

Київський національний торговельно-економічний університет
кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)

на тему:

«Психологічні детермінанти професійної кризи у працівників банку»

Студента 2 курсу (магістр),
4 групи,
спеціальності
053 «Психологія»
спеціалізації
«Практична психологія»

Півторак Ігор
Сергійович

*підпис
студента*

Науковий керівник
доктор психологічних наук,
професор

Корольчук Микола
Степанович

*підпис
керівника*

Науковий консультант
кандидат психологічних наук,
ст. викладач

Кушніренко Катерина
Олегівна

*підпис
консультан
та*

Гарант освітньої програми
доктор психологічних наук
професор

Корольчук Валентина
Миколаївна

*підпис
керівника*

Київ 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ.....	6
1.1. Характеристика та основні підходи до вивчення професійної кризи.....	6
1.2. Психологічні чинники професійної кризи.....	11
Висновки до першого розділу.....	19
РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ.....	22
Висновки до другого розділу.....	26
РОЗДІЛ III. АНАЛІЗ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ.....	28
3.1. Результати дослідження психологічних детермінант професійної кризи працівників банку	28
3.2. Методичні рекомендації для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку.....	46
Висновки до третього розділу.....	50
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55
ДОДАТКИ.....	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. Проблеми кризи особистості в психології розглядають давно, проте вони ще не стали предметом глибоких і тривалих досліджень. Внаслідок цього в психологічній науці представлені різні підходи і погляди на розуміння сутності кризових явищ і їх типологізацію. Проблема кризи і кризових станів в даний час залишається як і раніше актуальною як для психологічної науки, так і для суспільства в цілому. Неможливість задовольнити свої потреби, реалізувати себе в сім'ї, професії і в житті в цілому призводять до виникнення кризових станів, які змушують особистість шукати виходи з них, часом не завжди конструктивні.

На сьогоднішній день одним з добре опрацьованих напрямків дослідження феноменології криз є розгляд кризи через призму вікового або професійного розвитку особистості. Наприклад, життєві кризи були предметом вивчення зарубіжних психологів: Ш. Бюлер [9], Б. Лівехуд, Е. Еріксона, Г. Шихі та ін. Поділяючи людське життя на періоди, стадії і звертаючи увагу на труднощі переходу з однієї стадії на іншу, дослідники акцентували увагу на тому, що криза – це поворотний момент в житті людини.

Як відзначають багато дослідників (С. П. Безносков, Р. М. Грановська, Е. Ф. Зеєр [27], А. К. Маркова [49], Е. Е. Симанюк [81]), під впливом умов праці, індивідуально-типологічних, вікових особливостей розвиваються професійно небажані якості, які негативно позначаються на професійній діяльності. Крім того, в ході професійного розвитку виникають перешкоди – кризи, подолання яких вимагає від особистості використання власних ресурсів.

Проблема криз професійного розвитку аналізується в роботах Л. І. Анциферової [3], Н. С. Глуханюк, Н. С. Пряжнікова, Е. Ф. Зеєра [27], Е. Л. Клімова, А. К. Маркової [49], Л. М. Митіної, А. Р. Фонарьова та інших дослідників. Цікавість до діяльності працівників банків в умовах сучасної економіки значний, на що вказують дослідження, звернені, в першу чергу, на

вивчення банківського менеджменту (С. В. Архипова, С. В. Блохіна, Т. В. Грицюк, Т. Н. Лобанова, Т. В. Нікітіна), формування мотиваційного механізму підвищення ефективності праці працівників банку (О. В. Васильєва), розвитку організаційного консультування як фактору стимулювання ефективності діяльності банківських установ (Т. Н. Лобанова [46], Л. Г. Шац) [13].

З огляду на вагомість теми, актуальність проблеми та недостатній рівень її опрацювання обумовили вибір теми нашої роботи **«Психологічні детермінанти професійної кризи у працівників банку»**.

Мета дослідження – вивчення психологічних детермінант професійної кризи та розробка методичних рекомендацій для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку.

Об’єкт дослідження – процес розвитку професійної кризи.

Предмет дослідження – особливості психологічних детермінант професійної кризи у працівників банку.

Для реалізації даної мети нами було поставлено наступні **завдання**:

1. Здійснити аналіз основних аспектів вивчення професійної кризи та особливості її прояву у працівників банку.
2. Організація та обґрунтування методик дослідження.
3. Емпірично дослідити психологічні детермінанти професійної кризи у працівників банку.
4. Розробити методичні рекомендації для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку.
5. Здійснити інтерпретацію отриманих результатів та сформулювати висновки.

Емпіричною базою нашого дослідження визначено працівників відділень банку АТ «БАНК СІЧ» м.Ватутіного, м.Звенигородки, м.Тального. Вибірку склали 60 працівників банку віком від 23 до 35 років, з них 36 жінок і 24 чоловіків.

Для виконання завдань дослідження було використано наступні **методи дослідження**: теоретичні – порівняння, аналіз, синтез, абстрагування й узагальнення даних з теми дослідження на основі вивчення психологічної та педагогічної літератури і наукових джерел; емпіричні: «Опитувальник на визначення професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н. Е. Водоп'янової – для дослідження синдрому професійного вигорання [51]; методика «Втома – монотонія – психічне пересичення – стрес» (Т. А. Немцінов) – для визначення схильності до стресу [7]; Фрайбургський особистісний опитувальник (FPI) [70], шкала депресії Бека [70], методика САН [8], шкала впливу подій - діагностика (ПТСР) [70]; статистичні – методи математичної статистичної обробки кількісних показників (застосована програма SPSS – 17,0) та методи якісної інтерпретації результатів дослідження.

Апробація результатів дослідження. За результатами даного дослідження була видана стаття на тему «Психологічні чинники професійної кризи у працівників банку», яка була опублікована в «Збірнику наукових статей студентів КНТЕУ», 2020 рік, (Додаток А).

Теоретико-методологічну основу дослідження склали: положення системного і суб'єктно-діяльнісного підходів у психології (Б. Ф. Ломов, С. Л. Рубінштейн, В. Д. Шадриков, А. Н. Леонт'єв, В. А. Бодров, Е. А. Климов), концепції професійного вигорання (В. Е. Орел, Е. С. Старченкова, В. В. Бойко, О. О. Рукавишников), сучасні парадигми вивчення психологічного стресу в професійній діяльності (А. Б. Леонова, R. Lazarus, S. Folkman), концепції психічної саморегуляції (А. А. Обозний, Л. Г. Дика, В. І. Моросанова), концепції стресостійкості і ресурсів подолання стресу (В. А. Бодров, А. Bandura).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (93 найменування) та шести додатків. Робота містить 6 таблиць і 12 рисунків. Основний зміст дипломної роботи викладений на 52 сторінках, загальний обсяг роботи – 81 сторінка.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНО КРИЗИ

1.1. Характеристика та основні підходи до вивчення професійної кризи

В теорії криз під поняттям «криза» розуміється емоційна реакція людини на загрозливу ситуацію, а не сама ситуація. За визначенням Дж. Каплана, «криза – це стан, що виникає, коли особа стикається з перешкодою життєво важливим цілям, яка протягом якогось часу є нездоланною за допомогою звичних методів вирішення проблем» (цит. за [69, с. 97]).

Сутністю психологічної кризи є дисбаланс конструктивних і руйнівних тенденцій і форм психічної діяльності. Психологічна криза викликається фрустрацією найважливіших потреб індивідуума і його специфічною особистісною реакцією на цю фрустрацію [49]. Така реакція носить ситуативний характер, є модусом поведінки особистості і визначається позицією, яку займає ця особистість, виходячи з власної концепції даної ситуації. Виникнення психологічної кризи пов'язане з декількома етапами: фрустрація найважливіших потреб індивідуума, ситуація мікро-конфлікту, психологічна криза, ситуаційна реакція як відповідь на конфліктне ситуаційне навантаження.

Ф. Ю. Василюк виділяє в свої роботах [13] кілька видів кризи. Криза першого роду – може серйозно ускладнити реалізацію життєвого задуму, проте ще зберігається можливість відновлення перерваного кризою ходу життя. Криза другого роду (власне криза) – робить реалізацію життєвого задуму неможливим [13]. «Мікро-криза» – це відчуття глобальної втрати сенсу, гіркої самотності, безнадії існування; загострюються старі, давно пережиті образи, «комплекси», розчарування, страхи [12, с. 96]. «Мерехтлива криза» – «зісковзування в інший світ [12, с. 100].

Отже, криза – це складний перехідний стан, що виникає в умовах неможливості (або ускладнення) жити, як раніше, і незнання, як жити далі, пов'язаний з болісним переживанням свого нового «Я».

З точки зору різних підходів до типології криз, всі кризи особистості, які зустрічаються на її життєвому шляху, можна розділити на: кризи психічного розвитку; вікові кризи; кризи невротичного характеру; професійні кризи; критично-сміслові кризи; життєві кризи [92]. Узагальнюючи симптоми кризового стану, виділяють наступні показники: зниження адаптованості поведінки; падіння рівня самосприйняття; примітивізація саморегуляції.

Всі професійно зумовлені критичні події можна розділити на три групи: нормативні, зумовлені логікою професійного становлення і життя людини: закінчення школи, вступ до професійних навчальних закладів, створення сім'ї, працевлаштування; ненормативні, для яких характерні випадкові або несприятливі обставини: невдача під час вступу до установи професійної освіти, вимушене звільнення з роботи, розпад сім'ї; екстраординарні (наднормативні), які відбуваються внаслідок прояву сильних емоційно-вольових зусиль особистості: самостійне припинення навчання, інноваційна ініціатива, зміна професії, добровільне прийняття на себе відповідальності [55].

Критичні події можуть мати дві модальності: позитивну і негативну. Модальність подій визначається способами емоційного реагування на зміну життєвих, професійних обставин і труднощів. І сама подія для двох людей може мати протилежну модальність. Події позитивної модальності називаються епічними, негативної – інцидентами [37].

