

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Кафедра ПСИХОЛОГІЇ

На правах рукопису

САМОКІША ДІАНА СЕРГІЇВНА

СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ  
КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ БАНКУ

Спеціальність 053 Психологія  
(код) (назва спеціальності)

Освітня програма Психологія  
(назва)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра

Науковий керівник:  
**Сергієні Олена Віталіївна,**  
Кандидат медичних наук,  
професор

**РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ**

Протокол засідання кафедри

№ 6 від 01.02.2022

Завідувач кафедри

Людмила ПРІСНЯКОВА

(підпис)

(І'мя, ПРІЗВИЩЕ)

Дніпро, 2022

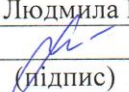
**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ПРИВАТНИЙ ЗАКЛАД  
«ДНІПРОВСЬКИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»**

Кафедра	психології
Освітній ступінь	бакалавр
Спеціальність	053 психологія
Освітня програма	психологія

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач  
кафедри психології

Людмила ПРИСНЯКОВА

 **Ім'я, ПРІЗВИЩЕ**

(підпис)

«10».лютого.2022 року

**ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

САМОКІША ДІАНА СЕРГІЇВНА

(прізвище, ім'я, по батькові здобувача вищої освіти)

1. Тема роботи «Синдром емоційного вигорання у співробітників контактного центру банку»
2. Науковий керівник професор кафедри психології, доктор медичних наук Сергієні Олена Віталіївна.  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)
3. Строк подання роботи на кафедру 14.02.2022р
4. Мета кваліфікаційної роботи вивчити рівень емоційного вигорання у співробітників контакт центру АТ «Універсал Банк» в залежності від функціональних обов'язків.  
для його застосування в сімейному консультуванні.
5. Завдання випускної кваліфікаційної роботи
  1. Дослідити наукову літературу з питань синдрому емоційного вигорання.
  2. Підібрати методичне та методологічне забезпечення для проведення емпіричного дослідження.
  3. Провести емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання.
  4. Провести математико-статистичний аналіз результатів дослідження .
6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	28.09.2021	24.10.2021
Теоретичні розділи	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	15.10.2021	27.12.2021
Емпіричні розділи	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	15.10.2021	19.10.2021
Аналіз та практичні рекомендації	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	11.11.2021	11.11.2021
Список використаних літературних джерел	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	15.11.2021	16.11.2021
Підготовка доповіді та презентації	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	20.01.2022	20.01.2022
Полоння кваліфікаційної роботи	Олена Віталіївна СЕРГІЄНІ доктор медичних наук, професор кафедри психології	19.02.2022	19.02.2022

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН ВИКОНАННЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

№ з/п	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Строк виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
1.	Вступ	Жовтень 2021р.	виконано
2.	I Розділ	Листопад 2021р.	виконано
3.	II Розділ	Грудень 2021р.	виконано

4	III Розділ	Січень 2022 р	виконано
6	Робота в цілому	Лютий 2022р.	виконано

\Науковий керівник



Олена СЕРГІЄНІ

(підпис)

Здобувач вищої освіти



Діана САМОКІША

(підпис)

**Дата видавання завдання 29.09.2021 р**

## РЕФЕРАТ

### СИНДРОМ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ БАНКА

Здобувач вищої освіти САМОКІША ДІАНА СЕРГІЇВНА

**Актуальність теми дослідження.** На даний момент дуже часто зустрічаються люди які мають середні показник синдрому емоційного вигорання. Багато психологів брали до уваги цей феномен та проводили дослідження з прояву синдрому емоційного вигорання у людей з різних сфер роботи та в залежності від особистої індивідуальності ми можемо впевнено сказати, що на це впливає дуже багато чинників.

Можна сказати, що симптоми вигорання проявляються більш у професіоналів, які працюють в системі «людина - людина», тобто у тих, хто через професійні обов'язки змушений весь свій робочий день проводити в комунікації с людьми. Тенденція до вигорання спостерігається у представників певних професій, які наділені владою, яку важко контролювати і важко обмежувати. Цю думку підтримують А. Р. Конечний та М. Боуал, за якими професійна деформація (вигорання) поступово розвивається з професійної адаптації. На прикладі співробітників банку вони простежують динаміку цього явища. Певний ступінь адаптації природний для банківських працівників, бо тут саме більша робота у сфері «людина-людина». Сильне сприйняття страждань іншої людини на початку професійної діяльності, з часом, як правило, притупляється. Психологи дивляться на вигорання з точки зору однієї конкретної професії, але при цьому наголошують, що професія «банківський спеціаліст» має належати до системи «людина-людина». Оскільки ризик вигорання у банківських працівників дуже високий, тому дуже важливо виявити рівень його сформованості та провести корекційно-розвивальну роботу, спрямовану на подолання та попередження синдрому.

