
ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

УДК 159.942:336.7-057.3

DOI: <https://doi.org/10.32782/2708-0366/2025.23.36>

Баранова А.М.

PhD з психології,

старший викладач кафедри соціальних та поведінкових дисциплін,

Херсонський державний аграрно-економічний університет

(м. Херсон / м. Кропивницький)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7195-5803>

Baranova Anastasiia

Kherson State Agrarian and Economic University

(Kherson / Kropyvnytskyi)

ФЕНОМЕН ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ БАНКІВСЬКОЇ СФЕРИ

PHENOMENON OF PROFESSIONAL BURNOUT OF PROFESSIONALS IN THE BANKING SECTOR

Статтю присвячено розгляду феномену професійного вигорання фахівців банківської сфери. Метою статті було вивчення феномену професійного вигорання фахівців банківської сфери. Зазначається, що в умовах сьогодення сутністю професійної діяльності працівників банку є забезпечення якісної роботи банківських послуг на найвищому рівні і надання кращого клієнтського досвіду. Дана сфера діяльності має прямий вплив на особистість та життя фахівця банківської сфери, в підсумку це відображається на ефективності його роботи та іміджі банку в цілому. На сучасному етапі проблема «вигорання» взагалі та «професійного вигорання» зокрема, набуває більшої актуальності через загальну соціально-економічну та політичну ситуацію в країні, вплив війни та інші дестабілізуючі суспільство супутні фактори. Зазначені стресові фактори набувають впливу на психічне та фізичне здоров'я працівників банківської сфери, поглиблюють хронічну втому та стрес, призводять до невдоволення, апатії і, як наслідок, до падіння ефективності виконуваних обов'язків. Найбільший удар від синдрому професійного вигорання на себе приймають професії типу «людина-людина». З огляду на те, що досліджень про розвиток даного синдрому серед працівників банків у науковій літературі досить мало, важливо вивчати особливості професійного вигорання серед працівників банківської сфери, що дозволить визначити найбільш ефективні методи для профілактики і попередження проявів даного синдрому. На думку автора, специфіка роботи людей цієї професії полягає в тому, що щодня виникає безліч різноманітних ситуацій з високою емоційною напруженістю, інтенсивністю міжособистісного спілкування, необхідністю вирішення конфліктних ситуацій. Тому працівники банку витрачають багато сил на встановлення довірчих стосунків зі студентами, колегами, керівництвом бізнесу, а також на збереження спокою та управління власними емоціями у діловому спілкуванні. Відповідно до цього проблема запобігання та подолання емоційного вигорання банківських працівників завжди актуальна.

Ключові слова: банківська сфера, працівники банків, емоційна напруженість, синдром професійного вигорання, вигорання, суспільство.

The article is devoted to the consideration of the phenomenon of professional burnout of banking professionals. The purpose of the article was to study the phenomenon of professional burnout of banking professionals. It is noted that in today's conditions, the essence of the professional activity of bank employees is to ensure the quality of banking services at the highest level and provide a better customer experience. This area of activity has a direct impact on the personality and life of

a banking specialist, which ultimately affects the effectiveness of his work and the image of the bank as a whole. At the present stage, the problem of "burnout" in general and "professional burnout" in particular is becoming more relevant due to the general socio-economic and political situation in the country, the impact of war and other related factors destabilizing society. These stress factors affect the mental and physical health of banking employees, deepen chronic fatigue and stress, lead to dissatisfaction, apathy and, as a result, to a decrease in the effectiveness of the duties performed. The greatest blow from the burnout syndrome is taken by professions of the "person-person" type. Given that there are quite a few studies on the development of this syndrome among bank employees in the scientific literature, it is important to study the features of professional burnout among employees of the banking sector, which will allow us to determine the most effective methods for the prevention and prevention of manifestations of this syndrome. According to the author, the specifics of the work of people in this profession are that every day there are many different situations with high emotional tension, intensity of interpersonal communication, the need to resolve conflict situations. Therefore, bank employees spend a lot of effort on establishing trusting relationships with students, colleagues, business management, as well as on maintaining calm and managing their own emotions in business communication. Accordingly, the problem of preventing and overcoming professional burnout of bank employees is always relevant.

Keywords: banking sector, bank employees, emotional tension, burnout syndrome, burnout, society.

