

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

магістр
(ступінь вищої освіти)

на тему Особливості професійного вигорання банківських співробітників
під час війни
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 2 курсу,
групи СНз-124м
Спеціальності 053 Психологія
(код і найменування спеціальності)
Освітня програма (спеціалізація)
Психологія
ДУДКО Г.В.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник БОРОДУЛЬКІНА Т.О.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)
Рецензент ВІТКАЛОВА В.О.
(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук
Кафедра «Психологія»
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Психологія
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри _____

« 29 » _____ серпня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ДУДКО Ганна Вацлавовна
(ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

- Тема проєкту (роботи) Особливості професійного вигорання банківських співробітників під час війни.
керівник проєкту (роботи) к.псих.н., доц. Бородулькіна Тетяна Олександрівна,
(науковий ступінь, вчене звання, ПРИЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)
затверджені наказом закладу вищої освіти від «01» вересня 2025 року № 388
- Строк подання студентом проєкту (роботи) 15 грудня 2025 року
- Вихідні дані до проєкту (роботи) 110 с., 19 табл., 10 рис., 86 дж., 6 дод.
- Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) було реалізовано ряд завдань: здійснено теоретико-методологічний аналіз поняття «професійне вигорання»; розкрито психологічний зміст психоемоційного виснаження банківських співробітників; проведено емпіричне дослідження; зроблено аналіз результатів дослідження; розроблені практичні рекомендації для запобігання професійного вигорання.
- Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень):
рис. 1.1. Структура професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон)); рис. 2.1. Показники професійного вигорання банківських працівників; рис. 2.2. Рівень стійкості до стресу банківських працівників; рис. 2.3. Вираженість симптомів психічного вигорання; рис. 2.4. Кореляційна карта; рис. 2.5. Кореляційна плеяда «Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та показниками стресу й

актуального психоемоційного стану банківських працівників»; таблиця 1.1. Порівняння зарубіжних та вітчизняних вигорання та показниками стресу й актуального психоемоційного стану банківських працівників»; таблиця 1.2. Основні чинники професійного вигорання банківських працівників у воєнний період; таблиця 1.3. Взаємозв'язок чинників професійного вигорання з його компонентами (за моделлю К. Маслач і С. Джексон); таблиця 1.4. Психоемоційні наслідки кризових умов на психоемоційний стан банківських працівників; таблиця 2.1. Етапи емпіричного дослідження професійного вигорання банківських співробітників під час війни; таблиця 2.2. Операціоналізація базових понять; таблиця 2.3. Узагальнені результати спостереження; таблиця 2.4. Результати діагностики банківських працівників за методикою «Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ»; рис. 2.1. Показники професійного вигорання банківських працівників (%); таблиця 2.5. Відмінності у формуванні показників професійного вигорання між підгрупами працівників банку; таблиця 2.6. Результати діагностики стресостійкості банківських працівників за методикою: «Стійкість до стресу»; рис. 2.2 Рівень стійкості до стресу банківських працівників; таблиця 2.7. Результати діагностики банківських працівників за тестом «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишникова; рис.2.3. Вираженість симптомів психічного вигорання; таблиця 2.8. Результати діагностики банківських працівників за методикою: Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності»; таблиця 2.9. Кореляційний аналіз; таблиця 2.10. Аналіз взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та показниками стійкості до стресу й рівня психічного вигорання банківських працівників; рис. 2.4. Кореляційна карта; рис. 2.5. Кореляційна плеяда «Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та показниками стресу й актуального психоемоційного стану банківських працівників»; таблиця 2.11. Результати порівняльного аналізу зв'язку між рівнем стресостійкості та професійним вигоранням банківських працівників; таблиця 3.1. Комплексні заходи з подолання професійного вигорання банківських працівників; таблиця 3.2. Практики психологічної підтримки працівників банківських установ; таблиця 3.3. Програма профілактики професійного вигорання банківських працівників; таблиця 3.4. Структура тренінгу.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	БОРОДУЛЬКІНА Т.О., доцент	23.09.2025	05.10.2025
2	БОРОДУЛЬКІНА Т.О., доцент	07.10.2025	26.10.2025
3	БОРОДУЛЬКІНА Т.О., доцент	21.10.2025	26.11.2025
Нормок-ь	КУЗЬМІН В.В., доцент	04.12.2025	10.12.2025

7. Дата видачі завдання «29» серпня 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	29.08.2025	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерел на дипломний проєкт (роботу)	04.09.2025	
3	Складання змісту	05.09.2025	
4	Виконання першого розділу	05.10.2025	
5	Виконання другого розділу	26.10.2025	
6	Виконання третього розділу	26.11.2025	
7	Формування висновків	28.11.2025	
8	Перевірка роботи керівником	01.12.2025	
9	Оформлення дипломного проєкту(роботи)	04.12.2025	
10	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	10.12.2025	
11	Попередній захист дипломного проєкту(роботи)	12.12.2025	
12	Подання роботи на кафедру	15.12.2025	
13	Одержання відгуку та рецензії	18.12.2025	
14	Захист дипломної роботи	24.12.2025	

Студент(ка) _____ Ганна ДУДКО
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи) _____ Тетяна БОРОДУЛЬКІНА
(підпис) (Ім'я ПРІЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 110 с., 19 табл., 10 рис., 86 дж., 6 дод.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання банківських співробітників.

Предмет дослідження: психологічні особливості й чинники професійного вигорання у банківських працівників під час війни.

Мета дослідження: на основі виявлення особливостей і чинників професійного вигорання банківських співробітників у воєнних умовах розробити психологічні рекомендації щодо його профілактики та подолання.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз, синтез, систематизація, узагальнення наукових джерел); емпіричні (включене спостереження, психодіагностичне тестування за методиками: Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ (К. Маслач, В. Шауфелі, М. Лейтер); Тест «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л.М. Карамушка, Т. В. Зайчикова); Тест «Визначення психічного вигорання» О.О. Рукавишникова; Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (С.Д. Максименко, Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова) (адаптований варіант методики Г. Айзенка)); методи статистичної обробки даних (статистичний аналіз; коефіцієнт кореляції Пірсона, критерій Краскела–Уолліса; графічний та табличний аналіз).

Практичне значення дослідження: результати дослідження можуть бути використані у практиці HR-відділів банків; у програмах психологічної підтримки персоналу під час кризових ситуацій; у підготовці корпоративних тренінгів із профілактики вигорання.

Структура і обсяг роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, переліку використаних джерел.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, БАНКІВСЬКІ СПІВРОБІТНИКИ, ВІЙНА,
ПСИХОЛОГІЧНИЙ СТАН, ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ СПІВРОБІТНИКІВ.....	12
1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену професійного вигорання у психологічній науці	12
1.2. Особливості професійного вигорання працівників банківської сфери	19
1.3. Вплив кризових та екстремальних умов на психоемоційний стан банківських працівників.....	29
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ СПІВРОБІТНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ.....	36
2.1. Організація та методи дослідження	36
2.2. Особливості професійного вигорання і стресостійкості українських банківських працівників.....	45
2.3. Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та психоемоційними характеристиками банківських працівників під час війни	60
Висновки до розділу 2.....	67
РОЗДІЛ 3 ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ.....	70
3.1. Шляхи подолання професійного вигорання та практики психологічної підтримки працівників банківських установ.....	70
3.2. Розроблення програми профілактики професійного вигорання банківських працівників в умовах війни	76
Висновки до розділу 3	83
ВИСНОВКИ.....	84
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	89
ДОДАТКИ	96

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасні умови життя в Україні, зокрема в період повномасштабної війни, спричинили істотні соціально-економічні, психологічні та професійні трансформації в усіх сферах суспільної діяльності. Особливої актуальності набувають питання збереження психологічного здоров'я працівників, які виконують критично важливі функції для стабільності економіки держави, зокрема, співробітників банківських установ, які забезпечують безперервність фінансових процесів, збереження та обіг коштів, кредитування бізнесу і громадян, підтримуючи економічну стійкість країни навіть у кризових умовах. Проте підвищене навантаження, емоційна напруга, страхи, невизначеність та постійний стрес, спричинений воєнними подіями, створюють сприятливі умови для розвитку професійного вигорання.

Професійне вигорання стало однією з найпоширеніших проблем сучасного трудового середовища, а в умовах війни воно набуває нових, більш глибоких форм прояву. Працівники банківської сфери вимушені працювати в ситуації підвищеного ризику, емоційної нестабільності клієнтів, дефіциту персоналу та ресурсів, одночасно зберігаючи високий рівень професійної відповідальності та етичних стандартів.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю вивчення впливу воєнних факторів на психологічний стан банківських співробітників, пошуку шляхів профілактики професійного вигорання та розробки практичних рекомендацій для підтримки персоналу фінансових установ у кризових умовах. Дослідження психологічних особливостей вигорання цієї категорії фахівців має як теоретичну, так і практичну цінність, оскільки дозволяє розробити ефективні стратегії профілактики та підтримки персоналу.

Ступінь наукової розробленості проблеми. Феномен професійного вигорання є об'єктом міждисциплінарного наукового інтересу вже понад чотири десятиліття. Його активно досліджують у межах психології праці, організаційної

та соціальної психології, медицини праці, управління персоналом і нейропсихології.

Поняття «професійне вигорання» уперше було введене у науковий обіг американським психіатром Г. Фрейденбергером, який описав його як стан емоційного і фізичного виснаження, спричиненого надмірною відданістю роботі. Подальший розвиток концепція професійного вигорання отримала у роботах К. Маслач та С. Джексона, які створили класичну трикомпонентну модель вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень) і розробили стандартизований опитувальник Maslach Burnout Inventory (МВІ).

Значний внесок у розвиток теоретичних підходів зробили: М. Лейтер – дослідження взаємозв'язку між робочими вимогами та ресурсами; Е. Демеруті, А. Баккер, В. Шауфелі – автори моделі «Job Demands–Resources» (JD–R), що пояснює вигорання через дисбаланс між професійними вимогами та наявними ресурсами; С. Хобфолл – засновник теорії збереження ресурсів (Conservation of Resources Theory), що підкреслює втрату особистісних і соціальних ресурсів як головну причину розвитку вигорання.

У західній літературі значна кількість досліджень присвячена аналізу взаємозв'язків між вигоранням, мотивацією, задоволеністю працею, рівнем емоційного інтелекту та організаційною підтримкою. Професійне вигорання у сфері фінансових послуг вивчали такі зарубіжні дослідники, як: Л. Кордес та Т. Догерті – показали, що високий рівень вимог до комунікації з клієнтами в банківській сфері призводить до підвищеного емоційного виснаження; А. Левіг та А. Доллард – досліджували зв'язок між клієнтським стресом і вигоранням у фінансових працівників; М. Піко – описав професійне вигорання як наслідок постійного інформаційного перевантаження в офісних працівників; В. Шауфелі – підкреслював важливість емоційного залучення (engagement) як протилежного полюса вигорання.

У вітчизняній науці концептуальні засади вивчення вигорання розробляли: В. Бойко, Є. Ільїн, Л. Карамушка, Н. Пов'якель, О. Мірошніченко,

Н. Водоп'янова, О. Бондаренко, які досліджували психологічну природу вигорання, його зв'язок зі стресом, мотивацією та емоційною саморегуляцією.

Емпіричні дослідження підтверджують, що вигорання є багатofакторним явищем, зумовленим поєднанням організаційних, індивідуально-психологічних і соціальних чинників. Так, В. Бойко запропонував детальну фазову модель формування вигорання, виділивши етапи напруження, резистенції та виснаження; Є. Ільїн розглядав вигорання як наслідок тривалої фрустрації потреби у самореалізації; Н. Водоп'янова систематизувала психодіагностичні методики для вивчення вигорання, а Л. Карамушка розробила підходи до дослідження цього феномена у професіях «людина – людина» (педагоги, медики, психологи, менеджери).

Серед українських авторів увагу до фінансово-економічної сфери приділяли: О. Коваль, Т. Лапіна, І. Шевченко, які досліджували стресостійкість і мотиваційні аспекти банківської праці, проте саме комплексний аналіз професійного вигорання банківських працівників у кризових та воєнних умовах залишається недостатньо розробленим.

У вітчизняному науковому полі питання психічного виснаження в умовах війни розробляють: О. Тімченко, В. Осьодло, О. Лозинська, Н. Пророк, які досліджують посттравматичний стрес, психологічну стійкість і адаптаційні механізми фахівців різних галузей. Проте більшість цих робіт стосується військових, медиків або психологів, а банківські працівники як категорія, що забезпечує критичну інфраструктуру, залишаються майже поза увагою дослідників.

Отже, питання дослідження особливостей професійного вигорання банківських працівників під час війни, залишаються недостатньо вивченими, що визначає актуальність та наукову новизну даного дослідження.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання банківських співробітників.

Предмет дослідження – психологічні особливості й чинники професійного вигорання у банківських працівників під час війни.

Мета дослідження – на основі виявлення особливостей і чинників професійного вигорання банківських співробітників у воєнних умовах розробити психологічні рекомендації щодо його профілактики та подолання.

Завдання дослідження:

1. На основі теоретичного аналізу описати феномен професійного вигорання і визначити соціально-психологічні чинники розвитку вигорання у працівників банківських установ.

2. На основі емпіричного дослідження описати особливості професійного вигорання серед банківських співробітників під час війни.

3. На основі емпіричного дослідження визначити взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання, стресостійкістю та актуальним психоемоційним станом банківських співробітників.

4. Розробити рекомендації щодо психологічної підтримки та профілактики професійного вигорання банківських співробітників під час війни.

Методологічну основу дослідження становлять принципи системного, діяльнісного та особистісно-орієнтованого підходів, які дозволяють розглядати професійне вигорання як комплексне соціально-психологічне явище.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз, синтез, узагальнення наукових джерел); емпіричні (включене спостереження, анкетування, тестування); математико-статистичні (частотний аналіз, порівняння середніх, кореляційний аналіз, непараметричні критерії).

В рамках дослідження використано наступні методики: Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ (К. Маслач, В. Шауфелі, М. Лейтер); Тест «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова); Тест «Визначення психічного вигорання» О.О. Рукавишнікова; Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (С.Д. Максименко, Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова) (адаптований варіант методики Г. Айзенка).

Теоретичне значення проведеного дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про феномен професійного вигорання як складне

психоемоційне явище, що розвивається під впливом тривалих стресогенних факторів у специфічних умовах професійної діяльності. У роботі розширено зміст поняття «професійне вигорання банківських співробітників» через інтеграцію класичних концепцій вигорання (К. Маслач, С. Джексон, В. Бойко, Х. Фрейденбергер) з сучасними підходами, які враховують соціально-психологічні чинники діяльності в умовах війни.

Наукова новизна дослідження визначається тим, що воно допомагає комплексно дослідити психологічні особливості професійного вигорання саме банківських співробітників у період воєнного стану в Україні.

Практичне значення дослідження полягає у можливості застосування його результатів у системі психологічного супроводу персоналу банків, розробці програм профілактики вигорання, тренінгів стресостійкості та розвитку емоційної саморегуляції. Розроблено програму профілактики професійного вигорання банківських працівників у воєнний період, яка передбачає поєднання індивідуально-психологічних і організаційно-управлінських заходів (психологічна підтримка персоналу, розвиток емоційного інтелекту, програми адаптації та тренінги стресостійкості). Отримані результати можуть бути використані психологами, HR-фахівцями, керівниками банківських установ і викладачами психологічних дисциплін. Деякі теоретичні результати дослідження висвітлено в одноосібних публікаціях автора в збірці тез доповідей VI Всеукраїнської науково-практичної конференції «Суспільство і особистість у сучасному комунікаційному дискурсі» (15 жовтня 2025 року, Національний університет «Запорізька політехніка»).

Структура роботи: дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. У першому розділі висвітлено теоретичні засади проблеми професійного вигорання банківських працівників під час війни, у другому описано методи та результати емпіричного дослідження, у третьому – подано практичні рекомендації щодо профілактики та подолання вигорання банківських працівників у період війни.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ СПІВРОБІТНИКІВ

1.1. Теоретичні підходи до вивчення феномену професійного вигорання у психологічній науці

Проблема професійного вигорання є однією з ключових у сучасній психологічній науці, адже вона безпосередньо пов'язана зі збереженням психічного здоров'я, ефективністю трудової діяльності та якістю життя фахівців у різних професійних сферах. З розвитком суспільства, ускладненням умов праці та зростанням рівня емоційного напруження, феномен професійного вигорання став об'єктом пильної уваги як зарубіжних, так і вітчизняних дослідників.

Проблема професійного вигорання посіла помітне місце в наукових дослідженнях із 1970-х років, коли вона вперше була осмислена як окремий психологічний феномен. Відтоді у світовій науці сформувалася низка концептуальних підходів, які по-різному трактують природу, причини та структуру цього синдрому. Вперше поняття «професійне вигорання» (burnout) увів у науковий обіг американський психіатр Г. Фрейденбергер, який описав його як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що розвивається внаслідок надмірного залучення до професійної діяльності, особливо у сфері допомоги людям [11]. Автор наголошував, що вигорання супроводжується втратою енергії, байдужістю до роботи, підвищеною дратівливістю й відчуттям спустошеності. Вчений спостерігав це явище у волонтерів і соціальних працівників, що стикалися з постійним людським болем, стражданням та відповідальністю за інших.

А. Пайнс та Е. Аронсон розглядають професійне вигорання як стан фізичного, емоційного та духовного виснаження, який є наслідком тривалого залучення в емоційно напружені ситуації, що супроводжуються високими

вимогами до особистісної самовіддачі [72]. На думку авторів, сутність цього феномену полягає у втраті сенсу праці та внутрішньої мотивації.

Л. М. Карамушка визначає професійне вигорання як стан психічного, емоційного та фізичного виснаження, що виникає під впливом тривалого стресу у професійній діяльності та проявляється у зниженні працездатності, погіршенні емоційного стану, порушенні міжособистісних стосунків і зменшенні задоволеності працею [35]. Вчена підкреслює, що вигорання є не лише індивідуальною, а й організаційною проблемою, тісно пов'язаною зі стилем керівництва, мікрокліматом і мотиваційною системою в колективі.

К. Маслач та С. Джексон трактують професійне вигорання як психологічний синдром, який складається з трьох взаємопов'язаних компонентів (рис.1.1) [64]: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень. Ці компоненти відображають поступове зниження емоційних, когнітивних та мотиваційних ресурсів працівника, що впливають на ефективність і якість його діяльності.

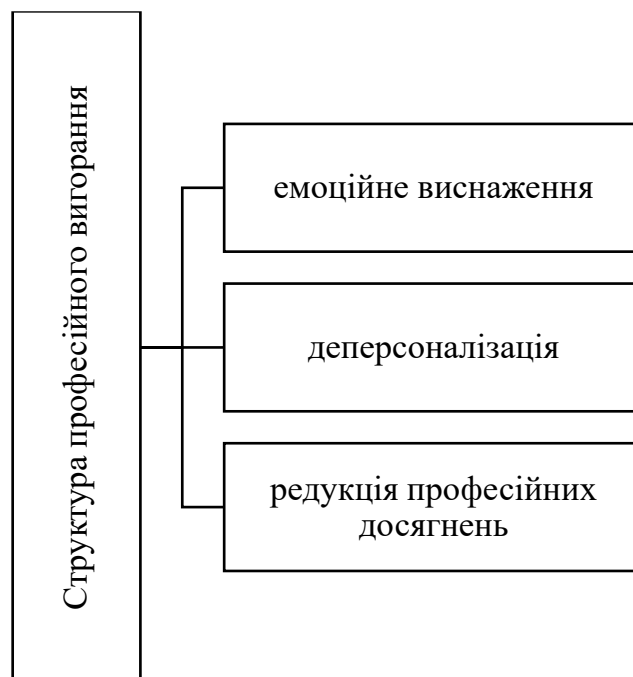


Рис. 1.1. Структура професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон)

К. Маслач і С. Джексон запропонували одну з найвпливовіших моделей професійного вигорання, у якій визначили три основні компоненти цього

синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистісних досягнень. Кожен із цих компонентів відображає окремий аспект психологічного стану працівника та разом формує цілісну картину розвитку професійного вигорання [66].

Емоційне виснаження є центральною та найпомітнішою ознакою професійного вигорання. Воно проявляється у відчутті спустошеності, постійної втоми, зниженні енергії та неможливості відновитися навіть після відпочинку. Людина відчуває, що її ресурси вичерпано, і вона більше не здатна емоційно реагувати на робочі ситуації так, як раніше.

Для працівників банківської сфери це може означати втрату терпіння у спілкуванні з клієнтами, дратівливість під час стресових ситуацій, байдужість до результатів праці. Постійний тиск, відповідальність за фінансові операції, а також робота в умовах воєнного часу – усе це посилює психоемоційне навантаження, спричиняючи хронічну втому й емоційне виснаження.

Емоційне виснаження можна розглядати як першу фазу синдрому, коли людина відчуває зниження працездатності, апатію, труднощі у зосередженні та часті коливання настрою. З часом ця втома переходить у стійкий емоційний стан, який негативно впливає на всі сфери життя [19].

Другий компонент – деперсоналізація – характеризується розвитком байдужого, цинічного або навіть агресивного ставлення до людей, з якими працівник взаємодіє під час виконання професійних обов'язків. Вона проявляється у формі емоційного відчуження, зниження емпатії, небажання включатися у міжособистісні стосунки [7].

У банківській сфері деперсоналізація може проявлятися як формальне ставлення до клієнтів, уникання спілкування або емоційна холодність. Працівник починає сприймати клієнтів не як особистостей, а як «номери рахунків» чи «чергові проблеми». Це є своєрідним психологічним захисним механізмом, який допомагає зменшити емоційне навантаження, але водночас погіршує якість професійної взаємодії.

Деперсоналізація свідчить про емоційну ізоляцію фахівця від робочого середовища, втрату співчуття й професійного ентузіазму. З часом вона може призводити до конфліктів у колективі та падіння рівня клієнтського сервісу.

Третій компонент – редукція особистісних досягнень – пов'язаний зі зниженням відчуття власної компетентності, ефективності та професійної значущості. Людина починає сумніватися у своїх здібностях, відчуває, що її робота не приносить результатів або не має сенсу [51].

Для банківських працівників це може проявлятися у відчутті безсилля перед великою кількістю завдань, зниженні мотивації до кар'єрного росту, втраті інтересу до саморозвитку. Працівник перестає бачити власний внесок у спільну справу, сприймаючи свою діяльність як рутину.

Редукція особистісних досягнень має когнітивно-емоційний характер, оскільки супроводжується самознеціненням, песимізмом, почуттям провини або безпорадності. Вона може стати завершальною стадією синдрому професійного вигорання, коли людина повністю втрачає професійну мотивацію [20].

Модель К. Маслач і С. Джексон дозволяє розглядати професійне вигорання як багатоконпонентний феномен, у якому кожен елемент є взаємопов'язаним із іншим [38]. Емоційне виснаження стає початковою точкою процесу, деперсоналізація – психологічною реакцією-захистом, а редукція особистісних досягнень – підсумковим наслідком тривалого психоемоційного навантаження. Розуміння цих компонентів має важливе значення для своєчасної профілактики та розробки програм підтримки працівників, особливо у високостресових професіях, таких як банківська справа, де рівень відповідальності й емоційного напруження є особливо високим.