Традиційно як у суспільній свідомості, так і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності фахівців соціологічних професій

акцентується насамперед позитивні сторони роботи з людьми. Водночас очевидно, що робота з людьми через високі вимоги до представників таких професій, особливі обов'язки та емоційні навантаження потенційно несе ризик важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність професійного стресу. Тому зараз багато зусиль науковців спрямовані на вивчення взаємодії між людьми, виявлення впливу професійних факторів на особистість, зокрема на деформацію особистості. Багато досліджень феномену емоційного вигорання можна знайти в зарубіжній та вітчизняній літературі.

Досить гострою проблемою є дослідження емоційного вигорання працівників банку. Це визначається необхідністю науково-практичного пізнання окремих факторів та особливостей травматичного впливу емоційного вигорання на психіку. Суспільство не вважає за потрібне приділяти максимум уваги як фізичному, так і психічному здоров'ю. Також актуальність цього питання можна пояснити відсутністю надійної системи психологічних технологій запобігання розвитку емоційного вигорання.

Специфіка роботи людей цієї професії полягає в тому, що щодня виникає безліч різноманітних ситуацій з високою емоційною напруженістю, інтенсивністю міжособистісного спілкування, необхідністю вирішення конфліктних ситуацій. Тому працівники банку витрачають багато сил на встановлення довірчих стосунків зі студентами, колегами, керівництвом бізнесу, а також на збереження спокою та управління власними емоціями у діловому спілкуванні. З огляду на це проблема запобігання та подолання емоційного вигорання банківських працівників завжди актуальна.

**Мета дослідження:** вивчити рівень емоційного вигорання у співробітників контакт центру АТ «Універсал Банк» в залежності від функціональних обов'язків.

**Об'єкт дослідження:** стресостійкість, синдрому емоційного вигорання.

**Предмет дослідження:** соціально-психологічні особливості

формування синдрому емоційного вигорання.

**Наукова гіпотеза дослідження:** припускаємо, що виконання обов'язків призводить до синдрому емоційного вигорання.

**Емпірична гіпотеза дослідження:** припускаємо, що вік, стаж, стать та функціонал роботи може впливати на рівень синдрому емоційного вигорання працівника.

У відповідності з метою, об'єктом, предметом і гіпотезою дослідження були визначені його **завдання:**

1. Дослідити наукову літературу з питань синдрому емоційного вигорання
2. Підібрати методичне та методологічне забезпечення для проведення емпіричного дослідження
3. Провести емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання
4. Провести математико-статистичний аналіз результатів дослідження .

Такий підхід визначив основні **методи**, які використовуються в нашому дослідженні:

- Емпіричні методи (спостереження, анкетування,(опитування, бесіда), психодіагностичне тестування за метою визначення рівня психічних процесів)
- Методи математико-статистичної обробки та інтерпретації результатів.

Для реалізації завдань емпіричного дослідження було використано наступне методологічне забезпечення :

- Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янової).
- Методика «Шкала психологічного стресу Р8М-25» (Купріянов)
- Опитувальник «Експрес оцінка вигорання» (В. Каппоні, Т. Новак)
- Тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест на стресостійкість)
- Методика « Діагностика рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко в

кодифікації Е. Ільїна)

- Тест «Копінг-стратегії» Р. Лазаруса.

**Новизна дослідження:** Визначено специфічні особливості в синдромі моцїйного вигорання у співробітників нижчого рангу функціоналу роботи.

**Теоретичне значення** даного дослідження полягає в тому, що отримані результати поглиблюють зміст особистісно-орієнтованої моделі праці співробітників банку.

**Практична значимість** позначеної проблеми в єдності з недостатньою розробленістю її теоретичних аспектів і визначають її актуальність.

**Полігон дослідження:** дослідження проводилися на базі українського банку «АТ Універсал Банк» проєкт Монобанк. Усього обстежено 120 працівників. Із них 30 працівників з відділу «Сервіс», вікової групи (18-40 років), 30 працівників з відділу «Валідація документів», (21-49 років), 30 працівників з відділу «Продажі», (18-40 років) та 30 працівників з відділу «Менеджери» віку (21-49 років).