Як причини криз професійного становлення як правило виступають: незадоволеність своїм соціальним і професійним статусом, поступові якісні зміни способів виконання діяльності; соціально-економічні умови життєдіяльності людини. До таких умов відносять скорочення штатів, а іноді і організації, незадовільну оплату праці, соціальну незахищеність, складність

знаходження між «незручними» підлеглими і вимогливим керівництвом; погіршення здоров'я; професійна втома; інтелектуальна безпорадність; синдром «емоційного вигорання»; надмірна захопленість професійною діяльністю. Нерідко кризи такого роду виникають при вступі в нову посаду, участі в конкурсі на заміщення вакантної посади, при проходженні атестації [39].

Факторами, що породжують професійні кризи, виступають соціально-економічні умови життєдіяльності. До них відносяться: скорочення штатів, незадовільна зарплата, ліквідація установи, соціально-психологічні проблеми. Кризи професійного розвитку нерідко збігаються з віковими психологічними і фізичними змінами: погіршенням здоров'я, зниженням працездатності, ослабленням психічних процесів, професійною втомою, синдромом «емоційного згорання» [75].

Незадоволеність своїм соціальним і професійно-освітнім статусом нерідко призводить до пошуку нових способів виконання професійної діяльності, її вдосконалення, а іноді і до зміни професії, спеціалізації або місця роботи. Настає момент, коли подальший еволюційний розвиток діяльності в умовах, що змінилися соціокультурних умовах вимагає корінної зміни нормативно схвалюваної діяльності та професійних стереотипів. Особистість повинна зробити професійний вчинок, проявити наднормативну активність, яка може виразитися в переході на новий освітньо-кваліфікаційний рівень, або на якісно новий, інноваційний рівень виконання діяльності [29].

Отже, кризою є емоційна реакція людини на загрозову ситуацію. Психологічна криза викликається фрустрацією найважливіших потреб особистості та особистісною реакцією на цю фрустрацію. Така реакція має ситуативний характер і визначається позицією, яку займає ця особистість, виходячи з власної концепції даної ситуації.

Професійна криза особистості – це неврівноважений стан, «перехідна» точка, точка біфуркації, проходження якої зумовлює подальшу траєкторію

розвитку особистості в професії і забезпечує або перехід на наступну стадію професійного становлення або призводить до стагнації, професійної деградації [73].

Зростання захворювань «стресової етіології», порушення працездатності активної частини населення, втрата кваліфікованої робочої сили через складності адаптації до нових форм праці і підвищенню інтенсивності навантажень, різні форми «особистісного неблагополуччя» (психічне виснаження, десоціалізацію, відчуження праці, специфічні форми професійних та особистісних деформацій) – ці проблеми представляють серйозну загрозу для нормального життя суспільства.

Однією з ознак близького професійної кризи співробітника є його підвищена дратівливість, яка може переходити в невмотивовану агресію по відношенню до оточуючих. Причини такої поведінки ховаються у внутрішній напрузі: невдоволення собою або іншими, творчому застої, внутрішні конфлікти, які людина, як правило, не усвідомлює. Ця напруга накопичується і призводить до необхідності скинути її в зовнішнє середовище [65]. Така необхідність може виникати періодично. Коли ця потреба дає про себе знати, каталізаторами стають будь-які труднощі, які раніше не викликали такої бурхливої емоційної реакції. Тому завжди доцільно прислухатися до скарг співробітників на погіршення самопочуття і стан здоров'я.

Хронічна втома, зниження інтересу до подій, відчуття фізичної слабкості, емоційного спустошення, сонливість або, навпаки, безсоння – кожна з цих ознак може вказувати на нервові перевантаження і розвивається синдром професійної кризи. Синдром професійної кризи – це відповідна реакція організму на тривалі стреси, які виникають в результаті накопичення негативних емоцій [21]. Синдром веде до емоційного виснаження, зниження активності, відсутності залученості в робочий процес. Може тривати від декількох тижнів до півроку.

Прояву такого синдрому найбільше схильні до представники комунікативних професій – це співробітники, чия робота пов'язана з постійним спілкуванням: керівники компаній, менеджери з продажу, тренінг-менеджери, менеджери по персоналу, рекрутери, психологи, банківські працівники. Їх робота пов'язана з величезними психологічними навантаженнями, їм доводиться контактувати з різними, в тому числі і незнайомими, людьми, багато говорити, слухати, посміхатися і бути завжди у формі.

Особливо вказаною синдрому схильні ті, хто має справу з клієнтами, що знаходяться в негативному емоційному стані. День за днем рівень напруженості у таких працівників накопичується, і в якийсь певний момент їх організм починає захищатися. Прагнення до самозахисту проявляється в бажанні піти від спілкування, зменшити час взаємодії з клієнтами, керівниками і колегами [58].

До групи ризику, схильною до прояву такого синдрому, відносяться співробітники, схильні до вікових криз. Вікові кризи – це перехідні етапи від одного вікового етапу до іншого. Нерідко вони супроводжуються проявом негативних рис характеру і негативними вчинками (наприклад, конфліктністю в спілкуванні). Джерело цього явища – протиріччя між збільшеними фізичними та духовними можливостями і раніше сформованими видами діяльності, формами взаємин з оточуючими [29].

Світова економічна криза завдала значної шкоди функціонуванню банківського сектору. Банки були змушені ретельно прораховувати і планувати свій бюджет і докладати максимум зусиль для оптимального використання ресурсів, в тому числі людських. Невтішні прогнози фінансових аналітиків свідчать про те, що нестабільна ситуація в фінансово банківській сфері закінчиться ще не скоро, і весь цей час співробітники будуть перебувати під впливом стресу. А він є причиною багатьох захворювань, завдає шкоди психічному і фізичному здоров'ю людини.

Працівники банків як фахівці вступають в стадію вторинної професіоналізації. Особливістю цієї стадії є якісне і продуктивне виконання професійної діяльності. Способи її реалізації мають чітко виражений індивідуальний характер. Спеціаліст утвердився як професіонал, якому властива соціально-професійна позиція і стійка професійна самооцінка. Кардинально перебудовуються соціально-професійні цінності і відносини, змінюються способи виконання діяльності [65]. Стабілізація усіх боків професійного життя, в свою чергу, може сприяти професійній стагнації особистості, конформізму і професійній апатії. У багатьох випадках якісне і продуктивне виконання діяльності призводить до того, що особистість ніби «переростає» свою професію. Посилюється незадоволеність собою, своїм професійним становищем [69].

Виникнення професійної кризи особистості пов'язане з неузгодженістю в ціннісно-смісловій сфері особистості, викликану, в свою чергу, неузгодженістю відносин в системі «особистість - професія». Причинами професійних криз виступають: незадоволеність своїм соціальним і професійним статусом, поступові якісні зміни способів виконання діяльності; соціально-економічні умови життєдіяльності людини (скорочення штатів, незадовільна оплата праці, соціальна незахищеність, погіршення здоров'я, професійна втома, інтелектуальна безпорадність, синдром «емоційного вигорання», надмірна захопленість професійною діяльністю [37].

Працівники банку належать до категорії професій із високим рівнем стресу, де висувають надмірні вимоги до працівника, великі обсяги роботи, інформації, високий рівень відповідальності.

1.2. Психологічні чинники професійної кризи

Професійний стрес – це доволі складне поняття, оскільки воно пов'язане із великою кількістю чинників, які неможливо виміряти чи передбачити.

Під час аналізування специфіки професійного стресу працівників банку, то варто виділити кілька понять, що стосуються саме цього виду стресу [75]. Як зображено на рис. 1.2., так зване, «поле стресу» складається із загального середовища стресу, що створюється через наявні економічні, соціальні та організаційні елементи установи. Загальне середовище стресу включає специфічне середовище стресу – це конкретне оточення під час виникнення і зростання рівня стресу, наприклад, хто присутній поряд із учасниками стресової ситуації, чим вони у цей момент зайняті, які ведуться розмови тощо. Складові елементи «поля стресу» чинять безпосередній вплив на перебіг стресової ситуації.