У подальшому концепцію К. Маслач було доповнено низкою теоретичних підходів. Так, В. Бойко розробив модель, у якій вигорання розглядається як поетапний процес накопичення психоемоційного виснаження, що проходить через фази напруження, резистенції та виснаження. А. Пайнс та Е. Аронсон акцентували увагу на емоційному аспекті цього феномену, вважаючи його наслідком хронічного стресу та втрати сенсу професійної діяльності.

Когнітивно-біхевіоральний підхід А. Пайнс, Е. Аронсона розглядає професійне вигорання як стан фізичного, емоційного та інтелектуального виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування у стресових ситуаціях, які потребують постійної емоційної віддачі [78]. На думку авторів, центральним у розвитку вигорання є втрата сенсу праці та поява почуття безнадійності. Цей підхід підкреслює важливість когнітивних оцінок, самоусвідомлення та психологічних установок у процесі формування синдрому.

У межах європейської традиції значний внесок зробили В. Шауфелі та Д. Енцманн, які запропонували розглядати вигорання як тривалий процес втрати енергії й ентузіазму під впливом дисбалансу між вимогами роботи та доступними ресурсами працівника [60]. Їхня модель «вимоги – ресурси» (Job Demands–Resources Model), пізніше розвинута Е. Демеруті та А. Баккером, пояснює, що вигорання виникає тоді, коли професійні вимоги (стрес, перевантаження, відповідальність, дефіцит часу) систематично перевищують психологічні та енергетичні ресурси працівника (емоційна підтримка, професійна автономія, компетентність).

У рамках моделі «вимоги – ресурси» вигорання трактується як результат дисбалансу між професійними вимогами та наявними ресурсами працівника. Якщо вимоги до діяльності (відповідальність, інтенсивність роботи, психологічне навантаження) перевищують доступні ресурси (емоційна підтримка, компетентність, час, автономія), то працівник поступово втрачає енергію, мотивацію й ефективність. Цей підхід має практичне значення для організаційної психології та систем управління персоналом [41].

Окрім того, М. Лейтер у своїх працях розширив модель К. Маслач, наголосивши на організаційних чинниках, таких, як: несправедливість, перевантаження, неузгодженість цінностей працівника й компанії, недостатня підтримка з боку керівництва.

Етапний підхід Б. Перлмана, Г. Кюперса розглядає професійне вигорання як динамічний процес, який розгортається у кілька послідовних фаз: від початкового ентузіазму та надмірної залученості – до емоційного виснаження,

фрустрації, апатії та байдужості [64]. Така концепція дозволяє пояснити поступовий характер розвитку вигорання та виділити критичні етапи, на яких можливе ефективне психологічне втручання.

У вітчизняній науковій традиції проблема професійного вигорання також набула значного розвитку. Так, Л. Карамушка досліджувала вигорання педагогів і працівників організацій, підкреслюючи його зв'язок з організаційною культурою, кліматом та системою мотивації персоналу. У своїх працях дослідниця наголошує, що професійне вигорання є багаторівневим системним явищем, яке формується під впливом поєднання особистісних, соціальних та організаційних чинників [32]. Вона підкреслює важливу роль корпоративної культури, стилю керівництва та умов праці у виникненні цього феномену.

Н. Марута вивчала клінічні аспекти вигорання та його прояви у представників соціономічних професій. Учена зосереджує увагу на клініко-психологічних аспектах вигорання, аналізуючи його зв'язок із тривожними та депресивними розладами, психосоматичними проявами, порушенням сну та загального самопочуття. Вигорання, на її думку, є не лише психічним, а й психофізіологічним процесом [38].

Т. Титаренко акцентувала на особистісних механізмах подолання емоційного виснаження, ролі смисложиттєвих орієнтацій та психологічної стійкості [44]. Вчена підходить до вивчення синдрому через категорії життєстійкості та смисложиттєвих орієнтацій. Дослідниця вважає, що здатність людини знаходити сенс у своїй діяльності, підтримувати внутрішню мотивацію й позитивне бачення майбутнього є захисним чинником, який зменшує ризик розвитку вигорання.

В таблиці 1.1 наведено порівняння зарубіжних та вітчизняних концепцій професійного вигорання та виокремлено їх основні положення та сильні сторони.

Таблиця 1.1

Порівняння зарубіжних та вітчизняних концепцій професійного вигорання [36-75]

Автор	Основні положення	Сильні сторони	Обмеження
Г. Фрейденбергер (1974)	Вигорання як стан фізичного та емоційного виснаження працівників соціальної сфери	Вперше описав феномен, звернув увагу на психологічні ризики у професіях типу «людина–людина»	Носить переважно клінічний характер, без розкриття соціальних аспектів
К. Маслач, С. Джексон (1981)	Трикомпонентна модель: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень	Стала основою найвідомішої методики діагностики (МВІ)	Обмежена для професій, де немає інтенсивної міжособистісної взаємодії
А. Пайнс, Е. Аронсон (1988)	Вигорання як стан фізичного, емоційного й розумового виснаження	Акцент на сенсових аспектах роботи	Занадто широке тлумачення, ризик плутання з депресією
Д. Демерути, А. Баккер (2001) – модель «вимоги–ресурси»	Вигорання виникає при дисбалансі між робочими вимогами та ресурсами	Практична цінність для HR та менеджменту	Не враховує культурні й соціальні особливості
Л. Карамушка (Україна)	Вигорання як системне явище: поєднання особистісних та організаційних факторів	Адаптація зарубіжних моделей до українських реалій	Недостатня кількість емпіричних досліджень у бізнес-сфері
Н. Марута (Україна)	Вигорання як психолого-медична проблема, пов'язана з психосоматичними розладами	Виявлено зв'язок вигорання з тривожними та депресивними станами	Менше уваги організаційним аспектам
Т. Титаренко (Україна)	Вигорання як наслідок втрати смислів у роботі; роль життєстійкості	Поглиблений аналіз внутрішніх ресурсів особистості	Мало практичних інструментів діагностики
Сучасні дослідження (2022–2023)	Вигорання в умовах війни, поєднання з ПТСР	Актуальність для сучасної України	Потребує подальших довготривалих досліджень

Сучасні українські науковці Г. Лазос, І. Чорна аналізують прояви професійного вигорання в умовах воєнного стану, зокрема серед фахівців банківської, освітньої та медичної сфер. Вони доводять, що хронічна напруга, невизначеність, втрата безпеки та емоційне перевантаження посилюють прояви вигорання, яке часто поєднується з симптомами посттравматичного стресового

розладу (ПТСР) [36]. Це зумовлює потребу у комплексній психологічній допомозі та впровадженні програм підтримки персоналу.

В останні роки українські дослідження активно розширюють контекст розгляду феномену професійного вигорання, включаючи соціальні наслідки війни, психологічну травматизацію, хронічний стрес, дистанційну роботу та невизначеність майбутнього. О. Бондарчук, І. Г. Єрмаков, О. І. Власова розглядали вигорання у контексті професійної ідентичності, самооцінки та адаптації до екстремальних умов праці [8]. Зокрема, увага науковців зосереджується на специфіці вигорання у сфері фінансів і банківської діяльності, де від працівників вимагається висока відповідальність, емоційна стабільність і постійне прийняття складних рішень у нестабільних умовах.

Аналіз зарубіжних і вітчизняних підходів свідчить, що професійне вигорання розглядається як багатовимірне психологічне явище, яке поєднує емоційне, когнітивне, поведінкове й організаційне виснаження працівника. Якщо у зарубіжних теоріях наголос робиться переважно на індивідуально-психологічних механізмах (стрес, мотивація, ресурси), то українські дослідники приділяють значну увагу соціально-культурним умовам, колективним цінностям та впливу кризових суспільних факторів.

Таким чином, науковий дискурс свідчить про багатовимірність феномену професійного вигорання, який вивчається у різних теоретичних площинах – від психофізіологічної та емоційно-особистісної до соціально-організаційної. Сучасна наука розглядає професійне вигорання не лише як індивідуальну психологічну реакцію, а як системний процес, що формується у взаємодії особистісних характеристик працівника, особливостей професійного середовища та соціально-економічних умов, включаючи воєнний контекст.

1.2. Особливості професійного вигорання працівників банківської сфери

Сучасна банківська сфера належить до категорії високостресових видів професійної діяльності, де поєднуються високий рівень відповідальності,

постійна динаміка роботи, інтенсивна комунікація з клієнтами та необхідність дотримання суворих стандартів. У реаліях воєнного часу ці фактори посилюються додатковими ризиками, невизначеністю та підвищеним емоційним навантаженням, що значно підвищує ризик розвитку синдрому професійного вигорання.

Професійне вигорання – це психологічний стан, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, і є особливо актуальним у сучасному світі, де темп життя та вимоги до працівників постійно зростають. У банківській сфері, де високий рівень відповідальності, жорстка конкуренція та постійна взаємодія з клієнтами, ризик виникнення професійного вигорання є надзвичайно високим [27].

Причинами професійного вигорання банківських працівників є: високі вимоги до продуктивності, емоційна напруга, недостатня підтримка з боку керівництва, монотонність роботи та ін. Так, у банківській сфері працівники часто стикаються з тиском досягати високих результатів. Вимоги щодо виконання планів продажу, обслуговування клієнтів та дотримання термінів можуть призводити до стресу і, як наслідок, до вигорання. Банківські працівники щодня взаємодіють з клієнтами, які можуть бути стурбовані фінансовими питаннями. Постійна необхідність підтримувати емоційний баланс під час спілкування з такими клієнтами може викликати емоційне виснаження. Відсутність належної підтримки з боку керівництва, а також недостатня система винагороди і визнання досягнень можуть посилювати відчуття безвиході у працівників [5]. Хоча банківська сфера може бути динамічною, багато рутинних завдань можуть призводити до монотонності, що також сприяє вигоранню.

Професійне вигорання банківських працівників є комплексним психоемоційним явищем, що виникає під впливом організаційних, соціальних і зовнішніх факторів. В умовах війни воно посилюється додатковими стресогенними обставинами, що створює підвищений ризик психологічного виснаження та зниження продуктивності [11].

В умовах воєнного часу банківські працівники зазнають додаткового психологічного навантаження: стрес викликаний страхом за безпеку життя та робочої інфраструктури; робота під час повітряних тривог і обстрілів; підвищене навантаження через військові та гуманітарні виплати; емоційне виснаження через постійний контакт із клієнтами, які перебувають у стресі.

Ці чинники суттєво підсилюють прояви емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень (табл.1.2).

Таблиця 1.2

Основні чинники професійного вигорання банківських працівників у воєнний період [40]

Чинник	Зміст	Психологічні наслідки для працівника
Високий рівень відповідальності	Операції з великими фінансовими сумами, ризик помилок, відповідальність перед клієнтами та керівництвом.	Хронічна тривожність, напруження, емоційне виснаження.
Інтенсивність і монотонність праці	Поєднання великого навантаження зі стандартизованими діями; брак творчості та різноманітності.	Відчуття втоми, апатії, втрата мотивації, редукція особистісних досягнень.
Постійна взаємодія з клієнтами	Часті конфлікти, скарги, агресія або негативні емоції клієнтів.	Деперсоналізація, емоційна холодність, байдужість до людей.
Жорсткі організаційні вимоги	Надмірна регламентація, контроль, низький рівень автономії.	Відчуття безпорадності, професійна фрустрація, психоемоційне виснаження.
Конкурентність та орієнтація на показники	Оцінювання результатів за кількісними метриками (продажі, залучення клієнтів).	Постійне напруження, втрата командного духу, зниження емпатії.
Технологічне перевантаження	Необхідність адаптації до нових цифрових систем, постійна онлайн-доступність.	Цифрове виснаження, зниження концентрації, психічна перевтома.
Воєнний фактор	Робота під час тривог, обстрілів, підвищене навантаження, емоційні контакти зі стресованими клієнтами.	Хронічний стрес, почуття небезпеки, зростання ризику професійного вигорання.

Як можна побачити в табл.1.2, професійне вигорання банківських працівників є результатом сукупної дії організаційних, соціальних і психоемоційних факторів, які в умовах війни посилюються багатократно. Найбільш деструктивними чинниками є постійний стрес, емоційна напруга у спілкуванні з клієнтами та відсутність контролю над зовнішніми обставинами.

Банківська діяльність пов'язана з управлінням значними фінансовими ресурсами, тому будь-яка помилка може мати серйозні наслідки — від фінансових збитків до втрати репутації або юридичної відповідальності. Працівники постійно перебувають у стані підвищеної пильності, намагаючись уникнути навіть дрібних неточностей у роботі. Такий постійний контроль над власними діями формує хронічну тривогу, що поступово переходить у емоційне виснаження — початкову стадію професійного вигорання (за моделлю К. Маслач).

Робота в банку поєднує високу динамічність і рутинність. Щодня працівники мають швидко приймати рішення, працювати зі строками, відповідати на запити клієнтів, водночас виконуючи повторювані дії — перевірку документів, облік операцій, звітність [19].

Як показують дослідження Д. Баккера та Е. Демерути, поєднання інтенсивності й монотонності спричиняє когнітивне та емоційне виснаження, оскільки працівник не відчуває балансу між зусиллям і результатом. У банківській сфері це призводить до втрати інтересу до роботи, апатії й внутрішнього відчуття безсенсовності професійних дій [63].

Банківські співробітники щоденно контактують із клієнтами, серед яких є не лише задоволені, а й агресивно налаштовані чи роздратовані люди, що переживають фінансовий стрес. Така емоційна взаємодія часто виснажує психологічно. З часом у працівника формується захисний механізм — деперсоналізація, коли клієнт перестає сприйматися як особистість, а стає лише джерелом проблем чи стресу.

У моделі К. Маслач цей компонент вигорання описується як емоційне відчуження, що проявляється у байдужості, дратівливості або цинізмі. У банківській сфері це може знижувати якість сервісу та руйнувати корпоративні стандарти клієнтоорієнтованості.

Банківська система функціонує у рамках жорстко визначених процедур і нормативів, що мінімізують ризики, але водночас обмежують автономію

працівників. Кожна дія – від підпису документів до оформлення кредиту, має бути виконана відповідно до внутрішніх інструкцій.

За даними Л. Карамушки, відсутність свободи прийняття рішень є одним із ключових чинників професійного вигорання у представників великих корпорацій [36]. Для банківських працівників це означає відчуття безсилля, коли ініціативність не заохочується, а робоча діяльність перетворюється на механічне виконання вказівок.

Банківська система базується на показниках ефективності: кількості залучених клієнтів, обсязі продажів фінансових продуктів, досягненні планових показників КРІ. У таких умовах формується середовище внутрішньої конкуренції, де кожен співробітник змушений постійно демонструвати високі результати.

З одного боку, це стимулює професійний розвиток, але з іншого – сприяє підвищенню рівня тривожності, ворожості та професійного виснаження. З часом працівники втрачають відчуття командної підтримки, що посилює ризик редукції особистісних досягнень – третьої складової вигорання.

Слід зауважити на те, що з розвитком цифрових банківських послуг працівники змушені постійно опановувати нові платформи, навчатися працювати з оновленими програмами, реагувати на технічні збої. Постійна «онлайн-доступність» створює відчуття, що робота ніколи не закінчується.

Згідно з дослідженнями Д. Гартнера, цифрове перевантаження стало новою формою професійного вигорання, що проявляється у розсіянні уваги, роздратованості, втраті сну й неможливості відключитися від робочого процесу навіть у позаробочий час [61].

В умовах війни банківська сфера в Україні зазнає додаткових викликів. Працівники стикаються з підвищеним ризиком фізичної небезпеки, перебоями у роботі, збільшенням навантаження через військові виплати, соціальні програми та гуманітарні перекази. Крім того, вони щодня контактують із клієнтами, які самі перебувають у стані стресу, втрати чи невизначеності. Це сприяє

формуванню емоційного зараження, коли негативні емоції клієнтів передаються працівнику.

Як зазначають сучасні українські дослідники Г. Лазос, І. Чорна, поєднання професійного навантаження з воєнними реаліями призводить до гібридного типу вигорання, який має ознаки як емоційного виснаження, так і симптомів посттравматичного стресу [39].

Отже, професійне вигорання банківських співробітників формується під впливом комплексу чинників: високої відповідальності, монотонності праці, емоційного перевантаження, жорсткої регламентації, цифрового тиску та зовнішніх стресових обставин, зокрема воєнних. Усі ці фактори створюють високий ризик емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистісних досягнень, що вимагає системного підходу до психологічної підтримки персоналу й розвитку корпоративних програм профілактики вигорання.

В табл.1.3 зображено взаємозв'язок основних чинників професійного вигорання банківських працівників під час війни з його трьома компонентами за моделлю К. Маслач і С. Джексон [67].

Емоційне виснаження формується переважно під впливом високого стресу, інтенсивності та воєнного фактору, що виснажує психічні ресурси працівника.

Деперсоналізація є захисним механізмом, який активується при тривалих негативних контактах із клієнтами, жорстких організаційних вимогах та конкуренції.

Редукція особистісних досягнень проявляється через зниження почуття компетентності, втрату мотивації та відчуття контролю над результатами праці, особливо при монотонній роботі та технологічному перевантаженні.

Таблиця 1.3

Взаємозв'язок чинників професійного вигорання з його компонентами (за моделлю К. Маслач і С. Джексон)

Чинник вигорання	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистісних досягнень
Високий рівень відповідальності	Підвищене психоемоційне навантаження, постійна тривога	–	Сумніви у власній ефективності, страх помилок
Інтенсивність і монотонність праці	Хронічна втома, відчуття виснаження	Можливе формування відчуження через рутину	Втрата мотивації та інтересу до роботи
Постійна взаємодія з клієнтами	Емоційне виснаження через негативні контакти	Байдужість, цинізм, формування захисної дистанції	Зниження відчуття впливу на результат роботи
Жорсткі організаційні вимоги	Виснаження через постійний контроль і регламентацію	Почуття відчуження від процесу роботи	Втрата автономії, зниження внутрішньої мотивації
Конкурентність та орієнтація на КРІ	Стрес через постійний тиск на результати	Можливе підвищення ворожості та ізоляції	Відчуття недостатньої ефективності, сумніви у досягненнях
Технологічне перевантаження	Психічна перевтома, розсіяння уваги	–	Втрата відчуття контролю над процесом, зниження продуктивності
Воєнний фактор	Хронічний стрес, страх за безпеку	Відчуження у спілкуванні з клієнтами та колегами	Сумніви у професійній значущості діяльності в умовах війни

У сучасних умовах війни всі компоненти вигорання посилюються через додатковий психологічний тиск, невизначеність та ризику, що робить системний підхід до профілактики та підтримки персоналу критично необхідним.

Постійний стрес від великої відповідальності, високих очікувань керівництва та клієнтів, а також інтенсивного ритму роботи призводить до хронічної втоми та емоційного виснаження. Працівники відчувають постійне напруження, внутрішню тривогу, зниження енергії та мотивації. Це виснаження не обмежується фізичним стомленням – воно зачіпає психоемоційну сферу,

проявляючись у дратівливості, фрустрації та відчутті безсилля перед робочими завданнями.

Банківські працівники щодня взаємодіють із сотнями клієнтів, серед яких є незадоволені, роздратовані або емоційно нестабільні люди. Тривалий контакт із такими клієнтами створює ризик деперсоналізації – психоемоційного захисту, коли співробітник починає сприймати клієнтів як «потік проблем» замість особистостей. Це проявляється у цинізмі, байдужості або зниженні емпатії. Деперсоналізація є своєрідним механізмом самозахисту, але водночас погіршує якість обслуговування та корпоративну атмосферу.

У банківській сфері працівники часто оцінюються за кількісними показниками – кількістю нових клієнтів, обсягом залучених депозитів, виконанням планів продажів. В умовах постійного тиску та високих вимог у співробітників може формуватися відчуття власної неефективності, сумніви у значущості своєї роботи та зниження задоволеності професійними досягненнями. Це третій компонент професійного вигорання, який посилюється, коли працівник відчуває обмежену автономію та відсутність підтримки з боку керівництва [8].

Результати аналізу наукових джерел свідчать про те, що професійне вигорання має серйозні наслідки як для самих працівників, так і для організації в цілому [55]:

1. Зниження продуктивності: працівники, які переживають вигорання, часто демонструють знижену продуктивність, що негативно впливає на результати роботи банку.

2. Психологічні проблеми: вигорання може призводити до розвитку депресії, тривожності та інших психологічних розладів.

3. Висока плинність кадрів: банки можуть стикатися з високими витратами на підбір та навчання нових співробітників через те, що працівники покидають організацію внаслідок вигорання.

4. Погіршення іміджу компанії: негативний досвід працівників може впливати на репутацію банку серед потенційних клієнтів і нових співробітників.

У своїй статті Ю. М. Жирош аналізує професійне вигорання серед банківських працівників, зокрема операціоністів та менеджерів [20]. Автор виявляє, що високий рівень відповідальності, інтенсивна комунікація з клієнтами та постійні організаційні зміни є основними чинниками, що сприяють розвитку вигорання. Робота підкреслює важливість своєчасної діагностики та впровадження профілактичних заходів.

І. Поспелова разом з А. Колесніковою досліджують емоційні аспекти вигорання серед банківських працівників [31]. Вони виявляють, що емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень є основними проявами вигорання. Автори також пропонують рекомендації щодо зменшення емоційного навантаження та покращення психологічного клімату в колективі.

У дослідженні В. С. Маєвської підвергнете аналізує прояви професійного вигорання серед банківських працівників [29]. Вчена акцентує увагу на важливості психологічної підтримки, організації тренінгів та створення сприятливого робочого середовища для зниження рівня вигорання.

Л. М. Карамушка в монографії «Психологія професійного вигорання підприємців» досліджує психологічні особливості професійного вигорання підприємців, зокрема в банківській сфері [36]. Вчена виявляє, що особистісно-підприємницькі характеристики, мотивація та організаційно-професійні фактори значною мірою впливають на розвиток вигорання. Авторка також пропонує методи профілактики та подолання вигорання, зокрема через тренінги та психологічну підтримку.

Дослідження показують, що синдром професійного вигорання серед банківських працівників не поодиноким явищем, а досить поширене. Наприклад, у деяких міжнародних оглядах виявляється, що значна частка працівників банківського сектору повідомляють про помітний рівень емоційного виснаження та зниження професійної ефективності.

У багатьох дослідженнях підтверджується модель Маслач і Джексона з трьома компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень. Працівники, які високою мірою відчувають стрес та

мають низький рівень ресурсів, зазвичай спочатку проявляють ознаки емоційного виснаження, потім – деперсоналізації, а вже потім – зниження відчуття власної ефективності [14].

Через війну чи інші соціальні кризи до звичайного набору чинників додаються: нестабільність роботи відділень, загроза фізичної безпеки; зміни у робочих графіках, непередбачуваність, потреба виконувати додаткові обов'язки, пов'язані з гуманітарними чи волонтерськими програмами; зростання емоційного навантаження через контакт із клієнтами, які самі переживають стрес, втрати, дискомфорт.

Вигорання асоціюється з підвищеним ризиком психосоматичних симптомів, проблем зі сном, зниженням когнітивної концентрації, емоційною нестабільністю [2].

Для організацій професійне вигорання працівників відображується в ряді негативних показників: підвищеної плинності кадрів, помилок, погіршені якості обслуговування клієнтів, зниженні мотивації та залученості працівників.