**Особистий внесок магістранта:** по темі магістерської роботи було зроблено наступні публікації:

1. Особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів контактного центру комерційного банку. Сергієні Олена Віталіївна, Самокіша Діана Сергіївна, Варакута Марина Леонідівна. V Международная научно-практическая конференция «MODERN SCIENCE: INNOVATIONS AND PROSPECTS». Стокгольм, Швеция. 6-8 февраля 2022 года.

2. ПОГЛЯД НА АГРЕСИВНУ ПОВЕДІНКУ ТА АГРЕСИВНІСОБИСТОСТІ З ПОЗИЦІЙ ДЕВІАНТОЛОГІЇ І Сергієні Олена Віталіївна, Пазій Ольга Петрівна, Самокіша Діана Сергіївна. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІИ». Україна, Дніпро. 28 жовтня 2021 року. с. 63-67.

**Структура роботи:** робота складається із вступу, трьох розділів - двох



теоретичних та одного практичного, висновків, списку літературних джерел та додатків. Робота викладена на 105 сторінках, містить 14 таблиць, та 18 рисунків. В роботі використано 126 літературних джерел.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	15
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД НАУКОВОЇ ЛІТЕРАТУРИ З ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙ В СФЕРІ СПІЛКУВАННЯ «ЛЮДИНА - ЛЮДИНА».....	19
1.1. Історичні аспекти сутності та формування синдрому емоційного вигорання у сфері «людина людина».....	19
1.2. Характеристика та детермінація синдрому емоційного вигорання у сфері «людина -людина».....	26
1.3. Стрес та стресостійкість особистості як одні із причин розвитку емоційного вигорання.....	36
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЯ ТА МЕТОДОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ БАНКУ.....	45
2.1. Організація та характеристика групи досліджуваних.....	45
2.2. Методологічне забезпечення емпіричного дослідження.....	50
2.3. Результати діагностики за використаними методикам.....	53
РОЗДІЛ 3. ЛОГІЧНИЙ ТА МАТИМАТИЧНО-СТАТИСТИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПІВРОБІТНИКІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ БАНКУ.....	59
ВИСНОВКИ.....	79
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ .....	92
ДОДАТКИ.....	105

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** На даний момент дуже часто зустрічаються люди які мають середні показник синдрому емоційного вигорання. Багато психологів брали до уваги цей феномен та проводили дослідження з прояву синдрому емоційного вигорання у людей з різних сфер роботи та в залежності від особистої індивідуальності ми можемо впевнено сказати, що на це впливає дуже багато чинників.

Можна сказати, що симптоми вигорання проявляються більш у професіоналів, які працюють в системі «людина - людина», тобто у тих, хто через професійні обов'язки змушений весь свій робочий день проводити в комунікації с людьми. Тенденція до вигорання спостерігається у представників певних професій, які наділені владою, яку важко контролювати і важко обмежувати. Цю думку підтримують А. Р. Конечний та М. Боуал, за якими професійна деформація (вигорання) поступово розвивається з професійної адаптації. На прикладі співробітників банку вони простежують динаміку цього явища. Певний ступінь адаптації природний для банківських працівників, бо тут саме більша робота у сфері «людина-людина». Сильне сприйняття страждань іншої людини на початку професійної діяльності, з часом, як правило, притупляється. Психологи дивляться на вигорання з точки зору однієї конкретної професії, але при цьому наголошують, що професія «банківський спеціаліст» має належати до системи «людина-людина». Оскільки ризик вигорання у банківських працівників дуже високий, тому дуже важливо виявити рівень його сформованості та провести корекційно-розвивальну роботу, спрямовану на подолання та попередження синдрому.

Традиційно як у суспільній свідомості, так і в науковій літературі при вивченні професійної діяльності фахівців соціологічних професій акцентується насамперед позитивні сторони роботи з людьми. Водночас очевидно, що робота з людьми через високі вимоги до представників таких професій, особливі обов'язки та емоційні навантаження потенційно несе

ризик важких переживань, пов'язаних з робочими ситуаціями, і ймовірність професійного стресу. Тому зараз багато зусиль науковців спрямовані на вивчення взаємодії між людьми, виявлення впливу професійних факторів на особистість, зокрема на деформацію особистості. Багато досліджень феномену емоційного вигорання можна знайти в зарубіжній та вітчизняній літературі.