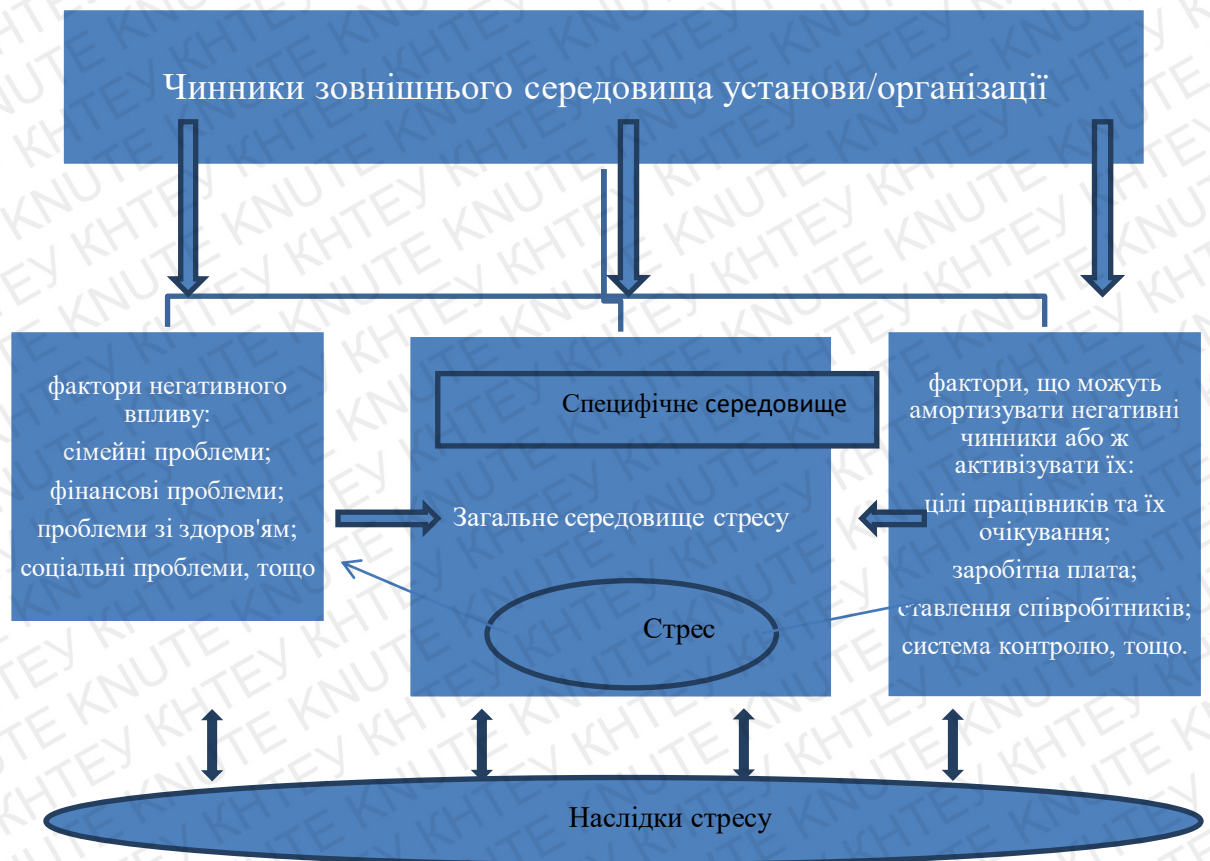


Рисунок 1.1. Модель професійного стресу працівників банку

На рис.1.1. визначені фактори негативного характеру, що також впливають на рівень стресу. Ці фактори можуть бути абсолютно не пов'язані

із банком. Це сімейні проблеми працівників, їх фінансові труднощі, проблеми із здоров'ям, різного виду соціальні проблеми тощо. Вони безумовно підсилюють рівень стресу. Проте у наведеній моделі окремо виділені такі фактори, що можуть як підсилювати стрес, так і амортизувати негатив від нього [56]. Це заробітна плата працівників, їх цілі, очікування, потреби, ставлення співробітників, система контролювання тощо. Наприклад, рівень стресостійкості працівника прямо залежить від розміру його заробітної плати.

Зазвичай, фактори стресу виникають за умов змін у середовищі банку (як зовнішньому, так і внутрішньому). Зворотний зв'язок у моделі полягає у тому, що наслідки стресу впливають на фактори негативного впливу, а також цілі працівників, їх потреби, очікування, систему контролю в установі тощо [75].

Враховуючи цю модель, варто виділити такі інструменти регулювання стресових ситуацій на підприємствах: зовнішнє середовище банку; фактори та причини стресу, що негативно впливають на його перебіг (особисті проблеми працівників); цілі, очікування та потреби працівників; заробітна плата працівників; відносини із співробітниками, організаційна культура; загальне середовище стресу; специфічне середовище стресу; наслідки стресу [16].

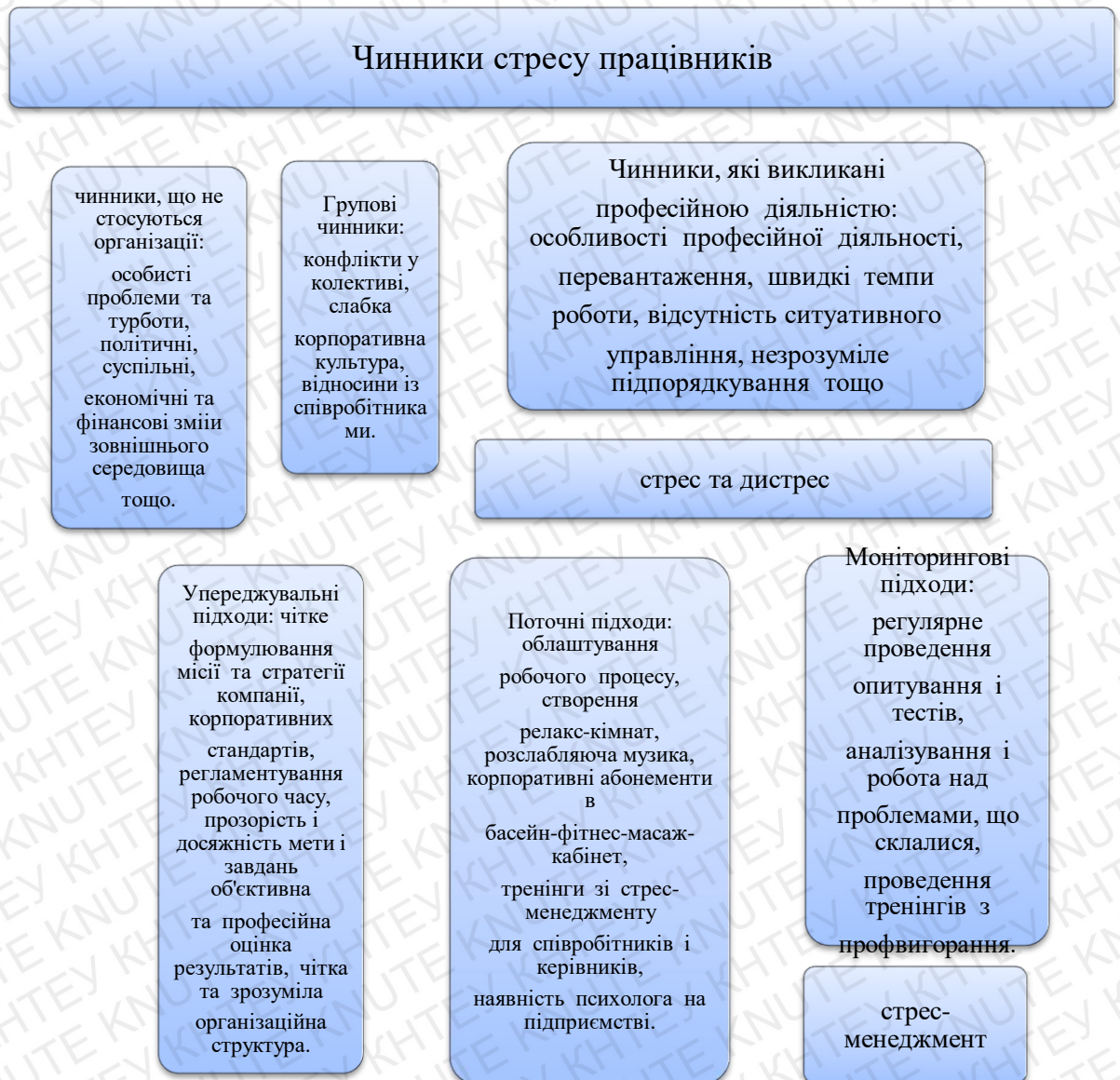


Рис. 1.2. Чинники стресу працівників та підходи до їх регулювання

На думку Д. Фонтана стресори професійної діяльності слід розподілити на загальні і специфічні. До загальних стресорів слід віднести:

1. Відсутність наукового підходу до організації сумісної діяльності.
2. Недостатня кількість співробітників, що примушує інших працювати у виснажливому режимі.
3. Порушення режиму робочого часу.
4. Статусні проблеми, пов'язані з низьким службовим статусом, низькою заробітною платнею, недостатніми перспективами кар'єрного зростання.

5. Заорганізованість і формалізм, які знаходять прояв у великій кількості нарад, засідань, на яких нічого не вирішується, «паперовій творчості», великій кількості планів і звітів.

6. Невизначеність і непередбачуваність розвитку подій в організації [5].

Окремого розгляду вимагають специфічні професійні стресори, серед яких можна виокремити:

1. Нечіткі функціональні обов'язки.
2. Нереалістично високі домагання.
3. Ігнорування керівником думок підлеглого.
4. Особливості взаємодії з колегами по горизонталі можуть призводити до стресів у випадках психологічної несумісності, наявності яскраво виражених акцентуацій, різних поглядів на стратегію навчального підрозділу чи навчального закладу в цілому.

До специфічних стресорів можна віднести також позаслужбові стресори, викликані сімейними обставинами: поведінкою дітей, ревнощами, зрадою чоловіка або дружини, хворобою близьких родичів, фінансовими та побутовими проблемами тощо [61].

Файмен (Fineman, 1985) запропонував просту і корисну модель, що ілюструє взаємозв'язки між стресом і підтримкою (рис.1.3).



Рисунок 1.3. Модель взаємозв'язку стресу та підтримки

Ця схема підкреслює важливість не тільки особливої уваги до своєї системи підтримки і відповідальності за неї, але і активного реагування на неї в робочому та позаробочому житті [16].

Виділяють зовнішні, об'єктивні чинники професійного вигорання, пов'язані з діяльністю, і внутрішні, суб'єктивні – це ті індивідуальні особливості особистості працівника, які впливають на процес виникнення та розвитку вигорання. Традиційно ці чинники групувалися в два великі блоки: зовнішні, до яких відносяться особливості професійної діяльності і внутрішні – індивідуальні характеристики особи [83].

Т. В. Решетова виділяє такі чинники, які впливають на «професійне вигорання» [52]: неемоційність або невміння спілкуватися; алекситимія у всіх проявах, завжди пов'язано з тривогою; трудоголізм, коли відбувається камуфляж якої-небудь проблеми роботою; люди без ресурсів.

Розглянемо також класифікацію В. В. Бойко, який виділяє ряд зовнішніх і внутрішніх передумов, що провокують «професійне вигорання». Група організаційних (зовнішніх) чинників, до яких відносяться умови

матеріального середовища, зміст роботи і соціально-психологічні умови діяльності, є найбільш показною в області досліджень вигорання. До внутрішніх чинників В. В. Бойко відносить наступні чинники: схильність до емоційної ригідності; інтенсивна інтеріоризація обставин професійної діяльності; слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності; етичні дефекти і дезорієнтація особи [7]. Одним із найважчих наслідків професійного стресу є синдром «професійного вигорання».

