

УДК 159.942:336.7-057.3

<https://doi.org/10.31891/PT-2023-1-8>

**Олена КУЛЕШОВА**

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0001-5428-2670>

e-mail: [kuleshovaO@khmnu.edu.ua](mailto:kuleshovaO@khmnu.edu.ua)

**Вікторія МАЄВСЬКА**

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0001-9206-5888>

e-mail: [evpraxia288@gmail.com](mailto:evpraxia288@gmail.com)

## **ДІАГНОСТИКА СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ**

*У даній статті наведені результати емпіричного дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя, соціального самопочуття, рівня задоволеності працею працівників АТ КБ «Приватбанк» на прикладі менеджерів технічної підтримки гарячої лінії Приватбанку.*

*Проведена обробка та аналіз результатів нашого дослідження (у вибірку потрапили 30 менеджерів техпідтримки гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»), систематизовані результати емпіричного дослідження, виявлено потребу у заходах щодо профілактики професійного вигорання серед працівників банку, сформульовано загальні висновки щодо дослідження та перспективи подальших розробок у цьому напрямі.*

*Отримані нами результати можуть бути використані у практичній діяльності психологів, котрі працюють з контингентом працівників у різних сферах, що виявляють схильність до професійного вигорання, і з працівниками банків зокрема.*

*Ключові слова: вигорання, професійне вигорання, синдром емоційного вигорання, профілактика, банківський працівник.*

**Olena KULESHOVA, Viktoriia MAIEVSKA**

Khmelnitskyi National University

## **DIAGNOSIS OF EMOTIONAL BURNOUT SYNDROME AMONG BANKING EMPLOYEES**

*This article presents the results of an empirical research of the levels of emotional burnout, psychological well-being, social well-being, and the level of job satisfaction of Privatbank employees on the example of technical support managers of the Privatbank hotline.*

*The results of our research were processed and analyzed (Sampling included 30 technical support managers of the hotline of Privatbank), the results of the empirical research were systematized, the need for measures to prevent professional burnout among bank employees was identified, general conclusions were formulated regarding the research and prospects for further development in in this direction.*

*Burnout in the banking industry is strikingly overwhelming. Burnout is often*

*viewed as a subprime crisis, and as such, no one ever sees it coming. Even though employees experience Burnout, they are not aware of the extent to which it would adversely affect them.*

*Burnout is a state characterised by physical, emotional, or mental exhaustion, and when left unmanaged, can cause major breakdown among employees. And according to the World Health Organisation, Burnout is a legitimate medical condition. The main symptoms are: - lack of energy, low vitality, and loss of sharpness in thinking, decreased work engagement, difficulty in concentrating, reduced productivity, irritability, sleep difficulties, anxiety, dysphoria, recurring sickness, and absenteeism.*

*The results obtained by us can be used in the practical activities of psychologists who work with a contingent of employees in various fields who are prone to professional burnout, and with bank employees in particular. Burnout can strike bankers since they withstand too many pressures with too little time.*

*Due to the fact that emotional burnout syndrome has an extremely negative effect on both the personal and professional sphere of the employee's life, measures should be taken to prevent this syndrome. Prospects for further research in this direction are a detailed analysis of the features of emotional burnout among banking workers in other professional groups of Privatbank: lawyers, economists, IT specialists.*

*Keywords: burnout, professional burnout, emotional burnout syndrome, prevention, bank employee.*

### **Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями**

Позитивна робоча результативність будь-якого підприємства чи організації, в нашому випадку банку, безпосередньо залежить від професійних навичок та компетентності усього персоналу. Пошук персоналу відіграє значиму роль, компанії орієнтуються на професіоналів, що демонструють високий рівень, гнучкість у виконанні завдань та вміння осягати нові підходи у робочому процесі за короткий час.

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. [1, с. 781]. Традиційно прийнято вважати, що професійне вигорання перш за все виникає у робочих спеціальностях типу «людина-людина». [2, с. 159]. До цієї сфери належить і робота в банківських установах, тому що вона стосується обслуговування клієнтів [3, с. 26]. 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 тощо [4, с. 515].

Тому одним з головних напрямів покращення результативності діяльності кадрів є профілактика синдрому професійного вигорання.

### **Аналіз досліджень та публікацій**

Синдром емоційного вигорання досліджували багато світових вчених, серед них найбільш впізнаванні фігури К. Маслач, А. Ленглі, С. Джексон, А. Пайнз, Е. Арансон, К. Чернісс. Вітчизняні науковці явище вигорання почали вивчати в 90-х роках ХХ сторіччя. Найбільш відомими вітчизняними науковцями, що досліджували явище емоційного вигорання є В. Бойко, Є. Страченков, В. Орл, Н. Водоп'янова, Т. Ронгінська, Н. Гришина та інші.