Постановка проблеми. Соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються в Україні сьогодні, висувають до фахівців банківської сфери нові, більш складні вимоги. Обставини вимагають, щоб на усіх рівнях будь-якого підприємства чи організації, в нашому випадку, банку, були високопрофесійні, креативні, енергійні люди, які здатні швидко адаптуватися у складних процесах перетворень і спрямовувати професійну активність на забезпечення якісної роботи банківських послуг на найвищому рівні і надання кращого клієнтського досвіду. Тому особистісний і професійний розвиток фахівців банківської сфери має бути одним із головних завдань у будь-якій демократичній державі.

Особливість спілкування включає потребу в інтенсивних контактах та взаємодії з різними соціальними групами. Водночас, такі високі вимоги до фахівців банківської сфери, обумовлюють виникнення у них професійного стресу, емоційного напруження, фізичного та психологічного виснаження, нервових перевантажень тощо. 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. Одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є синдром професійного вигорання.

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.

Загалом, проблема вигорання і професійних деформацій співзвучна проблемам сучасного мінливого і динамічного буття людини, як ніколи апелює до людського фактору, екзистенційних цінностей, глибинних проявів особистості, що задає цілісну картину світу. Одні дослідники вважають, що головними в процесі синдрому емоцій-

ного вигорання є особистісні критерії, інші знаходять причини, пов'язані з впливом професійного середовища, що відбивається і в специфіці загального методологічного підходу до взаємин особистості і професії.

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. Отже, проблема професійного вигорання фахівців банківської сфери в умовах сучасної соціально-економічної і політичної ситуації стає дедалі значущою.

Аналіз останніх досліджень і публікацій показує, що науковий інтерес до вивчення особливостей теми емоційного вигорання з кожним роком все більше зростає. Проблема професійного вигорання знайшла своє відображення у працях зарубіжних та вітчизняних психологів, присвячених змісту та структурі цього феномена, а саме: М. Буриш, С. Джексон, Г. Сельє, Г. Діон, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, Г. Ложкін, Н. Левицька, В. Орел, Т. Форманюк, С. Максименко. Вивчалися також деякі прояви професійного вигорання у представників різноманітних професійних груп (В. Бойко, С. Джексон, Н. Водоп'янова, Г. Каплан, К. Маслач, І. Куш, Б.Дж. Седок, Г. Робертс, К. Черніс, В. Семеніхіна, А. Юр'єв).

Велике число досліджень та вивчення теми емоційного вигорання було проведено: Х. Фрейденбергом, Т. Коксом, А. Гріффітсом, Е. Еделвіч, А. Бродським, Д. Етзіоном, А. Пайнсом, Е. Махером, В. Абрумовою, М. Аргайлом, Д. Леонтьєвим, щодо професійного вигорання в сферах «людина-людина» дослідження у працях: Т. Кокса, А. Гріффітса, К. Кондо, Б. Пелмана, Е. Хартмана, А. Сірім, 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. Черніс та ін..

Формулювання цілей статті. Метою статті є: вивчення феномену професійного вигорання фахівців банківської сфери.

Виклад основного матеріалу. Феномен професійного вигорання в своєму вивченні має досить багаторічну історію. Термін «професійне вигорання» як специфічний вид хронічного стану осіб, що працюють з людьми з'явився відносно недавно: 46 років тому. Інтерес до цього питання був зумовлений притаманними тим часам технологічним процесам, зокрема розвитку сфери послуг у США. Зміни призвели до підвищення рівня стресу, що впливав на людину під час робочого процесу. Дослідження цих змін у психологічному стані працівників і призвели до появи такого терміну як синдром професійного вигорання. Терміном «вигорання» називають явище, що відзначається стійкістю, поступовим зростанням негативних емоцій, втому; у людини з'являються демотивуючі установки щодо своєї професійної діяльності. Характерними проявами даного неприємного явища визначено вважати емоційну виснаженість, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. В науковому середовищі явище синдром вигорання стали виокремлювати і досліджувати з 60–70-их років XX сторіччя [10].

Вперше термін «професійне вигорання» використав американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженої атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної непотрібності [9].

