

ПРОФІЛАКТИКА ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ БАНКІВСЬКИХ ПРАЦІВНИКІВ

В. А. Горобець, Ю. В. Кушнір

Анотація. У статті представлені результати дослідження емоційного вигорання працівників банку. Визначено залежність синдрому емоційного вигорання індивідуально-особистісними характеристиками працівників. Визначено методи та прийоми роботи з профілактики емоційного вигорання у працівників банківської сфери.

Ключові слова: вигорання, професійне вигорання, синдром емоційного вигорання, профілактична робота, банківський працівник.

Ефективність діяльності організації, в тому числі і банківської, безпосередньо залежить від компетентності, професіоналізму її персоналу. Значну важливість набуває підбір персоналу, що відрізняється найбільш високими показниками професійного рівня, гнучкістю і умінням освоювати нові види робіт. Організаційний менеджмент вважає найбільш важливими принципами управління персоналом ті, які складаються з людської природи, куди входять індивідуальні особливості, сприйняття, цілісність особистості, мотивованість поведінки, прагнення до співучасті і цінність особистості, а також з природи організації, що включає в себе соціальні системи, взаємний інтерес і етичні принципи. Одним із важливих напрямків зміцнення ефективності роботи персоналу є профілактика професійного вигорання.

Проблема професійного вигорання відображена у працях зарубіжних та вітчизняних вчених, таких як в: К. Маслач, С. Джексон, Б. Перлман, Х. Фрейденбергер, Е. Хартман, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Н. Лазарев, О. Романовська, Т. Форманюк та ін.

Дослідженням феноменології професійного вигорання, розробкою методів психодіагностики, психопрофілактики, психокорекції займалися А. Баккер, М. Буріш, Е. Грінгласс, А. Дворкін, С. Джексон, Дж. Еделвіч, Ю. Жогно, Т. Зайчикова, Е. Іваніцкі, Л. Китаєв-Смик, М. Лайтер, А. Ленгле, С. Максименко, К. Мач, В. Орел, Б. Перлман, Г. Робертс, О. Рукавішников, Д. Трунов, Т. Форманюк, І. Фрідман, К. Чернісс, В. Шауфелі, Р. Шваб, Л. Юр'єва, Т. Яценко та ін.

Основний принцип, який використовується при оцінці особистих якостей персоналу, стосується взаємозв'язку між характеристиками особистості людини і його діяльністю: діяльність формує безліч професійно значущих якостей особистості, вивчення і оцінка яких дозволяють зробити висновок про можливість реалізації професійного потенціалу людини і ефективність її діяльності в даній сфері, тому з метою оцінки насамперед повинна бути створена модель особистості фахівця, визначено перелік еталонних (професійно важливих) якостей, необхідних для успішного здійснення даної діяльності. Тому актуальним є вивчення співвідношення індивідуально-особистісних характеристик працівників різних напрямків діяльності, що відносяться до банківської сфери та їх професійної ефективності.

В своїх роботах Ю. А. Піонтовська [1] вказує, що факторами емоційного вигорання банківських службовців є: багатоплановість видів діяльності. Банківському працівникові крім безпосередньої роботи з клієнтами необхідно виконувати певну кількість паперової роботи, роботу з готівкою. Це вимагає високої концентрації уваги та швидкості реагування, розподілу і переключення уваги. Напруженість професійної ситуації обумовлена тим, що зазвичай всі ці види діяльності доводиться виконувати одночасно, оскільки створення черги відвідувачів є одним з показників неякісного обслуговування. Тривала сидяча робота за комп'ютером викликає негативний вплив на самопочуття людини, (більш в спині,

погіршення зору). Робота комп'ютерів і принтерів створює постійний шумовий фон, що ускладнює можливість концентрації уваги.

Додатковими організаційними стресовими факторами є постійні зміни правил проведення операцій, зміна інструкцій, проведення тестувань і співбесід з метою підвищення кваліфікації. Крім того необхідно підтримувати зоровий контакт, привітатися, при здійсненні операції сказати «будь ласка», зробити так, щоб клієнт подякував за якісне обслуговування і регулювати конфліктні ситуації.

За даними Н. В. Самоукіної [2], більшість банківських співробітників скаржаться на головні болі, різке підвищення або зниження кров'яного тиску, болісні відчуття в ділянці серця. Невмотивована дратівливість проявляється в агресивності, або навпаки, мовчазності і заглибленості в себе. Як вказує дослідниця, відносно високий рівень фінансового забезпечення співробітника банківської сфери не компенсує негативного впливу хронічного стресу на його життя і роботу.

