

ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

У статті надаються тлумачення вітчизняних і зарубіжних учених щодо поняття емоційного вигорання, його проявів. Рекомендації щодо подолання емоційного вигорання в сучасних умовах.

Ключові слова: емоційне вигорання, фізичне, психологічне виснаження, цинізм, деперсоналізація.

The article provides definitions from domestic and foreign scholars regarding the concept of emotional burnout and its manifestations. It also offers recommendations for overcoming emotional burnout in modern conditions.

Key words: emotional burnout, physical exhaustion, psychological exhaustion, cynicism, depersonalization.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день ефективна діяльність банківської сфери є головним елементом стабільності фінансової системи будь-якої держави. Банківська стабільність позитивно впливає на суспільство загалом. Головна мета діяльності співробітників банків спрямована на надання якісних банківських послуг та покращення взаємозв'язку з клієнтом. Емоційне вигорання – дуже серйозна проблема, яка сьогодні актуальна, особливо в контексті військових конфліктів, економічних негараздів, соціальних та політичних криз, що й актуалізує заявлену тему дослідження.

Виклад основного матеріалу. Емоційне вигорання – стан тривалого емоційного, фізичного, ментального виснаження. Вперше емоційне вигорання описав американський психолог у 1974 році Х. Фрейденберг. Він вважав, що емоційне вигорання – внутрішній тривалий конфлікт між роботою та особистими ресурсами людини. Цій темі багато вітчизняних і зарубіжних науковців присвятили свої праці (В.С. Горбунова, В.В.Овсянікова, М.С. Корольчук, Т.А. Колтунович, С. Maslach, S. Jackson, M. Burisch, C. Rooks, A. Pines, W. Schaufeli та інші).

Емоційне вигорання можна розглядати як виснаження, яке негативно впливає на роботу та особисті стосунки, що може призвести до втрати інтересу, мотивації, емоційного спустошення. Згідно дослідження С. Maslach і М. Leiter вигорання розвивається, як реакція на проблемні відносини між працівником та його робочим середовищем. К. Маслач і С. Джексон описали синдром професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції власних особистісних прагнень.

На думку О. Низовця, розвиток емоційного вигорання під час війни може мати загальну тенденцію. Спочатку може проявлятися пік активності, коли люди приймають активну участь у волонтерській роботі. Проте з часом може проявлятися спад, коли людина адаптується до ситуації.

На сьогоднішній день вивчення поняття емоційного вигорання в сучасних умовах праці має велике значення для суспільства та майбутнього нації в цілому. Ситуація в Україні дуже складна через вторгнення росії на територію України. Більше двох років українці перебувають у складному політичному, економічному та емоційному середовищі. Деякі громадяни України вимушено змінили своє місце проживання, перейшли на дистанційну роботу, виконують свої професійні обов'язки онлайн.

Емоційне вигорання є досить поширеним явищем сьогодення. Психологічна підтримка під час емоційного вигорання допомагає не лише повернути втрачену продуктивність, але й дозволяє зрозуміти, який шлях обрати далі та до яких цілей прагнути. Характеристиками емоційного вигорання є фізичне виснаження (постійна втома, слабкість, брак енергії); психологічне виснаження (тривога, депресія, втрата почуття професійної компетенції); цинізм і відчуженість (байдужість та відчуженість).

Причинами емоційного вигорання сьогодення є стрес, перевантаженість, втрата віри у майбутнє, страх за власне життя та долю рідних, відсутність балансу між роботою та особистим життям, брак підтримки та інше.

У дослідженні задіяні працівники, які працюють офлайн та онлайн, загалом 30 осіб. За результатами онлайн опитування за методикою С. Maslach виявлено, що працівники онлайн мають більший рівень психоемоційного виснаження (78%), ніж працівники офлайн (59%). Насамперед це пов'язано з нестабільним графіком, особистим контактом з клієнтом. Середній рівень психоемоційного виснаження (27% – офлайн, 25% – онлайн). Це свідчить про те, що працівникам притаманний оптимізм, ініціативність і вони не ставлять перед собою високих цілей. Деперсоналізація, яка проявляється у спілкуванні з колегами та клієнтами, має значну роль у емоційному вигоранні. Працівники, які працюють офлайн мають вищий відсоток вигорання (58%). Переживаючи безперервний стрес, конфлікти. 40% онлайн-працівників знаходяться на високому рівні деперсоналізації. Майже однаково виражено низький рівень деперсоналізації (20% – офлайн, 27% – онлайн); працівники можуть швидко адаптуватися до різних ситуацій, мають високий кваліфікаційний рівень. Репродукція професійних досягнень складає 60% у онлайн-працівників, 40% – офлайн працівників. Це може свідчити про адаптацію до віртуального середовища. 25% офлайн та 26% онлайн-банківських працівників виконують добре свою роботу, адекватно відносяться до ситуації. Для 15% працівників перехід на відділену роботу не став причиною тривожності, вони швидко адаптувалися до нових обов'язків.