Стан хронічного стресу нерідко сприяє збільшенню ризику розвитку у працівників різних нервово-психічних розладів, формуванню синдрому професійного «вигорання», який описав Г. Фрейденбергер: «... ця неприємність трапляється з тими, чия робота супроводжується напруженим емоційним контактом з людьми. Серед симпто-

мів емоційного вигорання виділяють прогресуюча байдужість, дегуманізація в формі зростаючого негативізму, відчуття незадоволеності, деперсоналізації і, в кінцевому рахунку, стрімке погіршення якості життя – навіть на тлі фінансового та кар'єрного благополуччя. Синдром емоційного вигорання, як правило, вражає людей відкритих, небайдужих, схильних до співчуття і ідеалізму. В результаті передозування негативними емоціями у них спрацьовує механізм психологічного захисту у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. У крайніх своїх проявах вигорання може супроводжуватися важкими невротичними розладами і психосоматичними захворюваннями» [18].

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. 108]. На ранніх етапах дослідження розвитку уявлень про вигорання формувалося шляхом накопичення описів симптомів, пов'язаних з ним. Так, наприклад 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 [17, 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; pojawiaється відчуття розчарування, невдоволення та можлива відставка [17; 19]. Таким чином, предметами вивчення психіатричного напрямку були ознаки вигорання і сутність психічного здоров'я.

Останніми десятиріччями представники світової наукової спільноти дедалі частіше обговорюють проблему, що отримала назву *burnout diseases* – вигорання під час робочого процесу, що проявляється, як сукупність психологічно-ментальних, психічних та фізичних розладів і виникають під впливом факторів економіко-виробничого середовища в сьогодишньому глобальному, урбанізованому суспільстві [20].

Всесвітня організація охорони здоров'я проголосила *burnout*, тобто емоційне, професійне вигорання сучасною епідемією 21-ого сторіччя, так як це захворювання поширене серед представників дуже різних професій. Цей синдром було включено до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11) у розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я або контакт зі службами системи охорони здоров'я» [25].

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

Згідно інформації Американського інституту стресу, професійний стрес і наступне за ним вигорання несе за собою такі негативні явища, як часта зміна кадрів, зниження ефективності показників продуктивності [5, с. 231]. Підтверджує цю думку сучасний дослідник В. Орел, котрий зазначає, що є підтверджені дані про те, що працівники з чітко вираженими симптомами професійного вигорання суттєво знижують показники своєї робочої ефективності, що в свою чергу призводить до втрат близько 50% свого заробітку» [3, с. 186].

Сучасна наука може представити велику кількість напрацювань і досліджень, які проявляють світло на суть такого феномену, як вигорання, в науковій площині закріпились два основних підходи до його визначення і виділення характерних симптомів: результативний і процесуальний [4, с. 53].

Результативний підхід говорить, що вигорання – це певна закінчена структура, що являє собою сукупність конкретних елементів.

Процесуальний підхід відображає ідею, що вигорання – це певний процес, що складається з конкретної кількості стадій чи то фаз. Концепцію формування досліджуваного феномену, як поетапну, можна побачити в трьохстадіальній моделі К. Чернісс, концепції Б. Перлман і Е. Хартмана, шестифазній концепції М. Буріша, котрі досліджували вигорання в близькому спорідненні зі стресом і його стадіями становлення [7, с. 68]. Окрім мультифакторного підходу у визначенні структурних складових вигорання популярними є однофакторні моделі, наприклад, модель А. Пайнз та Е. Аронсона. Автори визначають явище вигорання наступним чином: «Стан фізичного, психічного і емоційного виснаження, викликаний тривалим включенням в ситуацію, яка пред'являє високі вимоги до емоційної сфери» [2, с. 94].

Говорячи про фізичне виснаження А. Пайнз і Е. Аронсон мають на увазі не високий енергетичний баланс, слабкість, часте відчуття втоми, що супроводжуються психосоматичними проявами і фізичним дискомфортом. Отже, два великою мірою протилежні підходи щодо феномену вигорання акцентують увагу на різних сторонах даного синдрому: результативній і процесуальній. Починаючи з 90-их років минулого сторіччя явище вигорання стало об'єктом самостійного дослідження для вітчизняних науковців [2, с. 95].

Один з перших вітчизняних дослідників феномену «вигорання» В. Бойко розглядав цей феномен, як один з проявів психологічного самозахисту особистості. Його розуміння полягає в частковій або повній відмові від проявів емоційних реакцій за травматичних умов [10, с. 176]. В. Бойко розглядає синдром емоційного вигорання, як одну з форм професійної деформації особистості. Науковець зазначав, що феномен «вигорання» має бути розглянутий як емоційно стереотипне явище в ході сприймання навколишньої дійсності, яке виникає у працівника залежно від сукупності зовнішніх і внутрішніх факторів впливу [5, с. 257]. В. Бойко вважає вигорання динамічним процесом, як і його закордонні колеги, що поділяють процесуальний підход. Тому В. Бойко [5, с. 268] виділяє в розвитку емоційного вигорання три фази, для яких характерні певні симптоми: 1) фаза напруги; 2) фаза резистентії; 3) фаза виснаження. Науковець наголошує на тому, що для професійної діяльності працівника негативною стороною синдрому виступають наслідки, що у підсумку впливають на ефективність виконання своїх професійних обов'язків, на формування мікроклімату в колективі між колегами [5, с. 279].