Аналізуючи ситуацію професійного кризи, важливо не тільки розкрити почуття і емоції, які переживає людина, а й те, яким чином він зможе цю ситуацію вирішити, з яким результатом для себе і для професійного співтовариства він її подолає. У світлі цього розкриємо зміст переживання (рис.1.4.).



Рисунок 1.4. Зміст процесу переживання професійної кризи особистості

Отже, переживання як діяльність щодо подолання професійної кризи особистості може бути представлено у двох аспектах. Перший аспект переживання пов'язаний з внутрішньоособистісними процесами рефлексії, трансформації ціннісно-сислової сфери і випереджаючого відображення.

Другий аспект переживання професійної кризи пов'язаний з розгортанням зовнішньої діяльності, представленої стратегіями долаючої поведінки, які забезпечують адаптацію до стресу, притаманного для ситуації професійної кризи [5]. Свідомі і несвідомі стратегії подолання професійної кризи можуть бути диференційовані в залежності від характеру використовуваних засобів взаємодії з кризою і їх впливу на особистісний розвиток людини, а також за критерієм збереження соціально-психологічного благополуччя особистості, на конструктивні і неконструктивні [12].

Неконструктивні стратегії подолання професійної кризи пов'язані з механізмами психологічного захисту і стратегіями уникнення. Їх інтенсивне, стале використання призводить до того, що на тлі загального благополучного розв'язання кризи відбувається «застрявання» особистості в ньому. Наслідком цього стає викривлення траєкторії професійного розвитку, стагнація, деформація або в цілому професійна дезадаптація особистості.

Конструктивне подолання призводить до накопичення досвіду позитивного вирішення професійної кризи, обумовлює професійну самореалізацію і сприяє підвищенню рівня активності особистості.

Переживання є видом діяльності по вирішенню професійної кризи, в ході якої відбувається вирішення ситуації смислового десинхрону і побудова нової професійної перспективи [88]. Цей процес розгортається в двох аспектах: внутрішньому і зовнішньому.

У внутрішньому плані переживання розгортається за допомогою рефлексивного і ціннісно-сислового механізму. В контексті дослідження професійної кризи особистості інтерес представляє підхід Е. Ф. Зеєра. На його думку, на ймовірність виникнення професійних криз впливають групи об'єктивних і суб'єктивних факторів [26].

В якості об'єктивних факторів, що впливають на ймовірність виникнення професійних криз, Е. Ф. Зеєр і Е. Е. Симанюк виділяють зміну провідної діяльності, вдосконалення способу її виконання, зміна соціальної ситуації розвитку, вікові психологічні і психофізіологічні зміни, професійно обумовлені деформації і стагнацію, погіршення або поліпшення соціально-економічної ситуації, випадкові події і несприятливі обставини [28].

Зміна соціальної ситуації розвитку також призводить до появи кризових явищ (Л. І. Божович, Л. С. Виготський та ін.). Найвиразніше це проявляється на стадії професійної підготовки і професійної адаптації. Ще одним об'єктивним фактором, що породжує професійні кризи, є погіршення або поліпшення соціально-економічних умов життєдіяльності (ліквідація підприємства, скорочення робочих місць, незадовільна зарплата, переїзд на нове місце проживання і т. д.) [1].

Одним з важливих чинників, що детермінують кризи професійного розвитку, є зростаюча соціально-професійна активність. Здійснюючи певний вид діяльності, особистість розвивається; розвиваючись, людина вдосконалює діяльність. Незадоволеність собою, суб'єктивне відчуття зупинки в розвитку ініціюють виникнення кризових явищ [6].

Отже, проблема детермінації кризи може бути описана через внутрішні, суб'єктивні чинники (незадоволеність життям, зміна ціннісно-сміслової сфери, почуття зупинки в розвитку та ін.) і зовнішні, об'єктивні чинники (зміна соціальної ситуації розвитку, зміна змісту провідної діяльності, вікові зміни та ін.).

Висновки до першого розділу

Сутністю психологічної кризи є дисбаланс конструктивних і руйнівних тенденцій і форм психічної діяльності. Психологічна криза викликається фрустрацією найважливіших потреб індивідуума і його специфічною особистісною реакцією на цю фрустрацію.

Хронічна втома, зниження інтересу до подій, відчуття фізичної слабкості, емоційного спустошення, сонливість або, навпаки, безсоння – кожна з цих ознак може вказувати на нервові перевантаження і розвивається синдром професійного кризи. Синдром професійного кризи – це відповідна реакція організму на тривалі стреси, які виникають в результаті накопичення негативних емоцій. Синдром веде до емоційного виснаження, зниження активності, відсутності залученості в робочий процес. Може тривати від декількох тижнів до півроку. Узагальнюючи симптоми кризового стану, виділяють наступні показники: зниження адаптованості поведінки; падіння рівня самосприйняття; примітивізація саморегуляції.

Причиною криз є критичні події – поворотні моменти індивідуального життя людини, що супроводжуються значними емоційними переживаннями. Всі професійно зумовлені критичні події можна розділити на три групи: нормативні, зумовлені логікою професійного становлення і життя людини: закінчення школи, вступ до професійних навчальних закладів, створення сім'ї, працевлаштування; ненормативні, для яких характерні випадкові або несприятливі обставини: невдача під час вступу до установи професійної освіти, вимушене звільнення з роботи, розпад сім'ї; екстраординарні (наднормативні), які відбуваються внаслідок прояву сильних емоційно-вольових зусиль особистості: самостійне припинення навчання, інноваційна ініціатива, зміна професії, добровільне прийняття на себе відповідальності і т.д. Критичні події можуть мати дві модальності: позитивну і негативну.

Факторами, що породжують професійні кризи, виступають соціально-економічні умови життєдіяльності. До них відносяться: скорочення штатів, незадовільна зарплата, ліквідація установи, соціально-психологічні проблеми. Кризи професійного розвитку нерідко збігаються з віковими психологічними і фізичними змінами: погіршенням здоров'я, зниженням працездатності, ослабленням психічних процесів, професійною втомою, синдромом «емоційного згоряння».

Свідомі і несвідомі стратегії подолання професійної кризи можуть бути диференційовані в залежності від характеру використовуваних засобів взаємодії з кризою і їх впливу на особистісний розвиток людини, а також за критерієм збереження соціально-психологічного благополуччя особистості, на конструктивні і неконструктивні.

РОЗДІЛ II. ОРГАНІЗАЦІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

Метою нашого дослідження було вивчення психологічних детермінант професійної кризи та розробка методичних рекомендацій для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку.

Предметом дослідження виступили особливості психологічних детермінант професійної кризи у працівників банку.

Відповідно до предмету та мети перед емпіричною частиною нашого дослідження нами було визначено наступні завдання дослідження:

1. Організувати дослідження та обґрунтувати методики дослідження.
2. Емпірично дослідити психологічні детермінанти професійної кризи у працівників банку.
3. Розробити методичні рекомендації для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку.
4. Здійснити інтерпретацію отриманих результатів та сформулювати висновки.

Емпіричною базою нашого дослідження визначено працівників відділень банку АТ «БАНК СІЧ» м.Ватутіного, м.Звенигородки, м.Тального. Вибірку склали 60 працівників банку віком від 23 до 35 років, з них 36 жінок і 24 чоловіків.

Саме дослідження було реалізовано у три етапи:

- Підготовчий;
- Діагностичний;
- Аналітичний.

На першому етапі було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення професійної кризи в психології, розглянуто психологічні чинники професійної кризи та особливості прояву професійної кризи у працівників банку. На цьому ж етапі складено програму дослідження, тобто сукупність певних способів і прийомів раціонального використання тих чи інших

методів отримання інформації, які включають у себе методи збирання, фіксації та перевірки даних і методи систематизування та аналізу цих даних; визначено об'єкт, предмет дослідження та сформовано вибірку дослідження.

Таким чином, в ході підготовчого етапу були вирішено дві важливі задачі:

1. Формування вибірки дослідження.
2. Підготовка діагностичного матеріалу у вигляді методик.

Для перевірки гіпотези й розв'язання поставлених завдань у роботі використалися наступні емпіричні методи дослідження:

– Фрайбургський особистісний опитувальник (FPI) – для дослідження способів поведінки, емоційних станів, орієнтацій, ставлення до життєвих труднощів. Опитувальник дозволяє дослідити такі характеристики, як невротичність, спонтанна агресивність, депресивність, дратівливість, товариськість, врівноваженість, реактивна агресивність, сором'язливість, відкритість, екстраверсія – інтроверсія, емоційна лабільність, маскуліність-фемінінність [70];

– шкала депресії Бека – для діагностики рівня депресії [70];

– методика САН – для оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою [8];

– шкала впливу подій – для психологічної діагностики таких симптомів посттравматичного стресового розладу, як уникнення, інтрузія, гіперзбудження [70];

– «Опитувальник на визначення професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н. Е. Водоп'янової – для дослідження синдрому професійного вигорання [51];

– методика «Втома – монотонія – психічне пересичення – стрес» (Т. А. Немчінов) – для визначення схильності до стресу [7].

Як уже вказувалося вибірку склали 60 працівників банку віком від 23 до 55 років, з них 36 жінок і 24 чоловіків. Середній вік вибірки – 29,6 років (ст.похибка – 6,55).