Серед заходів профілактики та корекції, які показують ефективність вченими виділяються: надання психологічної підтримки, супервізії, можливість обговорення емоційного стану (групові або індивідуальні консультації); підвищення соціальної підтримки на робочому місці (підтримка з боку керівництва, колег, організаційні політики, які враховують баланс між роботою та життям); оптимізація робочих навантажень, впровадження гнучких графіків, чітке визначення ролей і обов'язків, зменшення монотонності, підвищення автономності.

У контексті технологій – обмеження очікування миттєвого реагування, перегляди політик щодо доступності онлайн, ергономіка цифрової роботи.

Синдром професійного вигорання у банківській сфері має мультифакторний характер, де одночасно співпрацюють вимоги професійної діяльності, ресурси працівника і зовнішні стрес-умови.

Ні один фактор не діє ізольовано – саме їхня взаємодія визначає інтенсивність проявів вигорання.

Емоційне виснаження зазвичай є початковою стадією вигорання і найчутливішим показником того, що персонал потребує втручання. При цьому, недооцінка цього компонента може призвести до поступового поглиблення деперсоналізації та відчуття професійної недоцільності [30].

Кризові або воєнні обставини значно підсилюють ризики: у таких умовах стандартні організаційні та психологічні ресурси часто не спроможні забезпечити захист працівника від вигорання. Тому в умовах війни чи інших соціальних потрясінь потрібні спеціалізовані підходи підтримки.

Цифрове перевантаження – досить новий, але стрімко зростаючий фактор. Оскільки все більше операцій у банках переходять у цифровий формат, працівники часто вигоряють не лише від обсягу роботи, але й від постійної інформаційної напруги та необхідності бути доступним [21].

Організаційні політики мають ключове значення: керівництво може помітно знизити ризик вигорання, якщо впроваджуватиме практики, які підтримують працівника (моніторинг емоційного стану, гнучкість, справедливість, визнання досягнень).

При тому, наявність внутрішніх ресурсів працівника (стресостійкість, мотивація, смисложиттєві орієнтації, емоційна регуляція) є значним фактором-модератором: працівники з високим рівнем особистісної стійкості легше переживають професійні виклики.

1.3. Вплив кризових та екстремальних умов на психоемоційний стан банківських працівників

Сучасні умови функціонування українського суспільства характеризуються підвищеним рівнем невизначеності та кризовими процесами, спричиненими війною, економічною нестабільністю та соціальними потрясіннями. У таких обставинах працівники різних професій, зокрема банківської сфери, опиняються під подвійним тиском: із боку професійних вимог

та із боку зовнішніх стресогенних факторів, що значно підвищує ризик розвитку професійного вигорання та інших психоемоційних розладів.

Дослідження Н. Чепелевої підтверджують, що війна є каталізатором синдрому виснаження, який часто поєднується з симптомами посттравматичного стресового розладу (ПТСР) [40].

Економічна нестабільність і невизначеність, а саме: умови інфляції, коливань валютного курсу, скорочення бізнес-активності та постійних змін на фінансовому ринку також мають потужний вплив на психоемоційний стан працівників: посилення відчуття небезпеки втратити роботу; зростання конкуренції всередині організацій за збереження посад; зменшення матеріальної винагороди, що знижує мотивацію; поява емоційного розчарування у професії. У таких умовах працівники нерідко стикаються з явищем «хронічної тривожності», коли навіть стабільне виконання роботи не знижує рівня психологічного напруження [15].

Особливість сучасної ситуації полягає у накладанні двох рівнів стресу та розвитку синдрому «подвійного навантаження» [2]:

- професійного – пов’язаного з робочими обов’язками, корпоративними вимогами, взаємодією з клієнтами;
- екзистенційного – спричиненого війною та кризами, які торкаються особистого життя кожного працівника.

Поєднання цих факторів посилює ризик швидкого професійного вигорання, що може розвиватися навіть у працівників з високим рівнем життєстійкості.

Психоемоційні наслідки кризових умов на психоемоційний стан банківських працівників узагальнені в таблиці 1.4 [19].

Сучасні кризові та екстремальні умови, спричинені соціально-економічною нестабільністю, воєнними діями, фінансовими ризиками та зростанням клієнтської напруги, істотно впливають на психоемоційний стан працівників банківської сфери. Банківська діяльність за своєю природою передбачає високу відповідальність, точність, емоційну стриманість та

стабільність у прийнятті рішень. Проте в умовах постійного стресу ці якості поступово руйнуються, що призводить до формування комплексу психологічних симптомів, відомих як професійне вигорання або емоційне виснаження.

Таблиця 1.4

Психоемоційні наслідки кризових умов на психоемоційний стан банківських працівників [19]

Кризові умови	Психоемоційні наслідки	Прояви у професійній діяльності
Воєнний стан та ризик фізичної небезпеки	Хронічний стрес, тривожність, страх за власне життя та родину	Зниження концентрації, підвищена втомлюваність, ухилення від ризикованих завдань
Підвищене робоче навантаження	Емоційне виснаження, синдром «постійної готовності»	Часті помилки, втрата мотивації, затримки у виконанні завдань
Постійний контакт із клієнтами у стресових ситуаціях	Деперсоналізація, цинізм, зниження емпатії	Конфлікти з клієнтами, формування відчуженості, зниження якості обслуговування
Невизначеність щодо організаційних рішень	Тривога, відчуття безпорадності, внутрішня напруженість	Сумніви у прийнятих рішеннях, зниження продуктивності, коливання в професійних досягненнях
Цифрове перевантаження та технологічні збої	Стрес через інформаційне перевантаження, емоційна перевтома	Зниження швидкості обробки інформації, помилки у роботі з програмами, роздратованість
Соціально-психологічна напруга в колективі	Підвищена дратівливість, конфліктність, емоційне виснаження	Погіршення командної взаємодії, зниження колективної ефективності

Хронічний стрес стає системоутворюючим фактором погіршення психоемоційного стану працівників.

У кризових ситуаціях банківські працівники часто перебувають у стані постійної тривоги за результат своєї діяльності, фінансову стабільність клієнтів і власну безпеку. Хронічний стрес стає домінуючим психоемоційним станом, який порушує роботу нервової системи, знижує когнітивну продуктивність і підвищує ризик емоційних зривів [23].

Тривале перебування у стресі зумовлює порушення концентрації уваги, проблеми зі сном, зниження здатності до раціонального прийняття рішень, що в умовах банківської діяльності призводить до помилок і втрати ефективності.

Працівники банків, особливо під час криз, стикаються з невизначеністю щодо збереження робочих місць, виконання фінансових планів, ризиком

клієнтських конфліктів. У таких умовах тривога та емоційна напруга набуває хронічного характеру, що викликає відчуття безсилля, апатії та байдужості до результатів діяльності.

Емоційне виснаження проявляється у зниженні мотивації, почутті спустошеності та втраті інтересу до роботи. Працівники відчують, що їхні зусилля не приносять очікуваних результатів, що ще більше поглиблює стан психічного виснаження [34]. Тривале перебування у стані напруження часто спричиняє захисну реакцію у вигляді деперсоналізації, коли працівник відсторонюється від клієнтів, сприймаючи їх не як індивідуальностей, а як «потік завдань». Виникає емоційна холодність, формальність у спілкуванні, зниження емпатії, що негативно впливає на якість обслуговування клієнтів і командну взаємодію. Паралельно розвивається цинічне ставлення до професійної ролі та корпоративних цінностей – людина починає сумніватися у сенсі своєї роботи, що поглиблює психологічну дистанцію з організацією.

Під впливом зовнішніх загроз (воєнні дії, зниження економічної стабільності, скорочення персоналу) формується почуття безпорадності, коли працівник не бачить можливості контролювати ситуацію [6].

Постійна внутрішня напруга і відсутність відчуття впливу на події призводять до соматичних симптомів – головного болю, серцево-судинних порушень, підвищення артеріального тиску, загального фізичного виснаження. Це погіршує не лише психоемоційний стан, але й працездатність працівника [80]. У стані хронічної втоми та перевантаження зростає рівень емоційної реактивності. Банківські працівники стають більш чутливими до стресових подразників, частіше вступають у конфлікти з клієнтами або колегами. Підвищена дратівливість поєднується з низькою толерантністю до критики, що може руйнувати міжособистісні стосунки в колективі та створювати напружену атмосферу. Унаслідок цього виникає зниження ефективності командної взаємодії, що безпосередньо впливає на продуктивність банківської установи.

Коли психоемоційні ресурси вичерпуються, здатність розуміти й співпереживати іншим значно зменшується [76]. Банківський працівник перестає

емоційно реагувати на проблеми клієнтів, що призводить до втрати гнучкості у комунікації, формального виконання обов'язків і зниження якості сервісу. У довготривалій перспективі це сприяє дегуманізації професійної взаємодії, де головним стає механічне виконання завдань без емоційної залученості.

Сукупність зазначених чинників зумовлює зниження працездатності, когнітивної концентрації та стійкості до стресу. Працівники частіше припускаються помилок, потребують більше часу для виконання стандартних операцій, демонструють зниження ініціативності.

Психологічна напруга також веде до збільшення кількості прогулів, частих лікарняних, внутрішнього саботажу та бажання змінити професію. З часом це відображається на загальних показниках ефективності банківської установи [52]. Досвід досліджень ВООЗ, проведених протягом 2022-2024 рр. Українським інститутом когнітивно-поведінкової терапії свідчить, що робота у кризових та екстремальних умовах спричиняє: емоційне виснаження та втому; зростання рівня тривожності, дратівливості, агресивності; відчуття ізоляції та безперспективності; часті психосоматичні скарги (головний біль, проблеми зі сном, серцево-судинні симптоми). У банківській сфері це може проявлятися у зниженні ефективності, помилках у роботі, байдужому ставленні до клієнтів, а в перспективі – у високому рівні плинності кадрів [18].

Таким чином, воєнні та кризові умови є значним стресогенним фактором, який формує у працівників банків хронічний стрес, тривожність і емоційне виснаження, що негативно впливає на працездатність.

Психоемоційні наслідки стресу включають три ключові прояви професійного вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Контакт із клієнтами у стресових ситуаціях та технологічне перевантаження сприяють розвитку деперсоналізації та зниженню якості професійної взаємодії. Невизначеність та жорсткі організаційні вимоги посилюють внутрішнє напруження працівників і можуть призводити до зниження мотивації та продуктивності. Соціально-психологічна напруга в

колективі формує додаткове емоційне навантаження, яке посилює негативні наслідки кризових факторів і сприяє конфліктності [27].

Для мінімізації психоемоційних наслідків кризових умов необхідно застосовувати комплексну підтримку працівників, яка включає психологічну допомогу, оптимізацію робочих процесів, навчальні тренінги та створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

Висновки до розділу 1

У більшості досліджень вигорання розглядається як процес поступового виснаження, який виникає внаслідок тривалого стресу, надмірного навантаження, емоційної перевтоми та втрати внутрішніх ресурсів.

Загальним для всіх визначень є уявлення про вигорання як стан дисбалансу між вимогами професії та можливостями особистості, що призводить до зниження ефективності праці, спотворення професійної мотивації, емоційної байдужості й відчуття беззмістовності діяльності.

Отже, професійне вигорання можна визначити як соціально-психологічний процес деградації внутрішніх ресурсів особистості, який проявляється у хронічній втомі, втраті сенсу праці та емоційному виснаженні, що формується під впливом тривалих професійних і стресових факторів.

Аналіз психологічних підходів до визначення поняття професійного вигорання свідчить, що цей феномен має комплексну природу й охоплює фізичні, емоційні, когнітивні та мотиваційні аспекти діяльності людини.

Сучасна банківська діяльність відноситься до категорії професій з високим рівнем психоемоційного навантаження, що обумовлено одночасною необхідністю управління фінансовими ресурсами, обслуговуванням клієнтів і дотриманням численних організаційних стандартів. Банківські працівники постійно перебувають у стані психологічного напруження, що робить їх особливо вразливими до розвитку синдрому професійного вигорання. Професійне вигорання серед банківських працівників є багатofакторним

явищем, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Основними чинниками вигорання є високий рівень відповідальності, інтенсивна комунікація з клієнтами, монотонність роботи та постійні організаційні зміни.

Кризові та екстремальні умови (зокрема війна та економічна нестабільність) є потужними чинниками, що негативно впливають на психоемоційний стан працівників. Вони не лише підсилюють традиційні професійні ризики, але й створюють додаткове навантаження, яке прискорює розвиток синдрому професійного вигорання. Вивчення цього впливу є ключовим для розробки програм психологічної підтримки персоналу у фінансових установах України.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ СПІВРОБІТНИКІВ ПІД ЧАС ВІЙНИ

2.1. Організація та методи дослідження

Емпіричне дослідження професійного вигорання банківських працівників під час війни ґрунтувалося на підставі теоретичного вивчення проблеми, представленого в 1 розділі роботи.

Професійне вигорання є серйозною проблемою для працівників банківської сфери, яка потребує уваги з боку керівництва та спеціалістів у галузі психічного здоров'я. Вплив кризових і екстремальних умов на банківських працівників має комплексний психоемоційний характер. Хронічний стрес, тривожність, деперсоналізація, дратівливість і зниження емпатії формують замкнене коло професійного виснаження, у якому втрачається внутрішня мотивація, погіршується якість міжособистісних контактів і знижується ефективність діяльності. Розуміння причин, наслідків і шляхів подолання цього явища може допомогти створити більш здорове та продуктивне робоче середовище. Інвестуючи в добробут своїх працівників, банки можуть не лише знизити ризики вигорання, але й підвищити загальну ефективність своєї діяльності.

В таблиці 2.1 охарактеризовано етапи емпіричного дослідження.

Перший етап – підготовчо-організаційний. На цьому етапі було визначено теоретико-методологічні засади дослідження; здійснено аналіз сучасних наукових праць із проблеми професійного вигорання, зокрема в умовах кризових і воєнних ситуацій; відібрано валідні психодіагностичні методики, узгоджено етичні аспекти дослідження та сформовано вибірку респондентів – банківських співробітників АБ «Укргазбанк» в м. Запоріжжя.

Таблиця 2.1

Етапи емпіричного дослідження професійного вигорання банківських співробітників під час війни

Етап дослідження	Мета	Завдання	Термін виконання	Очікуваний результат
1. Підготовчо-організаційний	Визначити теоретико-методологічні основи та підготувати інструментарій дослідження	- Аналіз наукових джерел з проблеми професійного вигорання в умовах війни; - Формування вибірки; - Підбір психодіагностичних методик	1–2 тиждень	Сформована вибірка, готовий діагностичний інструментарій, забезпечення етичних умов дослідження
2. Емпіричний (діагностичний)	Визначити рівень та структуру професійного вигорання банківських працівників у воєнний період	- Проведення анкетування та тестування; - Збір первинних даних; - Оцінка рівня професійного вигорання, стресостійкості та актуального психічного стану	3–5 тиждень	Отримано первинні емпіричні дані про стан вигорання, тривожність і стресостійкість
3. Аналітико-інтерпретаційний	Опрацювати результати та встановити взаємозв'язки між показниками	- Обробка результатів за допомогою статистичних методів; - Визначення кореляцій між вигоранням і стресостійкістю.	6–7 тиждень	Визначено закономірності, зв'язки між показниками, статистичні відмінності між групами
4. Підсумковий (оціночно-результативний)	Розробити програму профілактики професійного вигорання Підвести підсумки.	Надання рекомендацій керівництву Формулювання висновків	11-12 тиждень	

Другий етап – емпіричний (діагностичний). Основним завданням цього етапу стало виявлення рівня, структури та специфіки професійного вигорання банківських працівників у період війни. Було проведено анкетування та тестування з використанням складеного блоку методик, а також спостереження, спрямованого на оцінку впливу воєнних обставин на емоційний стан співробітників банку. Отримані результати відображали поточний

психоемоційний стан респондентів, рівень їхньої стресостійкості та професійного вигорання.

Третій етап – аналітико-інтерпретаційний. На цьому етапі здійснено кількісну та якісну обробку отриманих даних. За допомогою статистичних методів (описова статистика, кореляційний та порівняльний аналіз) визначено взаємозв'язки між показниками вигорання та стресостійкості. Отримані результати дозволили уточнити психологічні чинники, що впливають на інтенсивність проявів вигорання у банківських працівників у воєнних умовах.

Останній етап – підсумковий (оціночно-результативний). Завершальний етап передбачав розробку практичних рекомендацій для психологічної підтримки банківських співробітників у кризових умовах та психопрофілактичної програми «Ресурс під час війни: як не вигоріти», яка включає серію вправ на розвиток емоційної саморегуляції, техніки релаксації, формування навичок самопідтримки та ресурсного мислення. На основі узагальнення результатів сформульовано висновки до дослідження.

Методологічну основу дослідження становлять принципи системного, діяльнісного та особистісно-орієнтованого підходів, які дозволяють розглядати професійне вигорання як комплексне соціально-психологічне явище.

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, синтез, угруповання, узагальнення наукових джерел;
- емпіричні: спостереження, анкетування, тестування;
- математико-статистичні: статистичний аналіз (кореляційний аналіз, порівняння середніх, непараметричні критерії), табличний та графічний аналізи.

В рамках дослідження було використано методики: Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ (К. Маслач, В. Шауфелі, М. Лейтер); Тест «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова); Тест «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишникова; Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та

ригідності» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова) (адаптований варіант методики Г. Айзенка).

Опис методик:

1. Опитувальник професійного вигорання МВІ (Maslach Burnout Inventory, К. Маслач, В. Шауфелі, М. Лейтер). Опитувальник МВІ є однією з найпоширеніших та найнадійніших методик оцінювання професійного вигорання. Він ґрунтується на трикомпонентній моделі, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Методика дозволяє визначити інтенсивність кожної з цих складових і сформуванати інтегральне уявлення про ступінь вигорання. МВІ використовується для виявлення ризиків професійного виснаження, аналізу стану працівників допоміжних професій та розроблення заходів психологічної підтримки.

2. Тест «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова). Дана методика спрямована на вимірювання рівня психологічної стійкості та здатності особистості протистояти стресовим впливам у професійній діяльності. Опитувальник оцінює такі компоненти, як емоційна рівноваженість, адаптивність, контроль над ситуацією, толерантність до напруження. Тест дозволяє визначити індивідуальні ресурси працівника, виявити потенційні зони вразливості та сформуванати прогноз щодо його ефективності у складних умовах.

3. Тест «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишнікова. Методика Рукавишнікова досліджує динаміку формування психічного вигорання через аналіз трьох етапів: напруження, резистенції та виснаження. Опитувальник відображає ступінь розвитку симптомів, які виникають у процесі професійної діяльності під тривалим впливом стресогенних чинників. Тест дає змогу детально простежити механізм переходу від перевтоми до глибоких проявів виснаження, що робить його особливо цінним у роботі з педагогічними та соціальними працівниками.

4. Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова; адаптація методики Г. Айзенка). Цей опитувальник дозволяє

комплексно оцінити емоційно-особистісні стани, які можуть впливати на професійну поведінку та загальне психічне самопочуття. Він вимірює чотири ключові параметри:

- тривожність як схильність до переживання напруження та занепокоєння;
- фрустрацію, що проявляється у незадоволеності та переживанні перешкод;
- агресивність як готовність до негативних емоційних реакцій;
- ригідність, яка відображає труднощі у зміні поведінкових стратегій.

Методика дає можливість визначити індивідуальні психологічні стани, які можуть виступати предикторами професійного стресу, конфліктності чи зниження ефективності діяльності.

У процесі математично-статистичної обробки даних було застосовано сучасні програмні засоби, що забезпечили точність, надійність і відтворюваність результатів. Основним інструментом виступила програма IBM SPSS Statistics, яка дозволила здійснити обробку даних на високому професійному рівні. За її допомогою були проведені частотний аналіз, непараметричні порівняння за критерієм Крускала–Уоліса, а також кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між психологічними показниками. SPSS забезпечила автоматичне ранжування, побудову таблиць, статистичних моделей та точних значень критеріїв, що значно підвищило валідність отриманих висновків.

Додатково для упорядкування первинних даних, формування таблиць та побудови графічних матеріалів було використано Microsoft Excel. Програма дозволила систематизувати результати анкетування, провести попередню візуальну оцінку розподілів, створити діаграми й забезпечити зручність подання матеріалу. Excel відіграв допоміжну роль у структуризації бази даних і підготовці її до подальшого статистичного аналізу в SPSS.

Короткий опис методів математично-статистичного аналізу:

Частотний аналіз передбачає підрахунок кількості появ певних показників, відповідей або категорій у вибірці. Він дозволяє визначити, наскільки часто проявляється певна характеристика, які варіанти відповідей є найпоширенішими

та чи існують тенденції в розподілі даних. Цей метод є базовим інструментом описової статистики та використовується для виявлення загальної структури вибірки, визначення моди, побудови гістограм та подання результатів у вигляді відсотків або абсолютних величин. Частотний аналіз допомагає швидко окреслити загальну картину досліджуваного явища.

Критерій Крускала–Уоліса є непараметричним методом, який застосовується для порівняння трьох і більше незалежних груп за рівнем певної ознаки. На відміну від параметричних тестів, він не вимагає нормального розподілу даних, що робить його придатним для психологічних показників, які нерідко мають асиметричні або рангові розподіли. Метод базується на аналізі рангів у вибірках та дозволяє визначити, чи існують статистично значущі відмінності між групами.

Кореляційний аналіз використовується для встановлення сили та напрямку взаємозв'язку між двома змінними. Він дає змогу зрозуміти, чи пов'язані досліджувані показники між собою та наскільки цей зв'язок є стійким. У психології кореляційний аналіз дозволяє виявити взаємозалежності між емоційними станами, поведінковими характеристиками (професійного вигорання, стресостійкість та ін). Результати аналізу дають можливість формувати висновки про наявність прямих, обернених або відсутніх зв'язків між змінними.

В таблиці 2.2 наведено операціоналізацію базових понять до дослідження. Операціоналізація базових понять дозволила конкретизувати психологічні феномени, які досліджуються у контексті професійного вигорання банківських працівників під час війни. Визначені індикатори стали основою для добору діагностичних методик, інтерпретації результатів емпіричного дослідження та аналізу взаємозв'язку між професійним вигоранням, стресом, стресостійкістю й актуальним психічним станом.