Можна зробити висновок, що працівники, які мають більший професійний стаж, швидше втрачають енергію, почуваються дискомфортно, втрачають задоволеність від професійної діяльності. Специфіка банківської сфери потребує постійного підвищення кваліфікації, володіння новими технологіями. Фактором вигорання також є психозахисна напруженість, незадоволення роботою, життям, низькою мотивацією. Психоемоційне виснаження та деперсоналізація свідчить про те, як по-різному впливають сучасні умови праці на психологічне благополуччя працівників.

Зазначимо, що банківська діяльність завжди пов'язана зі стресовими ситуаціями, впливаючи на психологічне та фізіологічне здоров'я працівників. Отже, профілактика емоційного вигорання всіх працівників повинна бути системною, передбачати тренінги, індивідуальну та колективну роботу, рівень розвитку особистості. На кожному підприємстві за можливістю бажано розробити структуру профілактики емоційного вигорання, що буде включає в себе: інструменти діагностики емоційного стану працівника, теоретичні та практичні дії для визначення, аналізу та вирішення проблеми; методи, технології, інструменти, спрямованні на подолання та профілактику емоційного вигорання;

Висновок. Для профілактики та запобігання емоційному вигоранню необхідно дотримуватися робочого графіку з перервами на відпочинок, що необхідно для забезпечення фізичного та психологічного благополуччя; освоєння програм релаксації, візуалізації, самопрограмування при прагненні до постійного професійного розвитку, самовдосконалення. З метою профілактики емоційного вигорання слід розподіляти свої навантаження, вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гончаренко Н.В., Білоус М.В. Психологічні особливості синдрому «емоційного вигорання» у провізорів-інтернів. *Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2018. (40). С. 62-80.
2. Горбунова В., Карачевський А., Климчук В., Нетлюх., Романчук О. Соціальнопсихологічна підтримка адаптації ветеранів АТО: посібник для ведучих груп: навчальний посібник. Львів: Інститут психічного здоров'я Українського католицького університету, 2016. 96 с. URL: <https://er.ucu.edu.ua/handle/1/1067> (дата звернення: 21.02.2024).
3. Горбунова В. Професійні особливості емоційного вигорання викладача закладу вищої освіти. Львів: Інститут психічного здоров'я Українського католицького університету, 2020. с. URL: <https://er.ucu.edu.ua/handle/1/1567> (дата звернення: 22.02.2024).
4. Дацун О.В., Демченко Н.І. Особливості профілактики емоційного вигорання викладачів засобами арттерапії в умовах війни. *Вісник Національного авіаційного університету*. Серія: Педагогіка. Психологія: зб. наук. пр. К. : Національний авіаційний університет, 2022. Вип. 2(21). С. 108-114.
5. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання. *Психолог*. 2013. № 8. С. 24–25.
6. Заяць А.Р., Чаркіна О.А. Психоедукація як засіб попередження емоційного вигорання вчителів. Психологічний супровід особисті в умовах війни. Технології розвитку резильєнтності : Матеріали щорічної звітної науковопрактичної конференції студентів і молодих учених / Під ред. З.М. Мірошник, О.А. Чаркіної. Кривий Ріг: Вид-во "Криворізький державний педагогічний університет", 2023. С.56-62.
7. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.
8. Католик Г. Емоційне вигорання в час війни: pro і contra (психоаналітичний контекст). *Збірник тез II Міжнародної наукової конференції „Воєнні конфлікти та техногенні катастрофи: історичні та психологічні наслідки*. 2022. С. 11-13.

9. Овсяннікова В.В. Особливості синдрому професійного вигорання у викладачів вищого навчального закладу *Проблеми сучасної психології*. 2012. № 1. С. 113-118.
10. Тавровецька Н. І. Взаємозв'язок професійного вигорання педагогів з особливостями ціннісно-смісловної сфери і життєвих позицій. *Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць*. 2020. №49. С. 296-321.
11. Maslach C., Leiter M., Schaufeli W. Measuring burn-out. In C. L. Cooper, S. Cartwright (Eds.). *The Oxford handbook of organizational well-being*. Oxford: Oxford University Press. 2008. P. 86-108.

Науковий керівник кандидатка психологічних наук, доцентка Білоус Р.М.