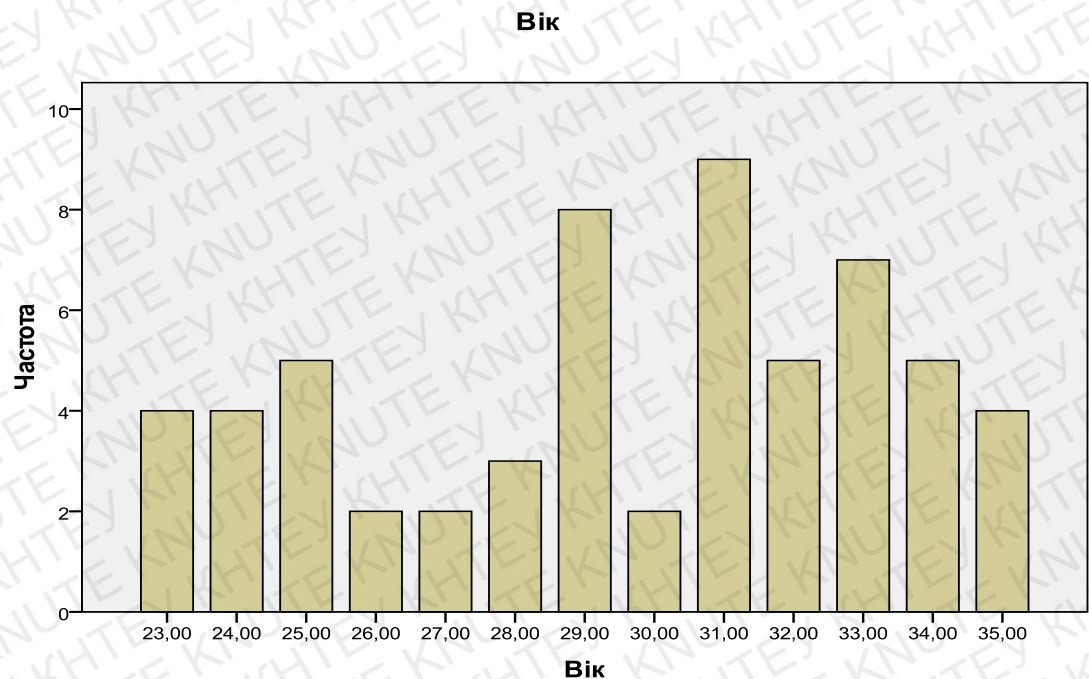


Рисунок 2.1. Віковий розподіл респондентів

Коротко розглянемо особливості обраних методик.

Фрайбургський особистісний опитувальник (Freiburg Personality Inventory, FPI) - багатофакторний опитувальник особистісний для обстеження дорослих. Опитувальник містить висловлювання, що стосуються способів поведінки, емоційних станів, орієнтацій, ставлення до життєвих труднощів і т. д. Існує 4 форми опитувальника (А, В, С, К). У нашому дослідженні ми використовували форму В, яка містить 114 висловлювань [70].

Опитувальник містить 12 шкал, з яких перші дев'ять є основними чи базовими, а 10-12 – похідними, інтегруючими: невротичність, спонтанна агресивність, депресивність, роздратованість, товариськість, врівноваженість, реактивна агресивність, сором'язливість, відкритість, екстраверсія-

інтроверсія, емоційна лабільність, маскуліність-фемінність. Опис шкал та предмет їх діагностики представлені в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Шкали особистісного профілю

Назва шкали	Предмет діагностики	Високі оцінки
Невротичність	Рівень невротизації особистості	Відповідають вираженому невротичному синдрому астеничного типу зі значними психосоматичними порушеннями
Спонтанна агресивність	Психопатизація інтротенсивного типу	Свідчать про підвищений рівень психопатизації, що створює передумови для імпульсивної поведінки
Депресивність	Ознаки, характерні психопатологічному депресивному синдрому	Відповідають наявності цих ознак в емоційному стані, поведінці, у ставленні до себе та соціального середовища
Роздратованість	Емоційна стійкість	Свідчать про нестійкий емоційний стан та схильність до афективного реагування
Товариськість	Потенційні можливості та реальні прояви соціальної активності	Дозволяють говорити про наявність вираженої потреби в спілкуванні і постійній готовності до задоволення цієї потреби
Врівноваженість	Стійкість до стресу	Свідчать про хорошу захищеність від впливу стрес-факторів звичних життєвих ситуацій, що базується на впевненості в собі, оптимістичності та активності
Реактивна агресивність	Наявність ознак психопатизації екстратенсивного типу	Відповідають високому рівню психопатизації, що характеризується агресивним відношенням до соціального оточення та прагненням домінувати
Сором'язливість	Схильність до стресового реагування на звичні життєві ситуації, що протікає за пасивно-оборонним типом	Відображають наявність тривожності, скованості, невпевненості, внаслідок чого виникають труднощі в соціальних контактах
Відкритість	Рівень самокритичності	Свідчать про неправдивість відповідей досліджуваного
Екстра/інтроверсія	Екстра-інтроверсія	Високі оцінки – екстраверсія, низькі - інтроверсія

Емоційна лабільність	Стійкість емоційного стану	Вказують на нестійкість емоційного стану, що проявляється в частих змінах настрою, збудливості, роздратуванні, недостатній саморегуляції.
Маскулінність-фемінність	Маскулінність-фемінність	Свідчать про протікання психічної діяльності по чоловічому типу, а низькі – по жіночому

Методика Шкала депресії Бека використовується для діагностики рівня депресії. Тест-опитувальник депресії (Beck Depression Inventory) був запропонований Аароном Т. Беком в 1961 році на основі клінічних спостережень, які дозволяють виявити перелік симптомів депресії [70].

Шкала впливу подій призначена для діагностики симптомів ПТСР інтрузії, гіперзбудження та уникнення [70].

Методика САН. Тест призначений для оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою (за першими літерами цих функціональних станів і названий опитувальник) [8].

Опитувальник вигорання (К.Маслач) призначений для діагностики професійного вигорання [51].

І остання методика – це **методика «Втома – монотонія – психічне пересичення – стрес»**. Опитувальник представляє собою адаптовану А.Б.Леоновою версію німецького опитувальника BMS II. Опитувальник призначений для оцінки вираженості названих (втома, монотонія, психічне пересичення, стрес) компонентів актуального функціонального стану [7].

Отже, переходимо до наступного, діагностичного етапу нашого дослідження. Отримані результати дали можливість оцінити особливості прояву всіх компонентів професійної кризи у досліджуваних працівників банку.

Висновки до розділу 2

У ході нашого дослідження застосовано комплексний підхід, який полягав у поєднанні теоретичного аналізу наукових джерел із емпіричним

дослідженням.

Емпіричне дослідження включало кілька етапів. Достовірність та надійність отриманих результатів визначалась репрезентативністю вибірки; створенням адекватних умов обстеження; віковою репрезентативністю досліджуваних. Саме дослідження було реалізовано у три етапи: підготовчий; діагностичний; аналітичний.

Основною гіпотезою дослідження стало припущення, що до прояву професійної кризи схильні більш старші за віком працівники банку.

На першому етапі було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення професійної кризи в психології, розглянуто психологічні чинники професійної кризи та особливості прояву професійної кризи у працівників банку. На цьому ж етапі складено програму дослідження, тобто сукупність певних способів і прийомів раціонального використання тих чи інших методів отримання інформації, які включають у себе методи збирання, фіксації та перевірки даних і методи систематизування та аналізу цих даних; визначено об'єкт, предмет дослідження та сформовано вибірку дослідження.

Таким чином, в ході підготовчого етапу були вирішено дві важливі задачі: формування вибірки дослідження та підготовка діагностичного матеріалу у вигляді методик.

Для перевірки гіпотези й розв'язання поставлених завдань у роботі використали наступні емпіричні методи дослідження: Фрайбургський особистісний опитувальник (FPI); шкала депресії Бека; методика САН; шкала впливу подій; «Опитувальник на визначення професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон) в адаптації Н. Е. Водоп'янової; методика «Втома – монотонія – психічне пересичення – стрес» (Т. А. Немцінов).

Емпіричне дослідження проводилося на базі відділень банку АТ «БАНК СІЧ» м.Ватутіного, м.Звенигородки та м.Тального. Вибірку склали 60 осіб віком від 23 до 35 років, з них 36 осіб жіночої статі (60%), 24 особи – чоловічої (40%). Середній вік вибірки – 29,6 років.

РОЗДІЛ III. АНАЛІЗ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ДЕТЕРМІНАНТ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

3.1. Результати дослідження психологічних детермінант професійної кризи працівників банку

Першими ми досліджували емоційний стан працівників банку, який впливає на процес соціальної адаптації та регуляції поведінки за допомогою Фрайбурського багатофакторного опитувальника. При обробці відповідей, спочатку аналізуємо «сирі» дані, зокрема, вираховуємо середнє значення, отримане за кожною шкалою опитувальника. Зведені дані про середні значення, отримані за шкалами представлені в табл.3.1.

Таблиця 3.1.

Профіль особистості (середні значення) працівників банку

	шкала_1	шкала_2	шкала_3	шкала_4	шкала_5	шкала_6	шкала_7	шкала_8	шкала_9	шкала_10	шкала_11	шкала_12
Mean	5,5833	6,4167	5,8000	5,3667	4,7500	5,0833	5,6333	5,1167	5,8167	4,7667	6,0167	5,2500
Std. Deviation	1,94232	1,83462	2,00677	1,40177	1,84689	1,92479	2,09896	1,69837	1,73197	2,06969	2,31056	1,80042

Шкала 1 – невротичність, 2 – спонтанна агресивність, 3 – депресивність, 4 – дратівливість, 5 – товарицькість, 6 – врівноваженість, 7 – реактивна агресивність, 8 – сором'язливість, 9 – відкритість, 10 – екстраверсія – інтроверсія, 11 – емоційна лабільність, 12 – маскуліність-фемінінність

Як бачимо, усі середні значення профілю належать до середнього діапазону. Отже, далі ми переводимо «сирі» бали в стандартні оцінки 9-ти бальної шкали за допомогою відповідної таблиці (табл..3.2.).

Таблиця 3.2.

Таблиця переведених балів в стандартні стени

Номер шкали	Первинна оцінка	Стандартна оцінка (бали)									Ст..відхил.	
		9	8	7	6	5	4	3	2	1		
I	5,6					5,5						1,47857
II	6,4						4,7					1,76685
III	5,8					5,5						1,85369
IV	5,4					5,1						1,90183
V	4,8					5,6						1,64883
VI	5,1					5,3						1,78189
VII	5,6					5,1						2,07017
VIII	5,1					5,6						2,00078
IX	5,8					5,4						1,42575
X	4,8				6,0							1,77522
XI	6,0						4,0					1,99151
XII	5,3					5,9						1,66689

Це дає нам можливість побудувати усереднений графічний профіль досліджуваних працівників банку (рис.3.1.).

