибірку умовно можна розділити на три групи (табл. 3.2.2). Розподіл базується на кількості балів для кожного етапу СЕВ як усієї вибірки:

1 група – хоча б в одній із фаз синдром уже сформований (загальна кількість балів більше або дорівнює 61);

2 група - синдром формується хоча б в одній фазі (підсумкова кількість балів в одній з фаз знаходиться в проміжку від 37 до 60 балів);

3 група - синдром взагалі не сформований (остаточна кількість балів ні в одній фазі не перевищила 36 балів).

Таблиця 3.2.2. Розподіл кількості співробітників по групах з урахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Назва групи	Кількість респондентів	Частка %	Середній вік респондентів
1 група	43	22, 50%	32,6
2 група	63	42, 20 %	30,0
3 група	49	35, 30 %	31,3

Аналіз отриманих результатів показує, що 22,5% респондентів мають хоча б одну сформовану повністю фазу емоційного вигорання, а ще 42,2% працівників мають хоча б одну фазу в процесі розвитку.

При цьому середній вік респондентів з сформованою фазою СЕВ на 1,6 року вищий за загальний середній вік вибірки (31 рік), а середній вік респондентів, які на етапі формування СЕВ нижчий на 1 рік. Працівники, які не схильні до СЕВ, на 1,3 року старші за середній вік вибірки. Середній вік працівників ПАТ «УкрСиббанк» зазвичай відповідає цьому віковому діапазону, що пояснює відсутність істотної різниці між середнім віком кожної групи респондентів. Тому у зв'язку з віком подальше вивчення СЕВ у цій вибірці недоцільно.

Далі проаналізовано розподіл одружених респондентів за групами, сформованими РЕВ (Таблиця 3.2.3.).

Таблиця 3.2.3

Розподіл кількості співробітників, які перебували у шлюбі з урахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Назва групи	Кількість співробітників	Частка %	З них співробітників, які знаходяться в шлюбі , люд.	Частка співробітників, які знаходяться в шлюбі в складі
-------------	--------------------------	----------	--	---

				групи, %
1 група	53	22, 50%	32	65, 22 %
2 група	50	42, 20%	18	41, 86 %
3 група	52	35, 30%	21	52, 78 %

Аналіз отриманих результатів показує, що серед груп працівників, які мають хоча б одну сформовану фазу СЕВ, найбільша частка одружених- 65,22% .У групі, де хоча б одна фаза в стадії формування частка одружених менша - 41,86%. Серед працівників, які не схильні до СЕВ (немає сформованої жодної фази) в шлюбі– 52,78%.

Частково цей розподіл можна пояснити результатами отриманого вище середньовікового розподілу респондентів. Група з співробітниками, які не схильні до СЕВ найменший середній вік і відсоток одружених.

Частка респондентів, які перебувають у шлюбі та перебувають на стадії СЕВ, дуже висока - це потребує подальших досліджень, оскільки на початку дослідження передбачалося, що СЕВ розвивається частіше і більш виражений серед неодружених працівників. У процесі дослідження було проаналізовано розподіл респондентів з перепрацюваннями, за групами з урахуванням формування фаз СЕВ.(Таблиця 3.2.4.).

Таблиця 3.2.4. Розподіл кількості співробітників, які мають перепрацювання по групам з урахуванням сформованості фаз СЕВ

Назва груп	Кількість співробітників	Частка в загальній кількості співроб.	Кількість співроб., які мають переробку в складі групи	Частка співроб., які мають переробку в складі групи, %
1 група	53	22, 50 %	25	65 %
2 група	50	42, 20 %	23	53 %
3 група	52	35, 30 %	23	36 %

Аналіз отриманих результатів показує, що найбільша частка (65%) працівників, з перепрацюванням, належить до групи працівників, які мають хоча б одну сформувану фазу СЕВ.

Серед групи працівників, які перебувають у процесі формування хоча б однієї фази СЕВ, частка перепрацювань також висока – 53%. Найменший відсоток працівників (36%), з перепрацюваннями, належить до групи працівників, в які не сформувана жодна фаза СЕВ.

Тому виявлено, що існує взаємозв'язок емоційного вигорання та перевтоми (перепрацювання), який потребує більш детального вивчення в даному дослідженні.

Далі проаналізуємо розподіл респондентів з досвідом роботи менше 3 років по групах сформованості СЕВ (Таблиця 3.2.5.).

Таблиця 3.2.5. Розподіл кількості співробітників зі стажем менше 3-х років по групах з урахуванням рівня сформованості фаз СЕВ

Назва груп	Кількість співробітників	Частка в загальній кількості співроб.	З них кількість зі стажем менш 3-х років	Частка співроб., які мають стаж роботи до 3-х років в складі групи.
1 група	53	22, 50 %	16	35 %
2 група	50	42, 20 %	25	49 %
3 група	52	35, 30 %	32	58 %

Аналіз отриманих результатів показує, що найменша частка (35%) працівників із стажем роботи в банку менше 3 років належить до групи працівників, які мають хоча б одну повністю сформувану стадію СЕВ. Серед працівників, які перебувають у процесі формування хоча б однієї фази СЕВ, частка працівників зі стажем менше 3 років, становить трохи менше половини

– 49%. Найбільша частка (58%) працівників зі стажем менше 3 років належить до групи працівників, в яких ще не сформована жодна фаза СЕВ.

Таким чином, існує зв'язок між емоційним вигоранням і досвідом роботи, тому в цьому дослідженні потрібне більш детальне вивчення цієї теми. За результатами дослідження СЕВ на основі описової статистики можна зробити висновок про схильність співробітників УкрСиббанку до емоційного вигорання. Найсильніше виражена фаза резистентивності. Для даної вибірки в цілому характерне збереження власних емоцій за рахунок клієнтів і колег, рідних.

64,7% опитаних працівників УкрСиббанку мають виражений синдром емоційного вигорання, з них у 22,5% є сформована хоча б одна фаза СЕВ, а у 42,2% – хоча б одна фаза в стадії формування.

3.2.2. Визначення рівня задоволеністю працею у співробітників ПАТ «УкрСиббанку».

Для того, щоб перевірити гіпотези про відмінність взаємозв'язку СЕВ із задоволенням від роботи працівників, що мають постійне переpracювання, а також у співробітників, які не мають переpracюваньбуло проведено дослідження загальної задоволеності роботою по вибірці.

Дослідження загальної задоволеності роботою у вибірці дозволить визначити середній рівень і структуру задоволеності працею співробітників без урахування різних додаткових критеріїв.

Загалом, згідно з опитуванням, задоволеність роботою у вибірці становить - 48%, що відповідає середньому показнику- 44-55%. Середнє значення деяких вибірок шкали розраховується описовим статистичним методом, див. табл. 3.2.2.1. При цьому 62 особи (31,4%) мають низьку задоволеність роботою (тобто, нижче 44%), 28 осіб (17,7%) мають високу задоволеність, а 65 осіб (50,9 %) мають середню задоволеність (від 45% до 55%).

Таблиця 3.2.2.1. Тестування за допомогою тесту «Інтегральна задоволеність працею».

Назва показника	Середнє значення по виборці в цілому	Максимальн е допустиме значення за шкалою	Співвідношен ня максимального до середнього значення
Зацікавленість в роботі	3,8	6	64%
Задоволеність досягненнями в роботі	3,2	4	81 %
Задоволенність взаємовідношеннями з керівником	5,3	6	89 %
Рівень бажаних досягнень в професійній діяльності	4,4	6	74%
Вподобання роботи до заробітку	1,8	4	44 %
Задовільнення умовами праці	1,8	4	45 %
Професійна відповідальність	3,1	4	79 %
Професійна відповідальність	1,0	2	52 %
Загальна задоволеність працею	17,4	28	62%
Рівень задоволеністю працією, %	48%		

За шкалами респонденти найбільше задоволені шкалою «Задоволеність взаєминами співробітників», що пов'язано з малими масштабами кожного структурного підрозділу.