В останні десятиліття відбувалися різноманітні емпіричні дослідження таких авторів, як Н. Водоп'янова, А. Маркова, М. Борисова, Є. Старченкова та інших. 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 [5, с. 474].

### **Формулювання цілей статті**

**Мета статті** полягає у виявленні особливостей емоційного вигорання серед банківських працівників (а саме, співробітників АТ КБ «Приватбанк»).

### **Виклад основного матеріалу**

Нами був обраний наступний психодіагностичний інструментарій: опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, опитувальник «Оксфордська шкала щастя» Хілса, методика «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. Головахи та Н. Паніної, тест «Інтегральна задоволеність працею» Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова.

Відділ Приватбанку, напрям діяльності якого ми досліджували під час практики, носить назву НОКЦ. Ця абревіатура розшифровується, як напрямок «Оmnіканальний контактний центр». Контактний центр НОКЦ є одним з ключових підрозділів банку, основним завданням якого є цілодобова допомога і підтримка клієнтів. Місія НОКЦ – бути завжди поруч з клієнтом.

До представленої вибірки ввійшли 30 менеджерів по роботі з клієнтами, які працюють у АТ КБ «Приватбанк» і займаються

технічною підтримкою клієнтів на гарячій лінії 3700. Респондентами були працівники віком від 18 до 45 років. З 30 працівників:

- 22 представниці жіночої статі, 8 – чоловічої;
- 4 одружених, 26 неодружених;
- четверо мають дітей;
- 10 працюють менше 1 року, 12 працюють 1-3 роки і 8 працюють більше 3-х років у банку;
- для 3 працівників це перше місце роботи;
- 5 працівників – студенти, що суміщають свій робочий тиждень із навчанням;
- 2 працівників мають додатковий підробіток в іншій сфері.

Загальні вимоги до працівників технічної підтримки гарячої лінії Приватбанку такі:

- вільне володіння українською мовою, плюсом буде володіння англійською мовою;
- навички ділового спілкування з клієнтами;
- бажання працювати з дотриманням усіх показників ефективності (всі працівники щомісяця рейтинуються);
- здатність постійно вчитися та бути в курсі усіх змін і новин банку;
- основні знання CRM і банківських програмних комплексів;
- бути активною частиною команди;
- стресостійкість.

Основні обов'язки:

- доброзичливе, емпатійне та професійне ставлення до клієнтів банку, колег;
- спілкування з клієнтами банку за допомогою дзвінків, онлайн-чату, емейлів та смс-повідомлень;
- вирішення складних ситуацій та конфліктів за встановленими алгоритмами і процедурами банку;
- сприяння командними зусиллями у досягненні високих зон рейтингу;
- забезпечення кваліфікованої підтримки клієнтів;
- можливість працювати у ранкові, денні, нічні зміни;
- можливість працювати по графіку 2/2 з 12-годинним робочим днем або по графіку 5/2 з 9-годинним робочим днем.

Для початку нами було проведено коротке опитування для розуміння загальної ситуації у департаменті технічної підтримки

клієнтів Приватбанку. Респондентам були запропоновані такі запитання:

1. Як ви себе почуваєте зараз у даний момент? Як просуваються справи у вас на роботі? Чи справляєтеся ви із щоденним навантаженням?

2. Чи встигаєте займатися улюбленими справами та хобі у вільний поза роботою час?

3. Чи задоволені ви якістю власного життя? Чи приносить робота вам задоволення?

4. Чи задовольняє вас рівень заробітної плати та чи відповідає ваша заробітна плата обов'язкам на роботі на вашу думку?

5. Чи виникали у вас думки щодо звільнення або пошуку іншої роботи?

6. Чи завжди ви розумієте власні емоції? Яким найчастіше є ваш звичний емоційний стан?

7. Якими є ваші побажання щодо покращення робочого процесу?

Респонденти, відповідаючи на запитання висловили думку, що їх відповіді відображають загальні тенденції думок і інших працівників з команди. Їх відповіді ми узагальнили таким чином.

Працівники загалом задоволені умовами праці: зарплатою, офіційним працевлаштуванням, можливістю кар'єрного росту. Разом з тим, багато працівників тією чи іншою мірою перебувають у постійній емоційній напрузі. Працівникам необхідно завжди відповідати високому «рівню» банку, очікуванням від керівництва, що веде до стресу та виснаження. Тому працівники виявили зацікавлення більше дізнатись про емоційне вигорання, щоб навчитись ефективно з ним справлятися.