Досить гострою проблемою є дослідження емоційного вигорання працівників банку. Це визначається необхідністю науково-практичного пізнання окремих факторів та особливостей травматичного впливу емоційного вигорання на психіку. Суспільство не вважає за потрібне приділяти максимум уваги як фізичному, так і психічному здоров'ю. Також актуальність цього питання можна пояснити відсутністю надійної системи психологічних технологій запобігання розвитку емоційного вигорання.

Специфіка роботи людей цієї професії полягає в тому, що щодня виникає безліч різноманітних ситуацій з високою емоційною напруженістю, інтенсивністю міжособистісного спілкування, необхідністю вирішення конфліктних ситуацій. Тому працівники банку витрачають багато сил на встановлення довірчих стосунків зі студентами, колегами, керівництвом бізнесу, а також на збереження спокою та управління власними емоціями у діловому спілкуванні. З огляду на це проблема запобігання та подолання емоційного вигорання банківських працівників завжди актуальна.

**Мета дослідження:** вивчити рівень емоційного вигорання у співробітників контакт центру АТ «Універсал Банк» в залежності від функціональних обов'язків.

**Об'єкт дослідження:** стресостійкість, синдрому емоційного вигорання.

**Предмет дослідження:** соціально-психологічні особливості формування синдрому емоційного вигорання.

**Наукова гіпотеза дослідження:** припускаємо, що виконання обов'язків призводить до синдрому емоційного вигорання.

**Емпірична гіпотеза дослідження:** припускаємо, що вік, стаж, стать та функціонал роботи може впливати на рівень синдрому емоційного вигорання працівника.

У відповідності з метою, об'єктом, предметом і гіпотезою дослідження були визначені його **завдання:**

5. Дослідити наукову літературу з питань синдрому емоційного вигорання

6. Підібрати методичне та методологічне забезпечення для проведення емпіричного дослідження

7. Провести емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання

8. Провести математико-статистичний аналіз результатів дослідження .

Такий підхід визначив основні **методи**, які використовуються в нашому дослідженні:

- Емпіричні методи (спостереження, анкетування,(опитування, бесіда), психодіагностичне тестування за метою визначення рівня психічних процесів)

- Методи математико-статистичної обробки та інтерпретації результатів.

Для реалізації завдань емпіричного дослідження було використано наступне методологічне забезпечення :

- Методика «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Є. Водоп'янової).

- Методика «Шкала психологічного стресу Р8М-25» (Купріянов)

- Опитувальник «Експрес оцінка вигорання» (В. Каптоні, Т. Новак)

- Тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест на стресостійкість)

- Методика « Діагностика рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко в кодифікації Е. Ільїна)

- Тест « Копінг-стратегії» Р. Лазаруса.

**Новизна дослідження:** Визначено специфічні особливості в синдромі

моцїного вигорання у співробітників нижчого рангу функціоналу роботи.

**Теоретичне значення** даного дослідження полягає в тому, що отримані результати поглиблюють зміст особистісно-орієнтованої моделі праці співробітників банку.

**Практична значимість** позначеної проблеми в єдності з недостатньою розробленістю її теоретичних аспектів і визначають її актуальність.

**Полігон дослідження:** дослідження проводилися на базі українського банку «АТ Універсал Банк» проєкт Монобанк. Усього обстежено 120 працівників. Із них 30 працівників з відділу «Сервіс», вікової групи (18-40 років), 30 працівників з відділу «Валідація документів», (21-49 років), 30 працівників з відділу «Продажі», (18-40 років) та 30 працівників з відділу «Менеджери» віку (21-49 років).

**Особистий внесок магістранта:** по темі магістерської роботи було зроблено наступні публікації:

2. Особливості формування синдрому емоційного вигорання у менеджерів контактного центру комерційного банку. Сергієні Олена Віталіївна, Самокіша Діана Сергіївна, Варакута Марина Леонідівна. V Международная научно-практическая конференция «MODERN SCIENCE: INNOVATIONS AND PROSPECTS». Стокгольм, Швеция. 6-8 февраля 2022 года. 2. ПОГЛЯД НА АГРЕСИВНУ ПОВЕДІНКУ ТА АГРЕСИВНІСОБИСТОСТІ З ПОЗИЦІЙ ДЕВІАНТОЛОГІЇ І Сергієні Олена Віталіївна, Пазій Ольга Петрівна, Самокіша Діана Сергіївна. Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ». Україна, Дніпро. 28 жовтня 2021 року. с. 63-67.