Також мають високі значення шкали: «задоволеність трудовими досягненнями», «задоволеність умовами праці». Високі значення за шкалою «задоволеності умов роботи» пов'язане з тим, що банки за останні кілька років надавали великого значення оновленню обладнання та технічного оснащення додаткових офісів. Однією з причин високої результативності за шкалою «задоволеність трудовими досягненнями» може бути високий рівень мотивації персоналу для досягнення цілей з боку керівництва банку. У шкалах «перевага виконаної роботи в співвідношенні до високого заробітку» (45%) і «рівень домагань у професійній діяльності» (44%) відзначені низькі значення. Низькі значення на цих шкалах свідчать про те, що співробітники відчують себе недооціненими з точки зору оплати праці і не вважають себе цінними як професіонали.

3.2.3. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників залежно від сімейного стану (в шлюбі або не в шлюбі).

Для перевірки гіпотези про те, що СЕВ більш виражений у співробітників, які неодружені та для оцінки значущості відмінностей рівня емоційного вигорання у групі співробітників. Одружених та в групі співробітників, які не перебувають в шлюбі, для незалежних вибірок використовується t-критерій Стьюдента.

Усі учасники були розділені на дві групи, а в якості змінної вимірювання використовувався показник «одружений/неодружений». Остаточне значення аналізу показано в таблиці 3.2.3.1.

Таблиця 3.2.3.1. Середні значення показників емоційного вигорання в групі співробітників, які одружені та неодружені і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента.

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	Співро б. одружений	Співроб . Неодружений	T	p
Фаза «напруження»	29, 923	23, 980	- 1, 56	0, 12
Фаза «резистенції»	44, 298	39, 160	- 1, 20	0, 23
Фаза «виснаження»	30, 135	28, 320	- 0, 51	0,61
Підсумок значень по СЕВ	104, 346	91, 460	- 1, 26	0,21

Розрахунок не показує, що існує статистично значуща різниця у ступені емоційного вигорання між одруженими та неодруженими працівниками.

Кінцеве значення вираженості емоційного вигорання в групі одружених працівників дещо вище, ніж у неодружених (на рівні тенденції).

Можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що рівень емоційного вигорання неодружених працівників вище, ніж у одружених, не підтвердилася.

Крім того, емоційне вигорання неодружених працівників дещо нижче, ніж у одружених. Подібна тенденція спостерігалася на всіх трьох фазах СЕВ.

3.2.4. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників, що мають регулярні перепрацювання і співробітників, які не мають перепрацювань.

Щоб перевірити гіпотези, що емоційне вигорання співробітників є більш виражене у працівників з постійними перепрацюваннями, а також для оцінки значущості різниці в емоційному вигоранні між групою з працівниками, що мають в нормований графік та групою працівників з перепрацюваннями, для незалежних вибірок було використано t-критерій студента.

Для розрахунку вся вибірка поділяється на дві групи, а в змінних вимірювання використовується показник «наявність перепрацювань». Розрахункове остаточне значення показано в таблиці 3.2.4.1.

Таблиця 3.2.4.1. Середні значення показників емоційного вигорання в групі співробітників з перепрацюваннями і в групі без перепрацювань і значимість їх відмінності по критерієм Стьюдента

Назва показника	Середні значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	Співроб. перепрацюваннями	Співроб. Без перепрацювань	T	p
Фаза «напруження»	31,098	22,922	2,174	0,032
Фаза «резистенції»	44,882	38,664	1,459	0,148
Фаза «виснаження»	32,941	25,549	2,136	0,035

Підсумок значень по СЕВ	108, 922	87, 137	2, 158	0, 033
----------------------------	----------	---------	--------	--------

Результати розрахунків показують, що існує статистично значуща різниця в загальному рівні емоційного вигорання між співробітниками з перепрацюванням та без перепрацювань працівниками (значення t-критерію — 2 158, а критичне — 1 984).

Крім того, було виявлено статистично значущу різницю між вираженістю СЕВ у фазі «напруги» (значення t-критерію – 2,174 при критичному значенні 1,984) і фазі «виснаження» (значення t-критерію 2,136 при критичному значенні 1,984).

Не було статистично значущої різниці між вираженістю СЕВ у фазі «резистентності» співробітників з перепрацюванням і без. До того ж, високий рівень РЕВ на цьому етапі характерний для всієї вибірки.

Тому ступінь вираженості емоційного вигорання істотно різниться між працівниками з перепрацюванням і без нього.

У працівників, які вказали присутність перепрацювань показники синдрому емоційного вигорання вище, ніж у тих, які вказали, що їхні робочі дні відповідають нормам.

Тому на основі аналізу можна обґрунтовано припустити, що наявність перепрацювань пов'язана з рівнем вираженості СЕВ. Ті, співробітники які вказали наявність перепрацювання є більш схильними до емоційного вигорання, ніж ті співробітники, чий робочий день відповідає нормам.

3.2.5. Порівняння ступеня вираженості синдрому емоційного вигорання у працівників залежно від стажу роботи в банку.

Для перевірки гіпотези про те, що синдром емоційного вигорання є більше виражений у працівників, які пропрацювали в банку більше трьох років та для оцінки значущості відмінностей рівня емоційного вигорання в групах з трудовим стажем більше трьох років і менше трьох років, був використаний t-критерій Стьюдента.

Враховуючи тенденції, викладені в першому розділі, анкета містить питання про те, чи вважають співробітники, що банк зацікавлений в досвідчених співробітниках. Серед 155 респондентів, лише 35 (24,5%) вважали, що банк заохочує досвід. Вважають, що банк докладает максимум зусиль, щоб утримати досвідчених співробітників – 30 із 155 (29,4%). Питання не були взаємовиключними. Таким чином, більше 2/3 з числа опитаних дійсно вважають, що банк не зацікавлений в досвідчених фахівцях. Крім цього, з опитаних 50% мають досвід роботи в банку більше 5 років.

У таблиці 3.2.5.1 наведено порівняння показників вираженості СЕВ у працівників з досвідом роботи до 3 років і у працівників з досвідом в банку більше 3 років.

Вибірку розділено на 2 групи, що розрахувати показники. До першої групи було внесено працівників, де стаж роботи до 3 років, до другої внесені працівники в кого стаж більше 3 років, в метричній змінній використовувався показник, такий як «загальний стаж роботи в банку більше 3-х років».

Таблиця 3.2.5.1. Середні значення показників СЕВ в групі зі стажем роботи більше 3х років і в групі зі стажем роботи менше 3-х років і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента.

Назва показника	Середні значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	Стаж роботи до 3-х років	Стаж роботи понад 3-х років	T	p
Фаза «напруження»	24, 740	29, 192	1, 164	0, 247
Фаза «резистенції»	39, 340	44, 115	1, 116	0, 267
Фаза «виснаження»	27, 060	31, 346	1, 220	0, 225
Підсумок значень по СЕВ	91, 140	104, 654	1, 320	0, 190

Розрахунок не виявив статистично значущої різниці між загальним рівнем емоційного вигорання працівників, які пропрацювали в банку менше 3 років, та загальним рівнем емоційного вигорання працівників, які пропрацювали в банку більше 3 років. Кінцеве значення вираженості емоційного вигорання в групі працівників із загальним стажем роботи понад 3 роки незначно вище (на рівні тенденції), ніж групи працівників зі стажем менше 3 років.

Можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що рівень емоційного вигорання працівників, які пропрацювали в банку більше 3 років, вищий, ніж у працівників, які пропрацювали менше 3 років, не підтвердилася. Працівники групи із загальним стажем менше 3 років демонструють трошки

нижчу вираженість СЕВ загалом, ніж працівники з групі стажем роботи більше 3 років.

Одну із причин таких результатів можна вважати, що деякі опитувані працівники не бачать зацікавленості банку в співробітниках з досвідом.

3.2.6. Порівняння рівня задоволеності працею у співробітників в залежно від сімейного стану, від наявності / відсутності перерпрацювань.