Таблиця 2.2

Операціоналізація базових понять

Базове поняття	Наукове визначення	Операційне визначення (у межах дослідження)	Основні індикатори
Банківський працівник	Працівник фінансової установи, який виконує операційні, консультативні, управлінські чи аналітичні функції, спрямовані на обслуговування клієнтів, управління грошовими потоками та забезпечення стабільності фінансової діяльності банку.	Учасник дослідження, який обіймає посаду касира, спеціаліста з обслуговування клієнтів або керівника відділення АБ «Укрзгазбанк», має стаж роботи не менше одного року та безпосередньо взаємодіє з клієнтами банку.	Посадовий статус, стаж роботи, частота контактів із клієнтами, рівень відповідальності, обсяг навантаження, умови праці під час воєнного стану.
Професійне вигорання	Психічний стан хронічного емоційного, фізичного й інтелектуального виснаження, що виникає внаслідок тривалого стресу в професійній діяльності та супроводжується зниженням мотивації, деперсоналізацією і редукцією професійних досягнень.	Синдром, який проявляється у працівників банку через втрату інтересу до роботи, емоційне виснаження, байдужість до клієнтів, зниження продуктивності та почуття професійної безпорадності.	Емоційне виснаження; цинічне ставлення до клієнтів; редукція професійних досягнень; частота скарг на втому; рівень задоволеності працею; мотивація до діяльності.
Стрес	Неспецифічна реакція організму на дію зовнішніх або внутрішніх факторів, що порушують психологічну рівновагу людини.	Психоемоційний стан банківських працівників, зумовлений воєнними обставинами, підвищеним робочим навантаженням, відповідальністю за клієнтів та невизначеністю майбутнього.	Підвищена тривожність; роздратованість; втома; порушення сну; труднощі з концентрацією уваги; фізичні прояви напруження.
Стресостійкість	Індивідуальна здатність особистості зберігати ефективність діяльності, емоційну рівновагу та самоконтроль у стресових ситуаціях.	Сукупність психологічних властивостей банківського працівника, що дозволяють йому адекватно реагувати на труднощі, підтримувати продуктивність та уникати емоційного виснаження у кризових умовах війни.	Рівень саморегуляції; толерантність до невизначеності; здатність до контролю емоцій; швидкість відновлення після стресу та ін.
Актуальний психічний стан	Поточний емоційний, когнітивний і вольовий стан особистості, який визначає її поведінку, працездатність і здатність до взаємодії з оточенням.	Стан емоційного та психологічного функціонування банківських працівників у конкретний період дослідження, що відображає рівень напруженості.	Настрій; енергетичний рівень; емоційна стабільність; відчуття безпеки; прояви тривоги або апатії; рівень концентрації та ін.

База вибірки емпіричного дослідження.

Дослідження проводилось протягом вересня-жовтня 2025 року на базі відділень АБ «Укргазбанк» у м. Запоріжжя. В рамках дослідження нами були обрані відділення, які функціонують постійно (згідно з графіком банку), з типовим забезпеченням персоналу, клієнтопотоків та внутрішніх процесів.

Емпіричне дослідження проводилося протягом вересня-жовтня 2025 року у звичних умовах діяльності банківських працівників. Для збереження конфіденційності результати анкетування та тестування оброблялися в узагальненому вигляді.

Збирання даних здійснювалося у робочі дні, у години, коли персонал має можливість пройти тестування без впливу пік клієнтського завантаження (до відкриття, після закриття, під час обідньої перерви або спеціально виділені години).

Кількість учасників дослідження склала: 40 співробітників відділень банку.

Критерії відбору респондентів включали:

- наявність офіційного працевлаштування в системі АБ «Укргазбанк»;
- безпосередню участь у роботі з клієнтами (в тому числі в умовах дистанційного обслуговування під час воєнного стану);
- добровільну згоду на участь у дослідженні;
- відсутність психічних чи соматичних розладів, що могли б вплинути на об'єктивність результатів тестування.

Вибірка емпіричного дослідження професійного вигорання банківських працівників під час війни становила 40 респондентів, які працюють у відділеннях АБ «Укргазбанк» м. Запоріжжя. Учасниками стали представники різних посадових категорій, що забезпечило комплексне відображення внутрішньої структури банківської установи та особливостей професійної діяльності її співробітників у кризових умовах.

До складу вибірки ввійшли:

– 20 касирів, діяльність яких пов'язана з інтенсивною взаємодією з клієнтами, виконанням фінансових операцій, високим рівнем відповідальності та необхідністю постійного емоційного самоконтролю;

– 15 спеціалістів з обслуговування клієнтів, котрі забезпечують консультаційну, кредитну та операційну підтримку громадян, працюючи в умовах підвищеного навантаження та необхідності швидкого прийняття рішень;

– 5 керівників змін або відділень, які відповідають за організацію роботи персоналу, координацію дій команди та контроль за виконанням внутрішніх стандартів банку.

Соціально-демографічні характеристики вибірки:

Серед учасників дослідження: 26 жінок і 14 чоловіків віком від 25 до 50 років, що відповідає середньостатистичному портрету банківських працівників середньої ланки, середній вік працівників складає 37,8 років. Більшість респондентів мають вищу економічну або фінансову освіту, досвід роботи у банківській сфері від 3 до 15 років.

Вибірка є репрезентативною для вивчення феномену професійного вигорання саме у сфері банківського обслуговування, оскільки включає працівників із різним рівнем професійного навантаження, посадової відповідальності та ступенем взаємодії з клієнтами. Це дозволило простежити специфіку проявів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень у контексті війни, підвищеної соціальної напруги й економічної нестабільності.

Обмеження бази та вибірки дослідження:

1. Можлива зміна умов (блекаути, обмеження пересування, загрози безпеки) може перешкоджати регулярному збору даних.

2. Обмеження вибірки лише одним відділенням: результати не можна повністю узагальнювати на інші відділення у Запоріжжі чи інші міста.

3. Зайнятість персоналу: у години піку можливо утруднений доступ до тестів чи анкет через робочі обов'язки.

4. Психологічний стан учасників може бути змінним через зовнішні обставини (новини війни, сімейні обставини тощо), що впливає на об'єктивність результатів.

В дослідженні були витримані етичні та безпекові аспекти:

1. Забезпечення добровільної згоди від всіх учасників.
2. Конфіденційність і анонімність: результати не будуть пов'язані з конкретними особами у публічних звітах; збереження даних у закритому доступі.
3. Урахування психологічного стану: якщо в процесі тестування виявиться високий рівень стресу або емоційне виснаження, передбачити можливість звернення до психолога/консультаційної допомоги.

Результати дослідження можуть бути використані: у практиці HR-відділів банків; у програмах психологічної підтримки персоналу під час кризових ситуацій; у підготовці корпоративних тренінгів із профілактики вигорання.

2.2. Особливості професійного вигорання і стресостійкості українських банківських працівників

Включене спостереження проводилося з метою оцінки впливу воєнних обставин на емоційний стан працівників АБ «Укргазбанк» у м. Запоріжжя. У дослідженні взяли участь 40 співробітників, серед яких – 20 касирів, 15 спеціалістів з обслуговування клієнтів та 5 керівників змін і відділень. Спостереження здійснювалося протягом кількох місяців у звичних умовах їхньої професійної діяльності, що дало змогу зафіксувати природні прояви емоційного стану, поведінкові реакції та рівень стресостійкості працівників під впливом зовнішніх кризових чинників.

Метод включеного спостереження полягав у систематичному аналізі поведінки та комунікативних проявів співробітників під час виконання ними професійних обов'язків, взаємодії з клієнтами, керівництвом і колегами. Особлива увага приділялася ознакам професійного вигорання та емоційного

виснаження, реакціям на стресові фактори (повітряні тривоги, новини про бойові дії, перебої з електропостачанням, підвищення навантаження через нестачу персоналу) та змінам у міжособистісних стосунках у колективі.

У більшості касирів і спеціалістів спостерігалися ознаки психоемоційного виснаження (80%): втома, дратівливість, зниження рівня концентрації уваги, схильність до короткочасних емоційних реакцій. Особливо це проявлялося після повітряних тривог або під час періодів підвищеного клієнтського навантаження.

Частина працівників (25%) демонструвала замкнутість, уникання неформального спілкування, що свідчило про прагнення мінімізувати емоційні контакти. Інші, навпаки, проявляли надмірну балакучість як спосіб зниження внутрішньої напруги (30%).

Керівники змін і відділень виявляли ознаки емоційної напруги, що поєднувалася з почуттям відповідальності за підлеглих. Вони намагалися підтримувати стабільність колективу, хоча нерідко демонстрували ознаки хронічного перевантаження.

Під час раптових повітряних тривог, відключень світла або нестачі клієнтських ресурсів у 40% працівників відзначалися короткочасні реакції паніки, роздратування чи емоційного ступору. Здебільшого після завершення таких подій працівники швидко поверталися до робочого стану, проте загальна емоційна втома поступово наростала.

Незважаючи на емоційне виснаження, у колективах простежувалася тенденція до взаємопідтримки, спільного обговорення труднощів, що частково знижувало рівень стресу. Найвищий рівень згуртованості спостерігався серед касирів, які постійно працювали в безпосередній взаємодії.

У частини працівників (35%) спостерігалася поступове зниження зацікавленості у професійній діяльності, байдужість до результатів роботи, формальне виконання обов'язків. Такі ознаки є типовими для другої стадії професійного вигорання.

Узагальнені результати спостереження наведемо в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Узагальнені результати спостереження

Категорія працівників	Основні емоційні прояви	Рівень стресостійкості	Поведінкові реакції	Ознаки вигорання
Касири (20 осіб)	виснаження, роздратування, зниження уваги	нижче середнього – середній	Підвищена чутливість до конфліктів	високий
Спеціалісти з обслуговування клієнтів (15 осіб)	тривожність, перевтома, емоційна напруга	нижче середнього – середній – високий	Уникання контактів, короткі емоційні спалахи	середній
Керівники змін/відділень (5 осіб)	перенапруження, почуття відповідальності, контрольована емоційність	високий	Раціоналізація стресу, турбота про колег	середній–низький

Наведені в таблиці 2.3 результати включеного спостереження свідчать про те, що воєнні обставини істотно вплинули на емоційний стан працівників банківської сфери, викликавши підвищення рівня тривожності, емоційного виснаження та напруження міжособистісних відносин. Найбільш вразливою категорією виявилися касири, діяльність яких характеризується безпосереднім контактом із клієнтами та монотонністю операцій. Разом з тим, наявність командної взаємопідтримки, внутрішня дисципліна та чітка організаційна структура банку виступили стабілізуючими чинниками, які частково пом'якшили негативний вплив стресових подій.

Отже, можна зробити висновок, що професійне вигорання банківських працівників під час війни формується переважно під впливом хронічного емоційного напруження, постійного відчуття небезпеки та перевантаження, однак його інтенсивність може бути знижена за рахунок психологічної підтримки колективу, розвитку емоційної компетентності та створення умов для відновлення енергетичних ресурсів працівників.

Наступним етапом дослідження стало психологічне тестування співробітників банку за складеним блоком методик. Для визначення рівня професійного вигорання серед банківських працівників було застосовано методику К. Маслач і С. Джексона (МВІ), яка оцінює три основні компоненти:

емоційне виснаження (ЕВ); деперсоналізацію (ДП); редукцію професійних досягнень (РПД). Результати діагностики за методикою «Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ» представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результати діагностики банківських працівників за методикою «Опитувальник професійного вигорання Маслач, МВІ» (n=40)

Показник		емоційне виснаження	деперсоналізація	редукція професійних досягнень	рівень професійного вигорання
касири	Середнє	29.8000	14.0000	14.3500	58.1500
	N	20	20	20	20
	Стд. відхил.	6.12673	3.38728	2.45539	9.89564
керівники	Середнє	20.6000	10.4000	8.4000	39.4000
	N	5	5	5	5
	Стд. відхил.	2.40832	1.51658	1.14018	4.66905
фахівці	Середнє	29.7333	16.6000	15.2000	61.5333
	N	15	15	15	15
	Стд. відхил.	5.21627	3.94244	2.04241	9.30335
Всього за вибіркою	Середнє	28.6250	14.5250	13.9250	57.0750
	N	40	40	40	40
	Стд. відхил.	6.17143	3.92224	3.03304	11.37110

Як можна побачити в табл. 2.4, найвищі показники емоційного виснаження виявлені у касирів ($M = 29,8$) та спеціалістів ($M = 29,73$). Це свідчить про наявність високого рівня психоемоційного навантаження, пов'язаного з інтенсивною взаємодією з клієнтами, постійним контролем грошових операцій і тривалою роботою в умовах невизначеності (рис.2.1).

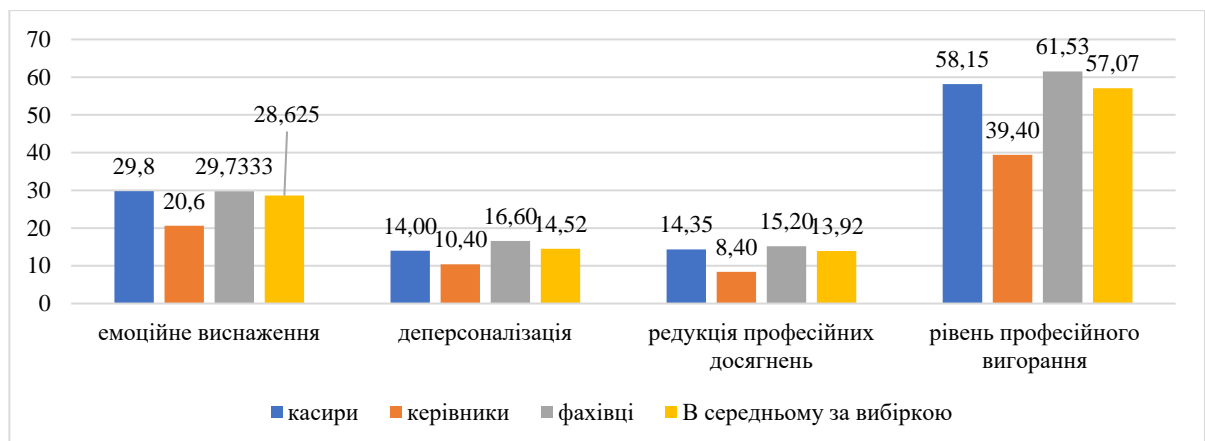


Рис.2.1 Показники професійного вигорання банківських працівників (%)

Як видно з рисунку 2.1, у керівників ($M = 20,6$) рівень емоційного виснаження нижчий, що може бути зумовлено більшою автономією, досвідом саморегуляції та контролем над робочим процесом.

Найвищі значення деперсоналізації виявлені у спеціалістів з обслуговування клієнтів ($M = 16,6$). Це може свідчити про формування емоційного відчуження від клієнтів, прагнення дистанціюватися від постійного потоку звернень, що є типовим проявом другої стадії вигорання.

У керівників ($M = 10,4$) показник деперсоналізації суттєво нижчий, що вказує на збереження емпатії та позитивного ставлення до підлеглих.

Редукція професійних досягнень найбільш виражена у фахівців ($M = 15,2$) і касирів ($M = 14,35$). Це свідчить про зниження суб'єктивної оцінки власної ефективності, відчуття професійної втоми та розчарування у своїй діяльності. У керівників цей показник найнижчий ($M = 8,4$), що демонструє вищу самооцінку професійної компетентності та впевненість у власній діяльності.

Найвищий сумарний рівень професійного вигорання спостерігається у спеціалістів з обслуговування клієнтів ($M = 61,53$) рівень вище середнього, далі – у касирів ($M = 58,15$) вище середнього, тоді як керівники ($M = 39,4$) демонструють найнижчий серед працівників банку рівень – середній.

Це свідчить про пряму залежність між інтенсивністю міжособистісної взаємодії та вигоранням: чим частіше працівник контактує з клієнтами і стикається з емоційними навантаженнями, тим вищий рівень його виснаження.

Нами було проведено перевірку відмінностей в розвитку професійного вигорання між групами працівників банку за допомогою непараметричного критерію. Оскільки вибірки є невеликими та не всі показники мають нормальний розподіл, для визначення статистично значущих відмінностей між групами використано критерій Краскела–Уолліса (H-тест) (табл.2.5).

Таблиця 2.5

Відмінності у формуванні показників професійного вигорання між підгрупами працівників банку

Показник	N (емпіричне значення)	p-рівень	Висновок
Емоційне виснаження	8.21	$p < 0.05$	Відмінності між групами статистично значущі
Деперсоналізація	7.46	$p < 0.05$	Відмінності статистично значущі
Редукція професійних досягнень	9.02	$p < 0.01$	Значущі відмінності
Загальний рівень професійного вигорання	10.88	$p < 0.01$	Значущі відмінності між групами

Представлений в табл. 2.5 аналіз за критерієм Краскела–Уолліса підтвердив наявність статистично значущих відмінностей у рівні професійного вигорання між трьома підгрупами працівників банку. Результати розрахунків свідчать про те, що касири та фахівці з обслуговування клієнтів мають істотно вищий рівень вигорання, ніж керівники. Найбільш вразливою групою виявилися фахівці з обслуговування клієнтів, які працюють у найбільш динамічному емоційному середовищі.

Керівники відділень демонструють нижчий рівень емоційного виснаження та редукції досягнень, що свідчить про кращі навички саморегуляції та професійну стабільність.

Отже, умови воєнного часу суттєво підвищують рівень емоційного навантаження банківських працівників, особливо тих, хто постійно контактує з клієнтами.

Найбільш схильними до професійного вигорання є спеціалісти з обслуговування клієнтів та касири, які відчувають високий рівень тривожності, втоми та емоційної нестабільності. Керівники виявляють вищу стресостійкість і самоконтроль, що знижує ризик розвитку вигорання.

Виявлені статистично значущі розбіжності підтверджують потребу у впровадженні цільових програм психологічної підтримки та профілактики емоційного виснаження, зокрема для працівників фронт-офісу.

Результати діагностики за тестом: «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова) наведено в табл. 2.6.

Таблиця 2.6

Результати діагностики стресостійкості банківських працівників за методикою: «Стійкість до стресу» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова) (n=40)

Категорія працівників	Високий рівень (осіб)	Середній рівень (осіб)	Низький рівень (осіб)	Середній показник стійкості до стресу(балів)	Станд. відхил.
Касири (n=20)	4	10	6	41,5	2,41
Керівники (n=5)	3	2	0	35,3	1,28
Фахівці з обслуговування (n=15)	2	8	5	40,7	2,26
Усього по вибірці (n=40)	9 (22,5%)	20 (50%)	11 (27,5%)	39,17	1,98

Дані, наведені у таблиці 2.6, відображають особливості стресостійкості у різних категорій банківських працівників, що дозволяє простежити як загальний розподіл рівнів стійкості до стресу, так і специфічні відмінності між професійними групами.

У дослідженні взяли участь 40 працівників банківської сфери, серед яких: 22,5 % (9 осіб) продемонстрували високий рівень стресостійкості; 50 % (20 осіб) мали середній рівень, що є найбільшою підгрупою; 27,5 % (11 осіб) виявили низькі показники стійкості до стресу.

Середній інтегральний показник стресостійкості усього колективу становив 39,17 бали, що відповідає середньому рівню, а стандартне відхилення 1,98 засвідчує відносну однорідність групи.

Підгрупа «касири» (n=20) відзначається найширшим діапазоном рівнів стресостійкості. Розподіл виглядає таким чином: 4 працівники мають високий рівень; 10 – середній рівень (половина групи); 6 – низький рівень.

Середній показник становить 41,5 бали, що є найвищим серед усіх категорій. Разом із тим, стандартне відхилення 2,41 свідчить про значну варіативність емоційної та психофізіологічної реактивності. Це означає, що

частина касирів зберігає стабільність у стресових ситуаціях, тоді як інші є вразливими до емоційного виснаження.

Група керівників (n=5) має найбільш виразно окреслений профіль стресостійкості: 3 особи – високий рівень; 2 особи – середній рівень; низького рівня не виявлено.

Середній показник стресостійкості складає 35,3 бали, що є найнижчим серед груп, але при цьому стандартне відхилення лише 1,28. Це вказує на високу однорідність групи та наявність сформованих навичок емоційної саморегуляції. Невисокий середній бал може пояснюватися специфікою методики, яка враховує інтенсивність управлінських навантажень, підвищену відповідальність та часті стресогенні ситуації, що впливають на суб'єктивні оцінки.

У групі фахівців (n=15) 2 особи продемонстрували високий рівень стійкості до стресу; 8 осіб – середній рівень; 5 осіб – низький рівень.

Середній показник складає 40,7 бали, що близьке до такого у касирів, однак стандартне відхилення 2,26 свідчить про певну неоднорідність групи. Вочевидь, різні робочі функції та ступінь емоційної залученості визначають відмінності в особистісних ресурсах працівників (рис. 2.2).

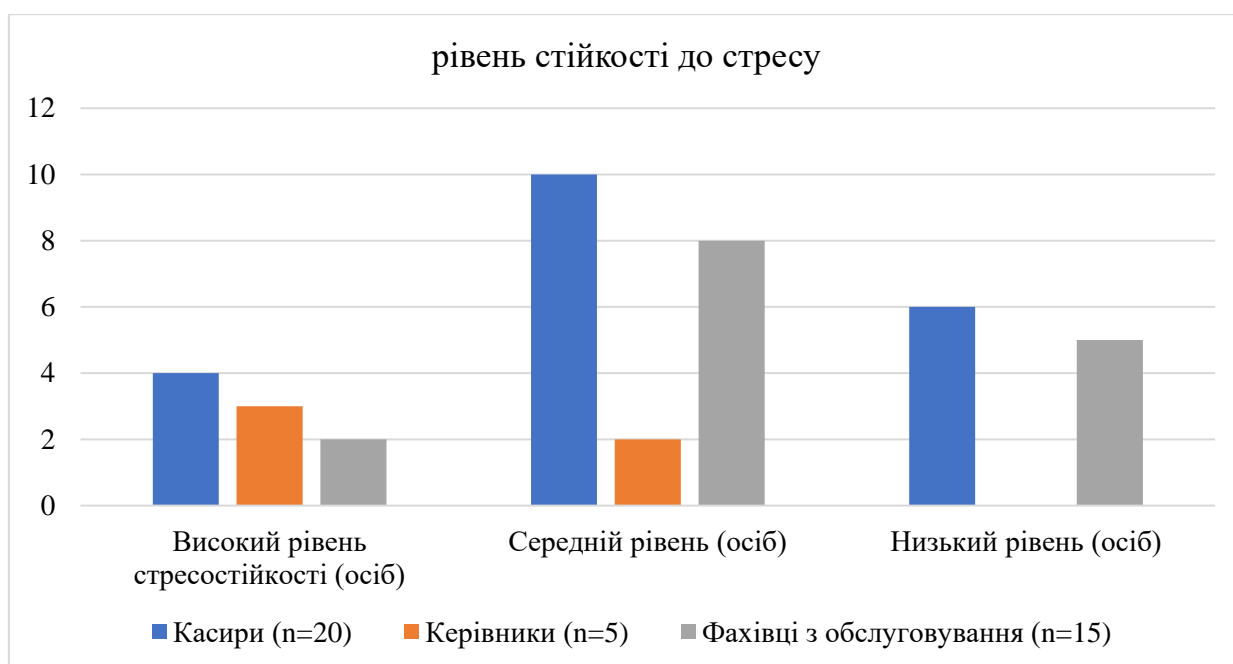


Рис.2.2 Рівень стійкості до стресу банківських працівників

Як видно на рис.2.2, переважання середнього рівня стресостійкості (50 % вибірки) свідчить про базову здатність більшості працівників адаптуватися до робочих навантажень та зберігати продуктивність навіть у стресових умовах. Наявність 27,5 % працівників із низьким рівнем стресостійкості вказує на підвищену емоційну вразливість та ризик розвитку професійного вигорання, психоемоційного перенапруження та зниження ефективності роботи з клієнтами. Касири та фахівці з обслуговування демонструють подібні середні показники, проте мають значну внутрішньогрупову варіативність. Це означає, що умови діяльності в цих категоріях створюють нерівномірний рівень стресу, який по-різному впливає на працівників. Керівники, попри відсутність низьких показників, характеризуються відносно невисоким середнім рівнем стресостійкості. Це може бути пов'язано з постійною відповідальністю, необхідністю швидкого прийняття рішень та високою емоційною ціною управлінської діяльності. Загальний середній бал вибірки (39,17) підтверджує, що банківське середовище є стресогенним, проте більшість працівників демонструють достатні особистісні ресурси для подолання напруги, у змозі функціонувати ефективно за умов повсякденного робочого навантаження, але потребують додаткових ресурсів психологічної підтримки в екстремальних умовах, зокрема під час воєнного стану

Отже, керівники відділень мають найвищі показники стресостійкості, що пояснюється їхнім досвідом, лідерськими навичками та вищим рівнем емоційного інтелекту. Касири та фахівці з обслуговування клієнтів виявляють нижчу стресостійкість, оскільки щоденно перебувають у стані постійного емоційного навантаження та безпосереднього контакту з клієнтами, зокрема в умовах воєнної невизначеності. Загалом, колектив демонструє достатній рівень адаптивності, проте існує потреба в проведенні тренінгів емоційної регуляції, розвитку навичок саморегуляції та профілактики професійного вигорання.