**Структура роботи:** робота складається із вступу, трьох розділів - двох теоретичних та одного практичного, висновків, списку літературних джерел та додатків. Робота викладена на 105 сторінках, містить 14 таблиць, та 18 рисунків. В роботі використано 12.

## ВИСНОВКИ

Мною було вивчено літературу та надана інформація в теоретичній частині дипломної роботи з проблематики синдрому емоційного вигорання у сфері «людина-людина», після вивчення зробили організацію та підготували методичне забезпечення емпіричної частини за темою дипломної роботи «Синдром емоційного вигорання у співробітників контактного центру».

За останні роки банки зазнали колосальних змін у структурі та організації своєї діяльності. Нові технології та нововведення наклали свій відбиток на умови праці та повсякденне життя працівників. З огляду на те, що все більше працівників у цій сфері діагностують психосоціальні розлади, банківська галузь особливо заслуговує на ретельний аналіз. Це може бути пов'язано з великими організаційними змінами, наприклад процесом реструктуризації, викликаним світовою економічною кризою та пандемією, яка торкнулася всіх секторів ринку за останні два роки. Багато досліджень - вийшли до висновку, що робочий тиск у банківській галузі має психологічний вплив на співробітників і впливає на якість їхнього життя.

- Починається з порушення сну та дратівливості, що може призвести до дезадаптивної поведінки, що в свою чергу може призвести до вигорання на роботі. Національний інститут безпеки та гігієни праці (NIOSH) оцінив і зняв, що деякі із 130 професій є більш стресовими, ніж вважалося раніше. Спільним для всіх досліджень є те, що працівники мають забагато контролю над своєю роботою, і відчують себе в пастці, де їх сприймають як квазімашини, а не як людей. Десять найактуальніших стресових посад – це керівник, адміністративні та контролюючі посади, і цей список також включає банківських працівників (MichailidssandGeorgiou, 2005).

Слід зазначити, що до зовнішніх факторів, що викликають «вигорання», професор Бойко відносить такі:

- Довготривала інтенсивна психологічна та емоційна діяльність професіоналів, яка потребує постійного зміцнення комунікації в усіх аспектах, активного пропонування та вирішення проблем, уважного сприйняття,

запам'ятовування та швидкого пояснення візуальної, звукової та мовної інформації, швидкого зважування альтернатив та прийняття рішень. Спілкування з клієнтами у діяльності співробітників банку включає в себе: навчання (фінансова неграмотність клієнта, яка затягує цей процес), терпіння, роз'яснення та вирішення будь-яких фінансових проблем клієнта (приклад, затримки платежів, кредити, зміни процентних ставок за зитами, тощо), і одночасно з цими факторами потрібно знаходитись йно вбіля комп'ютера, у відділенні, де постійний шум від обладнання, шум від інших клієнтів, співробітників («відкриті місця», а не офісні стени) тощо. Це в свою чергу підвищує також напруженість працівників.

- Дестабілізуюча організація діяльності. Основні характеристики: «бюрократизм», розпливчата інформація, недосконала структура та вантажності роботи, незручне обладнання на робочому місці. Слід пам'ятати, нестабільні умови можуть призвести до «множинних» ефектів: спочатку самих професіоналів, потім на клієнтів, а потім на їхні стосунки.

- Підвищена відповідальність за виконуючі функції та операції, надавачі масових професій зазвичай працюють у режимі зовнішнього контролю та внутрішнього контролю.

Зміст діяльності банківських співробітників полягає в тому, що ви повинні входити і перебувати в стані суб'єкта, з яким ви співпрацюєте. Кожен, хто співпрацює з іншими і чесно ставиться до своїх обов'язків, несе етичну та юридичну відповідальність за благополуччя надійних ділових партнерів-клієнтів. Робота з клієнтами означає, що майже щодня співробітники можуть стикатися з особами, які можуть викликати агресію. І завжди полупається включити режим «збереження емоцій».

Однак, як показав досвід, емоційна відстороненість може бути орисана не в той час та не для того клієнта, і тоді вона буде відокремлена и потреб і вимог цілком нормальних клієнтів, що в свою чергу може стати новою конфлікту.

Тому формується дисфункціональна сторона вигорання на роботі. До



внутрішніх факторів, що призводять до емоційного вигорання, можна ести тенденцію емоційної ригідності.

Отже, загалом, можна сказати, що тиск на робочому місці впливає на 'лей та якість їхнього життя. Він може проявлятися в короткостроковій, 'дньостроковій або довгостроковій перспективі. Наслідки трудового есу поділяють на фізичні, психологічні та організаційні. На ологічному рівні є певні емоційні реакції, які можуть зруйнувати асові емоції, але в довгостроковій перспективі це вплине на фізичний . На організаційному рівні зростає тенденція кинути роботу.