У цей період В. Бойко визначив фактори, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання: по-перше, схильність до емоційної холодності; по-друге, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин професійної діяльності; по-третє, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності.

В свою чергу у працях Т. Решетової зазначається, що до вигорання найбільше схильні люди, у яких спостерігається: 1) неемоційність або невміння спілкуватися; 2) алекситимія у всіх проявах (неможливість висловити словами свої відчуття); 3) трудоголізм, коли будь-яка проблема приховується роботою; 4) відсутність соціальних та родинних зв'язків.

Дещо іншою є думка науковців Е. А. Сергієнко, А. Л. Журавльов [9, с. 410], які описують синдром вигорання наступним чином: 1) Синдром вигорання має трьохрівневу структуру, що включає в себе психоемоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. 2) Вигорання є певною мірою незворотним явищем. 3) Синдром вигорання зустрічається у багатьох сферах професійної діяльності, а тому носить загальний характер. Першими вигорання зазнають спеціалісти, трудова діяльність яких, пов'язана з типом професій «людина-людина» [12, с. 445].

Професор К. Чернісс в своїй статті «Професійне вигорання: занепокоєння за працівників і босів росте» (2003 р.) зазначає, що саме керівник несе головну відповідальність за розвиток вигорання в організації. Особливо це стосується сфер з підвище-

ним ризиком виникнення емоційного вигорання. Більшість людей, що працюють в цих сферах, знаходяться в високо-стресових ситуаціях, де від них очікується високий рівень виконання роботи, і де вони мають невеликий контроль над тим, що або як вони роблять. Саме керівник має змогу створювати умови праці, що поліпшать ситуацію з емоційним вигоранням своїх підлеглих [14; 17].

За останні роки банки зазнали колосальних змін у структурі та організації своєї діяльності. Новітні 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 попередніх років, яка торкнулася всіх секторів ринку, а також активними бойовими діями на території нашої держави.

Багато дослідників наголошують на тому, 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. Так, 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 [26].

Дослідник В. Бойко висловлює, що характер емоційного сприймання навколишньої дійсності формується під впливом зовнішніх і внутрішніх факторів. Науковець наводить наступні зовнішні фактори, що сприяють появі вигорання: 1) тривала емоційно затратна діяльність. Працівнику, трудова діяльність якого пов'язана зі сферою «людина-людина», повинен постійно позитивно і емоційно підкріплювати свого співрозмовника, швидко формувати для себе завдання та вирішувати проблемні моменти, проявляти уважність, повинен постійно тренувати пам'ять та швидко сприймати візуальну, слухову і письмову інформацію, миттєво аналізувати її та приймати правильні рішення [11; 14, с. 293]. Усе це представлено у роботі банківського працівника. Консультація клієнтів в його роботі включає і їх навчання (щоб клієнт наступного разу знав де можна знайти потрібну інформацію на сайті банку або в онлайн-банкінгу), терпляче ставлення, роз'яснення незрозумілих для клієнта нюансів, вирішення різного роду труднощів фінансового характеру, що виникають у клієнтів (наприклад, проблеми при створенні або зарахуванні платежів, зняття обмежень по рахунках клієнтів, зміна різних лімітів по картам, тощо). Поряд з тим на фоні часто чути шум від роботи банківського обладнання, а також чути розмови колег з іншими клієнтами, що є додатковим дестабілізуючим фактором. Негативним моментом у цьому дестабілізуючому впливі є те, що спочатку вони погано впливають на самого працівника, а потім на його взаємодію з клієнтами.

2) висока особиста відповідальність за професійні функції та виконувані операції. Основний зміст професійної діяльності банківських працівників зводиться до постійної підтримки зв'язку з клієнтом, емпатійне ставлення до нього. На працівників, що серйозно ставляться до виконуваних функцій постійно накладається психологічна та юридична відповідальність за грошові цінності клієнта, його добробут і водночас за імідж банку [26; 14, с. 296].