На другому етапі дослідження нашим респондентам були запропоновані психодіагностичні методики: «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (емоційне вигорання), «Оксфордська шкала щастя» (психологічне благополуччя), «Інтегральний показник соціального самопочуття» Є. Головахи (ІСС-20, соціальне самопочуття), тест «Інтегральна задоволеність працею».

Методика Крістіни Маслач розкриває поточний стан респондента, актуалізуючи рівень його емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. У 53% респондентів діагностовано високий рівень емоційного виснаження, у 27% – середній рівень та у 20% – низький рівень (рис.1).



Рис. 1. Рівні емоційного виснаження у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Високий рівень деперсоналізації було визначено у 46% респондентів, середній рівень – у 37% респондентів та низький – у 17% респондентів (рис.2).



Рис. 2. Рівні деперсоналізації у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Крім того, у 50% респондентів виявлено високий рівень редукції особистих досягнень, у 37% – середній, та у 13% – низький рівень (рис. 3).

### Редукція особистих досягнень

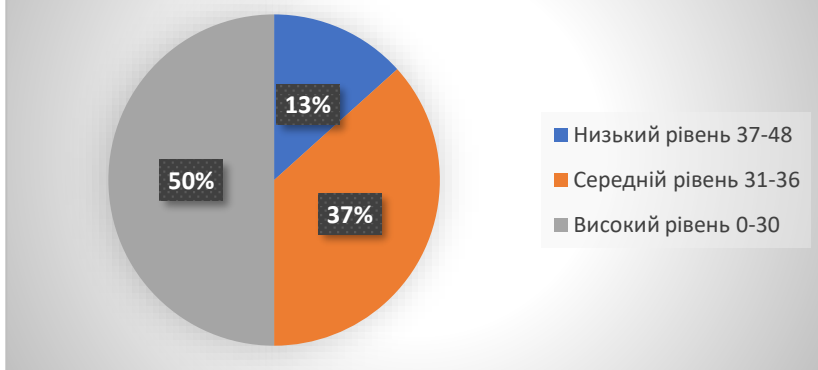


Рис. 3. Рівні редукції особистих досягнень у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Результати дослідження вираженості рівня щастя за «Оксфордською шкалою щастя» представлені на рисунку 4: низький рівень щастя не виявлено в жодного респондента; знижений рівень – у 17% респондентів; середній рівень – у 56%; підвищений рівень – у 17% респондентів; високий рівень – у 10%.



Рис. 4. Рівні щастя у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

Результати дослідження за методикою «Інтегральний індекс соціального самопочуття» (ІСС-20) виявили, що низький рівень соціального самопочуття відсутній (0%); знижений рівень наявний у 3% респондентів; середній рівень – у 17% респондентів; підвищений рівень – у 27%; високий рівень – у 53% респондентів (рис. 5).

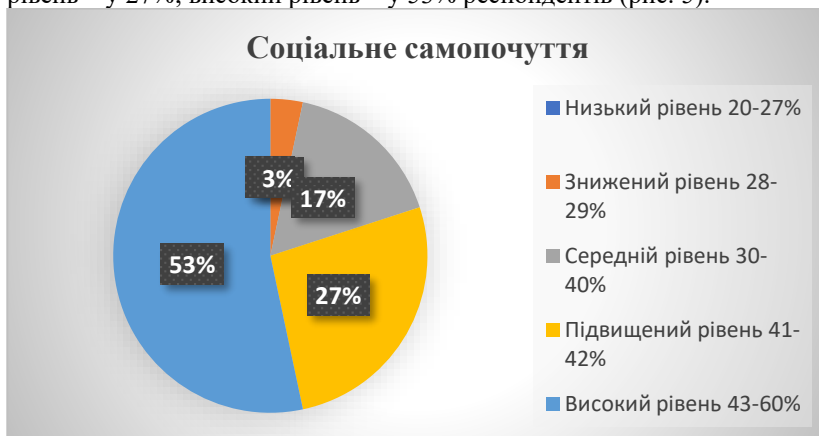


Рис. 5. Рівні соціального самопочуття у працівників техпідтримки клієнтів гарячої лінії АТ КБ «Приватбанк»

В цілому по вибірці в результаті проведеного тесту «Інтегральна задоволеність працею» зафіксований рівень задоволеності працею 72%, що відповідає високому показнику, шкала якого починається з понад 56%.

Середні значення по вибірці в розрізі за шкалами розраховані з використанням методів описової статистики і подані в таблиці 1.

У розрізі за шкалами найбільший рівень задоволеності у респондентів досягається за шкалою «Задоволеність умовами праці» – 95 % та «Задоволеність взаємовідносинами з співробітниками» – 93%, що пов'язано з чіткою політикою керівництва щодо організації позитивного мікроклімату у колективах і чіткого кодексу поведінки для співробітників.