Відповідно до досліджень Н. Є. Водоп'янової і Е. С. Старченкової службовці комерційних банків з невеликим стажем роботи переживають вигорання не менше, ніж їх колеги, які працюють з клієнтами більш шести років. Вигорання погіршує ефективність роботи операційно-касового працівника з клієнтами, знижує якість обслуговування, надання необхідної клієнту інформації, що призводить до втрати клієнтів і, як наслідок, падіння доходів банку [3].

Дослідження проявів емоційного вигорання у банківських працівників І. І. Галецької [4] показало, що найбільш вираженими симптомами вигорання є редукція професійних обов'язків, вибіркове емоційне реагування і емоційна відстороненість.

Крім того, з віком і стажем професійної діяльності збільшуються рівень тривоги і депресії, економія емоцій, звуження професійних обов'язків, незадоволеність професією. Для чоловіків більш характерно відчуття «загнаності в клітку», у жінок цей симптом виражений менше, але спостерігаються більш високі рівні вираженості тривоги і депресії, економії емоцій, а також психосоматичні та психофізіологічні порушення. Для осіб з високим рівнем вигорання характерні менша пластичність, велика емоційність, переважання слухового сприйняття і високі показники інтроверсії (заглибленості в себе). Вигорання інтенсивніше у тих працівників, які більш пасивні, мають низький рівень тонусу і відсутність бажання розумової діяльності [5].

З метою виявлення специфіки індивідуально-особистісних особливостей банківських працівників різних напрямків діяльності та співвідношення з рівнем їх професійної ефективності було проведено емпіричне дослідження. Для організації дослідження були використані наступні методики: методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко, тест смисложиттєвих орієнтацій (СЖО) Д. А. Леонтьєва, тест «Індекс життєвої задоволеності (Бачу)», адаптація Н. В. Паніної, тест «Інтегральна задоволеність працею» (Фетіскін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.).

За результатами дослідження було встановлено що, більше 50 % співробітників АТ «Укргазбанк» мають сформований або такий, що знаходиться в процесі формування синдром емоційного вигорання. В середньому по вибірці можна зробити висновок про наявність синдрому емоційного вигорання в стадії формування фази «резистенції», тобто, прагнення співробітників знизити тиск зовнішніх обставин наявними способами. У 64,7 % з числа опитаних співробітників банку виражений синдром емоційного вигорання, в тому числі у 22,5 % як мінімум одна фаза синдрому емоційного вигорання є сформованою, у 42,2 % як мінімум одна фаза знаходиться в стадії формування.

Синдром емоційного вигорання більшою мірою виражений у співробітників, що мають регулярні надпрацювання. Інтенсивність вираженості синдрому емоційного вигорання значимо відрізняється у співробітників, які мають і не мають надпрацювання. У співробітників, які відзначають наявність надпрацювань, показники синдрому емоційного вигорання вище, ніж у співробітників, які відзначають, що їх робочий день відповідає нормі.

Існують особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання із задоволеністю працею, задоволеністю життям і свідомістю життя у співробітників, що перебувають і не перебувають в шлюбі. Існують значні відмінності взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею, задоволеністю життям і свідомістю життя у співробітників, які перебувають і не перебувають у шлюбі. У співробітників, які не перебувають у шлюбі, всі види взаємозв'язків виражені слабше, ніж у співробітників, які перебували у шлюбі.

Особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею у співробітників, що мають регулярні надпрацювання і не мають надпрацювань виявляються по різному. У співробітників без надпрацювань загальний рівень синдрому емоційного вигорання має значущі зворотні кореляції із загальною задоволеністю працею, тоді як у співробітників з надпрацюваннями кореляції даних показників незначні. Для групи без надпрацювань характерно відсутність значущих кореляцій рівня синдрому емоційного вигорання із значеннями за шкалою «Задоволеність взаємовідносинами з співробітниками», тоді як для групи з надпрацюваннями за даною шкалою виявлені значущі кореляції з рівнем синдрому емоційного вигорання.

Особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання з задоволеністю життям у співробітників, які мають регулярні надпрацювання і не мають надпрацювань виявляються по різному. Зворотній взаємозв'язок між загальним рівнем синдрому емоційного вигорання і загальним індексом життєвої задоволеності у співробітників, що мають надпрацювання, виражена сильніше, ніж у співробітників, які не мають надпрацювань. Загальна кількість взаємозв'язків між фазами синдрому емоційного вигорання і шкалами життєвої задоволеності в групі, що має надпрацювання більше, ніж в групі, що не має надпрацювань. Зворотній зв'язок між загальним рівнем синдрому емоційного вигорання і загальним індексом життєвої задоволеності у співробітників, що мають надпрацювання, виражений сильніше, ніж у співробітників, які не мають переробок.

Загальна кількість взаємозв'язків між фазами синдрому емоційного вигорання і шкалами життєвої задоволеності в групі, що має переробки більше, ніж в групі, що не має переробок. Найбільш високий рівень кореляцій синдрому емоційного вигорання у працівників з надпрацюваннями виявлено за шкалою «Узгодженість між поставленими і досягнутими цілями». Кореляція відзначена з усіма шкалами синдрому емоційного вигорання. Загальний рівень синдрому емоційного вигорання у співробітників без надпрацювань помірно негативно корелює з задоволеністю за шкалою «Послідовність у досягненні цілей».

Таким чином, співробітники банку схильні до синдрому емоційного вигорання. Підтверджено взаємозв'язок синдрому емоційного вигорання з задоволеністю працею і наявністю понаднормативних переробок співробітників. Існують розроблені методики, спрямовані на роботу як з наслідками синдрому емоційного вигорання, так і з запобігання його виникненню.

Слід звернути увагу на те, що для роботи з синдромом емоційного вигорання, потрібно враховувати наступні фактори: визнання існування синдрому емоційного вигорання і визнання необхідності зміни стану працівників [6]. З огляду на отримані результати дослідження, при організації праці співробітників в банку має сенс звернути увагу на наступні умови.

1. При формуванні із співробітників ефективної команди приділяється велика увага проведенню командоутворюючих тренінгів, читання літератури, популяризації командного духу. Разом з тим, в щоденній роботі співробітники поставлені в умови постійного суперництва один з одним. Це пов'язано з доведенням індивідуального плану роботи до кожного співробітника і розрахунок матеріальної винагороди за результатами виконання індивідуальних планів. В силу обмеженої кількості клієнтів це призводить 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 надавали 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 приходять на масові спеціальності. У пакет тестів включити не тільки тести на IQ і стресостійкість, а й на когнітивний стиль, а також опитувальник професійних очікувань співробітника. Визначити критерії, за якими визначається індивідуальний професійний розвиток співробітника [3].

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

5. Для зменшення розвитку вигорання рекомендується оптимізувати шумовий 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 цінний ресурс для організації, який виконує певні функції. При цьому важливим, з точки зору користі для організації, є не індивідуальні (стать, вік) і особистісні (темперамент, характер тощо) характеристики співробітника, а його здатність найбільш ефективно виконувати необхідні функції і вирішувати поставлені перед ним завдання. В той же час, для збереження співробітника в працездатному стані, керівнику (кадрової або іншим службам) необхідно піклуватися про всіх співробітників і, зокрема, про кожного конкретного працівника.

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

Аннотация. В статье представлены результаты исследования эмоционального выгорания сотрудников банка. Определены зависимость синдрома эмоционального выгорания индивидуально-личностным качествам работников. Определены методы и приемы работы по профилактике эмоционального выгорания у работников банковской сферы.

Ключевые слова: выгорание, профессиональное выгорание, синдром эмоционального выгорания, профилактическая работа, банковский работник.

Abstract. The article presents the results of a study of emotional burnout of bank employees. The dependence of the emotional burnout syndrome on the individual and personal characteristics of employees is determined. Methods and techniques of work on prevention of emotional burnout in employees of the banking sector are determined.

Key words: burnout, professional burnout, emotional burnout syndrome, preventive work, bank employee.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Пионтковская Ю. А. Проблема эмоционального выгорания банковских сотрудников. *Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов*. 2011. № 11. URL: <http://www.jurnal.org/articles/2011/psih10.html>
2. Самоукина Н. В. Работа социального психолога в банковской системе. *Вопросы психологии*. 1997. № 4. С. 123–127.
3. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2008. 258 с.
4. Галецька І., Мельник М. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія*. Випуск 6. К.: ІВІ Держкомстату України, 2007. С. 89–95.
5. Карамушка Л. М. Технології роботи організаційних психологів. К.: Фірма «ІНКООС», 2005. 366 с.
6. Сушко Н. М. Менеджмент персоналу в банках. К.: Центр учбової літератури, 2008. 146 с.