Проміжний несприятливий вплив можуть мати і інші фактори: соціальні, економічні, сімейні, що напряму відбиваються на здоров'ї працівника, спричиняючи різноманітні хвороби. Ця ситуація втілює наступний зовнішній фактор впливу: 1) розбалансована психологічна атмосфера робочого середовища. Такого роду атмосфера

забезпечується конфліктністю по вертикалі (керівник-підлеглий) з одного боку і по горизонталі («колега-колега») з іншого боку [25, с. 130]. Подібна атмосфера проявляється у поведінці працівників двома способами: одних провокує для драгівливості чи інші негативні емоції, інших підштовхує до роботи в режимі економії особистісних ресурсів. Через деякий час більшість обирає все ж другу тактику, менше співпереживати, знизити емпатію, вберігати свою нервову систему. 2) психологічно важкий типаж клієнтів з якими взаємодіє працівник [25, с. 131]. У банківській сфері – це часом токсичні та грубі клієнти. Робота в банку наражає працівника на можливість щодня натрапити на клієнта, який може вивести з себе або навіть призвести до нервового зриву. Автоматично психіка перемикається у режим емоційної нейтральності задля економії власних ресурсів. Проте ця властивість може зіграти з нами у злий жарт, коли ми починаєм дистанціюватись від привітних клієнтів там можеш вчасно не розгледіти їх потреб і зіпсувати враження від взаємодії, клієнт може відчутти байдужість. В деяких випадках це навіть може призвести до конфліктних ситуацій з клієнтами. Так виражається дисфункціональна сторона синдрому вигорання [27, с. 133].

До внутрішніх чинників, які сприяють розвитку синдрому «вигорання» належать: емоційна ригідність; посилена інтеріоризація умов робочої діяльності; низька емоційна віддача у роботі; ціннісна та екзистенційна дезорієнтація особистості. Беззаперечно поширеність цього синдрому, те, що до нього мають схильність будь-які професіонали, наводить дослідників на думку, що його поява перш за все залежить від рівня менеджменту в організації ніж від особистісних чинників [27, с. 121].

Науковці К. Кордес, Т. Догерті виділили наступні організаційні чинники для боротьби із вигоранням: демократичний тип керівництва; підтримка співробітників на кожному етапі роботи; конкретні, прямолінійні, структуровані вимоги та очікування від співробітників; залучення самих працівників у прийнятті організаційних рішень для покращення умов праці [27, с. 216].

Дослідник К. Черніс висловлює думку про те, що професійне вигорання великою мірою формується під впливом умов роботи, структури управлінських процесів і системи контролю в організації ніж від особистісних рис працівника [28]. У своїх працях К. Маслач, М. Лейтер виділяють шість сфер відповідності між індивідумом і роботою, які впливають на виникнення вигорання: трудова перевтома, погано влаштована система контролю, низька винагорода, неналагоджені комунікації, суперечливість у ціннісних орієнтирах організації [22, с. 186]. М. Лейтер, П. Харві дослідили взаємозв'язок між рівнями професійного вигорання керівників-менеджерів та їх підлеглих [27, с. 90]. Для нівелювання ознак вигорання науковці звернулись до явища «організаційна культура», котре сформувалось, як спроба проаналізувати причини успіху компаній з багаторічною історією.

Дослідниці Н. Є. Водоп'янова і Е. С. Старченкова відзначають, що банківські працівники зі стажем роботи до шести років відчують вплив вигорання не менше, аніж їх колеги, котрі працюють з клієнтами зі стажем понад шість років. Вигорання знижує результативність роботи працівника з клієнтами, зменшує якість обслуговування, а це в свою чергу може вилитись у втрату клієнтів, а отже і в зниження прибутковості банку в цілому [2, с. 90].

Аналіз проявів професійного вигорання серед банківських працівників науковиці І. Галецької продемонстрував, що основними ознаками вигорання є зниження робочої активності, емоційна відстороненість, як прояв захисту від небажаних емоцій [2, с. 92].