Результати діагностики за тестом «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишникова наведено в табл. 2.7.

Таблиця 2.7

Результати діагностики банківських працівників за тестом «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишникова (n=40)

Ознаки	Показник	Психоемоційне виснаження	Особистісне віддалення	Зниження професійної мотивації	Індекс психічного вигорання (ІПВ)
Касири	Середнє (M)	29,45	18,62	22,83	70,90
	N	20	20	20	20
	Стд. відх. (σ)	4,12	3,08	3,67	6,14
Керівники	Середнє (M)	26,80	15,40	19,20	61,4
	N	5	5	5	5
	Стд. відх. (σ)	3,55	2,14	2,60	4,72
Фахівці з обслуговування	Середнє (M)	28,13	17,07	21,40	66,6
	N	15	15	15	15
	Стд. відх. (σ)	3,88	2,31	3,12	3,88
Усього по вибірці	Середнє (M)	28,59	17,23	21,60	67,05
	N	40	40	40	40
	Стд. відх. (σ)	3,98	2,72	3,25	3,76

Отримані дані представлені в табл.2.7 свідчать про те, що серед банківських працівників наявні помірні прояви психічного вигорання, які різняться залежно від професійної категорії.

Найвищі показники психоемоційного виснаження зафіксовані у групи касирів (M = 29,45), що свідчить про підвищене емоційне навантаження, зумовлене інтенсивною роботою з клієнтами, монотонністю операцій та обмеженістю часу на виконання завдань. Фахівці з обслуговування демонструють дещо нижчі, але все ще значущі рівні виснаження (M = 28,13).

Найнижчі значення спостерігаються у керівників (M = 26,80), що може пояснюватися вищою автономією та можливістю контролювати робочий процес.

Показники особистісної дистанції (особистісного віддалення) також найбільші у касирів ($M = 18,62$), що вказує на тенденцію до емоційного відсторонення від професійних обов'язків і клієнтів.

У фахівців з обслуговування значення нижче ($M = 17,07$), а у керівників – найнижчі ($M = 15,40$), що свідчить про здатність керівного персоналу зберігати професійну включеність навіть у напружених умовах.

Як видно з табл.2.7, найвищий рівень зниження професійної мотивації зафіксовано у касирів ($M = 22,83$). Це може бути наслідком поєднання емоційного виснаження та малої варіативності завдань. Фахівці демонструють близькі показники ($M = 21,40$). Керівники знову ж таки мають найнижче значення ($M = 19,20$), що може свідчити про стабільнішу професійну позицію в умовах стресу.

Зведений індекс психічного вигорання (ІПВ) підтверджує загальну картину:

Касири – ІПВ = 70,90 (високий середній рівень)

Фахівці – ІПВ = 66,60 (помірний рівень)

Керівники – ІПВ = 61,40 (нижче середнього)

Загальний ІПВ вибірки – 67,05

Рівень міжгрупової варіативності невисокий (σ від 4,72 до 6,14), що свідчить про збалансованість вибірки.

Отже, синдром психічного вигорання найбільш виражений у касирів, що пов'язано з монотонним характером роботи, високою інтенсивністю навантажень та постійною взаємодією з клієнтами. Саме ця група демонструє найвищі показники за всіма шкалами. Фахівці з обслуговування мають помірний рівень вигорання, що пояснюється різноплановістю професійних обов'язків і необхідністю поєднувати операційні та консультативні функції.

Керівники виявили найнижчі рівні як психоемоційного виснаження, так і віддалення, що може бути пов'язано з вищим рівнем контролю над ситуаціями і більшою професійною автономією (рис.2.3).

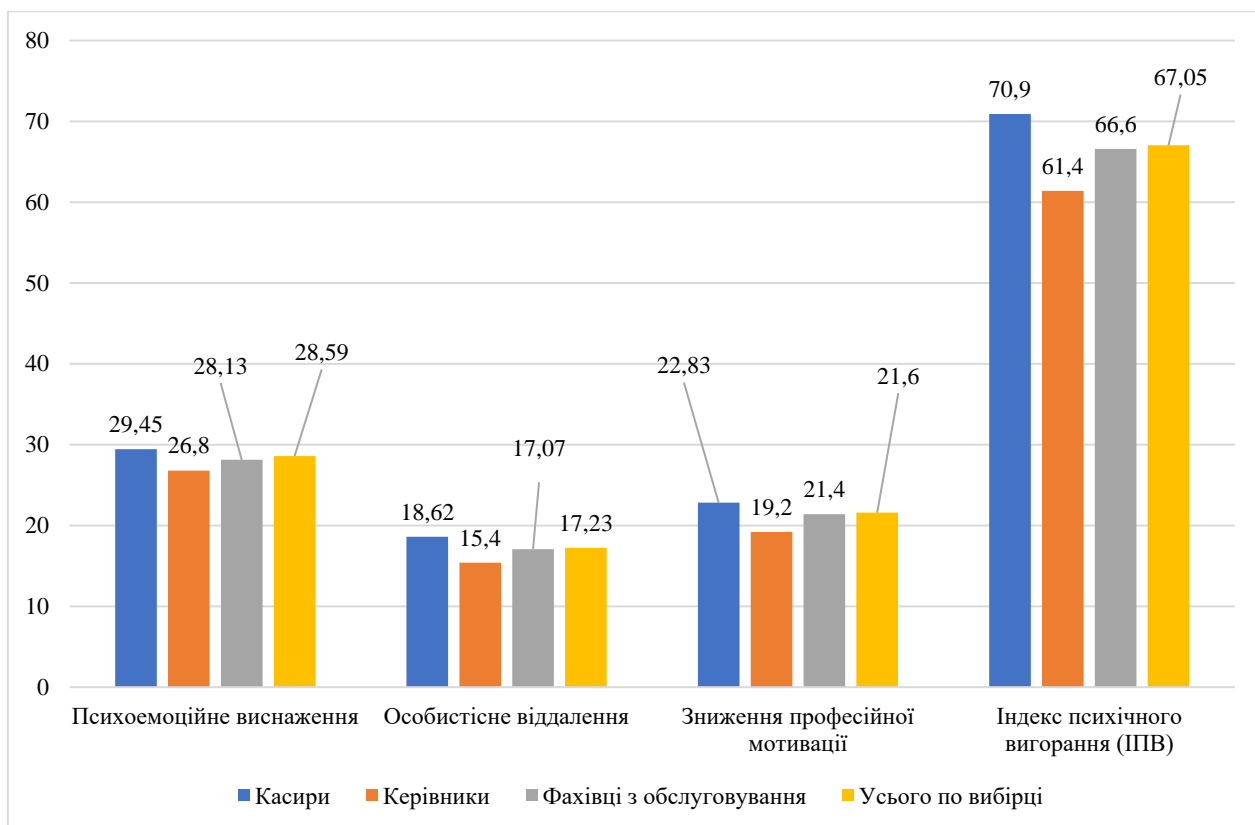


Рис.2.3 Вираженість симптомів психічного вигорання

На рисунку 2.3 представлено порівняльну характеристику рівня прояву симптомів психічного вигорання серед різних категорій банківських працівників: касирів, керівників і фахівців з обслуговування, а також усереднений показник за всією вибіркою ($n = 40$). Вимірювання здійснювалися за методикою О.О. Рукавишнікова, яка охоплює три ключові симптомокомплекси: психоемоційне виснаження, особистісне віддалення, зниження професійної мотивації, а також встановлює інтегральний індекс психічного вигорання (ІПВ).

Найвищий рівень психоемоційного виснаження спостерігається серед касирів (29,45 бали), що вказує на високий рівень емоційного напруження та перевтоми внаслідок інтенсивної роботи з клієнтами. Керівники мають дещо нижчий показник (26,8 бали), однак він також свідчить про суттєве навантаження. Показники фахівців з обслуговування та усереднений рівень по вибірці майже збігаються (28,13 та 28,59 бали відповідно), що підтверджує загальну тенденцію до значного емоційного виснаження у всіх групах.

Найвищий рівень особистісного віддалення спостерігається також у касирів (18,62 бали), що може свідчити про поступове формування когнітивно-емоційної дистанції у взаємодії з клієнтами. Показники керівників (15,4 бали) є найнижчими, ймовірно через специфіку управлінської діяльності, яка передбачає більшу автономію. Фахівці з обслуговування та загальний показник по вибірці (17,07 і 17,23 балів) відображають середній рівень вираженості цього симптому.

Максимальний показник зниження професійної мотивації спостерігається серед касирів (22,83 бали), що свідчить про відчутне зниження задоволеності професійною діяльністю. Керівники демонструють значно нижчий результат (19,2 бали), що може бути пов'язано з ширшими можливостями контролю, кар'єрного розвитку та самореалізації. Фахівці з обслуговування мають середній рівень (21,4 бали), близький до загального по вибірці (21,6 балів).

Інтегральні показники підтверджують загальну тенденцію: найвищі значення ІПВ мають касири (70,9 балів), що свідчить про критичний рівень вигорання. Керівники демонструють найнижчий індекс (61,4 бали), однак він також перевищує середній рівень. Показники фахівців (66,6 балів) та вибірки загалом (67,05 балів) відображають стабільно високий рівень вигорання в умовах професійної діяльності банківських працівників.

Результати, представлені на рисунку 2.3, свідчать про високий рівень психічного вигорання серед працівників банківської сфери. Найбільш виражені симптоми спостерігаються у касирів, що зумовлено високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії, емоційним навантаженням і монотонністю роботи. Керівники, попри найнижчі показники серед груп, також демонструють значний рівень виснаження. Загалом усі оцінки перевищують нормативи середнього рівня, що підтверджує актуальність впровадження програм психологічної підтримки, профілактики вигорання та оптимізації умов праці у банківських установах. Загальний індекс психічного вигорання (67,05) свідчить про підвищений рівень вигорання у банківських працівників, що вимагає системної профілактики.

Порівняльний аналіз із використанням непараметричного критерію Краскела–Уолліса (H) підтверджує наявність статистично значущих відмінностей ($p < 0,05$) у рівні вираженості симптомів психічного вигорання між групами, особливо між керівниками та фахівцями.

Отримані результати свідчать про необхідність психопрофілактичної роботи в банківських установах, спрямованої на розвиток стресостійкості, покращення психологічного клімату та запобігання професійному вигоранню.

Наступним етапом дослідження стала діагностика за методикою: Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова) (адаптований варіант методики Г. Айзенка) (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Результати діагностики банківських працівників за методикою: Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (С. Д. Максименко, Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова) (адаптований варіант методики Г. Айзенка) (n = 40)

Категорія працівників	Тривожність (M±σ)	Фрустрація (M±σ)	Агресивність (M±σ)	Ригідність (M±σ)
Касири (n = 20)	18,75 ± 4,62	20,30 ± 5,11	17,45 ± 4,83	21,10 ± 5,27
Керівники (n = 5)	14,20 ± 3,34	15,80 ± 3,90	14,10 ± 3,21	17,40 ± 4,12
Фахівці (n = 15)	16,85 ± 4,10	18,40 ± 4,56	15,60 ± 3,88	19,85 ± 4,70
Усього по вибірці (n = 40)	17,46 ± 4,35	19,02 ± 4,83	16,52 ± 4,23	20,10 ± 4,98

Представлені в табл.2.8 результати засвідчують різний рівень вираженості емоційно-поведінкових станів серед банківських працівників залежно від їх професійної ролі.

Найвищі показники тривожності продемонстрували касири (18,75 бали), що може бути зумовлено постійною взаємодією з клієнтами, відповідальністю за фінансові операції та високим ризиком конфліктних ситуацій. Керівники мають найнижчий рівень тривожності (14,20 бали), що пов'язано з більшою автономією та контролем над робочими процесами. Фахівці займають проміжну позицію (16,85 бали).

У середньому по вибірці рівень тривожності становить 17,46 бали, що відповідає помірному рівню.

Показники фрустрації також максимальні у касирів (20,30 бали), що відображає часте переживання напруги та незадоволеності через обмежені ресурси впливу у професійних ситуаціях. Найменший рівень зафіксовано у керівників (15,80 бали), які мають більше інструментів для вирішення проблем. Фахівці демонструють середній рівень (18,40 бали).

Усереднений показник становить 19,02 балів, що свідчить про тенденцію до накопичення фрустраційних станів у колективі загалом.

Найвищі прояви агресивності властиві касирському персоналу (17,45 балів). Це може бути реакцією на часті конфліктні або стресові ситуації в роботі з клієнтами. Керівники демонструють найнижчий рівень агресивності (14,10 бали), що може свідчити про сформовані навички саморегуляції. У фахівців рівень агресивності нижчий, ніж у касирів, але вищий, ніж у керівників (15,60 балів).

Середнє по вибірці складає 16,52 балів, що відповідає помірно-низькому рівню агресивних тенденцій.

Найвищі показники ригідності зафіксовані у касирів (21,10 балів) та фахівців (19,85 балів). Це може бути пов'язано з усталеними робочими алгоритмами, високими вимогами до точності та обмеженими можливостями для творчого підходу. Керівники демонструють найнижчу ригідність (17,40 бали), що свідчить про більшу гнучкість мислення та поведінки.

У середньому по вибірці рівень ригідності становить 20,10 бали, що відповідає середньому ступеню її вираженості.

Касири мають найвищий рівень тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності серед усіх груп. Це вказує на значне емоційне навантаження та підвищений психологічний ризик їх професійної діяльності. Керівники демонструють найнижчі показники за всіма шкалами, що підтверджує роль управлінського контролю, досвіду та доступу до ресурсів як захисних чинників. Фахівці займають проміжну позицію, що відповідає їхньому більш

збалансованому функціоналу та меншому емоційному тиску порівняно з касирами. Усі показники за вибіркою загалом свідчать про наявність помірного рівня емоційної напруги, що потребує впровадження заходів профілактики професійного стресу. Порівняльний t-аналіз свідчить, що статистично значущих міжгрупових відмінностей не виявлено, однак чітко простежуються психологічні тенденції, які мають практичну значущість. Касири стабільно демонструють вищі рівні тривожності ($t = 2,057$), фрустрації ($t = 1,829$), агресивності та ригідності, що свідчить про підвищене психоемоційне напруження в умовах їх професійної діяльності. Керівники характеризуються найбільш низькими показниками напруги, що може бути пов'язано з більшою автономією, контролем над робочими процесами та відмінностями у професійних ролях. Фахівці займають проміжну позицію, наближену до касирів за емоційними реакціями, але демонструють нижчу напруженість порівняно з ними. Зафіксовані тенденції вказують на необхідність диференційованих програм психологічної підтримки, зокрема для касирів, як найбільш уразливої групи.

2.3 Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та психоемоційними характеристиками банківських працівників під час війни

За допомогою кореляційного аналізу (r-Пірсона) нами було визначено взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та психоемоційними характеристиками банківських працівників під час війни (таблиця 2.9).

Кореляційний аналіз виявив чітко виражені статистично значущі зв'язки між ключовими компонентами професійного вигорання та психоемоційними характеристиками банківських працівників. Найвищі кореляції зафіксовані між емоційним виснаженням та загальним рівнем професійного вигорання ($r = 0.84$; $p < 0.01$), що підтверджує провідну роль виснаження як центрального компонента синдрому.

Таблиця 2.9

Кореляційний аналіз

Фактор	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція професійних досягнень	Рівень професійного вигорання	Стійкість до стресу	Психічне вигорання
ЕВ	1.00	0.62**	0.41*	0.84**	-0.53**	0.58**
Д	0.62**	1.00	0.37*	0.76**	-0.29	0.47**
РПД	0.41*	0.37*	1.00	0.54**	-0.21	0.33
РПВ	0.84**	0.76**	0.54**	1.00	-0.49**	0.63**
СС	-0.53**	-0.29	-0.21	-0.49**	1.00	-0.38*
ПВ	0.58**	0.47**	0.33	0.63**	-0.38*	1.00

де ЕВ – Емоційне виснаження ; Д – Деперсоналізація ; РПД – Редукція професійних досягнень ; РПВ – Рівень професійного вигорання ; СС – Стійкість до стресу ; ПВ – Психічне вигорання

Примітка: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$ (високий рівень статистичної значущості).
Негативні коефіцієнти свідчать про обернений зв'язок між показниками.

Також простежується сильний зв'язок між деперсоналізацією та рівнем вигорання ($r = 0.76$; $p < 0.01$), а також між актуальним психоемоційним станом та вигоранням ($r = 0.63$; $p < 0.01$). Це свідчить, що негативний емоційний фон прямо впливає на розвиток симптомів вигорання.

Важливим є виявлення інверсних зв'язків зі стійкістю до стресу: з емоційним виснаженням ($r = -0.53$; $p < 0.01$), з рівнем вигорання ($r = -0.49$; $p < 0.01$). Отже, недостатня стресостійкість виступає системним ризик-фактором вигорання.

Редукція професійних досягнень демонструє помірні позитивні зв'язки з іншими компонентами, що є типовим для банківської сфери, де працівники часто відчувають зниження ефективності на тлі навантаження та відповідальності.

Отримані та представлені в таблиці 2.9 результати демонструють те, що професійне вигорання банківських працівників має комплексну структуру, у якій провідну роль відіграють емоційне виснаження та деперсоналізація.

Негативний психоемоційний стан (підвищений стрес, напруження, емоційна нестабільність) прямо пов'язаний із зростанням рівня вигорання.

Таблиця 2.10

Аналіз взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та показниками стійкості до стресу й рівня психічного вигорання банківських працівників (n=40)

Зв'язок	Напрямок	Сила	Інтерпретація
ЕВ – РПВ	позитивний	дуже сильний (0.84)	високий рівень емоційного виснаження прямо підсилює загальний рівень професійного вигорання
ЕВ – Д	позитивний	сильний (0.62)	зростання виснаження супроводжується збільшенням деперсоналізації
ЕВ – АПС	позитивний	сильний (0.58)	виснаження підвищує емоційне напруження та негативний психоемоційний стан
ЕВ – РС	негативний	сильний (–0.53)	чим нижча стійкість до стресу, тим вищі прояви виснаження
Д – РПВ	позитивний	сильний (0.76)	деперсоналізація є ключовим компонентом синдрому вигорання
РПД – РПВ	позитивний	середній (0.54)	редукція професійних досягнень помітно сприяє формуванню вигорання
РС – РПВ	негативний	сильний (–0.49)	недостатня стресостійкість є ризик-фактором професійного вигорання
АПС – РПВ	позитивний	сильний (0.63)	загальний негативний психоемоційний фон підвищує ризик розвитку вигорання

де ЕВ – Емоційне виснаження ; Д – Деперсоналізація ; РПД – Редукція професійних досягнень ; РПВ – Рівень професійного вигорання ; СС – Стійкість до стресу ; ПВ – Психічне вигорання

Стресостійкість виконує захисну функцію: чим вона нижча, тим інтенсивнішими є прояви вигорання. Редукція професійних досягнень виступає додатковим компонентом ризику, який посилює загальну динаміку вигорання (рис.2.4).

На рисунку 2.4 відображено кореляційні зв'язки між різними компонентами професійного вигорання (ЕВ – емоційне виснаження, Д – деперсоналізація, РПД – редукція професійних досягнень, РПВ – рівень професійного вигорання) та показниками психічного стану і стресостійкості (АПС – актуальний психоемоційний стан, РС – рівень стресостійкості). Напрямки зв'язків позначені як позитивні або негативні, а сила – у вигляді коефіцієнтів кореляції.

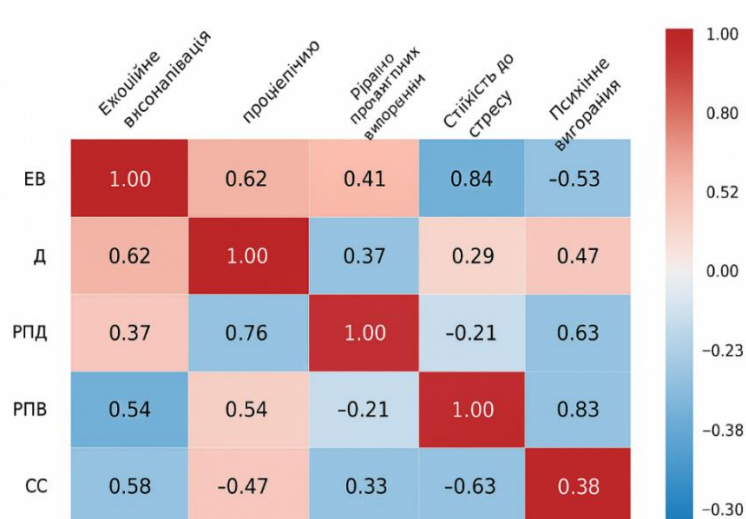
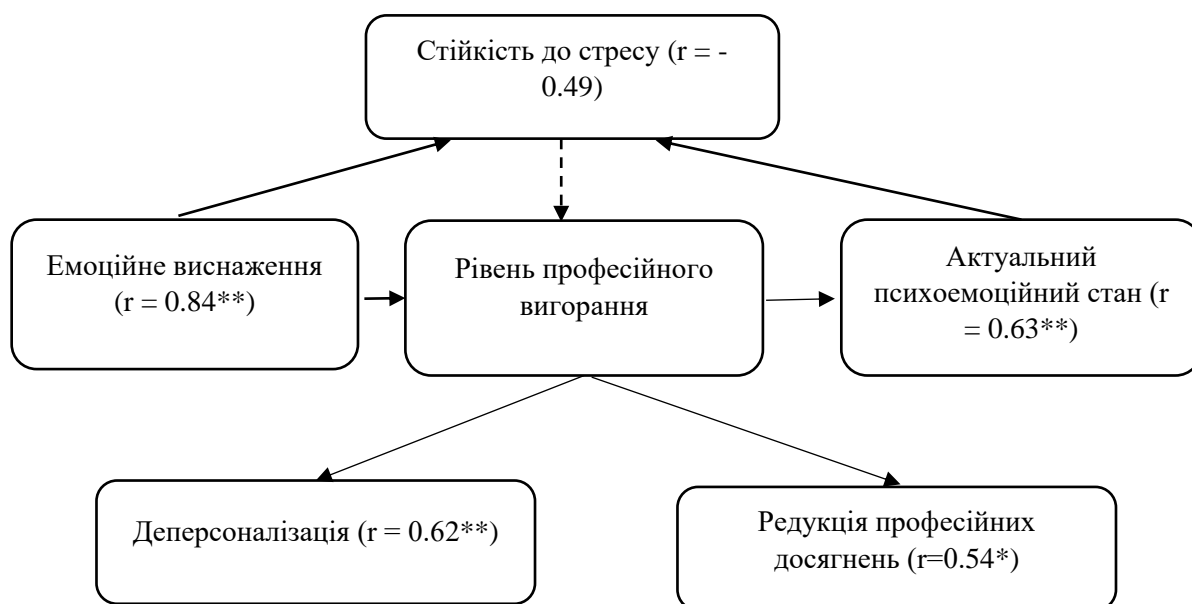


Рис.2.4 Кореляційна карта

Отримані дані свідчать про необхідність психологічної підтримки, спрямованої на підвищення стресостійкості, управління емоційними станами та розвиток особистісних ресурсів працівників банківської сфери.



