

Каліцинський В. С.,

*аспірант кафедри психології розвитку та консультування
Тернопільського національного педагогічного університету
імені Володимира Гнатюка*

Науковий керівник: Шпак М. М.,

*професор кафедри психології розвитку та консультування
Тернопільського національного педагогічного університету
імені Володимира Гнатюка*

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ – АКТУАЛЬНА ПРОБЛЕМА ПСИХОЛОГІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Сучасні реалії в Україні привертають увагу значної кількості науковців до вивчення проблеми тривалого впливу стресогенних факторів на психологічне здоров'я громадян. Наслідок зазначених стресів – синдром емоційного вигорання, який проявляється у представників багатьох професій та серед студентів. Це продиктовано соціальними змінами, політичними процесами, економічною нестабільністю, високим рівнем невизначеності зовнішнього середовища, повномасштабними військовими діями та іншими вагомими процесами в Україні, які впливають на психологічне здоров'я працівників різних сфер діяльності.

Зазвичай синдром спостерігається у професійному середовищі типу «людина – людина». Тому можемо прослідкувати значні прояви емоційного вигорання у спеціалістів таких професій: працівники медичної сфери, психологи та психотерапевти, соціальні працівники, рятувальники, працівники освітньої сфери, банківські працівники, журналісти, військові, волонтери та ін.

На жаль, в Україні відсутні офіційні статистичні дані щодо проявів синдрому емоційного вигорання серед працівників банківських установ. Це є доказом того, що проблеми емоційного вигорання, психологічного здоров'я найманих працівників потребують дослідження, належного вивчення. Також необхідно висвітлювати цю тему, привертати увагу до феномену емоційного вигорання.

Аналіз психолого-педагогічної літератури демонструє значний внесок спільноти науковців у вивчення емоційного вигорання. Дослідженням в Україні займалися: Н. Булатевич, О. Вовченко, О. Громцева, О. Мірошниченко, М. Міщенко, Т. Зайчикова та інші. Відзначимо зарубіжних науковців, а саме: Е. Аронсона, П. Бріля, М. Буріша, Дж. Грін-

берга, Д. ван Дірендонка, Дж. Джонса, Д. Етізон, К. Кондо, К. Маслач, А. Мімса, А. Пайнза, Г. Ферта, Г. Фрейденбергера, К. Чернісса, В. Шауфелі, А. Широма та ін.

Варто зазначити, що емоційне вигорання – складне та багатокомпонентне явище, тому науковцями було розроблено ряд різних моделей для визначення синдрому.

Автором однофакторної моделі є психіатр Г. Фрейденбергер. Він першим ввів термін «вигорання» (англ. – burnout) у 1974 році. Цим терміном він визначив синдром хронічної втоми у працівників, які під час роботи перебувають у тісному та тривалому спілкуванні з колегами, клієнтами. Як показали дослідження Г. Фрейденбергера, емоційне вигорання проявляється у таких фізіологічних симптомах: втоми, знемога, головні болі, проблеми зі сном, проблеми з диханням, розлади харчової поведінки. Також вчений визначив перелік поведінкових ознак, які характеризують емоційне вигорання в працівника, а саме: фрустрація, зневіра, злість, відсутність довіри до оточення, цинізм, депресія [1].

Науковці Д. ван Дірендонк, В. Шауфелі, Г. Сіксма – автори двофакторної моделі емоційного вигорання. Вони досліджували синдром на основі робочого процесу працівників медичної сфери та прийшли до висновку про те, що складовими вигорання є два фактори: емоційне виснаження (негативні емоції, проблеми із здоров'ям, нервово напруження), деперсоналізація (негативне ставлення до пацієнтів, колег, самого себе) [4].

Авторами трьохфакторної моделі є соціальні психологи К. Маслач, С. Джексон. Ними було визначено три фактори: емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень. Тобто деперсоналізація розглядалась психологами як зміна в стосунках колегами, клієнтами, що супроводжується конфліктами, напруженням, негативізмом, цинізмом. Вони також виділили новий фактор – редукція особистих досягнень – знецінення власних професійних досягнень, здобутків та заниження власної компетентності в професійній сфері [3].