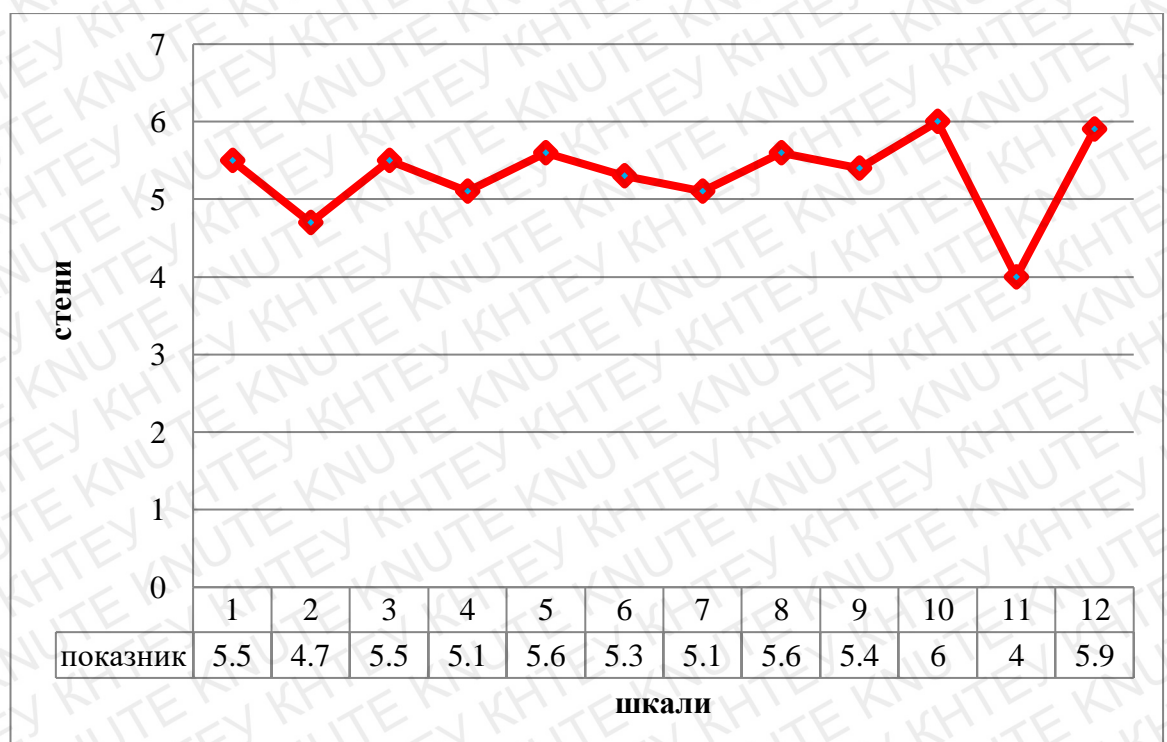


Рисунок 3.1. Профіль особистості (середнє значення) працівників банку

Оскільки за усіма шкалами опитувальника ми отримали середні значення, то й аналіз кількісних показників буде більш усереднений: загалом,

серед досліджуваних працівників банку рівень невротизації й стійкості до стресу знаходиться на середньому рівні, відзначаються передумови для формування імпульсивної поведінки, ознаки, характерні для психопатологічного депресивного синдрому з агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Працівники банку демонструють середній рівень емоційної стійкості, тривожності, скутості, невпевненості, наявність потреби в спілкуванні і постійної готовності до задоволення цієї потреби та прагнення до довірливо-відвертої взаємодії з оточуючими людьми при високому рівні самокритичності. Вони амбіверти, які характеризуються коливаннями настрою, підвищеною збудливістю і, дратівливістю, недостатньою саморегуляцією.

Однак якісний аналіз отриманих результатів дає можливість більш детально охарактеризувати вибірку.

За шкалою I «невротичність» лише 13,4% досліджуваних мають низькі оцінки, які характеризуються невимушеністю поведінки, спокоєм, емоційною зрілістю, об'єктивністю в оцінці себе та інших людей та сталістю в планах і уподобаннях. Вони активні, діяльні, ініціативні, честолюбні, схильні до суперництва і змагання. Їх відрізняє серйозність і реалістичність, хороше розуміння дійсності, висока вимогливість до себе. Вони не приховують від себе власних недоліків і промахів, не переймаються через дрібниці, відчують себе добре пристосованими, мислять але підкоряються груповим нормам.

Загальна картина поведінки характеризується відчуттям сили, бадьорості, здоров'я, свободою від тривог, невротичної скутості, від переоцінки самого себе і своїх особистих проблем і від надмірного занепокоєння з приводу можливого неприйняття їх іншими людьми.

31,7% респондентів мають чутливий тип нервової системи, що характеризується зниженням порогів збудливості, підвищеною чутливістю, спалахами роздратування і збудження. Підвищена збудливість при цьому досить часто поєднується з підвищеною виснаженістю, що проявляється в

швидкому згасанні спалахів збудження, високою тривожністю, збудливістю у поєднанні з швидкою виснаженістю. Решта 54,9% мають середні оцінки, що дозволяє опитуваним уникати категоричної полярності у проявах невротичності.

Аналогічно інтерпретуємо якість отриманих оцінок за рештою шкал.

Низькі оцінки за шкалою «спонтанна агресивність» отримали всього 4 особи (6,7%). Тобто, лише ця частина досліджуваних працівників банку не бачить нічого привабливого в подіях, що захоплюють оточуючих, при цьому власних захоплень не має, змін не любить, до нового ставиться обережно, з упередженням, більше цінує обов'язковість, ніж обдарованість. Таким особам все представляється нудним і нецікавим, їм все байдуже і набридло.

38,3% респондентів характеризуються відсутністю соціальної конформності, помірним самоконтролем і імпульсивністю. У цих осіб сильно виражено потяг до гострих афектних переживань, при відсутності яких переважає почуття нудьги. Вони прагнуть задовольнити свої бажання відразу ж в особистій поведінці, серйозно не замислюючись про наслідки своїх вчинків, діють імпульсивно і непродумано. Не отримують користі зі свого негативного досвіду, у них багато разів виникають труднощі одного і того ж характеру. При поверхневих контактах вони здатні справити на оточуючих сприятливе враження завдяки свободі від обмежень, розкнутості і упевненості в собі. Вони говіркі, охоче беруть участь в колективних заходах, жваво відгукуються на будь-які події, що відбуваються (повідомлення, видовища, події і т.д.), знаходять новизну, цікавість навіть у повсякденних дрібних справах. Решта (55%) мають середні оцінки та мають більш адаптивні моделі копіngu.

За шкалою «депресивність» 10% респондентів мають низькі оцінки, що відображає природну життєрадісність, енергійність і підприємливість опитуваних працівників банку. Вони відрізняються багатством, гнучкістю і різноманітними можливостями психіки, невимушеністю в міжособистісних

відносинах, упевненістю в своїх силах, успішністю у виконанні різних видів діяльності, що вимагає активності, ентузіазму і рішучості.

35% демонструють високі оцінки, що вказує на їх знижений фон настрою, зануреність у власні переживання. У справах їх характеризує старанність, сумлінність, обов'язковість в поєднанні з конформністю і нерішучістю, нездатністю прийняти рішення без коливань і невпевненості. Будь-яка діяльність для них важка, неприємна, протікає з почуттям надмірного психічного напруження, швидко стомлює, викликає відчуття повного безсилля і виснаження. Особливо чутливі вони до інтелектуального навантаження, швидко втомлюючись, вони втрачають довільність управління психічними процесами, що призводить до загальної загальмованості, зниження настрою, сповільненості мови і мислення.

Найчастіше вони не здатні до тривалого вольового зусилля, легко втрачаються, падають у відчай. У зробленому бачать тільки промахи і помилки, а в майбутньому – непереборні труднощі. Особливо болісно вони переживають реальні неприємності, не можуть викинути їх з голови, знову і знову звинувачують себе «у всіх смертних гріхах». Події минулого і теперішнього життя, незалежно від їх дійсного змісту, викликають докори сумління, гнітюче передчуття бід і нещастя. Однак, більшість (55%) працівників банку демонструють середні оцінки за шкалою депресивності.

Показники шкали «дратівливість» також мало відрізняються від попередніх: лише для 11,7% опитуваних працівників банку характерні такі риси, як почуття відповідальності, сумлінність, стійкість моральних принципів, які у своїй поведінці керуються почуттям обов'язку, строго дотримуються етичних стандартів, завжди прагнуть до виконання соціальних вимог. Вони з повагою ставляться до моральних норм, точні й акуратні в справах, у всьому люблять порядок, поважають закони, на нечесні вчинки не йдуть, навіть якщо це не загрожує ніякими наслідками. Висока сумлінність зазвичай поєднується з високим контролем і прагненням до утвердження

загальнолюдських цінностей. Цей фактор позитивно корелює з успішністю навчання і рівнем досягнень в соціальній сфері.

Також небагато (20%) респондентів демонструють високі оцінки, що вказують на їх погану саморегуляцію власних психічних станів, нездатність до роботи, що вимагає відомого напруги, більш високого рівня контролю за діями, вольових зусиль, концентрації, зібраності.

Ситуації з високим ступенем невизначеності ці працівники банку переносять погано, розцінюючи їх як нездоланні. Вони гостро переживають свої невдачі, часто звинувачують себе, демонструють вороже ставлення до оточуючих, соціально дистанціюються, мають конфліктну поведінку та демонстративні риси. Вони схильні до непостійності, ухиляються від виконання своїх обов'язків, ігнорують загальновизнані правила, не докладають зусиль до дотримання суспільних вимог і культурних норм, зневажливо ставляться до моральних цінностей, заради власної вигоди здатні на нечесність і брехню. Решта, 68,3% - мають середні оцінки.