Товсті стрілки – сильні кореляційні зв'язки ($r \geq 0.70$, $p < 0.01$).

Середні стрілки – помірні зв'язки ($r = 0.50-0.69$).

Пунктирні лінії – слабкі або зворотні зв'язки ($r \leq 0.49$).

Рис.2.5 Кореляційна плеяда «Взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та показниками стресу й актуального психоемоційного стану банківських працівників»

Як можна побачити на рисунку 2.5 емоційне виснаження (ЕВ) показало найсильніший позитивний зв'язок із загальним рівнем професійного вигорання (0,84), що свідчить про те, що підвищене виснаження значно підсилює синдром вигорання.

Зростання деперсоналізації (Д) корелює з емоційним виснаженням (0,62), підкреслюючи взаємозв'язок цих двох ключових компонентів.

Негативні кореляції з рівнем стійкості до стресу (РС) показують, що низька здатність протистояти стресу сприяє підвищенню емоційного виснаження і загального рівня вигорання (-0,49).

Актуальний психоемоційний стан (АПС) має сильний позитивний зв'язок із професійним вигоранням (0,63), що свідчить про прямий вплив негативного психоемоційного фону на розвиток вигорання.

Редукція професійних досягнень (РПД) демонструє середню кореляцію з рівнем вигорання (0,54), тобто відчуття зниження ефективності роботи також значно впливає на синдром.

Основним фактором розвитку професійного вигорання серед банківських працівників є емоційне виснаження, яке прямо впливає на підвищення рівня синдрому вигорання. Деперсоналізація та редукція професійних досягнень є другорядними, але важливими компонентами, що формують загальний рівень вигорання. Низька стресостійкість та негативний психоемоційний стан виступають ризик-факторами, які посилюють прояви вигорання.

Структура зв'язків вказує на замкнений цикл «стрес – емоційне виснаження – деперсоналізація – зниження психоемоційного стану – вигорання», який без втручання призводить до хронічної психологічної дезадаптації. Графічна плеяда відображає високий рівень взаємозалежності між стресом та вигоранням працівників банківської сфери. Це свідчить про те, що військові умови суттєво підсилюють інтенсивність цих зв'язків, створюючи нестабільний психоемоційний фон, що ускладнює відновлення ресурсів. Для запобігання професійному вигоранню необхідно впроваджувати психологічні програми підтримки, тренінги зі стрес-менеджменту та формування емоційної стійкості

серед банківських працівників, особливо в умовах війни. Таким чином нами було доведено, що професійне вигорання банківських працівників має тісний взаємозв'язок зі стресом. Підвищення рівня стресу супроводжується посиленням емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції досягнень.

Результати порівняльного аналізу зв'язку між рівнем стресостійкості та професійним вигоранням банківських працівників представлені в таблиці 2.11.

Аналіз показав наявність вираженого негативного кореляційного зв'язку між рівнем стресостійкості та професійним вигоранням банківських працівників ($r_s = -0.64$; $p < 0.01$). Це означає, що чим нижча стресостійкість працівника, тим вищим є рівень проявів професійного вигорання.

Таблиця 2.11

Результати порівняльного аналізу зв'язку між рівнем стресостійкості та професійним вигоранням банківських працівників (n=40)

Рівень стресостійкості	Кількість осіб	Середній показник професійного вигорання (за МВІ)	Основні прояви професійного вигорання	Коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (r_s)	Статистична значущість (p)
Високий	9	41.20	Помірна втома, контроль емоцій, відсутність деперсоналізації	-0.64	$p < 0.01$
Середній	20	56.75	Періодичне емоційне виснаження, зниження мотивації		
Низький	11	67.90	Високий рівень емоційного виснаження, редукція професійних досягнень, дратівливість		
Усього по вибірці	40	57.07	Залежність між низькою стресостійкістю та високим рівнем вигорання	$r_s = -0.64$	$p < 0.01$

Як можна побачити в таблиці 2.11, працівники з високою стресостійкістю демонструють здатність до саморегуляції, емоційного контролю та підтримання професійної мотивації, навіть у складних умовах воєнного часу. У них зафіксовано найнижчі показники емоційного виснаження та деперсоналізації. Особи із середнім рівнем стресостійкості характеризуються коливаннями емоційного стану – від мобілізації до періодичних знижень продуктивності. Вони частіше повідомляють про втоми, напруження, зниження задоволеності роботою. У групі з низькою стресостійкістю спостерігаються найвищі показники професійного вигорання. Такі працівники швидше вичерпують енергетичний ресурс, мають труднощі з контролем емоцій, частіше проявляють апатію, дратівливість і почуття професійного виснаження. Таким чином, між стресостійкістю та професійним вигоранням існує статистично значущий зворотний зв'язок: підвищення стресостійкості супроводжується зниженням рівня емоційного виснаження.

Найуразливішими є працівники з низьким рівнем стресостійкості, у яких вигорання має яскраво виражений емоційний і мотиваційний компонент. Керівники відділень, що мають вищі показники стресостійкості, демонструють меншу схильність до вигорання, що підтверджує важливість розвитку навичок саморегуляції в управлінському персоналі.

Воєнні події в Україні стали потужним стресогенним фактором, який значно вплинув на емоційне благополуччя банківських працівників. Умови постійної невизначеності, загроза безпеці, часті повітряні тривоги, перебої в роботі, нестабільність клієнтського потоку – усе це формує високий рівень психоемоційної напруги та тривожності. Виявлені результати підтверджують взаємозв'язок між рівнем стресостійкості та ймовірністю розвитку емоційного виснаження: працівники з низькою стресостійкістю мають більший ризик професійного вигорання.

Працівники банківської сфери, зокрема співробітники АБ «Укргазбанк» у м. Запоріжжя, стикаються не лише з інтенсивним навантаженням і відповідальністю за фінансові операції, а й з додатковим соціальним тиском –

необхідністю підтримувати клієнтів у кризових обставинах. Це призводить до накопичення хронічного стресу, емоційного виснаження, зниження мотивації та професійної ефективності.

Таким чином, війна посилює ризик професійного вигорання через зростання психоемоційної напруги, дефіцит ресурсів відновлення та тривалий вплив стресових факторів. Результати підтверджують необхідність цілеспрямованих програм розвитку стресостійкості та психологічної підтримки працівників банківської сфери в умовах воєнної нестабільності.

Висновки до розділу 2

Воєнна ситуація в Україні стала надзвичайно потужним джерелом стресу, яке істотно вплинуло на психоемоційний стан працівників банківської сфери. Постійна невизначеність, загроза життю, часті повітряні тривоги, перебої в енергопостачанні та порушення стабільного ритму роботи формують хронічну напругу й підвищують рівень тривожності. Співробітники банків, зокрема фахівці АБ «Укргазбанк» у місті Запоріжжі, опиняються в умовах подвійного навантаження: поєднання інтенсивної професійної діяльності з необхідністю надавати емоційну підтримку клієнтам, які самі переживають кризу. Це створює передумови для накопичення емоційного виснаження, зниження мотивації, порушення концентрації та зменшення ефективності професійної діяльності.

Отримані результати свідчать про наявність підвищеного рівня психоемоційного виснаження серед працівників банківської сфери, що особливо проявляється у касирів та фахівців, які безпосередньо взаємодіють із клієнтами. Показники психічної активності та комфорту перебувають у межах нижчих за середні, що відображає зниження енергетичного потенціалу, підвищену втому та ослаблення емоційного самоконтролю.

Касири, діяльність яких пов'язана з високою концентрацією уваги, монотонними операціями та значною відповідальністю, демонструють симптоми психічного перенапруження та емоційного виснаження. Постійна

взаємодія з клієнтами, необхідність зберігати ввічливість навіть у стресових ситуаціях і висока ціна помилки формують хронічне напруження, що поступово знижує адаптаційні можливості працівників.

Фахівці з найнижчими показниками психічного комфорту виявляють тенденцію до зниження внутрішньої мотивації, апатичності та байдужості до результатів праці. Такі зміни можуть бути наслідком професійного перевантаження, тривалої роботи в умовах нестабільності та емоційного тиску.

Таким чином, отримані дані підтверджують, що емоційне виснаження та втомлюваність у банківських працівників є проявами формування професійного вигорання, особливо серед категорій персоналу, залучених до інтенсивної клієнтської комунікації.

Проведене емпіричне дослідження дозволило виявити суттєві закономірності у взаємозв'язку між рівнем стресостійкості та проявами професійного вигорання банківських працівників у воєнний період. Отримані емпіричні дані підтвердили, що стресостійкість є одним із ключових захисних чинників, який знижує ризик розвитку емоційного виснаження, деперсоналізації та втрати професійної мотивації.

У ході аналізу встановлено, що працівники з високим рівнем стресостійкості характеризуються стабільним емоційним станом, зберігають здатність до саморегуляції, виявляють гнучкість мислення та оптимізм навіть у кризових умовах. Їхня діяльність залишається ефективною, а професійна мотивація – стійкою. У цій групі зафіксовано мінімальні прояви емоційного виснаження та деперсоналізації.

Працівники із середнім рівнем стресостійкості продемонстрували часткову нестабільність емоційного стану: періоди мобілізації чергувалися з епізодами втоми, напруження та зниження продуктивності. Вони частіше повідомляли про труднощі у підтриманні концентрації, втрату зацікавленості до роботи та зниження рівня енергії.

Найвищий рівень професійного вигорання спостерігався серед осіб із низькою стресостійкістю. Для цієї групи характерні виражені симптоми

емоційного виснаження, апатія, дратівливість, емоційна нестабільність та зниження мотивації. Такі працівники виявляють труднощі у відновленні власних ресурсів і швидше вичерпують енергетичний потенціал.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив статистично значущий зворотний зв'язок між рівнем стресостійкості та інтенсивністю професійного вигорання ($r < 0$; $p < 0,05$), що означає: із підвищенням рівня стресостійкості зменшується вираженість емоційного виснаження. Отже, розвиток навичок саморегуляції, емоційного контролю та стресостійкої поведінки є ефективним інструментом профілактики професійного вигорання.

Особливу увагу слід приділити керівникам відділень, які виявили вищий рівень стресостійкості та нижчий рівень вигорання. Це свідчить про значення управлінської культури, психологічної компетентності та навичок самопідтримки у формуванні здорового психологічного клімату в колективі.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтвердили, що воєнний контекст значно підсилює ризики професійного вигорання через зростання психоемоційної напруги, дефіцит відновлювальних ресурсів і нестабільність соціального середовища. Водночас високий рівень стресостійкості виступає захисним буфером, який сприяє збереженню професійної мотивації, ефективності діяльності та психологічного благополуччя працівників.

Отримані дані підкреслюють практичну необхідність упровадження програм психологічної підтримки, тренінгів розвитку стресостійкості та профілактики вигорання у банківських установах, особливо в умовах воєнної невизначеності. Такі програми можуть стати ефективним інструментом збереження людського потенціалу, стабілізації емоційного стану працівників і підвищення загальної продуктивності банківської сфери.

РОЗДІЛ 3

ПРОФІЛАКТИКА ТА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

3.1. Шляхи подолання професійного вигорання та практики психологічної підтримки працівників банківських установ

У сучасних умовах фінансової діяльності банківських установ професійне вигорання працівників набуває особливої актуальності. Високі вимоги до продуктивності, постійний контакт із клієнтами, відповідальність за фінансові операції та динамічне середовище формують підвищений рівень психоемоційного навантаження. Професійне вигорання, за визначенням К. Маслач та С. Джексон, це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності, який розвивається у відповідь на хронічний стрес на роботі. Для банківських працівників наслідки цього явища проявляються у зниженні мотивації, зростанні помилок у роботі, а також у погіршенні психічного та фізичного здоров'я.

Наукові дослідження свідчать, що подолання професійного вигорання потребує комплексного підходу, який включає організаційні, психологічні та індивідуальні стратегії. Одним із ключових напрямів є розвиток професійної компетентності та підвищення рівня емоційної стійкості. Регулярні тренінги з управління стресом, коучингові програми та підтримка наставників сприяють формуванню навичок адаптації до високих робочих навантажень.

Організаційні заходи мають включати створення збалансованого графіка роботи, обмеження надлишкових навантажень та забезпечення соціальної підтримки колективу. Важливим аспектом є формування корпоративної культури, орієнтованої на психологічне благополуччя працівників, де відкритий діалог із керівництвом та можливість висловити власні проблеми стають нормою. Дослідження показують, що підтримка колег і довірчі стосунки у

команді зменшують рівень емоційного виснаження та покращують професійну ефективність.

На індивідуальному рівні подолання вигорання передбачає активну саморегуляцію: встановлення меж між роботою та особистим життям, регулярна фізична активність, практики усвідомленості та релаксації. Техніки медитації, дихальні вправи та ведення щоденника емоцій допомагають усвідомлювати власні стани та контролювати рівень стресу. Психологічне консультування та психотерапевтична підтримка є ефективними засобами раннього виявлення симптомів вигорання та розробки індивідуальної стратегії відновлення.

Важливим аспектом є також профілактика вигорання на ранніх етапах кар'єри. Молоді фахівці, які лише входять у банківську сферу, особливо вразливі до стресових ситуацій. Впровадження менторських програм, системи наставництва та регулярних психологічних тренінгів дозволяє знизити ризик емоційного виснаження та підвищити стійкість до професійних навантажень.

Отже, подолання професійного вигорання банківських працівників є багаторівневим процесом, який поєднує організаційні, психологічні та індивідуальні заходи. Лише комплексна система підтримки, що враховує особливості психоемоційного стану працівників та специфіку банківської діяльності, дозволяє забезпечити ефективність, професійне зростання та психологічне благополуччя співробітників. У сучасних умовах постійних змін та високих вимог до фінансової сфери, формування культури психологічного здоров'я стає стратегічним фактором успішності банківських організацій.

Для ефективного подолання професійного вигорання в банківській сфері необхідно впроваджувати комплексні заходи (табл.3.1):

1. Психологічна підтримка: організація тренінгів та семінарів для працівників щодо управління стресом та емоційним вигоранням може допомогти їм справлятися з труднощами.

2. Гнучкий графік роботи: надання можливості працювати за гнучким графіком або дистанційно може знизити рівень стресу та покращити баланс між роботою та особистим життям.

3. Визнання досягнень: система винагороди та визнання успіхів працівників може підвищити їхню мотивацію та задоволеність роботою.

4. Створення підтримуючого середовища: створення атмосфери довіри та підтримки в колективі дозволяє працівникам відкрито говорити про свої проблеми та отримувати необхідну допомогу.

Таблиця 3.1

Комплексні заходи з подолання професійного вигорання банківських працівників

Рівень заходів	Тип заходів	Конкретні дії	Очікуваний ефект
Організаційний	Структурні зміни	- Оптимізація робочого графіка - Зменшення надлишкових навантажень - Ротація завдань	Зниження хронічного стресу, підвищення продуктивності, зменшення ризику вигорання
	Соціальна підтримка	- Створення системи колективної підтримки - Відкритий діалог із керівництвом - Проведення командних заходів	Формування довірчих відносин у колективі, підвищення емоційної стійкості
Психологічний	Профілактичний	- Тренінги з управління стресом - Семінари з емоційного інтелекту - Коучингові програми	Розвиток навичок адаптації, ефективне управління емоційними станами, зниження ризику вигорання
	Корекційний	- Психологічне консультування - Психотерапевтична підтримка - Групові обговорення проблем	Виявлення ранніх ознак вигорання, своєчасна психологічна допомога, відновлення ресурсів
Індивідуальний	Саморегуляція	- Практики усвідомленості та релаксації - Медитації та дихальні вправи - Фізична активність	Контроль стресу, відновлення психоемоційних ресурсів, підвищення працездатності
	Профілактика на кар'єрному етапі	- Наставництво та менторські програми - Планування кар'єри та постановка реалістичних цілей - Формування здорових меж між роботою та особистим життям	Зниження вразливості молодих працівників до стресових ситуацій, підвищення професійної стійкості

Таблиця 3.1 демонструє комплексний підхід до подолання професійного вигорання банківських працівників на трьох рівнях: організаційному, психологічному та індивідуальному.

Організаційні заходи спрямовані на створення безпечного та збалансованого робочого середовища, зменшення навантажень та забезпечення соціальної підтримки.

Психологічні заходи поділяються на профілактичні та корекційні. Профілактика дозволяє працівникам розвивати навички управління стресом, а корекційні дії допомагають своєчасно виявляти та усувати прояви вигорання.

Індивідуальні заходи акцентують на саморегуляції та особистісному розвитку працівника. Вони включають практики контролю стресу, фізичні навантаження та профілактичні дії на етапі формування кар'єри.

Комплексне поєднання цих заходів забезпечує не лише подолання симптомів вигорання, а й підтримку професійного розвитку та психічного здоров'я працівників банківської сфери.

Подолання професійного вигорання потребує багаторівневого підходу, що враховує специфіку банківської діяльності та психоемоційний стан працівників.

Організаційні зміни створюють умови для зниження стресу та підтримки продуктивності, психологічні заходи розвивають емоційну стійкість і вчасно коригують негативні прояви, а індивідуальні дії дозволяють працівнику самостійно регулювати психоемоційний стан.

Комплексне застосування заходів формує культуру психологічного здоров'я в банківських установах, підвищує задоволеність працею та ефективність діяльності, а також запобігає довгостроковим наслідкам професійного вигорання.

На сьогодні, психологічна підтримка персоналу стає критично важливою складовою управління людськими ресурсами в банківських установах (табл.3.2).

Таблиця 3.2

Практики психологічної підтримки працівників банківських установ

Рівень підтримки	Форма практики	Методи	Очікуваний ефект
Індивідуальний	Психологічне консультування	- Індивідуальні сесії з психологом - Розробка персональної стратегії подолання стресу	Виявлення ранніх ознак вигорання, підвищення емоційної стійкості, зниження тривожності
Груповий	Тренінги та семінари	- Тренінги з управління стресом - Семінари з емоційного інтелекту - Командні вправи на комунікацію та конфліктологію	Підвищення навичок саморегуляції, покращення взаєморозуміння в колективі, розвиток командної взаємодії
Менторство	Наставництво та супервізія	- Наставництво досвідчених колег - Регулярні зустрічі та обговорення робочих ситуацій	Адаптація молодих працівників до професійного середовища, зниження ризику емоційного виснаження
Саморегуляція	Практики усвідомленості та релаксації	- Медитації та mindfulness (усвідомленість) - Дихальні вправи - Релаксаційні техніки	Відновлення психоемоційних ресурсів, підвищення концентрації та продуктивності
Організаційний	Підтримка корпоративної культури	- Відкритий діалог із керівництвом - Командні заходи та внутрішня комунікація - Система колективної підтримки	Формування довірчих відносин, зниження соціальної ізоляції, підвищення мотивації
Профілактичний на кар'єрному етапі	Програми адаптації та навчання	- Вступні тренінги для нових працівників - Навчання навичкам саморегуляції - Постановка реалістичних цілей	Запобігання розвитку вигорання у молодих спеціалістів, підвищення професійної стійкості та адаптації

Як можна побачити з таблиці 3.2, практики психологічної підтримки охоплюють індивідуальний, груповий та організаційний рівні, що дозволяє комплексно впливати на психоемоційний стан працівників.

Індивідуальні та групові заходи допомагають розвивати навички саморегуляції, емоційної стійкості та командної взаємодії.

Організаційні та профілактичні практики спрямовані на створення підтримуючого середовища та попередження професійного вигорання на ранніх етапах кар'єри.

Комплексне застосування всіх рівнів практик підвищує ефективність роботи працівників, знижує рівень стресу та формує культуру психологічного здоров'я у банківських установах.

Серед ключових практик психологічної підтримки виділяють:

Індивідуальне психологічне консультування. Надання можливості співробітнику отримати професійну допомогу психолога дозволяє виявити ранні ознаки стресу та вигорання, розробити стратегії подолання труднощів та навчитися ефективно регулювати емоційний стан.

Групові тренінги та семінари. Проведення тренінгів з управління стресом, розвитку емоційного інтелекту та комунікаційних навичок сприяє підвищенню емоційної стійкості працівників, покращує взаєморозуміння в команді та формує навички конструктивного вирішення конфліктів.

Менторство та супервізія. Підтримка досвідчених колег у вигляді наставництва або супервізії допомагає молодим та менш досвідченим працівникам адаптуватися до професійного середовища, отримати поради щодо подолання робочих труднощів та навчитися контролювати емоційне навантаження.

Практики усвідомленості та релаксації. Медитація, дихальні вправи, техніки mindfulness (усвідомленість) та релаксаційні вправи дозволяють працівникам знижувати рівень тривоги, відновлювати психоемоційні ресурси та підвищувати концентрацію під час виконання складних завдань.

Підтримка корпоративної культури психологічного благополуччя. Створення умов для відкритого діалогу з керівництвом, регулярні командні заходи та формування довірливих відносин у колективі сприяють зниженню соціальної ізоляції та розвитку відчуття підтримки серед співробітників.

Психопрофілактика на ранніх етапах кар'єри. Організація програм адаптації для нових працівників, навчання навичкам саморегуляції та управління

робочим навантаженням допомагає запобігти формуванню стійких симптомів вигорання у молодих спеціалістів.

Практики психологічної підтримки працівників банківських установ мають багаторівневий характер і включають індивідуальні, групові та організаційні форми впливу.

Індивідуальні консультації та тренінги сприяють розвитку емоційної стійкості та навичок саморегуляції, тоді як організаційні заходи забезпечують підтримку та створюють безпечне робоче середовище.

Комплексна реалізація психологічної підтримки дозволяє своєчасно виявляти симптоми професійного вигорання, знижувати рівень стресу, підвищувати продуктивність праці та покращувати загальне психоемоційне благополуччя персоналу. Формування корпоративної культури, орієнтованої на психологічне здоров'я, є стратегічним фактором для довгострокового збереження кадрів та підвищення ефективності банківських установ.

3.2 Розроблення програми профілактики професійного вигорання банківських працівників в умовах війни

В рамках проведеного дослідження нами було розроблено та апробовано програму профілактики професійного вигорання банківських працівників.

Актуальність програми. Професійне вигорання серед працівників банківських установ є однією з найпоширеніших проблем сучасного ринку праці. Постійний контакт із клієнтами, високий рівень відповідальності, швидкий темп роботи та значні інформаційні навантаження створюють умови для розвитку емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності. За даними сучасних досліджень, понад 60% працівників фінансового сектору відчують регулярний стрес, а 30–40% – симптоми початкового або середнього ступеня професійного вигорання.