Науковці Г. Ферт та А. Мімс – автори чотирьохфакторної моделі емоційного вигорання. Вони розглядали деперсоналізацію як подвійний конструкт: негативне ставлення працівника до роботи; негативна реакція на контакти з реципієнтами [4].

Зауважимо, що деякі науковці розглядають емоційне вигорання в якості динамічної моделі, яка розвивається та змінюється в часі, проходить етапи. Авторами таких моделей є: Дж. Грінберг, М. Буріш, О. Мірошніченко.

На основі аналізу наукової літератури нами було систематизовано наукові підходи щодо структурних компонентів емоційного вигорання згідно основних концептуальних моделей у таблиці 1.

Таблиця 1

Наукові підходи емоційного вигорання

| Вид моделі | Основні представники | Коротка характеристика |
|-------------------------|---|---|
| Однофакторна модель | Г. Фрейденбергер, Дж. Джонс, А. Пайнз, Е. Аронсон | Синдром хронічної втоми |
| Двофакторна модель | П. Бріль, Д. ван Дірендонк, В. Шауфелі, Г. Сіксма | Емоційне виснаження, деперсоналізація професійної діяльності |
| Трьохфакторна модель | К. Маслач, С. Джексон, Д. Енцман, В. Шауфелі | Емоційне виснаження, деперсоналізація професійної діяльності, редукція особистих досягнень |
| Чотирьохфакторна модель | Г. Ферт, А. Мімс | Емоційне виснаження, деперсоналізація професійної діяльності, деперсоналізація суб'єктів професійної діяльності, редукція особистих досягнень |
| Динамічні моделі | К. Чернісс, Б. Перлман, Е. Хартман, М. Буріш, Л. Хальстен, М. Лейтер. | Емоційне вигорання – динамічний процес, який поетапно розвивається в часі |

Вчені визначили такі емоційні реакції працівників на вигорання: байдужість, нудьга, пасивність, депресія, роздратованість, тривожність, негативізм, фрустрація, песимізм, цинізм, апатія, безнадійність, безпорадність, агресія, напруженість, відсутність довіри до оточуючих, нав'язливі думки, неконтрольований плач, істерики, самотність, проблеми з концентрацією.

Присутні також психофізичні реакції організму: хронічна втома незалежно від пори доби; емоційне та фізичне виснаження; безсоння, сонливий стан протягом дня; нестабільний стан здоров'я; негативні

результати аналізів крові; раптове зменшення або збільшення ваги; проблеми в роботі системи травлення; гормональні збої; загострення хронічних захворювань; проблеми з диханням, задишка; запаморочення, головні болі та гіпертонія.

Отже, емоційне вигорання – емоційна реакція особистості, яка виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників, пов'язаних із професійною діяльністю, що поступово призводить до емоційного виснаження та професійної деформації працівника.

Емоційне вигорання безумовно є актуальною та серйозною проблемою психологічного здоров'я банківських працівників в Україні. Негативні наслідки цього явища можуть суттєво вплинути на життя, робочу ефективність працівників, продуктивність їх праці та якісь надання ними послуг. Однак, дослідження моделей емоційного вигорання, вивчення стратегій управління стресом та емоційним навантаженням допомагають зрозуміти природу цього явища та знаходити шляхи його подолання.

Вирішення проблеми емоційного вигорання у банківських працівників вимагає комплексного підходу та спільних зусиль роботодавців, фахівців з психології та самого персоналу. Збереження психологічного здоров'я працівників не лише покращує їхній робочий внесок, але й сприяє загальному добробуту та успішності установи.

Список використаних джерел:

1. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. *Journal of social issues*. V. 30. N 1. P. 159–165. DOI: 10.1111/J.1540-4560.1974.TB00706.X
2. Frith G. H., Mims A. (1985). Burnout among Special Education Paraprofessionals. *TEACHING Exceptional Children*. 17(3), P. 225–227. DOI: 10.1177/004005998501700312
3. Maslach C., Leiter M.P. Early predictors of job burnout and aegagement. *Journal of Applied Psychology*. 2008. № 93(3). P. 498–512.
4. Schaufeli W. B., R. van Dierendonk, Gorp K. Bournout and reciprocity. Towards and dual-lever social exchange model. *Work and stress*. 1996. V. 10. Iss. 3. P. 225–237.