Доктор Варела (2003) написав у журналі «Довідник світла для підприємця», стаття «стрес». Що, стрес на робочому місці є небезпечним синдромом, який впливає на економічний розвиток усієї банківської структури. Погіршення умов для продуктивності в праці впливає на фізичне та психічне здоров'я працівників.

Компанії, які допомагають співробітникам впоратися зі стресом і підтримувати відповідне робоче середовище, з більшою ймовірністю досягнуть своїх цілей.

Ми отримали висновки з розділу 3, що наразі спостерігаються проблеми у емоційній сфері та є вищі показники рівня стресу у фахівців на зараз тому нами були запропоновані наступні умови для подолання меншення цього показнику до середнього або низького показника синдрому емоційного вигорання та рівня стресу чи стресостійкості.

З огляду на отримані результати дослідження, при організації праці еспівробітників в банку має сенс звернути увагу на наступні умови.

1. При формуванні із співробітників ефективної команди приділяється етика увага проведенню командо-утворюючих тренінгів, читання - тератури, популяризації командного духу. Разом з тим, в щоденній роботі івробітники поставлені в умови постійного суперництва один з одним. Це пов'язано з доведенням індивідуального плану роботи до кожного зробітника і розрахунок матеріальної винагороди за результатами і конання

індивідуальних планів. В силу обмеженої кількості клієнтів це водить до практично повного скасування ефекту від зусиль роботодавця по створенню команди. В даному у разі має сенс частину планового завдання доводити на структурний підрозділ в цілому, щоб співробітники при роботі - ідали один одному допомогу і підтримку.

2. Розглянути можливість організації служби психологічної допомоги співробітникам. З урахуванням розвитку інформаційних і комунікаційних технологій в банку, така служба може працювати навіть дистанційно. Має сенс проводити також регулярне тестування співробітників на виявлення синдрому емоційного вигорання.

3. Ввести обов'язкове вхідне тестування співробітників, навіть тих, які зт ::ходять на масові спеціальності. У пакет тестів включити не тільки тести на IQ і стресостійкість, а й на когнітивний стиль, а також опитувальник иво фесійних очікувань співробітника.

Визначити критерії, за якими визначається індивідуальний юо фесійний розвиток співробітника [3].

4. Виключити наднормативні переробки в тому вигляді, в якому вони ювичай існують в банку в даний час. Вся робота понад робочий час повинна фіксуватися і компенсуватися відповідно Кодексу законів про працю.

5. Для зменшення розвитку вигорання рекомендується оптимізувати иумовий режим, створювати на робочому місці умови, що дозволяють зменшити вплив різних шумів.

Ефективні також заходи особистої профілактики, включаючи емоційну саморегуляцію, розвиток гнучкості в діловому спілкуванні.

З точки зору психології управління [6], працівник - це в першу чергу .шний ресурс для організації, який виконує певні функції. При цьому кжливим, з точки зору користі для організації, є не індивідуальні (стать, вік) і особистісні (темперамент, характер тощо) характеристики співробітника, а здатність найбільш ефективно виконувати необхідні функції і іувати

поставлені перед ним завдання. В той же час, для збереження бітника в працездатному стані, керівнику (кадрової або іншим жбам) необхідно піклуватися про всіх співробітників і, зокрема, про ого конкретного працівника.

Отже висновок, що у зв'язку з тим, що розвиток синдрому емоційного рання негативно позначається як на особистій, так і на професійній ах життя співробітника, необхідно вживати заходів для профілактики юму. Перспективи подальших досліджень полягають у системному лізі особливостей професійного емоційного вигорання у працівників банківської сфери за професійними групами: юристи, економісти, касові працівники.

Ми підтвердили гіпотезу нашої роботи, що більше здатні до вигорання :вці нижче рангу робота, а ніж фахівці що працюють саме у проектах ківських продукті, але ми також змогли виділити, що більша тільки аміка до вигорання. Однак рівень стресу чи синдром емоційного орання мають фахівці з усіх відділах. Різниця тільки у плин кадрів.

За нашими даними такі відділи як «Продажі» чи «Сервіс» мають більш ленький відсоток співробітників, що працюють більше 4-х років на одному :ці/відділі.

Також ми підготували способи зниження синдрому емоційного орання у відділах та надали у відділи для опрацювання.