В умовах таких ризиків розробка та впровадження системної програми профілактики професійного вигорання стає критично важливою. Програма спрямована на раннє виявлення симптомів стресу, розвиток навичок саморегуляції, створення підтримуючого корпоративного середовища та підвищення психоемоційної стійкості працівників. Впровадження такої програми сприяє збереженню кадрів, підвищенню продуктивності та формуванню здорової культури праці у банківській установі.

Метою програми є зниження ризику розвитку професійного вигорання у банківських працівників шляхом формування навичок емоційної стійкості, управління стресом та підтримки психоемоційного благополуччя.

Завдання програми:

1. Розпізнавання ранніх ознак професійного вигорання.
2. Формування навичок ефективної саморегуляції та управління стресом.
3. Забезпечення психосоціальної підтримки працівників на індивідуальному та груповому рівнях.
4. Підвищення рівня задоволеності працею та мотивації.
5. Створення корпоративної культури психологічного здоров'я в банківській установі.

Методи реалізації програми:

- Тренінги та семінари з елементами інтерактивного навчання.
- Індивідуальні консультації та психотерапевтичні сесії.
- Коучингові та менторські зустрічі.
- Групові обговорення та командні вправи.
- Практики mindfulness (усвідомленість), релаксації та фізичної активності.
- Оцінка ефективності через опитувальники, тестування рівня вигорання та задоволеності працею.

Програма реалізується на трьох рівнях: організаційному, психологічному та індивідуальному, і складається з таких модулів.

Таблиця 3.3

Програма профілактики професійного вигорання банківських працівників

Рівень	Модуль	Методи реалізації	Очікувані ефекти
Організаційний	Оптимізація робочого графіка	- Збалансоване навантаження - Перерви для відпочинку	Зниження хронічного стресу, підвищення продуктивності
	Система колективної підтримки	- Командні зустрічі - Неформальні заходи	Зміцнення довірчих відносин, зменшення соціальної ізоляції
	Корпоративна культура психологічного благополуччя	- Відкритий діалог із керівництвом - Впровадження політики підтримки	Формування сприятливого робочого середовища, підвищення мотивації
Психологічний	Індивідуальне консультування	- Сесії з психологом - Розробка персональної стратегії подолання стресу	Раннє виявлення симптомів вигорання, підвищення емоційної стійкості
	Групові тренінги та семінари	- Управління стресом - Емоційний інтелект - Командні вправи	Розвиток навичок саморегуляції, покращення командної взаємодії
	Коучинг та супервізія	- Наставництво досвідчених колег - Обговорення складних ситуацій	Підтримка адаптації та розвитку професійних компетенцій
Індивідуальний	Практики саморегуляції	- Дихальні вправи - Медитація, mindfulness (усвідомленість) - Фізична активність	Відновлення психоемоційних ресурсів, підвищення концентрації
	Планування особистого часу	- Встановлення меж між роботою та особистим життям	Зменшення стресу, покращення балансу робота/життя
	Кар'єрна профілактика	- Програми адаптації для нових працівників - Постановка реалістичних цілей	Зниження ризику вигорання молодих спеціалістів, підвищення професійної стійкості

3.1 Організаційний рівень

Оптимізація робочого графіка: встановлення розумного навантаження та перерв для відпочинку.

Система колективної підтримки: регулярні командні зустрічі, робочі наради та неформальні заходи.

Розвиток корпоративної культури: впровадження політики відкритого діалогу між керівництвом та працівниками, створення умов для обговорення труднощів без страху осуду.

3.2 Психологічний рівень

Індивідуальні консультації з психологом: оцінка психоемоційного стану, рекомендації з подолання стресових ситуацій.

Групові тренінги та семінари: навчання навичкам управління стресом, розвитку емоційного інтелекту та комунікативних компетенцій.

Коучинг та супервізія: підтримка наставників і старших колег у вирішенні складних робочих ситуацій та розвитку адаптивних стратегій.

3.3 Індивідуальний рівень

Практики саморегуляції: дихальні вправи, медитації, mindfulness (усвідомленість), фізична активність.

Планування особистого часу та встановлення меж між роботою та особистим життям.

Кар'єрна профілактика: адаптаційні програми для нових працівників, постановка реалістичних цілей та розвиток професійних компетенцій.

Очікувані результати:

Зниження рівня професійного вигорання та емоційного виснаження серед працівників.

Підвищення психоемоційної стійкості та здатності до саморегуляції.

Зростання задоволеності працею та мотивації до професійного розвитку.

Формування корпоративної культури психологічного здоров'я та підтримки.

Зменшення кількості конфліктів та покращення командної взаємодії.

Програма профілактики професійного вигорання банківських працівників є комплексною та багаторівневою системою заходів, що поєднує організаційні, психологічні та індивідуальні дії. Реалізація програми дозволяє не лише своєчасно виявляти симптоми вигорання, а й ефективно запобігати їх розвитку,

підвищувати продуктивність праці та формувати здорове професійне середовище.

У сучасних умовах високих навантажень та стресогенних факторів така програма стає стратегічним інструментом збереження персоналу та забезпечення стабільної роботи банківської установи.

В рамках реалізації програми нами було проведено в групі працівників банку психологічний тренінг «Ресурс під час війни: як не вигоріти»

Актуальність тренінгу. У сучасних умовах війни банківські працівники стикаються з подвійним навантаженням: висока відповідальність за фінансові операції та робота в умовах постійного стресу, викликаного соціально-політичною ситуацією. Це підвищує ризик професійного вигорання, тривожності та емоційного виснаження. Тренінг «Ресурс під час війни: як не вигоріти» спрямований на формування психоемоційної стійкості, розвитку навичок саморегуляції та відновлення внутрішніх ресурсів, що є критично важливим для збереження професійної ефективності та психологічного благополуччя.

Мета тренінгу: Підвищити рівень психоемоційної стійкості працівників у кризових умовах. Ознайомити учасників із практичними методами управління стресом та попередження вигорання. Сприяти активації внутрішніх ресурсів для відновлення енергії та концентрації. Створити простір для підтримки та обміну досвідом серед колег.

Завдання тренінгу:

1. Навчити учасників розпізнавати ранні ознаки емоційного вигорання.
2. Ознайомити з ефективними техніками саморегуляції (дихальні вправи, mindfulness (усвідомленість), релаксація).
3. Розвинути навички психологічної самопідтримки та управління власним ресурсом.
4. Сформувати навички конструктивної комунікації та підтримки колег.
5. Стимулювати усвідомлене планування робочого та особистого часу.

Тренінг розрахований на 4 години і складається з 4 модулів.

Методи тренінгу:

Лекційні та інтерактивні елементи: короткі теоретичні блоки з обговоренням.

Практичні вправи: дихальні техніки, mindfulness (усвідомленість), релаксація, самостійне визначення ресурсів.

Групові обговорення та рольові ігри: розвиток комунікаційних навичок та підтримки колег.

Рефлексія та ведення щоденника: самоспостереження, планування дій для збереження психоемоційного ресурсу.

Таблиця 3.4

Структура тренінгу

Модуль	Тривалість	Зміст	Методи
Модуль 1. Розпізнавання вигорання та стресу	45 хв	Ознайомлення з поняттям професійного вигорання, симптоми та етапи розвитку, вплив війни на психоемоційний стан	Лекція, інтерактивна презентація, обговорення кейсів
Модуль 2. Практики саморегуляції	60 хв	Дихальні техніки, mindfulness (усвідомленість), медитації, короткі вправи на релаксацію	Практичні вправи, групова практика, демонстрація технік
Модуль 3. Активізація внутрішніх ресурсів	60 хв	Визначення особистих ресурсів, стратегій відновлення енергії, планування балансу робота/життя	Робота в парах та малих групах, інтерактивні вправи, ведення «ресурсного щоденника»
Модуль 4. Психологічна підтримка та комунікація в колективі	45 хв	Взаємна підтримка, конструктивна комунікація, формування командного ресурсу	Рольові ігри, обговорення кейсів, групова рефлексія

Очікувані результати від реалізації тренінгу:

1. Розпізнавання учасниками власних ознак стресу та вигорання.
2. Оволодіння практичними техніками саморегуляції та відновлення психоемоційного ресурсу.
3. Формування стратегії психологічної підтримки себе та колег.
4. Підвищення здатності до адаптації та ефективної роботи в умовах війни та високого стресу.
5. Зростання рівня задоволеності працею та підтримки в колективі.

Тренінг «Ресурс під час війни: як не вигоріти» є необхідним інструментом для підтримки психоемоційного здоров'я банківських працівників у кризових умовах. Його комплексна структура поєднує теоретичні знання, практичні техніки саморегуляції та командну взаємодію, що забезпечує формування внутрішніх ресурсів, підвищення стресостійкості та зниження ризику професійного вигорання. Реалізація тренінгу сприяє підвищенню продуктивності та формуванню здорової корпоративної культури в банківських установах.

Програми профілактики професійного вигорання мають високу соціальну значущість, оскільки сприяють збереженню людського потенціалу, підвищенню емоційної стійкості та психологічного добробуту фахівців, що забезпечують функціонування фінансової системи країни. Такі програми допомагають працівникам навчитися саморегуляції, управлінню стресом, відновленню внутрішніх ресурсів, формують навички ефективного спілкування з клієнтами у кризових ситуаціях, знижують рівень конфліктності та підвищують задоволеність професійною діяльністю. З точки зору соціальної політики, профілактика вигорання у банківській сфері під час війни є інвестицією у психологічну стійкість суспільства. Кожен працівник банку, який зберігає працездатність, емоційну рівновагу та мотивацію, стає опорою для клієнтів, які переживають власні кризи. Таким чином, банківські працівники виконують не лише економічну, а й соціально-психологічну функцію підтримки населення, сприяючи зміцненню довіри до державних інституцій і фінансових структур. Окрім того, впровадження таких програм має довготривалий позитивний ефект: зменшується плинність кадрів, скорочується кількість лікарняних, підвищується ефективність командної взаємодії та загальний рівень корпоративної культури. Це дозволяє банкам залишатися стабільними навіть у кризових умовах, забезпечуючи безперервність обслуговування громадян та функціонування економіки.

Отже, соціальна значущість профілактики професійного вигорання у банківській сфері під час війни полягає у зміцненні психологічної, економічної

та соціальної безпеки держави через підтримку працездатності, емоційного ресурсу та професійної ефективності фахівців, які забезпечують життєво важливу фінансову інфраструктуру країни. Запропонована програма профілактики вигорання є дієвим інструментом підвищення психологічної стійкості персоналу банківської сфери в умовах підвищених стресових навантажень, зокрема під час воєнного стану. Її можна рекомендувати для впровадження у практику корпоративної психологічної підтримки працівників фінансових установ.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було розроблено програму психологічної профілактики «Ресурс під час війни: як не вигоріти» та викладено результати контрольного етапу емпіричного дослідження рівня професійного вигорання, стресостійкості та психоемоційного стану банківських працівників у воєнний період. Програма профілактики професійного вигорання банківських працівників є актуальною через високі рівні стресу та ризики емоційного виснаження у фінансовій сфері. Комплексна реалізація заходів на організаційному, психологічному та індивідуальному рівнях дозволяє ефективно запобігати професійному вигоранню.

Тренінг «Ресурс під час війни: як не вигоріти» є необхідним інструментом для підтримки психоемоційного здоров'я банківських працівників у кризових умовах. Його комплексна структура поєднує теоретичні знання, практичні техніки саморегуляції та командну взаємодію, що забезпечує формування внутрішніх ресурсів, підвищення стресостійкості та зниження ризику професійного вигорання. Реалізація тренінгу сприяє підвищенню продуктивності та формуванню здорової корпоративної культури в банківських установах.

ВИСНОВКИ

1. На основі теоретичного аналізу описали феномен професійного вигорання і визначили соціально-психологічні чинники розвитку вигорання у працівників банківських установ. Аналіз літератури засвідчив, що професійне вигорання є комплексним психологічним явищем, яке охоплює фізичні, емоційні, когнітивні та мотиваційні аспекти діяльності людини. Загальною рисою всіх теоретичних підходів є уявлення про вигорання як стан дисбалансу між професійними вимогами та внутрішніми ресурсами особистості, що проявляється у зниженні ефективності праці, емоційній байдужості, втраті мотивації та знеціненні професійних досягнень.

Особливості професійного вигорання банківських працівників полягають у високій відповідальності за фінансові операції, постійній взаємодії з клієнтами, необхідності дотримання організаційних стандартів та монотонності робочих процесів. Це створює підвищене психоемоційне навантаження, яке робить банківських фахівців особливо вразливими до розвитку синдрому вигорання.

Вивчення впливу кризових і екстремальних умов, зокрема війни та економічної нестабільності, показало, що ці фактори посилюють традиційні професійні ризики, прискорюють формування емоційного виснаження, знижують стресостійкість та загострюють когнітивно-мотиваційні порушення. Тобто, у кризових умовах працівники банківської сфери зазнають додаткових психоемоційних навантажень, що збільшує ймовірність виникнення професійного вигорання.

Таким чином, теоретичний аналіз підтвердив, що професійне вигорання є багатофакторним і соціально значущим явищем, а його дослідження в контексті банківської сфери та кризових умов є актуальним. Отримані висновки заклали наукову основу для розробки програм психологічної профілактики вигорання, спрямованих на підтримку психоемоційного стану працівників і підвищення їх стресостійкості в умовах високого навантаження та нестабільності.

2. На основі емпіричного дослідження описали особливості професійного вигорання серед банківських співробітників під час війни. Воєнна ситуація в Україні стала надзвичайно потужним джерелом стресу, яке істотно вплинуло на психоемоційний стан працівників банківської сфери. Постійна невизначеність, загроза життю, часті повітряні тривоги, перебої в енергопостачанні та порушення стабільного ритму роботи формують хронічну напругу й підвищують рівень тривожності. Співробітники банків, зокрема фахівці АБ «Укргазбанк» у місті Запоріжжі, опиняються в умовах подвійного навантаження: поєднання інтенсивної професійної діяльності з необхідністю надавати емоційну підтримку клієнтам, які самі переживають кризу. Це створює передумови для накопичення емоційного виснаження, зниження мотивації, порушення концентрації та зменшення ефективності професійної діяльності.

Проведене дослідження підтвердило, що професійне вигорання є багатофакторним соціально-психологічним процесом, який проявляється у хронічній втомі, емоційному виснаженні, зниженні мотивації та відчутті беззмістовності професійної діяльності. Аналіз літератури та психологічних підходів свідчить, що синдром вигорання має комплексну природу, охоплюючи фізичні, емоційні, когнітивні та мотиваційні аспекти професійної діяльності. Особливу актуальність ця проблема набуває у сфері банківських послуг, де працівники перебувають під постійним психоемоційним навантаженням через поєднання високої відповідальності, інтенсивної комунікації з клієнтами, дотримання стандартів та монотонності робочих процесів. Крім традиційних факторів стресу, у контексті воєнних та кризових умов зростає ризик розвитку професійного вигорання, оскільки працівники стикаються з додатковими стресогенними чинниками: невизначеністю, загрозою безпеки, перебоями в роботі та посиленою емоційною взаємодією з клієнтами.

Отримані результати свідчать про наявність підвищеного рівня психоемоційного виснаження серед працівників банківської сфери, що особливо проявляється у касирів та фахівців, які безпосередньо взаємодіють із клієнтами. Показники психічної активності та комфорту перебувають у межах нижчих за

середні, що відображає зниження енергетичного потенціалу, підвищену втому та ослаблення емоційного самоконтролю.

Касири, діяльність яких пов'язана з високою концентрацією уваги, монотонними операціями та значною відповідальністю, демонструють симптоми психічного перенапруження та емоційного виснаження. Постійна взаємодія з клієнтами, необхідність зберігати ввічливість навіть у стресових ситуаціях і висока ціна помилки формують хронічне напруження, що поступово знижує адаптаційні можливості працівників.

Фахівці з найнижчими показниками психічного комфорту виявляють тенденцію до зниження внутрішньої мотивації, апатичності та байдужості до результатів праці. Такі зміни можуть бути наслідком професійного перевантаження, тривалої роботи в умовах нестабільності та емоційного тиску.

Таким чином, отримані дані підтверджують, що емоційне виснаження та втомлюваність у банківських працівників є проявами формування професійного вигорання, особливо серед категорій персоналу, залучених до інтенсивної клієнтської комунікації.

3. На основі емпіричного дослідження визначили взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання, стресостійкістю та актуальним психоемоційним станом банківських співробітників.

Кореляційний аналіз виявив чітко виражені статистично значущі зв'язки між ключовими компонентами професійного вигорання та психоемоційними характеристиками банківських працівників. Структура зв'язків вказує на замкнений цикл «стрес – емоційне виснаження – деперсоналізація – зниження психоемоційного стану – вигорання», який без втручання призводить до хронічної психологічної дезадаптації. Найвищі кореляції зафіксовані між емоційним виснаженням та загальним рівнем професійного вигорання ($r = 0.84$; $p < 0.01$), що підтверджує провідну роль виснаження як центрального компонента синдрому.

Отримані емпіричні дані підтвердили, що стресостійкість є одним із ключових захисних чинників, який знижує ризик розвитку емоційного виснаження, деперсоналізації та втрати професійної мотивації. У ході аналізу встановлено, що працівники з високим рівнем стресостійкості характеризуються стабільним емоційним станом, зберігають здатність до саморегуляції, виявляють гнучкість мислення та оптимізм навіть у кризових умовах. Їхня діяльність залишається ефективною, а професійна мотивація – стійкою.

Проведений кореляційний аналіз підтвердив статистично значущий зворотний зв'язок між рівнем стресостійкості та інтенсивністю професійного вигорання ($r < 0$; $p < 0,05$), що означає: із підвищенням рівня стресостійкості зменшується вираженість емоційного виснаження. Отже, розвиток навичок саморегуляції, емоційного контролю та стресостійкої поведінки є ефективним інструментом профілактики професійного вигорання.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтвердили, що воєнний контекст значно посилює ризики професійного вигорання через зростання психоемоційної напруги, дефіцит відновлювальних ресурсів і нестабільність соціального середовища. Водночас високий рівень стресостійкості виступає захисним буфером, який сприяє збереженню професійної мотивації, ефективності діяльності та психологічного благополуччя працівників.

4. Розробили рекомендації щодо психологічної підтримки та профілактики професійного вигорання банківських співробітників під час війни.

Нами було розроблено програму психологічної профілактики «Ресурс під час війни: як не вигоріти», яка є актуальною через високі рівні стресу та ризики емоційного виснаження у фінансовій сфері. Комплексна реалізація заходів на організаційному, психологічному та індивідуальному рівнях дозволяє ефективно запобігати професійному вигоранню.

Тренінг «Ресурс під час війни: як не вигоріти» є необхідним інструментом для підтримки психоемоційного здоров'я банківських працівників у кризових умовах. Його комплексна структура поєднує теоретичні знання, практичні

техніки саморегуляції та командну взаємодію, що забезпечує формування внутрішніх ресурсів, підвищення стресостійкості та зниження ризику професійного вигорання. Реалізація тренінгу сприяє підвищенню продуктивності та формуванню здорової корпоративної культури в банківських установах.

Проведений аналіз дозволяє зробити висновок, що профілактичні заходи, спрямовані на формування ресурсного стану, розвиток навичок саморегуляції, підвищення усвідомленості та емоційного інтелекту, є ефективним інструментом у запобіганні професійному вигоранню серед фахівців банківської сфери.

Результати емпіричного дослідження підтвердили гіпотезу дослідження про можливість зниження рівня професійного вигорання шляхом упровадження цілеспрямованих програм психологічної підтримки, що мають комплексний характер і враховують специфіку професійної діяльності банківських працівників у кризових умовах війни.

Отримані результати мають високу практичну значущість і можуть бути використані в роботі психологічних служб банків, у системі корпоративного навчання персоналу, а також у програмах підвищення кваліфікації фахівців допоміжних професій, діяльність яких пов'язана з високим рівнем відповідальності та стресу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Адаменко І. В. Емоційне вигорання працівників сфери обслуговування. Харків: ХНУ, 2020. 198 с.
2. Бойко В. О. Опитувальник професійного вигорання (укр. адаптація). *Практична психологія*, 2015, № 3, С. 23–31.
3. Бондарчук О. І. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання в організаціях. Київ: Інститут психології НАПН України, 2018. 220 с.
4. Войтенко О. П. Психологічний супровід персоналу в стресових умовах. Київ: Вища школа, 2021. 160 с.
5. Головка М. І. Соціальна підтримка як чинник зниження ризику вигорання. Київ: Наукова думка, 2019. 144 с.
6. Гуменюк О. В. Соціальні детермінанти професійного вигорання. Тернопіль: ТНПУ, 2021. 211 с.
7. Дорошенко В. І. Управління персоналом в умовах воєнного стану. Київ: Центр стратегічних досліджень, 2023. 200 с.
8. Жирош Ю.М. Професійне вигорання банківських працівників. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/3830>
9. Іваненко С. Г. Робочі вимоги та психічне здоров'я працівників банків. *Практична психологія та соціальна робота*, 2020, № 4, С. 34–42.
10. Карамушка Л. М. Психологічні засади профілактики професійного вигорання працівників організацій. Київ: Логос, 2017. 256 с.
11. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати: Метод. рекомендації. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с.
12. Київська школа економіки. Вплив війни на банківський сектор України. Київ: KSE, 2023. 52 с.

13. Клименко Т. В. Психоемоційні реакції працівників у період релокації компаній. Львів: ЛНУ, 2022. 140 с.
14. Климчук В. О. Стрес і вигорання в умовах кризових подій. Львів: Світ, 2021. 156 с.
15. Ковальчук М. І. Роль організаційної культури у формуванні вигорання працівників. Рівне: НУВГП, 2020. 188 с.
16. Козак І. В. Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання банківських працівників. *Вісник Львівського університету*, 2020, Вип. 15, С. 45–53.
17. Кравченко Ю. О. Психологічні тренінги для менеджерів як профілактика вигорання. Київ: НПУ, 2020. 96 с.
18. Кравчук О. В. Плинність кадрів у банківській сфері: причини та наслідки. Київ: Економіка, 2020. 124 с.
19. Кузьмін В.В. Теоретико-методологічні основи формування кар'єрної стратегії особистості у сучасному науковому дискурсі . Психологічні основи розвитку особистості: монографія / за заг. ред. В.Й. Бочелюка, за ред. М. А. Дергач, Н. В. Волошиної. Запоріжжя: Просвіта, 2018. С.190-220.
20. Кулешова І. А., Маєвська О. В. Діагностика синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників. *Психологія і технології*, 2020, № 1, С. 32–39.
21. Лазоренко О. В. Психологічна допомога у подоланні вигорання в банківській сфері. *Вісник ХНУ*, 2022, № 3, С. 90–97.
22. Литвин А. М. Психологія праці: методичні матеріали для менеджерів. Черкаси: ЧНУ, 2019. 212 с.
23. Маєвська В.С. Профілактика емоційного вигорання серед банківських працівників. URL: <https://elar.khmnu.edu.ua/bitstreams/74e72d65-0146-4764-b874-5bc165e7ab00/download>
24. Марута Н. О. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності. *Медична психологія*, 2018, № 4, С. 56–62.