Для перевірки гіпотези про те, що задоволеність працею у одружених працівників вище, ніж у неодружених, і для оцінки значущості різниці в задоволеності роботою на основі сімейного стану використовувався t-критерій Стьюдента. У таблиці наведено середнє значення задоволеності роботою залежно від сімейного стану 3.2.6.1.

Таблиця 3.2.6.1. Середні значення задоволеності працею в групі співробітників, з наявністю і відсутністю переробок, і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	Група 1(одружені)	Група 2 (неодружені)	T	P
Середній показник задоволеності працею	0,478	0,489	0,945	0,347

Розрахунок не показав статистично значущої різниці між загальним рівнем задоволеності роботою одружених і неодружених працівників.

Кінцеве значення задоволеності роботою неодружених працівників не суттєво вище (на рівні тенденції), ніж у одружених.

Можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що задоволеність роботою одружених працівників вище, ніж у неодружених, не підтвердилася.

Крім того, аналіз показує, що неодружені працівники мають дещо вищу задоволеність роботою, ніж одружені (на рівні тенденції).

У таблиці 3.2.6.2 наведено середнє значення задоволеності роботою в групах, з наявністю і відсутністю перепрацювань.

Таблиця 3.2.6.2. Середні значення задоволеності працею в групі співробітників, з наявністю і відсутністю перепрацювань, і значимість їх відмінності за критерієм Стьюдента

Назва показника	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	Група 1 (є переробки)	Група 2 (не має переробок)	T	p
Середній показник задоволеності працею	49, 29 %	47, 33 %	1, 649	0, 102
Середній вік	33, 412	28, 667	-	-

Розрахунки не показали статистично значущої різниці між загальним рівнем задоволеності роботою працівників з перепрацюваннями і без.

Кінцева значення задоволеності роботою працівників з перепрацюванням дещо вище, ніж у працівників без (на рівні тенденції).

Можна зробити висновок, що гіпотеза про те, що працівники, які часто перепрацьовують, мають нижчу задоволеність роботою, ніж працівники, які не перепрацьовують, не підтвердилася.

Крім того, аналіз показує, що задоволеність працею працівників з перепрацюванням дещо вища, ніж працівників у яких відсутні перепрацювання (на рівні тенденції).

Аналіз також показує, що середній вік працівників із частими перепрацюваннями на 4,75 роки більший за середній вік працівників без перепрацювань. Цей факт можна пояснити тим, що через вік у співробітників

дещо сильніше розвинуті почуття відповідальності та цілеспрямованості, вони більше зацікавлені у побудові кар'єри чи підтримці стабільного місця роботи та доходу.

Загалом, на основі результатів порівняльного аналізу можна зробити висновок, що існує статистично значуща різниця між загальними рівнями СЕВ працівників, які часто перепрацьовують, і тими у кого відсутні перепрацювання.

Статистично значущих відмінностей рівня СЕВ, пов'язаних із сімейним станом та стажем роботи, не виявлено. Також, не виявлено відмінностей рівня задовільненості працею в зв'язку з наявністю перепрацювань і сімейним станом.

3.2.7. Дослідження взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю життям залежно від сімейного стану співробітників

Для виявлення особливостей взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю життям серед співробітників ПАТ «Укрсіббанку» проведено кореляційний аналіз для співробітників, які перебувають у шлюбі і у неодружених.

Рис.1. Схема кореляційних взаємозв'язків між показниками СЕВ у співробітників, які одружені.

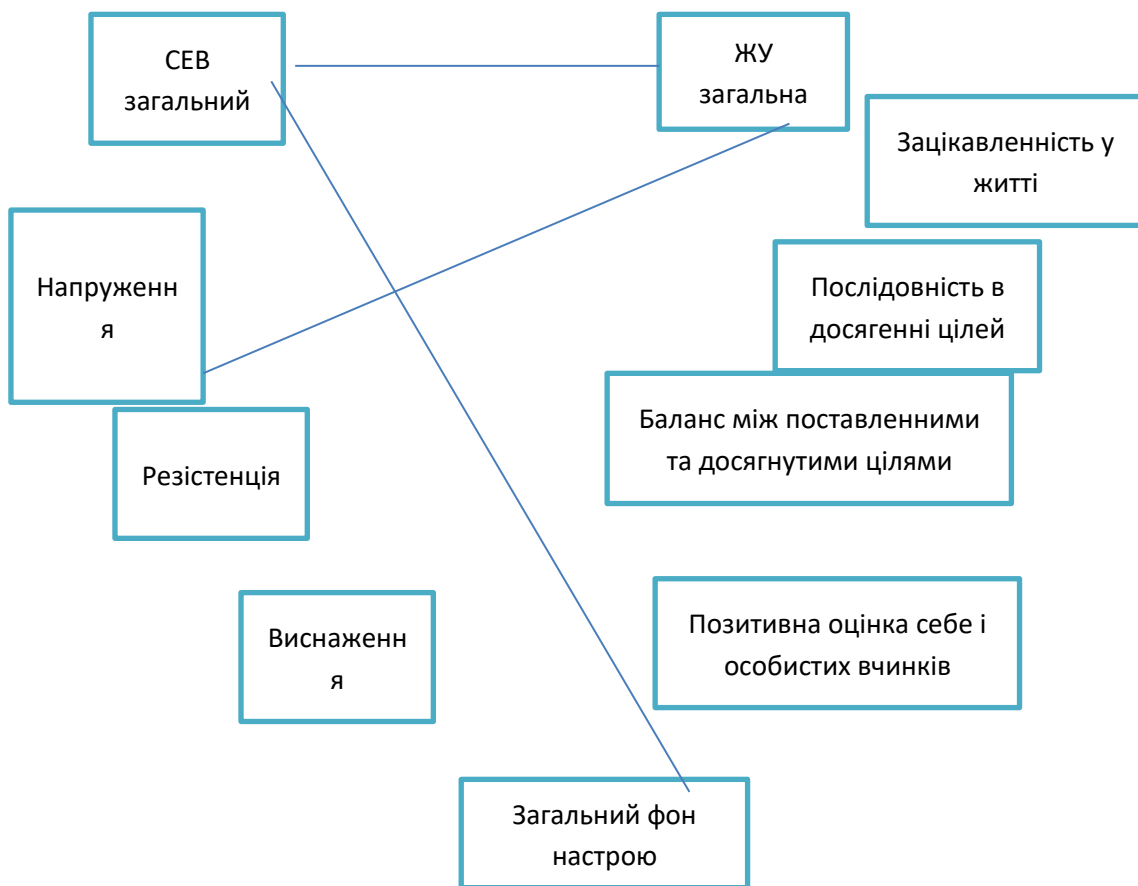
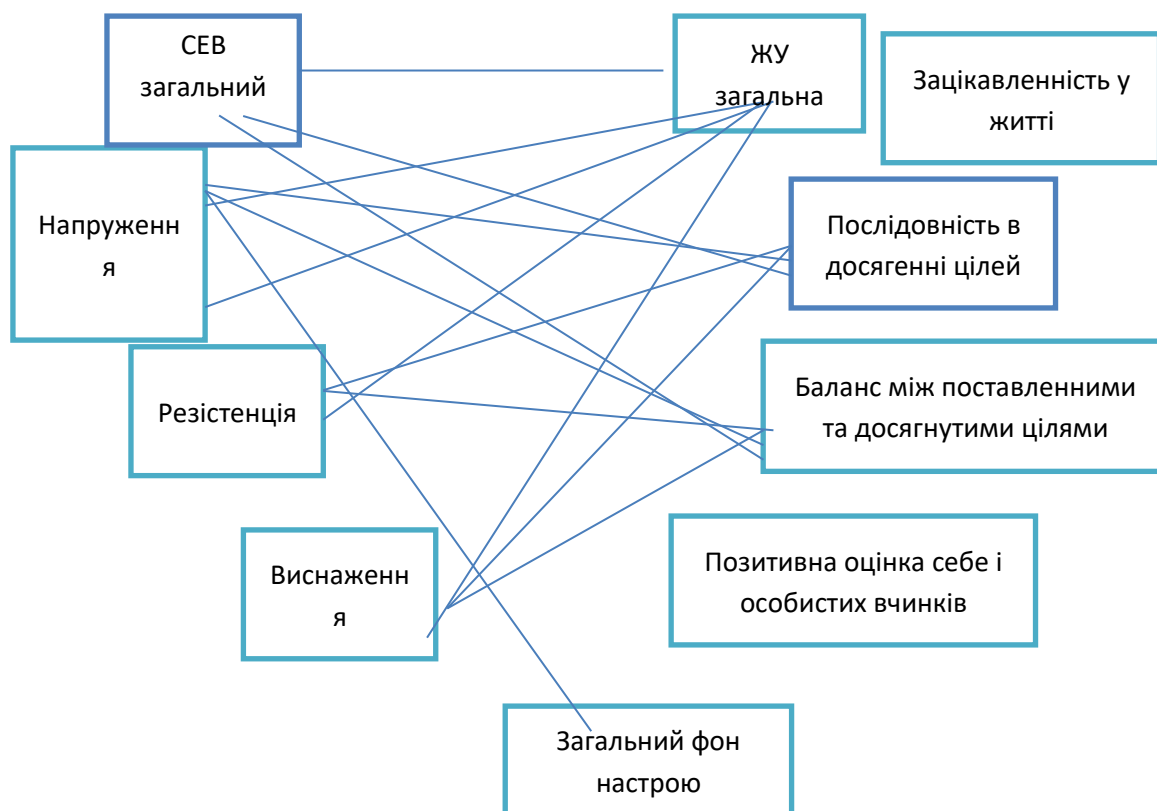