З віком працівника і зростанням його робочого стажу відповідно зростає рівень тривоги та депресії, вмикається режим економії емоцій, зменшується кількість професійних обов'язків, відчуття незадоволеності роботою стає хронічним. У чоловіків виникає відчуття «загнанності в клітку», у жінок даний симптом слабше виражений. Проте в жінок частіше зустрічаються симптоми тривоги і депресії, беземоційності, різного роду психосоматичні захворювання [22, с. 91]. Для працівників з високим

рівнем професійного вигорання характерні велика емоційність, переважання слухового сприйняття над іншими видами та високий рівень самозаглибленості. Вигорання яскравіше проявляється серед працівників, котрі поводять себе більш пасивно, в яких знижене бажання розумової та аналітичної діяльності та низький енергетичний тонус.

Отже, специфіка роботи в банківській сфері передбачає високе психологічне та емоційне навантаження. Коли працівник часто зазнає підвищених вимог під час робочого процесу, це через певну кількість часу може викликати синдром хронічної втоми, психосоматичні розлади або синдром професійного вигорання [4, с. 53]. Традиційно прийнято вважати, що професійне вигорання перш за все виникає у робочих спеціальностях типу «людина-людина». До цієї сфери належить і робота в банківських установах, тому що вона напряму стосується обслуговування клієнтів [4, с. 60].

Також, ця категорія діяльності включає в себе роботу з документацією та матеріально-грошовими цінностями, що потребує великої уважності, високої швидкості реакцій на форс-мажорні обставини, комунікативних навичок. Робота, що супроводжується частими стресовими ситуаціями сприяє формуванню психологічних і психосоматичних розладів, таких як депресія, тривожні розлади, порушення роботи серця, проблеми з ШКТ, шкірні захворювання [15, с. 267]. Сума наведених фактів є причиною виникнення синдрому професійного вигорання у банківських працівників і може виявлятися через підвищення артеріального тиску, частими головними болями, дискомфортом в ділянці серця, підвищенням дратівливості, агресивності, або навпаки таким самопоглинанням.

В своїх працях Й. Вецлав разом з іншими дослідниками висловили тезу про те, що працівники в сфері фінансів наражаються на більший ризик розвитку хвороб, які виникають під дією стресів порівняно з рештою спеціальностей. Як зазначає науковець, зміст діяльності банківських співробітників полягає в тому, що вони повинні входити і перебувати в стані суб'єкта, з яким ви співпрацюють. 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 вдається включити режим «збереження емоцій» [15, с. 269].

Розглядаючи вплив синдрому вигорання у банківських працівників важливо відзначити, що він провокує зниження продуктивності не лише конкретного працівника, а і банку в цілому. Це, в свою чергу, призводить до зниження прибутковості усієї установи. Дана тема найчастіше замовчується в банківській сфері. У науковій та медичній літературі зазначена проблематика також досліджена мало. У публікації «Стресові ситуації в житті українців», що вийшла у 2020 році, наведені дані, що з-поміж 565 працівників фінансової і страхової сфер, котрі брали участь в опитуванні, багато респондентів вважають, що вимоги до роботи є дуже високими, при цьому: 63% опитаних нарікають на потребу одночасно виконувати різні функції, 53% – на різні відволікаючі моменти в робочий час, 44% – на дуже високий темп роботи; також, 43% – відчували опір до нових завдань у робочому процесі та 42% – монотонність та одноманітність професійних функцій. З-поміж ресурсів, які можуть урівноважити і компенсувати небажаний вплив наведених вище професійних навантажень, 80% респондентів озвучили можливість проводити свої перерви у кімнатах відпочинку, а 33% – можливість безпосередньо впливати на обсяг роботи. 53% респондентів зазначили, що протягом останніх двох років зазнавали більших стресових навантажень; 20% опитаних охарактеризували свої навантаження, як кількісні та 9% опитаних вважають їх якісними [17].

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

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

Науковець В. Бойко визначив три фази та симптоми синдрому: 1. фаза напруги; 2. фаза резистенції; 3. фаза виснаження. Характерні симптомами «вигорання» поділяються на: фізичні, емоційні, поведінкові, інтелектуальні, соціальні.

Банківська сфера висуває спеціальні вимоги до працівника. Дослідниками виявлено, що на емоційне вигорання банківських працівників мають вплив різні зовнішні чинники, організаційна культура, багатоплановість різновидів діяльності та особливості робочих обов'язків.

Проблема професійного вигорання на сучасному етапі розвитку науки постає досить гостро. Особливо вона стосується професій типу «людина-людина». Зважаючи на ситуацію розвитку яка наразі має місце в нашій державі та особливо зважаючи на військовий стан можемо узагальнити, що банківська сфера зараз знаходиться в напруженому становищі, саме тому професійне вигорання фахівців цієї сфери наразі є актуальною та малодослідженою проблемою.