25. Мельник П. В. Вплив цифрових технологій на психічне здоров'я працівників банків. *Технопсихологія*, 2021, № 2, С. 77–88.
26. Назаренко Л. П. Професійна ідентичність та емоційне вигорання працівників фінансової сфери. Харків: ХНУ, 2021. 132 с.
27. Назарчук І. С. Професійні ризики та їх психологічна корекція у банківських працівників. Львів: ЛНУ, 2018. 152 с.
28. Національний банк України. Звіт про фінансову стабільність. Київ: НБУ, 2023. 78 с.
29. Орлова М. С. Психологічна стійкість працівників банків в умовах воєнного стресу. *Журнал кризової психології*, 2022, Т. 1, С. 12–29.
30. Офіційний сайт Національного банку України. Декларація щодо забезпечення безперервності роботи банків. Київ: НБУ, 2022.
31. Петренко А. Менеджмент персоналу та профілактика вигорання. Одеса: ОНУ, 2019. 144 с.
32. Поспелова В., Колеснікова Т. Емоційні прояви професійного вигорання працівників банківського сектору. *Психологія і суспільство*. 2021. № 2. С. 78–84.
33. Поспелова В., Колеснікова Т. Емоційні прояви професійного вигорання працівників банківського сектору. *Психологія і суспільство*, 2021, № 2, С. 78–84.
34. Поспелова І. Емоційні прояви професійного вигорання працівників банківського сектору. URL: <https://journals.maup.com.ua/index.php/psychology/article/view/2601>
35. Руденко Н. П. Корпоративні програми підтримки працівників: досвід українських банків. *Бізнес-освіта*, 2021, № 6, С. 56–64.
36. Савчук Н. М. Феномен вигорання у сфері фінансових послуг. *Економіка та управління персоналом*, 2020, № 5, С. 118–125.
37. Сидоренко О. П. Психологія праці та професійного вигорання. Київ: Каравела, 2019. 272 с.

38. Степаненко Л. В. Мотивація персоналу в кризу: теорія і практика. Одеса: ОНУ, 2021. 176 с.
39. Титаренко Т. М. Життєві світи особистості: проблеми психології суб'єктивності. Київ: Либідь, 2019. 304 с.
40. Українська асоціація корпоративного менеджменту. Практичні рекомендації щодо підтримки працівників у воєнний час. Київ, 2022. 40 с.
41. Український інститут майбутнього. Аналітика щодо стійкості банківської системи у воєнний період. Київ: UIF, 2022. 37 с.
42. Хоменко Г. П. Психосоматичні прояви хронічного стресу у службовців. Харків: ХНУ, 2017. 168 с.
43. Центр економічного відновлення. Аналітичний звіт: Стан ринку праці в банківській сфері під час війни. Київ, 2023. 48 с.
44. Центр Разумкова. Українська економіка під час війни: виклики та перспективи. Київ: Разумков, 2022. 64 с.
45. Шевченко О. І. Стрес-менеджмент у фінансових установах. Київ: Альтерпрес, 2020. 176 с.
46. Ярошевська С. В. Профілактика емоційного вигорання працівників банківської сфери. *Науковий журнал ХДУ*, 2019, № 10, С. 112–118.
47. Bakker A. B. The crossover of burnout and work engagement among employees: recent findings. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2014, Vol. 19, № 2, P. 2–11.
48. Bakker A. B., Demerouti E. Job Demands-Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. – *Journal of Occupational Health Psychology*, 2017, Vol. 22, № 3, P. 273–285.
49. Bakker A. B., Demerouti E. Strategies for job redesign to prevent burnout. *Human Resource Management Review*, 2014, Vol. 24, № 2, P. 89–99.
50. Bakker A. B., Demerouti E., Sanz-Vergel A. I. Burnout and Work Engagement: The JD-R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2014, Vol. 1, P. 389–411.

51. Bakker A. B., Hakanen J. J., Demerouti E., Xanthopoulou D. Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Advanced Nursing*, 2007, Vol. 62, № 5, P. 607–615.
52. Christian M. S., Garza A. S., Slaughter J. E. Work Engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 2011, Vol. 64, № 1, P. 89–136.
53. Cooper C. L., Dewe P. J. *Stress: A Brief History*. Oxford: Blackwell, 2008, 192 p.
54. Demerouti E., Bakker A. B. The Job Demands-Resources Model: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology*, 2011, Vol. 22, № 3, P. 309–328.
55. Eurofound. *Working conditions in the financial sector: cross-country evidence*. Dublin: Eurofound, 2019, 68 p.
56. European Banking Authority. *Guidelines on business continuity for credit institutions*. London: EBA, 2020, 45 p.
57. Freudenberger H. J. Burnout: The High Cost of High Achievement. *Journal of Social Issues*, 1974, Vol. 30, № 1, P. 159–165.
58. Greenberg J. *Managing behavior in organizations: stress and coping strategies*. Boston: Pearson, 2015, 320 p.
59. Hakanen J. J., Bakker A. B. Work Engagement and Burnout among Employees during Economic Crises. *Journal of Positive Psychology*, 2017, Vol. 12, № 2, P. 120–131.
60. Halbesleben J. R. B. A meta-analysis of work engagement and burnout. *Journal of Applied Psychology*, 2006, Vol. 91, № 5, P. 1134–1151.
61. Hobfoll S. E. *Conservation of Resources Theory: Its Implications for Stress, Health and Resilience*. New York: Springer, 2001. 256 p.
62. Hobfoll S. E., Johnson R. J., Ennis N., Jackson A. P. Resource loss, resource gain, and emotional outcomes: A test of the conservation of resources theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2010, Vol. 100, № 3, P. 550–562.
63. IMF. *Financial sector resilience in conflict-affected economies*. Washington, DC: IMF, 2023, 72 p.

64. International Labour Organization. Managing psychosocial risks at work: An ILO code of practice. Geneva: ILO, 2016, 56 p.
65. Kahn W. A. Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 1990, Vol. 33, № 4, P. 692–724.
66. Leiter M. P., Maslach C. *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.– 224 p.
67. Leiter M. P., Maslach C. Early predictors of job burnout: Role of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 2011, Vol. 96, № 2, P. 288–298.
68. Leiter M., Frank E. Work-life balance and burnout prevention strategies. *Journal of Occupational Health*, 2014, Vol. 56, № 2, P. 89–98.
69. Leiter M., Frank E., Matheson T. Distress and well-being in physicians: predictors and interventions. *Social Science & Medicine*, 2009, Vol. 69, № 3, P. 443–451.
70. Leiter M., Maslach C. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco: Jossey-Bass, 2000, 256 p.
71. Maslach C., Jackson S. Синдром професійного вигорання: теорія і практика. Каліфорнія: Univ. of California Press, 1981. 312 p.
72. Maslach C., Leiter M. *Understanding Burnout: New Perspectives*. San Francisco: Jossey-Bass, 2016. 288 p.
73. OECD. *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. Paris: OECD, 2019, 112 p.
74. Quick J. C., Henderson D. F. Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 2016, Vol. 13, № 5, P. 459.
75. Schaufeli W. B., Enzmann D. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis, 1998. 360 p.

76. Schaufeli W., Salanova M. Work engagement: Towards a measurement and a theoretical model. *Journal of Happiness Studies*, 2006, Vol. 7, № 1, P. 1–38.
77. Schaufeli W., Taris T. A. A critical review of the job demands-resources model: Implications for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2014, Vol. 19, № 2, P. 1–15.
78. Shanafelt T. D., Noseworthy J. H. Executive Leadership and Physician Burnout: The Mayo Clinic Experience. *Mayo Clinic Proceedings*, 2017, Vol. 92, № 1, P. 129–146.
79. Shirom A. Burnout and Health: Conceptual Overview. – *Work & Stress*, 2003, Vol. 17, № 3, P. 238–256.
80. Shirom A., Melamed S. A comparison of two burnout instruments: the MBI and the Shirom-Melamed Burnout Measure. *Journal of Organizational Behavior*, 2006, Vol. 27, № 3, P. 751–769.
81. Sonnentag S. Recovery, Work Engagement, and Burnout: Recent Developments in Research. *Current Directions in Psychological Science*, 2018, Vol. 27, № 6, P. 442–447.
82. Taris T., Schaufeli W. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Stress Management*, 2010, Vol. 17, № 3, P. 199–215.
83. West C. P., Dyrbye L. N., Shanafelt T. D. Physician Burnout: contributors, consequences and solutions. *The Lancet*, 2018, Vol. 391, P. 142–150.
84. WHO. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases (ICD-11). Geneva: World Health Organization, 2019. 5 p.
85. World Bank. The impact of conflict on financial institutions and labor markets: Evidence and policy lessons. Washington, DC: World Bank, 2022, 84 p.
86. World Health Organization. Mental health and psychosocial support in emergencies. Geneva: WHO, 2018, 64 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика професійного «вигорання» (Х. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Інструкція. Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку для відповідей позначте позицію 0 — «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, оцініть, як часто Ви його відчували і оберіть відповідний варіант відповіді.

Опитувальник

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою).
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим(ою), коли прокидаюсь пранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним(ою) та емоційно піднесеним(ою).
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.
10. Останнім часом я став(ла) більш черствим(ою) (нечутливим(ою)) у ставленні до тих, з ким працюю.

11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, — нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.

13. У мене все більше життєвих розчарувань.

14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.

15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.

16. Мені хочеться усамітнитися й відпочити під усього й усіх.

17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.

19. Я багато встигаю зробити.

20. Я відчуваю себе на межі можливостей.

21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.

22. Іноді підлегли та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Обробка та інтерпретація результатів Оцінка варіантів відповідей:

0	1	2	3	4	5	6
ніколи	дуже рідко	рідко	іноді	часто	дуже часто	завжди

Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами.

«Ключ»

Субшкала	Номер твердження	Сума (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Рівень професійного вигорання визначається за таблицею рівнів вигорання.

Таблиця рівнів професійного вигорання:

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	0 - 31	38-32	39 і більше

Інтерпретація даних.

Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, професійне вигорання тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова професійного вигорання та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших - зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Тест «Стійкість до стресу»

Загальна характеристика методики:

Тест «Стійкість до стресу» складається з 18 питань та вимірює рівень стійкості до стресу (низький, середній, високий).

Інструкція для учасників опитування:

Вам пропонується тест, який дозволить Вам дати самооцінку стійкості до стресу. Результат буде об'єктивнішим, якщо Ваші відповіді будуть якомога щирішими.

Текст опитувальника:

№ з/п	Запитання	Рідко	Іноді	Часто
1	Я думаю, що мене недооцінюють у колективі	1	2	3
2	Я намагаюся працювати, навіть якщо буваю не цілком здоровим	1	2	3
3	Я постійно переживаю за якість своєї роботи	1	2	3
4	Я буваю налаштованим(ою) агресивно	1	2	3
5	Я не терплю критики на свою адресу	1	2	3
6	Я буваю роздратованим(ою)	1	2	3
7	Я стараюся стати лідером там, де це можливо	1	2	3
8	Мене вважають людиною наполегливою і напористою	1	2	3
9	Я страждаю на безсоння	1	2	3
10	Своїм недругам я можу дати відсіч	1	2	3
11	Я емоційно і хворобливо переживаю неприємності	1	2	3
12	У мене бракує часу для відпочинку	1	2	3
13	У мене виникають конфліктні ситуації	1	2	3
14	Мені бракує влади, щоб реалізувати себе	1	2	3
15	Мені бракує часу, щоб зайнятися улюбленою справою	1	2	3
16	Я все роблю швидко	1	2	3
17	Я відчуваю острах, що втрачу роботу	1	2	3
18	Я дію гарячково, а потім переживаю за свої справи та вчинки	1	2	3

Обробка та інтерпретація результатів:

Підрахуйте суму балів, яку Ви набрали, і визначте, який рівень Вашої стійкості до стресу.

Сумарне число балів	Рівень вашої стійкості до стресу
43–54	низький
31–42	середній
18–30	високий

Чим менше число (сумарне) балів Ви набрали, тим вища стійкість до стресу, і навпаки, якщо у Вас низький рівень стійкості до стресу, то Вам необхідно кардинально змінювати свій спосіб життя.

Тест «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишнікова

Інструкція. Вам пропонується відповісти на ряд тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте вислови і прийміть рішення, чи відчували ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало такого почуття, зробіть позначку у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутнє постійно, то зробіть позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також згідно з відповідями «рідко» і «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

Опитувальник.

1. Я легко стаю роздратованою(им).
2. Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене турбує, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що у мене немає ніяких емоційних сил вислуховувати чужі проблеми.
5. Мене мучить безсоння.
6. Думаю, що якщо б представилася вдала можливість, я б змінила(ив) місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми вимотує мене.
10. Думаю, що моя робота важлива.
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволена(ий) професією, яку обрала.
13. Нетямущість моїх колег дратує мене.
14. Я емоційно втомлююся на роботі.

15. Думаю, що не помилилась(вся) у виборі своєї професії.
16. Я відчуваю себе спустошеною(им) і розбитою(им) після робочого дня.
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
18. Мені важко встановлювати або підтримувати тісні контакти з колегами по роботі.
19. Для мене важливо досягти успіху на роботі.
20. Йдучи вранці на роботу, я відчуваю себе свіжою(им) і відпочилою(им).
21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль.
22. У мене не вистачає часу на мою сім'ю й особисте життя.
23. Я сповнена(ий) оптимізму по відношенню до своєї роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я втомилась(вся) весь час старатися.
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольована(ий) від своїх колег по роботі.
28. Я задоволена(ий) своїм професійним вибором так само, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх вихованців.
31. Робота емоційно вимотує мене.
32. Я використовую ліки для поліпшення самопочуття.
33. Мене цікавлять результати роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати й іти на роботу.
35. На роботі мене переслідує думка: швидше б робочий день скінчився.
36. Навантаження на роботі є практично нестерпним.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи оточуючим людям.
38. Я відчуваю, що стала більш байдужою(им) до своєї роботи.

39. Трапляється, що у мене без особливої причини починає боліти голова, шлунок.

40. Я докладаю зусиль, щоб бути терпляч(им) з клієнтами

41. Я люблю свою роботу.

42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищена(ий).

43. Мене дратує поведінка моїх колег.

44. Мені легко зрозуміти почуття оточуючих по відношенню до мене.

45. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.

46. Я помічаю, що стаю більш черствою(им) по відношенню до людей.

47. Я відчуваю емоційне напруження.

48. Я зовсім не захоплена(ий) і, навіть, не цікавлюся своєю роботою.

49. Я відчуваю себе виснаженою(им).

50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.

51. Часом я сумніваюся у своїх здібностях.

52. Я відчуваю до всього, що відбувається навколо, повну апатію.

53. Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення.

54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.

55. Я відчуваю задоволення від обраної мною професії.

56. Хочеться плюнути на все.

57. Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.

58. Я задоволена(ий) своїм положенням на роботі і в суспільстві.

59. Мені сподобалася б робота, що віднімає мало часу і сил.

60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.

61. Я сумніваюся у значущості своєї роботи.

62. Відчуваю почуття ентузіазму по відношенню до роботи.

63. Я так втомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні обов'язки.

64. Вважаю, що цілком компетентна(ий) у вирішенні проблем, що виникають на роботі.

65. Відчуваю, що можу дати клієнтам більше, ніж даю.

66. Мені буквально доводиться змушувати себе працювати.

67. Є відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти у зневіру.

68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.

69. Я відчуваю стан внутрішнього напруження і роздратування.

70. Я стала(в) з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.

71. Вірю, що здатна(ен) виконати все, що задумано.

72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх клієнтів.

Ключ обробки та інтерпретація.

Дана методика включає три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) та професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем:

ПВ – 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень).

ОВ – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження).

ПМ – 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 затвердження)

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом переведення відповідей у трибальну систему («часто» – 3 бали, «завжди» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться по «сирому» балу. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Нормативна таблиця

Норми для компоненту «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
9 і менше	10-20	21-39	40-49	50 і більше
Норми для компоненту «особистісного віддалення» (ОВ)				
Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
9 і менше	10-16	17-31	32-40	40 і більше
Норми для компоненту «професійна мотивація» (ПМ)				
Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
7 і менше	8-12	13-24	25-31	32 і більше
Норми для індексу психічного вигорання (ПВ)				
Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
31 і менше	32=51	52-92	93-112	113 і вище

Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» (адаптований варіант методики Г. Айзенка)

Загальна характеристика методики:

Опитувальник «Самооцінка станів тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності» є адаптованим варіантом методики Г. Айзенка. Методика складається із 40 питань та спрямована на визначення рівня таких станів як тривожності, агресивності, фрустрації та ригідності.

Інструкція для учасників опитування:

Дайте, будь ласка, оцінку зазначених психічних станів, які можуть виникати у Вас під час конфліктної ситуації, та зробіть позначку у відповідній колонці таблиці бланка для відповідей. Спробуйте, будь ласка, бути відвертими, пам'ятаючи, що Ваша відповідь має відображати реальний, а не бажаний психічний стан.

Текст опитувальника:

№ з/п	Психічний стан	Так	Не знаю	Ні
1	Не почуваюся впевненим(ою)	2	1	0
2	Нерідко червонію через дрібниці	2	1	0
3	Мій сон неспокійний	2	1	0
4	Легко впадаю в тугу	2	1	0
5	Турбуюся через неприємності, які існують поки що лише в моїй уяві	2	1	0
6	Мене лякають конфлікти	2	1	0
7	Люблю «порпатися» у власних недоліках	2	1	0
8	Мене легко переконати	2	1	0
9	Я самовразливий(а)	2	1	0
10	Важко витримую час очікувань	2	1	0
11	Нерідко мені здається безвихідною ситуація, з якої насправді можна знайти вихід	2	1	0
12	Неприємності дуже мене засмучують	2	1	0
13	У разі великих неприємностей я схильний(а) до самозвинувачувань	2	1	0
14	Нещастя й невдачі нічого мене не навчили	2	1	0
15	Я часто відмовляюся від боротьби, вважаючи її марною	2	1	0
16	Я часто почуваюся беззахисним(ою)	2	1	0
17	Іноді я відчуваю відчай	2	1	0
18	Знаю почуття розгубленості перед труднощами	2	1	0

19	Іноді, у важкі хвилини, поводжуся як дитина, хочу, щоб мене пожаліли	2	1	0
20	Вважаю недоліки власного характеру не виправними	2	1	0
21	Залишаю за собою останнє слово	2	1	0
22	Нерідко під час розмови перебиваю співрозмовника	2	1	0
23	Мене легко розсердити	2	1	0
24	Полюбляю робити зауваження	2	1	0
25	Прагну бути авторитетом для оточуючих	2	1	0
26	Не задовольняюся малим, хочу набагато більше	2	1	0
27	Коли розгніваюся, не вмію стримуватися	2	1	0
28	Люблю керувати, а не підпорядковуватися	2	1	0
29	Маю різку, грубувату жестикуляцію	2	1	0
30	Я мстивий(а)	2	1	0
31	Мені важко змінювати звички	2	1	0
32	Важко переключаю увагу	2	1	0
33	Дуже насторожено ставлюся до всього нового	2	1	0
34	Мене важко переконати	2	1	0
35	Нерідко мене не залишають думки, яких варто було б позбутися	2	1	0
36	Важко сходжуся з людьми	2	1	0
37	Мене засмучує щонайменша зміна плану дій	2	1	0
38	Я неохоче йду на ризик	2	1	0
39	Гостро переживаю відхилення від установленого мною звичного режиму	2	1	0
40	Почуваюся на межі можливостей	2	1	0

Обробка та інтерпретація результатів:

Усі твердження, що входять до складу тесту й описують психологічні стани особистості, поділяються на чотири парні групи:

- перша група (питання №№ 1–10) – характеризують тривожність;
- друга група (№№ 11–20) – фрустрацію;
- третя група (№№ 21–30) – агресивність;
- четверта група (№№ 31–40) – ригідність.

Відповіді респондентів, відповідно до визначеної групи, розподіляються за кожним психічним станом, після чого підраховується частота його виявлення у кожній групі.

Тривожність:

0–7 балів – Ви не тривожні.

8–14 балів – середня тривожність, рівень допустимий.

15–20 балів – Ви надто тривожні.

Фрустрація:

0–7 балів – Ви маєте високу самооцінку, стійкі до невдач і не боїтеся труднощів.

8–14 балів – середній рівень фрустрації.

15–20 балів – у Вас низька самооцінка, уникаєте труднощів, боїтеся невдач, остерігаєтеся конфліктів та гострих суперечок.

Агресивність:

0–7 балів – Ви спокійні й врівноважені.

8–14 балів – середній рівень агресивності.

15–20 балів – Ви агресивні, нестримані. Маєте труднощі в стосунках із людьми. Схильні до провокації конфліктів і конфліктних ситуацій.

Ригідність:

0–7 балів – ригідність відсутня. Вам властиві легкість і гнучкість у поведінкових реакціях і прийнятті рішень.

8–14 балів – середній рівень ригідності.

15–20 балів – сильно виражена ригідність. Вам протипоказані зміна робочого місця, а також зміни в житті, в стосунках з іншими людьми, оскільки це призводить до виникнення труднощів у спілкуванні, стресів, конфліктів, погіршення самопочуття.

Результати діагностики за методикою «Професійне вигорання» (Х. Маслач)

№	Спеціальність	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція професійних досягнень	Показник професійного вигорання	Системний індекс ПВ
1	касири	27	18	16	61	0,61
2	касири	23	11	14	48	0,48
3	касири	30	16	14	60	0,6
4	касири	28	14	14	56	0,56
5	касири	36	17	14	67	0,67
6	касири	44	20	16	80	0,8
7	касири	26	12	18	56	0,56
8	касири	24	10	17	51	0,51
9	касири	20	8	15	43	0,43
10	касири	32	14	12	58	0,58
11	касири	25	10	14	49	0,49
12	касири	27	11	10	48	0,48
13	касири	30	16	11	57	0,57
14	касири	38	16	16	70	0,7
15	касири	40	18	16	74	0,74
16	касири	32	15	18	65	0,65
17	касири	26	11	15	52	0,52
18	касири	24	10	11	45	0,45
19	касири	31	16	10	57	0,57
20	касири	33	17	16	66	0,66
21	фахівці	23	14	17	54	0,54
22	фахівці	26	14	14	54	0,54
23	фахівці	28	14	14	56	0,56
24	фахівці	31	16	16	63	0,63
25	фахівці	34	18	16	68	0,68
26	фахівці	26	17	18	61	0,61
27	фахівці	24	15	17	56	0,56
28	фахівці	29	12	14	55	0,55
29	фахівці	34	21	12	67	0,67
30	фахівці	32	17	14	63	0,63
31	фахівці	37	18	15	70	0,7
32	фахівці	23	11	11	45	0,45
33	фахівці	30	23	16	69	0,69
34	фахівці	28	14	16	58	0,58
35	фахівці	41	25	18	84	0,84
36	керівники	19	8	7	34	0,34
37	керівники	22	11	8	41	0,41
38	керівники	24	12	10	46	0,46
39	керівники	20	11	9	40	0,4
40	керівники	18	10	8	36	0,36

Google-форма опитувальника

Опитування

Вопросы Ответы **40** Настройки

Раздел 1 из 5

Опитування для
магістерського
дослідження на тему
«Особливості
професійного
вигорання
банківських
співробітників під