Рис.2 Схема кореляційних взаємозв'язків між показниками СЕВ у співробітників, які не одружених



Виявлено такі однакові взаємозв'язку, які найімовірніше за все, не пов'язані з фактором сімейного стану та характерні для всієї вибірки:

Виявлено зворотні кореляції між загальним рівнем СЕВ і загальним рівнем життєвої задоволеності, а також помірні зворотні кореляції між загальною задоволеністю життям і фазою «Виснаження».

Можна припустити, дані взаємозв'язку характерні для всієї вибірки, незалежно від сімейного стану. В цілому, у співробітника, задоволеного життям, в меншій мірі виражаються прояви СЕВ, і навпаки, співробітник, схильний до СЕВ, менш задоволений життям.

У співробітників, які перебували у шлюбі, взаємозв'язок СЕВ із задоволеністю життям виражена сильніше (негативні взаємозв'язку від помірних до середніх) і відзначена по всіх фазах СЕВ зі шкалами задоволеністю життям «послідовність в досягненні цілей» і «Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями». У співробітників, які не перебувають у шлюбі, взаємозв'язок СЕВ і загальної задоволеністю життям виражено слабо. В розрізі по фазах і шкалах в групі співробітників, які не перебувають у шлюбі, можна відзначити слабкі негативні взаємозв'язки СЕВ в фазі «напруга» із загальним рівнем задоволеністю життям і слабкі негативні взаємозв'язки між загальним рівнем СЕВ і шкалою «загальний фон настрою». Можна припустити, що виявлені відмінності пов'язані з тим, що співробітники, які перебувають у шлюбі, показують дещо більший (на рівні тенденції) рівень СЕВ. «Навіщо мені сім'я? Мені все видають на роботі?». Таким чином, існують значні відмінності взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю життям у співробітників, що перебувають і не перебувають у шлюбі.

Рис.3 Схема кореляційних взаємозв'язків між показниками СЕВ і ЖУ у співробітників, мають переробки задоволеністю життям у співробітників, складаються і не перебувають у шлюбі.

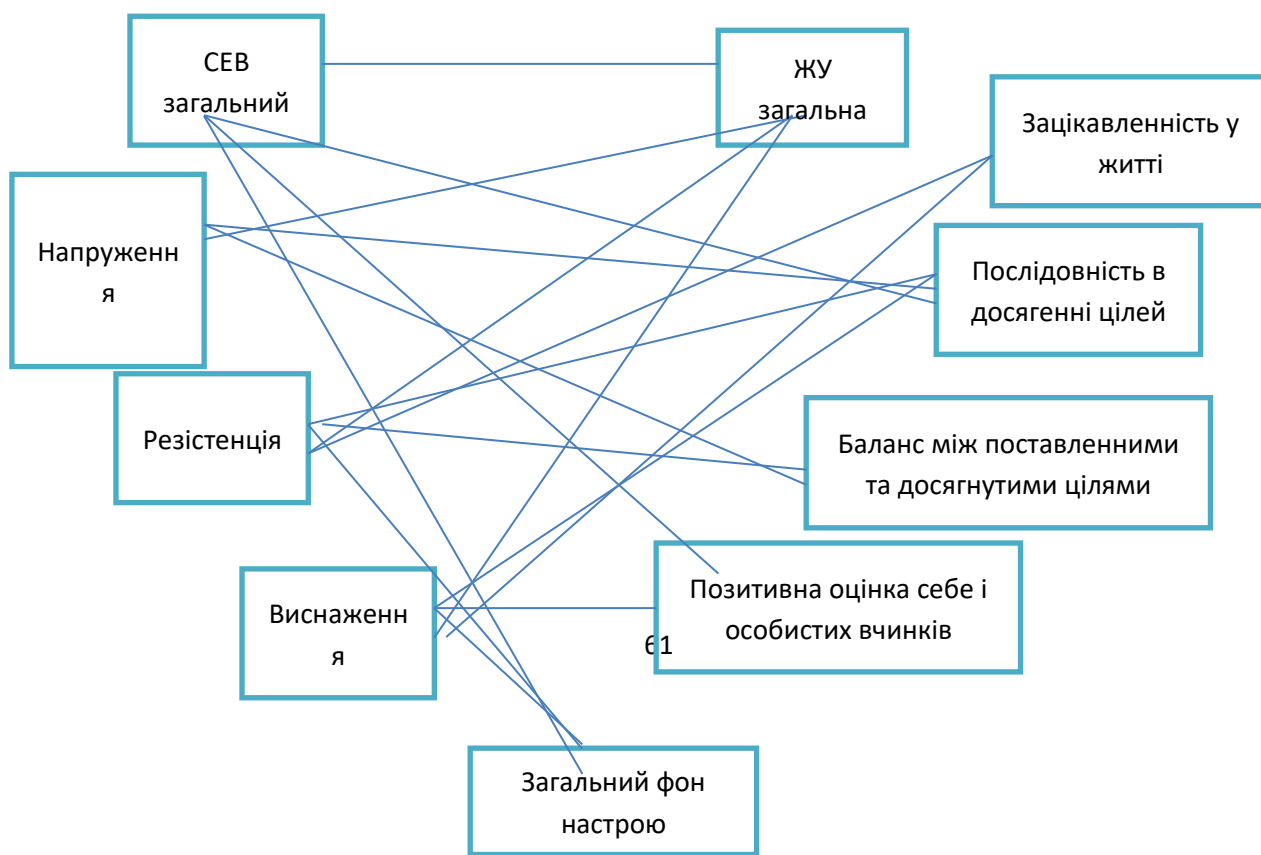
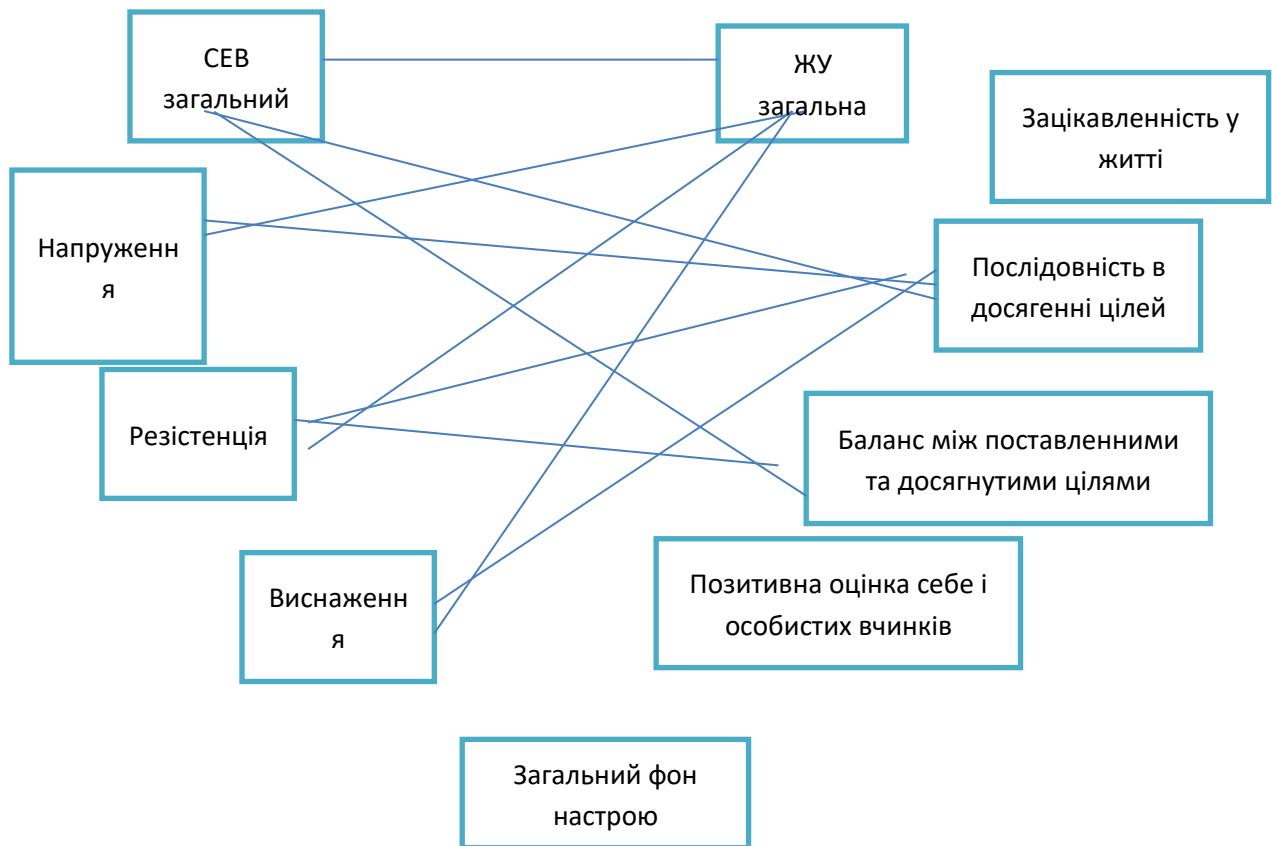