Високий показник «Задоволеності взаємовідносинами з керівництвом» 83% досягається завдяки ретельному відбору керуючого персоналу, котрі взаємодіють з підлеглими без жодних проявів токсичності. Кожен працівник щомісяця має персональну зустріч з керівником на 1 годину, де вони окрім робочих моментів завжди обговорюють емоційний стан працівника, що його турбує, в чому потрібна допомога з боку керівника, формують цілі на новий



рейтинговий період з порадами, як їх досягнути і які моменти треба пропрацювати.

Таблиця 1

**Середні показники задоволеністю працею загалом по вибірці**

Найменування показника	Середнє значення по вибірці в загальному	Максимально можливе значення за шкалою	Співвідношення середнього показника до максимально можливого, %
Цікавість до роботи	3,2	6	53%
Задоволеність досягненнями на роботі	2,1	4	53 %
Задоволеність взаємовідносинами з колегами	5,6	6	93%
Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом	5	6	83%
Рівень домагань в професійній діяльності	2,2	4	55%
Перевага виконуваних робіт високому заробітку	1,8	4	45%
Задоволеність умовами праці	3,8	4	95%
Професійна відповідальність	1	2	50%
Загальна задоволеність працею	16	22	72%
Рівень задоволеності працею, %	72%		

Високий показник «Задоволеності умовами праці» працівників технічної підтримки банку (95%), зумовлений тим, що Приватбанк це один з найстабільніших банків України, працівники задоволені прозорою системою нарахування зарплат та премій, навіть під час воєнного стану зарплати виплачують завжди вчасно. Під час воєнного стану є можливість працювати віддалено з дому на робочій техніці банку, це дуже актуально для працівників, які є внутрішньо-переміщеними особами і залишили свої домівки, переїхавши у більш безпечні міста.

Найнижчий показник «Перевага виконуваних робіт високому заробітку» 45% зумовлений тим, що під час воєнного стану дуже зріс рівень інфляції, проте рівень зарплати збільшувався несуттєво.

Причиною нижчого значення для показників «Цікавість до роботи», «Задоволеність досягненнями на роботі» може служити індивідуальне планування для кожного співробітника, високий рівень застосування стандартів в діяльності. Співробітники можуть відчувати себе «гвинтиками в великому механізмі», де цінність кожної особистості знижена. За результатами дослідження задоволеності працею методами описової статистики можна зробити висновок про середній рівень задоволеності працею в цілому по вибірці. В цілому по вибірці співробітники демонструють високий рівень задоволеності умовами праці і досягненнями в роботі.

### **Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі**

Таким чином, працівники банку показали школивість до синдрому емоційного вигорання. Визначено зв'язок синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею. В зв'язку з тим, що синдром емоційного вигорання вкрай негативно впливає як на особисту, так і на професійну сферу життя працівника, потрібно вживати заходи для профілактики даного синдрому.

Перспективи подальших досліджень у цьому напрямі полягають у детальному аналізі особливостей емоційного вигорання у працівників банківської сфери за іншими професійними групами Приватбанку: юристи, економісти, ІТ спеціалісти.

### **Література**

1. Качка В., Корчак Д., Бройч К. Модель діагнозу Вигорання. Deutsches Ärzteblatt 2011; 108: 46: 781-787.
2. Фройденбергер, Х. Я. Вигорання персоналу. Журнал соціальних питань. 1974. Том 30. Номер 1. С. 159-165.
3. Нолте А. Які зв'язки між надмірним зобов'язанням і суб'єктивним станом здоров'я банківських працівників? Результати дослідження за моделлю криз професійного задоволення. Zeitschrift für Nachwuchswissenschaftler - німецький J Joung Researchers 2009; 1: 1: 6 с. 22.
4. Семмер Н. К. Стресові втручання в роботу і організація роботи. Сканд Дж Робота Навколишнє здоров'я. 2006; 32: 515-527.

### **References**

1. Kaschka W.P., Korczak D., Broich K. Modediagnose Burn-out. Deutsches Ärzteblatt 2011; 108: 46: 781-787.
2. Freudenberg, H. J. Staff burn-out. Journal of Social Issues. 1974Vol. 30. No. 1. P. 159-165.
3. Nolte A. What are the connections between overcommitment and the subjective state of health of bank employees? Results of a study on the model of occupational gratification crises. Zeitschrift für Nachwuchswissenschaftler — German J Joung Researchers 2009; 1: 1: 6 p. 22.
4. Semmer N.K. Job stress interventions and the organization of work. Scand J Work Environ Health 2006; 32: 515-527.