Шкала «товариськість» у досліджуваних працівників банку представлена наступним чином: 21,7% мають низькі оцінки, що вказує на такі риси як холодність, формальність міжособистісних відносин, уникнення близькості, відсутність інтересу до життя інших, підтримка лише зовнішніх форм відносин. Вони люблять самотність, вважають за краще «спілкуватися» з книгами і речами. За власною ініціативою не спілкуються ні з ким, крім найближчих родичів. І лише 13,4% респондентів демонструють протилежні результати та мають високі оцінки, що вказують на багатство і яскравість емоційних проявів, природність і невимушеність поведінки, готовність до співпраці, чуйне, уважне ставлення до людей, доброта і м'якосердя. Такі особи товариські, мають багато близьких друзів, а в дружбу дбайливі, чуйні, теплі у відносинах, завжди виявляють жваву участь у долі своїх товаришів, знають про їхні переживання, радощі і турботи. Самі переживають і радіють разом з ними, активно допомагають ближнім, приймають гарячу участь в їх особистому житті. Вони мають широке коло друзів, знайомих, легко

сходяться з людьми. До них тягнуться, в їхньому товаристві все відчують себе затишно і спокійно. Самі вони краще себе почувають на людях, на самоті нудьгують, шукають суспільства, охоче беруть участь у всіх групових заходах, люблять працювати і відпочивати в колективі. Решта (64,9%) мають середні показники за шкалою «товариськість».

При оцінці показників шкали «врівноваженість» встановлено, що 25,1% досліджуваних працівників банку демонструють стан дезадаптації, тривожність, втрату контролю над потягами, виражену дезорганізацію поведінки. У відвертих оповіданнях про себе у цих респондентів можуть переважати скарги на безсоння, хронічну втому і виснаженість, власну неповноцінність і непристосованість, безпорадність, занепад сил, неможливість зосередитися, розібратися у власних переживаннях, почуття нестерпного самотності. Такі люди характеризуються оточуючими як конфліктні, вперті, відгороджені і неупорядковані в поведінці. Недолік конформності і дисципліни є найбільш частою зовнішньою характеристикою їхньої поведінки. 20% респондентів мають високі оцінки за шкалою, що свідчить про відсутність внутрішньої напруженості, свободу від конфліктів, задоволеності собою і своїми успіхами, готовність слідувати нормам і вимогам. Решта (54,9%) мають середні оцінки.

За шкалою «реактивна агресивність» 20% працівників банку отримали низькі оцінки, що свідчить про їх підвищений рівень ідентифікації з соціальними нормами, конформність, поступливість, скромність, залежність. Такі люди малоактивні, скуті, боязкі, м'які, задовольняються вже доступним і наявним. У діяльності їм не вистачає наполегливості і завзятості, особливо в досягненні суто особистих цілей. Вони покірні, поступливі, надмірно легко погоджуються з владою і авторитетом, завжди готові вислухати і прийняти раду від більш старшого або досвідченого особи, власна активність діяльності у них недостатня. 25% - мають високі оцінки, що є свідченням моральної неповноцінності, відсутності вищих соціальних почуттів, схильності до чуттєвих насолод і задоволень.. Вони байдужі до похвали і

покарань, нехтують обов'язками і морально-етичними нормами. Вони прагнуть до негайного, невідкладного задоволення своїх бажань. Відчувають ворожі почуття по відношенню до тих осіб, які хоч в якійсь мірі намагаються управляти їхньою поведінкою. Крайній егоїзм визначають всі їхні вчинки і поведінку. Щоб задовольнити свої власні бажання і честолюбство, вони готові витратити багато сил і енергії, але не вважають за необхідне виконувати свої зобов'язання перед іншими людьми. Решта 55% мають середні оцінки за шкалою «реактивна агресивність» та більш толерантне відношення до оточуючих.

За шкалою «сором'язливість» 20% респондентів відзначаються сміливістю, рішучістю, схильністю до ризику. Рішення приймають швидко і негайно приступають до їх здійснення, не вміють терпляче чекати, не переносять коливань, подвійності і амбівалентності. У колективі тримаються вільно, незалежно, люблять у все втручатися, бути завжди на виду. Відповідно також незначна кількість респондентів мають високі оцінки (18%), що свідчить про їх нерішучість і невпевненість в собі. Такі особи всього бояться, уникають ризикованих ситуацій, несподівані події зустрічають з занепокоєнням, від будь-яких змін чекають тільки неприємностей. У спілкуванні вони сором'язливі, скуті, сором'язливі. Решта 62% мають середні оцінки.

За шкалою «відкритість» 98,3% респондентів набрали бали від 8 до 10, що вказує на достовірність отриманих результатів. За шкалою інтроверсії-екстраверсії 28,3% опитуваних працівників банку є інтровертами, що мають труднощі в контактах, прагнення до видів діяльності, не пов'язаних з широким спілкуванням. Вони з повагою ставляться до прав інших, цінують індивідуальність і своєрідність в людях, вважають, що кожен має право на власну точку зору. Велику увагу вони приділяють роботі, бачать в цьому сенс життя, цінують професіоналізм і майстерність, розглядають добре виконану роботу як особисту нагороду.

20% - яскраво виражені екстраверти для яких характерні активність, амбітність, прагнення до суспільного визнання, лідерства. Вони не соромляться, коли на них звертають увагу, не мають труднощів у спілкуванні, у встановленні контактів, охоче беруть на себе чільні ролі у взаєминах з оточуючими. Вони надають великого значення соціальному успіху, усіма способами домагаються суспільного визнання своїх особистих заслуг, ніж можуть викликати невдоволення з боку тих людей, з якими їм доводиться мати справу. Решта 50,7% - амбіверти.

Графічне представлення узагальненої характеристики отриманих результатів представлено на рис.3.2.

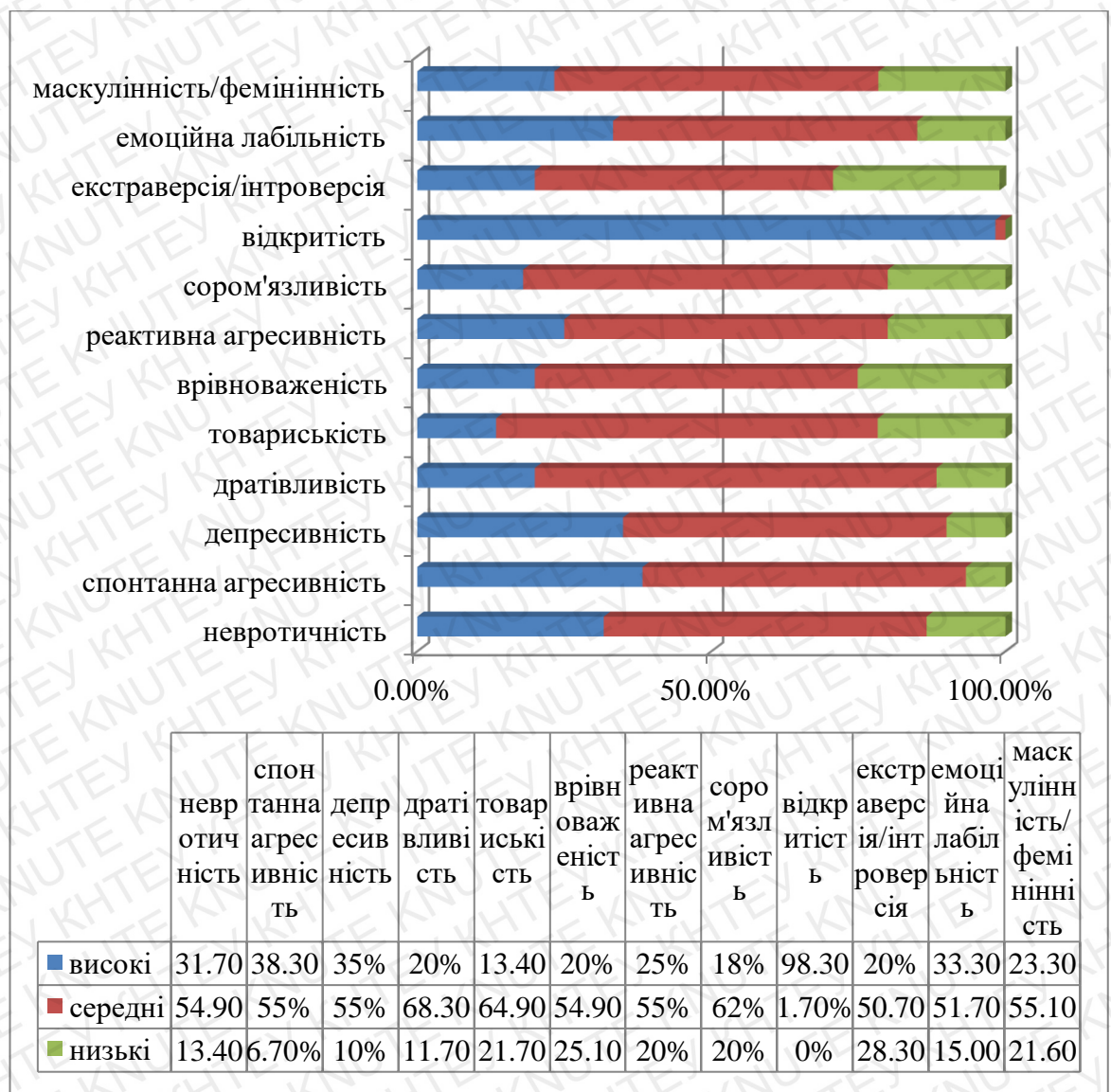


Рисунок 3.2. Узагальнені результати вивчення характеристик особистості працівників банку

Шкала «емоційна лабільність» представлена у досліджуваній вибірці наступним чином: низькі оцінки зустрічаються в 15% працівників банку, які характеризуються емоційною зрілістю, не схильні до фантазій, реалістичністю. Їх інтереси вузькі і однотипні, суб'єктивні та духовні цінності їх не цікавлять, мистецтво не захоплює, наука здається нудною, надмірно абстрактною і відірваною від життя. У своїй поведінці вони керуються надійними, реально відчутними цінностями, без особистої вигоди нічого не роблять. В спілкуванні їм не вистачає делікатності і тактовності, вони користуються симпатією, повагою у людей, їх грубість і різкість найчастіше не ображає, а притягує до себе людей, в ній бачать не прояви озлобленості, а прямоту і відвертість. Їм властива відсутність внутрішньої напруженості, свобода від конфліктів, задоволеність собою і своїми успіхами, готовність слідувати нормам і вимогам.