Рис.4. Схема кореляційних взаємозв'язків між показниками СЕВ і ЖУ у співробітників, які не мають переробки.



Порівняння результатів кореляційного аналізу взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю життям в залежності від наявності / відсутності переробок виявило спільні та відмінні взаємозв'язки.

Виявлено такі однакові взаємозв'язки, які найімовірніше за все, не пов'язані з фактором наявності переробок і характерні для всієї вибірки:

Виявлено зворотні кореляції між загальним рівнем СЕВ і загальним рівнем життєвої задоволеності. При цьому загальний рівень життєвої задоволеності має зворотні взаємозв'язки з усіма фазами СЕВ.

Виявлено помірні зворотні зв'язки між рівнем СЕВ і значеннями задоволеності життям за шкалою «Послідовність в досягненні цілей», кореляції за даною шкалою спостерігаються також для фаз СЕВ «резистенція» і «виснаження».

Не виявлено значущих кореляцій між рівнем СЕВ і значеннями за шкалою «Інтерес до життя». Можна припустити, що зворотній взаємозв'язок задоволеності життям і рівня СЕВ характерний для всієї вибірки, незалежно від наявності або відсутності наднормативних переробок. В цілому, у співробітника, задоволеного життям, в меншій мірі виражаються прояви СЕВ, і навпаки, співробітник, схильний до СЕВ, менш задоволений життям.

Зворотній зв'язок між загальним рівнем СЕВ і загальним індексом життєвої задоволеності у співробітників, що мають переробки, виражений сильніше, ніж у співробітників, які не мають переробок. Можна, можливо припустити, що постійна понаднормова робота підсилює зазначений зворотній зв'язок.

Загальна кількість взаємозв'язків між фазами СЕВ і шкалами життєвої задовільненості в групі, що має перепрацювання більше (15) ніж в групі, що не має перепрацювань(9). У групі співробітників без перепрацювань взаємозв'язок задоволеності життям і рівня СЕВ нижче, ніж в групі з перепрацюваннями.

У групі співробітників без перепрацювань виявлені помірні негативні кореляції між синдромом емоційного вигоряння і рівнем задоволеності життям у співробітників. Загальний рівень СЕВ у даної групи співробітників помірно негативно корелює з задоволеністю за шкалою «Послідовність у досягненні цілей» і слабо негативно корелює з задоволеністю за шкалою «Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями».

Значні кореляції загального рівня СЕВ з іншими шкалами не виявлені. Виявлені негативні кореляції можуть бути пов'язані з високим рівнем професійних вимог до співробітників, навіть на самих низьких посадах. Коли цілі співробітника, який прийшов в банк, не збігаються з цілями роботодавця, у нього починає розвиватися емоційне вигорання. І навпаки, співробітник, цілі якого потрапили в резонанс з цілями банку, більш задоволений життям і менш схильний до проявам СЕВ.

У групі співробітників з переробкою виявлено значно більше число кореляцій з рівнем СЕВ. Між загальним індексом життєвої задоволеності і загальним рівнем СЕВ виявлено негативний взаємозв'язок середнього ступеня.

Загальний рівень СЕВ у даної групи співробітників має помірну ступінь негативної кореляції з задоволеністю за шкалами «Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями», «Позитивна оцінка себе і власних вчинків», «Загальний фоннастрою». Значні кореляції загального рівня СЕВ з іншими шкалами не встановлені.

Більше число негативних кореляцій між задоволеністю життям і виразністю СЕВ може бути пов'язано з тим, що переpracьовані співробітники більше часу і сил віддають роботі, в збиток деяким іншим сферам життя (сім'ї, друзям, розваг), і очікують від вкладення свого часу і сил великі «дивіденди».

Загальні оцінки задоволеності робочим процесом (див. Додаток 3)

1. Ступінь рівномірності розподілу обов'язків



Рис.5. Оцінка рівномірності розподілу обов'язків

Як ми можемо бачити, за результатами опитування існує перевага (18%) на користь тих, хто вважає, що обов'язки розподілені нерівномірно, так як одні співробітники перевантажені роботою, а іншим, на їхню думку, роботи бракує. Таких співробітників 59% від загальної кількості, решта 41% задоволені тим, як розподілені обов'язки. Такий результат підтверджує припущення про те, що значна кількість конфліктів виникає через відсутність справедливості при розподілі робочих обов'язків. Тому 59% працівників виступає за більш докладне номенклатурне закріплення обов'язків, як видно з діаграми на малюнку 5. На питання про те, як часто виникають конфлікти в колективі, ми отримали наступні результати, які відображені на діаграмі рис.6

2. Частота виникнення конфліктів



Рис.6. Оцінка частоти виникнення конфліктних ситуацій

Наступне питання: Що призводить до найбільшої конфліктності в колективі?

3. Причини конфліктності в колективі



Рис. 7. Частота виникнення конфліктів

Більше половини співробітників дотримується думки, що основною причиною конфліктів є відсутність справедливості 53% при розподілі щоденних обов'язків. 32% незадоволені занадто інтенсивним контролем з боку керівництва і тільки 15% опитаних вважають, що в колективі не дістає дисципліни і порядку.