Список використаних джерел:

1. Бондаревська Л. Вплив травмуючих переживань на виникнення психічного вигорання *Психологія і суспільство*. 2008. № 2. С. 185–188.
2. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Київ, 2007. Т.5. Вип.6: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. С. 89–95.
3. Гнускіна Г. В. Професійне вигорання підприємців: вплив організаційно-професійних, соціально-демографічних та сімейно-підприємницьких характеристик. *Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools*. Issue: 2 (14) Publishing office: Accent graphics communications – Hamilton, ON, 2016. P. 185–195.
4. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп. Збірник наукових праць. *Матеріали III-ї Міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку корекційної освіти»*. Кам'янець–Подільський, 2008. Вип. 10. С. 52–55.
5. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України (дис. ... канд. психол. наук). Київ, 2012. 364 с.
6. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наукові записки*. Київ, 2005. Вип. 26. Т. 2. С. 107–114.
7. Знакова Т. А. Професійне «вигорання» керівників. *Управління персоналом*. 2003. № 11. С. 64–75.
8. Карамушка Л. М. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України: монографія. Кам'янець–Подільський: Медобори 2006, 2015. 250 с.
9. Карамушка Л., Зайчикова Т. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. 2006. Т. 1. С. 210–217.

10. Кісліцина М. Становлення наукової концепції професійного вигорання у XX столітті: ретроспективний аналіз. *Теорія і практика сучасної психології*. № 4. 2018. С. 175–181.
11. Леженіна Л. Методи дослідження емоційного вигорання. *Наука і освіта*. 2008. №8/9. С. 72–76.
12. Мащак С. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452.
13. Мірошніченко О. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. Житомир : вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
14. Наговські Е. та А. Вигорання. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі; пер. з англ. С. Новікової. Харків : книжковий клуб, КСД, 2021. 320 с.
15. Ничта Н. Проблема професійного «вигорання» державних службовців. *Ефективність державного управління. Збірник наукових праць*. 2010. Вип. 24. С. 265–270.
16. Саннікова О.П. Емоційність у структурі особистості. Одеса : Хорс, 1995. 334 с
17. Стресові ситуації в житті українців 2020. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=998&t=6&page=3>
18. Трунов Д. «Синдром згорання»: позитивний підхід до проблеми. *Журнал практичного психолога*. 1998. № 5. С. 29–37.
19. Bauer J. (2006) Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *Int Arch Occup Environ Health*. 2006. № 79. P. 199–204.
20. Cox T. (1993) Stress explosion: Managing stress at work. *Health and Safety at Work*. June. P. 16–18.
21. Freudenberger H. J. (1974) Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. P. 159–166.
22. Crane M. Why burned-out doctors get sued more often. *Medical Economics*. 1998. Vol. 75, № 10. P. 210–212, 215–218.
23. Maslach C. (1982) *Burnout. The cost of caring*. New York: Prentice-Hall. 1982. 276 p.
24. Maslach C., Jackson S.E., & Leiter M.P. Maslach (1996) *Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press Inc. 1996. 219 p.
25. Maslach C. (1997) *The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it*. San Francisco CA : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
26. Maslach C. (1982) *Burnout: A social psychological analysis*. In *The Burnout syndrome*. ed. by J. W. Jones. L. : London House, 1982. 139 p.
27. Michailidis, M., & Georgiou, Y. (2005). Employee occupational stress in banking. *Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, № 24(2), P. 123–137.
28. Professional burnout: Recent developments in theory and research / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC: Taylor & Francis, 1993. 292 p
29. Workplace burnout: causes, effects, and solutions. June 6, 2019. URL: <https://www.wgu.edu/blog/workplace-burnout-causeseffects solutions1906>

References:

1. Bondarevska, L. The influence of traumatic experiences on the occurrence of mental burnout. *Psychology and Society*. 2008. No. 2. P. 185–188.
2. Galetska I. Peculiarities of emotional burnout of managers with different levels of self-actualization. *Current problems of psychology*. Kyiv, 2007. T. 5. Issue 6: Psychophysiology. Psychology of work. Experimental psychology. P. 89–95.
3. Gnuskina G.V. Professional burnout of entrepreneurs: the influence of organizational, professional, socio-demographic and family-entrepreneurial characteristics. Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools. Issue: 2 (14) Publishing office: Accent graphics communications – Hamilton, ON, 2016. P. 185–195.
4. Govorun M. V. The problem of “professional burnout”: a comparative analysis of different professional groups Collection of scientific papers. Materials of the III International scientific and practical conference “Modern trends in the development of correctional education” Kamianets-Podilskyi, 2008. Issue 10. P. 52–55.
5. Grubi T.V. Psychological factors of professional burnout of employees of the State Tax Service of Ukraine (diss. ... candidate of psychological sciences) КНШМ, 2012. 364 p.