У міру проведення дослідження було виявлено тривожний момент, який викликає невеликі побоювання. Таким моментом є недостатньо високий рівень дисципліни праці, про який так само свідчать і результати анкетування. Це призводить до порушення трудового процесу, вимушеного збільшення робочих годин або втрат за вини фахівців.

Низький рівень дисципліни загрожує економічними втратами, які виражаються в наступних факторах:

1) Прямі втрати робочого часу пов'язані з відсутністю співробітників на роботі по ряду причин. Якщо співробітник:

- запізнився
- покинув робоче місце до закінчення робочого дня
- попередив про свою непрацездатність несвоєчасно

2) Інших втрати часу виділеного на робочий процес, коли не вдається виконати обов'язки в повному обсязі.

Дослідження відповідних кадрових документів показало, що за останній рік було зафіксовано 19 випадків порушень дисципліни праці. Основну частину порушень становлять запізнення. Крім запізнень в переліку порушень присутні несвоєчасне виконання трудових зобов'язань, і нераціональне використання робочого часу.

Маючи дані про кількість порушників, і загалом кількість працівників ми можемо розрахувати рівень дисципліни праці. Одна із загальноприйнятих формул для визначення рівня дисципліни праці виглядає так:

N / M , де N - кількість співробітників порушили дисципліну праці, а M – загальна кількість працівників. Підставляючи значення в дану формулу ми отримуємо: $19/60 = 0,32$. Даний результат відображає середню частку співробітників, до яких були застосовані дисциплінарні стягнення. Якщо порівняємо нинішній результат з аналогічним показником попереднього року ($14/59 = 0,23$), то ми отримуємо наочний доказ погіршення ступеня трудової дисципліни. Таке погіршення може бути наслідком стресових станів співробітників і неповноцінного контролю керівництва за роботою своїх підлеглих. Найчастіше піддаються стресам молоді фахівці без ґрунтовного трудового стажу. Це пов'язане з тим, що, потрапляючи в нове для себе середовище, молоді фахівці відчувають страх, заснований на невпевненості в собі і страх скоїти помилку. Так само, значну роль у формуванні стресових станів у новачків відіграє відсутність адекватної системи адаптації, яка б дозволяла ефективно вводити нових співробітників в курс справи. Крім цього, така програма сприяла б прискореному входженню в колектив і зав'язування контактів. Наявність постійного зворотного зв'язку, завдяки програмі адаптації, знижувало б ступінь сумнівів співробітників, при виконанні своїх посадових обов'язків, і, як наслідок, зменшувався б рівень трудових помилок.

Третє питання другого блоку анкети:

Чи влаштовують Вас відносини з Вашим керівником?

4.Відносини з керівником.



Рис. 8. Оцінка відношень з керівником

5.Фактори, які могли б поліпшити робочий процес



Рис. 9. Фактори, які могли б поліпшити робочий процес

Виходячи з результатів анкетування, ми можемо зробити висновок, що більшість конфліктів і напруження в колективі відбувається через несправедливого, на думку співробітників, поділу трудових обов'язків. 40% опитаних вважають, що слід перебудувати функціональний набір обов'язків, зробити його більш чітким. В теж час, 34% співробітників що брали участь в опитуванні вважають, що їм бракує свободи дій і самостійності в робочому процесі. Той факт, що значна частина колективу віддає перевагу більш самостійну і вільну діяльність, говорить про те, що людям близький більш демократичний стиль управління. Але в банківській установі, в зв'язку з характером сфери діяльності, доцільно використовувати авторитарний стиль управління. Тому в колективі спостерігається напруженість у зв'язку з невідповідністю характеру управління і систем сприйняття співробітників. Під жорстким контролем вони відчують дискомфорт, навіть коли контроль достатній і не надмірний. Тому необхідно приділяти більше уваги застосуванню таких методів управління стресом, які впливали б на почуття причетності співробітників. Збільшували б силу єдності, відволікаючи увагу від жорсткої структури управління і компенсуючи брак свободи відчуттям однастайності в колективі, відчуттям колективної підтримки.

26% опитаних працівників, так само вважають, що було б раціонально приділяти більше уваги зміцненню корпоративного духу. У ПАТ «Укрсіббанку» проводяться різні заходи по управлінню відносинами в колективі: корпоративні свята, конкурси, змагання тощо.

3.3.Рекомендації, щодо організації праці співробітників в банку.

З огляду на отримані результати дослідження, при організації праці співробітників в банку має сенс звернути увагу на наступні моменти:

1. При формуванні із співробітників ефективної команди приділяється велика увага проведенню командо-утворюючих тренінгів, читання літератури, пропаганді командного духу. Разом з тим, в щоденній роботі

співробітники поставлені в умови постійного суперництва один з одним. Це пов'язано з доведенням індивідуального плану роботи до кожного співробітника і розрахунок матеріальної винагороди за результатами виконання індивідуальних планів. В силу обмеженої кількості клієнтів - це призводить до практично повного скасування ефекту від зусиль роботодавця по створенню команди. В данному випадку має сенс частину планового завдання доводити на структурний підрозділ в цілому, щоб співробітники при роботі надавали один одному допомогу і підтримку.

2. Розглянути можливість організації служби психологічної допомоги співробітникам. З урахуванням розвитку інформаційних і комунікаційних технологій в банку, така служба може працювати навіть дистанційно. Має сенс проводити також регулярне тестування співробітників на виявлення СЕВ.

3. Ввести обов'язкове вхідне тестування співробітників, навіть тих, які приходять на масові спеціальності. У пакет тестів включити не тільки тести на IQ і стресостійкість, а й на когнітивний стиль, а також опитувальник професійних очікувань співробітника. Визначити критерії, за якими визначається індивідуальний професійний розвиток співробітника.

4. Виключити наднормові перепрацювання в тому вигляді, в якому вони існують в банку в даний час. Вся робота понад робочого часу повинна фіксуватися і компенсуватися відповідно з Кодексом України «Про охорону праці».

Для збереження співробітника в працездатному стані, керівнику (кадрової або іншої службам) необхідно піклуватися про всіх співробітників окремо і без винятку. У зв'язку з тим, що розвиток синдрому емоційного вигорання негативно позначається як на особистій, так і на професійній сфері життя співробітника, вживати заходів для профілактики і лікування СЕВ має сенс як індивідуально (співробітникам), так і в рамках організації (роботодавцю).

Практичне застосування отриманих результатів дослідження керівниками структурних підрозділів та кадровими службами банку може стати корисним для проведення заходів, метою яких стане мінімізація зовнішніх факторів, що викликають СЕВ, пов'язаних з професійною діяльністю співробітників.

Висновки розділу 3

В ході дослідження були зроблені такі висновки:

1. Суттєвої різниці в рівні емоційного вигорання між одруженими та неодруженими працівниками немає. Крім того, емоційне вигорання неодружених працівників дещо нижче, ніж у одружених.

2. Розрахунок не виявив статистично значної різниці між загальним рівнем емоційного вигорання працівників, які пропрацювали в банку менше 3 років, та загальним рівнем емоційного вигорання працівників, які пропрацювали в банку більше 3 років. Кінцеве значення вираженості емоційного вигорання у групі працівників із загальним стажем роботи понад 3 роки дещо вище (на рівні тренду), ніж у групі працівників зі стажем менше 3 років.

3. Розрахунок не показав статистично значущої різниці між загальним рівнем задоволеності роботою одружених та одиноких працівників. Крім того, кінцеве значення задоволеності роботою (на рівні тенденції) неодружених працівників дещо вище, ніж у одружених.