6. Zaychikova T. V. The relationship between the syndrome of “professional burnout” and personal factors. *Scientific notes K.*, 2005. Issue 26. T.2. P. 107–114.
7. Znakova T.A. Professional “burnout” of managers. *Personnel management*. 2003. No. 11. P. 64–75.
8. Karamushka L. M. Psychological factors of professional burnout of employees of the state fiscal service of Ukraine: monograph. Kamianets-Podilskyi: Medobory 2006, 2015. 250 p.
9. Karamushka L., Zaychykova T. The problem of the syndrome of “professional burnout” in pedagogical activity in foreign and domestic psychology. Current problems of psychology: collection of scientific works of the Institute of Psychology named after G. S. Kostyuk of the Academy of Sciences of Ukraine 2006. Vol. 1. P. 210–217.
10. Kislitsyna M. Formation of the scientific concept of professional burnout in the 20th century: a retrospective analysis. *Theory and practice of modern psychology*. No. 4. 2018. P. 175–181.
11. Lezhenina L. Methods of research of emotional burnout. *Science and education*. No. 8/9. 2008. P. 72–76.
12. Mashchak S. Professional burnout of the personality as a socio-psychological problem. *Scientific bulletin of the Lviv State University of Internal Affairs. Psychological series*. 2012. Issue 2(1). P. 444–452.
13. Miroshnychenko O. Prevention of the syndrome of "professional burnout" in workers in extreme conditions: a teaching and methodological manual. Zhytomyr: Publishing house of the I. Franko Lviv State University, 2015. 156 p.
14. Nagovski E. and A. Burnout. Strategy of struggle with exhaustion at home and at work; trans. from English by S. Novikova. Kharkiv: Book club, KSD, 2021. – 320 p.
15. Nichta N. The problem of professional “burnout” of civil servants. The effectiveness of public administration. *Collection of scientific papers*. 2010. Issue 24. P. 265–270.
16. Sannikova O.P. Emotionality in the structure of personality. Odessa: Horse, 1995. 334 p.
17. Stressful situations in the life of Ukrainians 2020. URL: <https://www.kiis.com.ua/?lang=ukr&cat=reports&id=998&t=6&page=3>
18. Trunov D. “Burnout syndrome”: a positive approach to the problem. *Journal of the practical psychologist*. 1998. No. 5. P. 29–37.
19. Bauer J. (2006) Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *Int Arch Occup Environ Health*. 2006. № 79. P. 199–204.
20. Cox T. (1993) Stress explosion: Managing stress at work. *Health and Safety at Work*. 1993. June. P. 16–18.
21. Freudenberger H. J. (1974) Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. P. 159–166.
22. Crane M. Why burned-out doctors get sued more often. *Medical Economics*. 1998. Vol. 75, № 10. P. 210–212, 215–218.
23. Maslach C. (1982) *Burnout. The cost of caring*. New York: Prentice-Hall. 1982. 276 p.
24. Maslach C., Jackson, S.E., & Leiter, M.P. Maslach (1996) *Burnout Inventory Manual*. Palo Alto, California: Consulting Psychological Press Inc. 1996. 219 p.
25. Maslach C. (1997) *The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it*. San Francisco CA : Jossey-Bass, 1997. 186 p.
26. Maslach C. (1982) *Burnout: A social psychological analysis*. In *The Burnout syndrome* ed. by J. W. Jones. L. : London House, 1982. 139 p.
27. Michailidis M., & Georgiou Y. (2005). Employee occupational stress in banking. *Journal of Prevention, Assessment & Rehabilitation*, № 24(2), P. 123–137.
28. Professional burnout: Recent developments in theory and research / ed. by W. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington DC: Taylor & Francis, 1993. 292 p.
29. Workplace burnout: causes, effects, and solutions. June 6, 2019. URL: <https://www.wgu.edu/blog/workplace-burnout-causes-effects-solutions1906>