4. (частково) Існують особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з смисложиттєвими орієнтаціями співробітників, що мають регулярні перепрацювання і мають в нормований робочий графік проявляються по різному. Немає суттєвої різниці у взаємозв'язку між емоційним вигоранням і рівнем життєвої свідомості працівників, які мають перепрацювання, і працівниками, які не мають перепрацювань, а на рівні

тенденції цей зв'язок більш очевидний у працівників без перепрацювань. Отримали підтвердження наступні висновки:

1. Більше 50% співробітників ПАТ «УкрСиббанку» мають сформований або у них вже формується синдром емоційного вигорання. В середньому, можна підсумувати про присутність СЕВ в стадії формування фази «резистентності», тобто, прагнення співробітників знизити тиск зовнішніх обставин наявними в наявності способами. У 64,7% опитаних працівників є присутній синдром емоційного вигорання, з них: у 22,5% сформована хоча б одна фаза СЕВ, у 42,2% - мінімум одна фаза на стадії формування.

2. Синдром емоційного вигорання більшою мірою виражений у співробітників, що мають регулярні перепрацювання. Інтенсивність вираженості синдрому емоційного вигорання значно відрізняється у співробітників мають і не мають перепрацювання. У співробітників, які відзначають наявність перепрацювань показники синдрому емоційного вигорання вище, ніж у співробітників, які відзначають, що їх робочий день відповідає нормі.

Найбільш високий рівень кореляції синдрому емоційного вигорання у працівників з перепрацюваннями виявлено за шкалою «Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями». Кореляція відзначена з усіма шкалами синдрому емоційного вигорання. Загальний рівень СЕВ у співробітників без перепрацювання помірно негативно корелює з задоволеністю за шкалою «Послідовність у досягненні цілей».

Таким чином, співробітники ПАТ «УкрСиббанку» схильні до синдрому емоційного вигорання. Підтверджено взаємозв'язок СЕВ із задоволеністю працею і наявністю понаднормових перепрацювань співробітників.

ВИСНОВКИ

Основна проблема, на вивчення якої була спрямована дослідницька робота - виявлення наявності феномену синдрому емоційного вигорання у працівників ПАТ «УкрСиббанку» на прикладі вибірки, дослідження задоволеності працею, вивчення взаємозв'язку і особливостей прояву синдрому емоційного вигорання з наявністю і відсутністю регулярних перепрацювань співробітників, а також з їх сімейним становищем.

У теоретичній частині роботи розглядався феномен емоційного вигорання, історія його вивчення, стадії і форми прояву СЕВ. Також, в теоретичній частині роботи коротко розглянуті феномени, зв'язку з якими вивчався синдром емоційного вигорання на прикладі вибірки - задоволеність працею, задоволеність життям, осмисленість життя, функції сім'ї. Другий розділ присвячено інформації про вибірку, про деякі особливості, що характеризують умови праці співробітників УкрСиббанку, про обрані для проведення дослідження методики і математичний апарат дослідження.

1. В результаті емпіричного дослідження отримала підтвердження гіпотеза про те, що більше 50% співробітників ПАТ «УкрСиббанку» схильні до синдрому емоційного вигорання. У 64,7% з числа опитаних співробітників СЕВ знаходиться в стадії формування або сформований.
2. Отримала підтвердження гіпотеза про більший ступінь вираженості СЕВ у співробітників, які мають регулярні перепрацювання порівняно з співробітниками, які не мають перепрацювань.
3. Отримала підтвердження гіпотеза про існування особливостей взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю працею, життям, свідомістю життя у тих співробітників, одружені і у тих, які не одружені. У одружених працівників, всі ці взаємозв'язки є більш вираженими.

4. Отримала підтвердження гіпотеза про існування взаємозв'язку СЕВ з задоволеністю працею і життям у співробітників, які мають переpracювання і не мають переpracювань, проявляються по різному.
5. Не отримала підтвердження гіпотеза про те, що у співробітників, які неодружені СЕВ розвивається частіше і виражений сильніше. Більш того, співробітники, які перебувають у шлюбі показують незначно більший (на рівні тенденції) рівень СЕВ.
6. Не отримала підтвердження гіпотеза про те, що співробітники зі стажем роботи в банку понад три роки більш схильні до синдрому емоційного вигорання, ніж співробітники зі стажем менше трьох років. У співробітників зі стажем більше 3-х років синдром емоційного вигорання виражений інтенсивніше лише незначно (на рівні тенденції).
7. Не отримала підтвердження гіпотеза про те, що особливості взаємозв'язку СЕВ з свідомістю життя по різному проявляються у співробітників, що мають і не мають наднормові переробки.

Взаємозв'язок СЕВ з свідомістю життя характерний для всієї вибірки вцілому.

Результати дослідження орієнтовані на використання в банківській системі. Також, були розроблені практичні рекомендації для зниження рівня СЕВ:

Два основних моменти для роботи з синдромом емоційного вигорання - визнання існування синдрому емоційного вигорання і визнання необхідності зміни.

В рамках даної роботи ми не будемо детально зупинятися на таких методах лікування і профілактики СЕВ, як допомога професійних психологів і самостійна боротьба з симптомами СЕВ, так як метою цієї роботи служить вироблення пропозицій для роботодавця.

Список використаних джерел:

1. Аболин Л.М. «Психологические механизмы эмоциональной стойкости человека». - Казань: КДУ., 1987. 264с.
2. Айдинов С. «Синдром эмоционального выгорания» [Электронный ресурс] <http://zdorovie-muzhchiny.ru/zdorovie/stress-i-zdorove/sindrom-emocionalnogovygoraniya/>
3. Акиндинова И.А. «Методы психологической помощи в работе с синдромом эмоционального выгорания сотрудникам профессий помощи» Психологический журнал - 2001. - № 4. С. 56-72.
4. Бойко В.В. «Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении» - СПб.: Питер, 1999. - 105 с.
5. Бойко В.В. «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других.» - М.: Наука, 1996. - 154 с.
6. Водопьянова Н. Старченкова «Синдром выгорания: диагностика и профилактика.» - СПб, - 2008.-(336-338 с.)
7. Водопьянова Н.Е. «Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях» / Н.Е. Водопьянова; под ред. Г.С. Никифорова. // «Психология здоровья» / - СПб ГУ, - 2000. - (443-463с.)
8. Виготский Л.С. «Педагогическая психология»-1991г. - 476 с.
9. Гринберг Д. «Управление стрессом. 7-е изд.».-СПб.- 2002 г.- 315с.
10. Гришина Н.В. «Психологические проблемы самореализации личности.» - СПб ун-ту, -1997.- (143-156 с.)
11. Дмитриева М. А. «Психологические факторы профессиональной адаптации» / М. А. Дмитриева под ред. Т. С. Никифорова,

с.104 –«Психологическое обеспечение профессиональной деятельности» - СПб. ун-ту, - 1991. – (43-61с).

12. Дробницкий О.Г. «Моральная философия».- М., -2002 г. - 523 с.

13. Дружилов С.А. «Человек и его работа. Основы психологии профессиональной деятельности». -Новокузнецк: ПК.-1998. - 370с.

14. Ермолаев О.Ю. «Математическая статистика для психологов: Учебник» - М .: Московский психолого – социальный институт: Флинта,- 2004. - 336 с.

15. Знаків В.В. «Дослідження професійно важливих якостей у мед. Працівників» Психологічний журнал. - 2004. – (71 – 81с.)

16. Кареліна А.А.«Психологические тесты» .: У 2 Т-М.,- 2002. - Т.1

17. Леонтьев Д.А. «Тест смисложиттєвих орієнтації (СЖО).» - М .:"СЕНС", 1992. - 16 с. [Электронный ресурс] - по ел. поштою з кафедри інституту психології ПГГПУ.

18. Лукьянов В. В., Леонова А. Б., Обознов А. А., Чернышев А. С., Водопьянова Н. Е. «Выгорание и профессионализация: сб. науч. Трудов» - гос. ун-та. Курск, -2013.- 440 с.

19. Петров П.К. «Математически-статистическая обработка и графичное представление результатов педагогических исследований с использованием информационных технологий: навч. Посібник» - Іжевськ: Из-во - 2013.- 179 с.

20. Пиантковская Ю.А. «Проблема эмоционального выгорания банковских работников» // [Электронный ресурс]<http://www.jurnal.org/articles/2011/psih10.html>

21. Решетова Т.В. «Личность, сім'я, болезнь»-М – 2007г. -276с.

22. Ронгинская Т.И. «Синдром вигорання у соціальних професіях» // Психологічний журнал. - М .: Наука, 2002. - Т.23. - № 3.-85-95с.

23. Сидоров П. «Синдром эмоционального вигорання» - Медицинская газета, -2005 - №43. - 25-32с.

24. Силаева Е.Г. «Психология семейных отношений»-М.: Центр «Академия». – 2002 г.
25. Скугаревска М.М. «Синдром эмоционального выгорания»//Медицинские новости. – 2002г.- №7. -22-25с.
26. Суркова Е.Г., Гостева И.В. «Уровень удовлетворенности жизнью, смысловые ориентации и способность до преодоления тяжелых жизненных ситуаций у студентов» [Электронный ресурс] http://pravmisl.ru/index.php?id=528&option=com_content&task=view
27. Трунов Д. «Синдром згорания: позитивный подход к проблеме» // Журнал практического психолога. - М.: МДУ, 1998. - № 8. - 84-89 с.
28. Форманюк Т.В. «Синдром эмоционального згорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя» // Вопросы психологии. - М.: Школа-Пресс, 1994. - № 6. - 57-63 с
29. В.Р. Buunk, R. L. Collins, Sh. E. Taylor «The affective consequences of social comparison: Either direction has its ups and downs»// Journal of Personality and Social Psychology. - 1990. - Vol. 59, № 6. - P. 128-129.
30. Cherniss, C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study [Text] / C. Cherniss // Journal of Organizational Behavior. - 1992. - Vol. 13, № 1. - P. 1-11.
31. Cherniss, C. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout [Text] / C. Cherniss // Professional burnout: Recent developments in theory and research. Series in applied psychology: Social issues and questions / eds.: W. B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. - Philadelphia, 1993. - P. 135-149. Cooper, A. M. Some limitations on therapeutic effectiveness: the "burnout syndrome" in psychoanalysts [Text] / A. M. Cooper // Psychoanal Q. - 1986. - Vol. 55, № 4. - P. 576-598.
32. Cox, T. Stress explosion: Managing stress at work [Text] / T. Cox, A. Griffiths, S. Cox // Health and Safety at Work. - 1993. - June. - P. 16-18.

33. Cox, T. The nature and measurement of work-related stress: theory and practice [Text] / T. Cox, A. Griffiths // Evaluation of Human Work / ed. by J. R. Wilson, N. Corlett. - 3rd ed. - Boca Raton, Fla. [U.a.], 2005. - P. 553-57145.
- Crane, M. Why burned-out doctors get sued more often [Text] / M. Crane // Med. Econ. - 1998. - Vol. 75, № 10. - P. 210-212, 215-218.
34. Edelwich, E., Brodsky, A. (1980). Stages of Disillusionment in the Helping Professions. N. Y. (in English)
35. Farber, B. A. The process and dimensions of burnout in psychotherapists [Text] / B. A. Farber, L. J. Heifetz // Professional Psychology: Research and Practice. - 1982. - Vol. 13, № 2. - P. 293-301.
36. Felton, J. S. Burnout as a clinical entity - its importance in health care workers [Text] / J. S. Felton // Occup. Med. - 1998. - Vol. 48, № 4. - P. 237-250.
37. Frankl V. Man in search of meaning.; - ., 1990..p.240
38. Freudenberger, H. J. Staff Burn-Out [Text] / H. J. Freudenberger // Journal of Social Issues. -1974. - Vol. 30, № 1. - P. 159-165.
39. Ganesh Kumar, S., Deyvanay, Sundaram N.(2014). Prevalence and risk factors for hypertension among bank employees in Puducherry, India. *Int. J. Occup. Environ. Med.* 5, 94–100.
40. Gabbard, G. O. The role of compulsiveness in the normal physician [Text] / G. O. Gabbard // JAMA. - 1985. - Vol. 254, № 20. - P. 2926-2969.
41. Kallahan E. J. From "applied" to practical: teaching practical aspects of ethics.// <http://ethicscenter.ru/biblio/callahan.html>.
42. Lengly A. Emotional burnout from the standpoint of existential analysis - #2 -2008/http://www.laengle.info/downloads/Burnout_ru.pdf
43. One World, One Language: Paving the Way to Better Perspectives for Mental Health [Text]: Proceedings of the X World Congress of Psychiatry, Madrid, Spain, August 23-28, 1996. / ed. by J. J. Lopez Ibor, F. Lieh-Mak, H. M. Visotsky [et al.]. - Seattle, WA: Hogrefe & Huber, 1999. - 259 p.

44. Maher E. Professional burnout of teachers
<http://psihdocs.ru/professionalenoe-vigoranie-pedagogov-sushnoste-diagnostika-pro-v2.html?page=31>

45. Malan, D. H. The Outcome Problem in Psychotherapy Research: A Historical Review [Text] / D. H. Malan // Arch. Gen. Psychiatry. - 1973. - Vol. 29, № 6. - P. 719-729.

46. Maslach, C. Burnout in organizational settings [Text] / C. Maslach, S. Jackson // Applied Social Psychology Annual. - 1984. - Vol. 5. - P. 133-153.

47. Maslach, C. The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it [Text] / C. Maslach, M. P. Leiter. - San Francisco: Jossey Bass, cop. 1997. - 186 p. : graf.

48. Maslach, C. Job burnout [Text] / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter // Annual Review of Psychology. - 2001. - Vol. 52. - P. 397-422.

49. Maslach, C. Maslach burnout inventory [Text] / C. Maslach, S. E. Jackson. - Palo Alto, Calif. : Consulting Psychologists Press, cop., 1981. - 52 p.

50. Maslach, C. Maslach burnout inventory [Text]: manual / C. Maslach, S. E. Jackson; with a special supplement «Burnout in education» by R. L. Schwab. - 2nd ed. - Palo Alto, Calif. : Consulting Psychologists Press, 1986. - 34 p.

51. Maslach, C. Professional burnout: how people cope // Article siece 1978. URL:<http://psy.piter.com/library/?tp=1&rd=1>

52. Roberts G. A. Burnout prevention // Review of modern psychiatry - 1998.- №1.- c. 39-46.4.

53. Schaufeli, W. B. The construct validity of two burnout measures [Text] / W. B. Schaufeli, D. Van Di-erendonck // Journal of Organizational Behavior. - 1993. - Vol. 14, № 7. - P. 631-647.

54. Schaufeli, W. B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model [Text] / W. B. Schaufeli, D. Van Dierendonck, K. Van Gorp //

Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations. - 1996.
- Vol. 10, № 3. - P. 225-237.

55. Sellier G/ Stress without distress / - 1982г.-.212с.

56. Sellier G. Some aspects of the doctrine of stress -2003.- 150-153с.

57. Stenfeld S. and Roberts G. Psychosocial work environment and mental and mental health - *J. Work Environ.* - . 32, 443–462. DOI: 10.5271 / sjweh.1050

58. Vaillant, G. E. Theoretical hierarchy of adaptive ego mechanisms: a 30-year follow-up of 30 men selected for psychological health [Text] / G. E. Vaillant // *Arch. Gen. Psychiatry.* - 1971. - Vol. 24, № 2.- P. 107-118.

59. Vaillant, G. E. Adaptation to life [Text] / G. E. Vaillant. - Boston [u.a.]: Little, Brown, 1977. - 396 p.

60. Weber, A. Burnout Syndrome: A Disease of Modern Societies? [Text] / A. Weber, A. Jaekel-Reinhard // *Occup. Med.* -2000. - Vol. 50, № 7. - P. 512-517.

61. Zony, S., Lukini, R. (2012). European approaches to stress at work; a article review of risk assessment. 3, 43–49. DOI: 10.5491 / SHAW.2012.3.1.43