33,3% респондентів характеризуються тонкою духовною організацією, чутливістю, вразливістю, артистичністю, художнім сприйняттям навколишнього. Вони не переносять грубих слів, грубих людей і грубої роботи. Вони м'які, жіночні, занурені в фантазії, вірші і музику. Вказана характеристика може бути пов'язана зі станом дезадаптації, тривожністю, втратою контролю над потягами, вираженою дезорганізацією поведінки. Решта - 51,7% - мають середні оцінки за шкалою емоційної лабільності.

І, нарешті, остання шкала, що відображає особливості вираження маскулінності-фемінінності респондентів вказує на наступне: 23,3% - мають маскулінні риси та характеризуються сміливістю, підприємливістю, прагненням до самоствердження, схильністю до ризику, до швидких, рішучих дій без достатнього їх обмірковування і обґрунтування. Інтереси таких людей вузькі і практичні, судження – тверезі і реалістичні, в поведінці їм бракує оригінальності і своєрідності. Вони намагаються уникати складних, заплутаних ситуацій, нехтують відтінками і півтонами. Погано розбираються в істинних мотивах своєї і чужої поведінки, поблажливо ставляться до своїх

слабкостей, не схильні до рефлексії та самоаналізу, люблять чуттєві задоволення, вірять в силу, а не в мистецтво.

21,6% - демонструють фемінінні риси – вони чутливі, схильні до хвилювань, м'які, поступливі, скромні в поведінці, але не в самооцінці. У них широкі різноманітні, слабо диференційовані інтереси, розвинена уява, тяга до фантазування. Вони часом демонструють надмірну заклопотаність особистими проблемами, схильність до самоаналізу і самокритики. У поведінці їм не вистачає сміливості, рішучості та наполегливості. Вони уникають суперництва, легко поступаються, приймають допомогу і підтримку. Вони здатні точно відчувати інших людей, вміють емоційно висловлювати свої думки, зацікавлювати інших людей своїми проблемами, м'яко, без натиску, схилити їх на свій бік. Решта 55,1% мають андрогенний тип організації. Описова статистика за методикою представлена в додатку Б.

Наступними ми дослідили особливості професійного вигорання за допомогою методики К. Маслач та С. Джексон (у модифікації Н.Є.Водоп'янової). Статистичні дані за методикою представлені в додатку В.

При визначенні середнього значення, отриманого за шкалами методики, ми бачимо, що загалом, серед досліджуваних відзначається редукція особистих досягнень (високий рівень), емоційне виснаження (середній рівень), деперсоналізація (низький рівень). Середні значення за шкалами представлені в табл.3.3.

Таблиця 3.3.

Особливості професійного вигорання (середні значення за шкалами) у працівників банку

	ЕВ	Д	РОД
Значення	22,6226	6,0566	31,6981
Похибка	9,24709	2,46057	7,78703
Мінім.знач.	7,00	2,00	16,00
Макс.знач.	48,00	13,00	45,00

ЕВ - емоційне вигорання; *Д* – деперсоналізація; *РОД* – редукція особистих досягнень

Якісний аналіз результатів дозволив більш детально зупинитися та проаналізувати ступінь вираженості професійного вигорання за шкалами, застосовуючи табл.3.4.

Таблиця 3.4.

Рівні «вигорання»

Шкали професійного вигорання	Бали		
	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	39 і більше	38 - 32	31 і менше

Отже, низький рівень емоційного виснаження має 26,4%, середній – 49,1%, решта (24,5%) має високий рівень емоційного виснаження. Тобто, четвертій частині досліджуваних (24,%) властиві прояви переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих.

Деяка інша картина при аналізі особливостей прояву деперсоналізації: низький рівень встановлено у більшості респондентів (64,2%), середній – має 32,1% і 3,8% - високий рівень прояву деперсоналізації. Отже, лише двоє досліджуваних (3,8%) мають ознаки деперсоналізації у вигляді емоційного відсторонення, формального виконання професійних обов'язків.

Редукція особистих досягнень на низькому рівні виражена у 18,9%, на середньому – у 43,4%, високому – 37,7%. Тобто переважна більшість досліджуваних працівників банку відзначають у себе тенденцію до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень, негативізм відносно службових переваг та можливостей тощо.

Рівень вираженості характеристик, що вказують на особливості професійного вигорання представлені на рис.3.3.

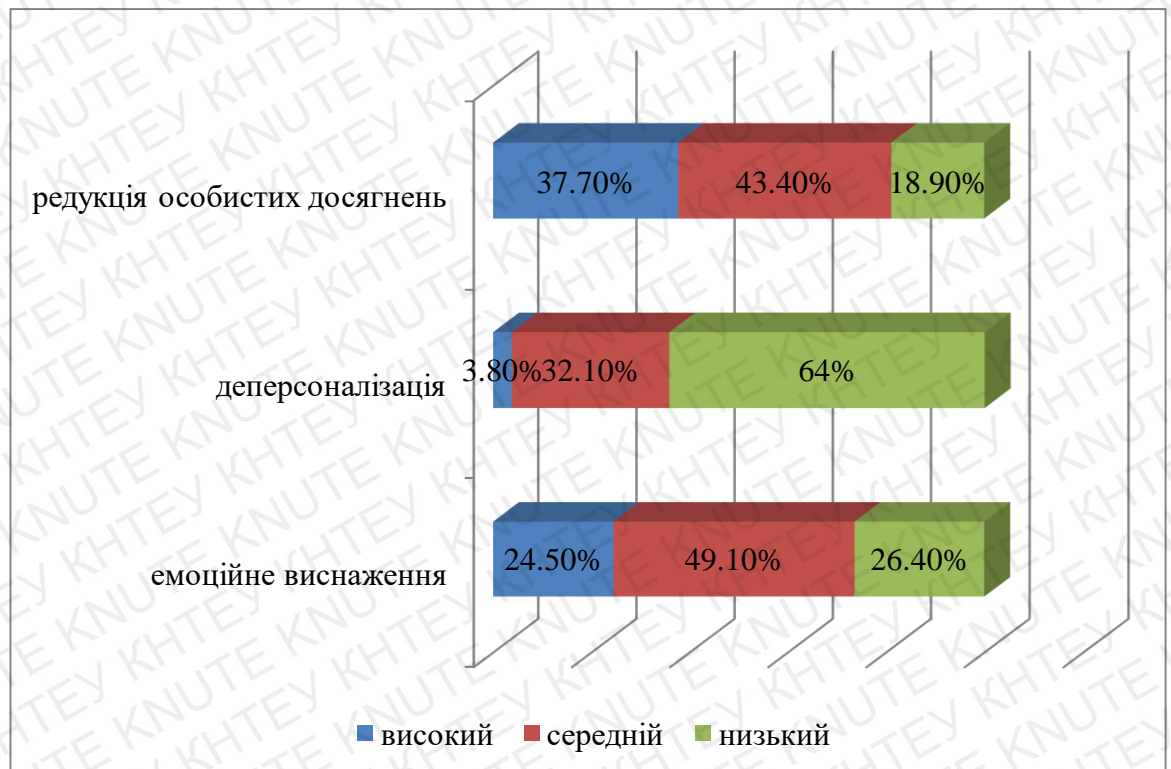


Рисунок 3.3. Рівень розвитку професійного вигорання (за шкалами) у працівників банку

Отже, як бачимо з рис.3.3. у досліджуваних відзначаються прояви емоційного виснаження та незначно виражені ознаки, що вказують на професійне вигорання працівників банку.

Наступною була використана методика «Втома – монотонія – психічне пересичення – стрес».

Розрахунки були здійснені у відповідності до «ключів»:

$$\text{Квт.} = (\text{Сума (9, 11, 12, 21, 32)} - \text{Сума (2, 10, 14, 27, 28)}) + 25$$

$$\text{Км.} = (\text{Сума (5, 6, 16, 23, 24, 33, 35)} - \text{Сума (3, 25, 30)}) + 15$$

$$\text{Кпересич.} = (\text{Сума (4, 15, 19, 36, 39)} - \text{Сума (1, 17, 20, 26)}) + 20$$

$$\text{Кстр.} = (\text{Сума (7, 18, 22, 31, 34, 37, 40)} - \text{Сума (8, 29, 38)}) + 15$$

Де Квт – коефіцієнт втоми, Км – монотонії, Кперес – пересичення, Кстр – стресу.

За результатами обробки даних були отримані наступні показники. Середні значення, отримані в групі досліджуваних за шкалами «монотонія» (16,9) та «пересичення» (17,09) менше 18 балів, отже приймається висновок,

що ці компоненти серед досліджуваних не виражені. За шкалами «втома» (19,64) та «стрес» (20,85) отримані результати перебувають в діапазоні 18-29 балів, що вказує на вираженість цих компонентів в групі респондентів. Статистичні дані за методикою представлені в додатку В.

Якісний аналіз отриманих результатів вказує, що у 67,9% працівників банку виявлений помірний рівень стомлення. Тобто для цих працівників банку такий стан працездатності лише частково наявний в процесі їх трудової діяльності, решта 32,1% мають низький рівень за цим показником. Це саме та група працівників, у яких виявлений помірно виражений стан виснаження і дискоординації в перебігові процесів діяльності, яка розвивається внаслідок тривалого і інтенсивного впливу навантажень, з домінуючою мотивацією на завершення роботи і відпочинок.

Графічне представлення отриманих результатів особливостей вираженості втоми, монотонії, психічного пересичення та стресу, як складових професійного стресу подано на рис.3.4.

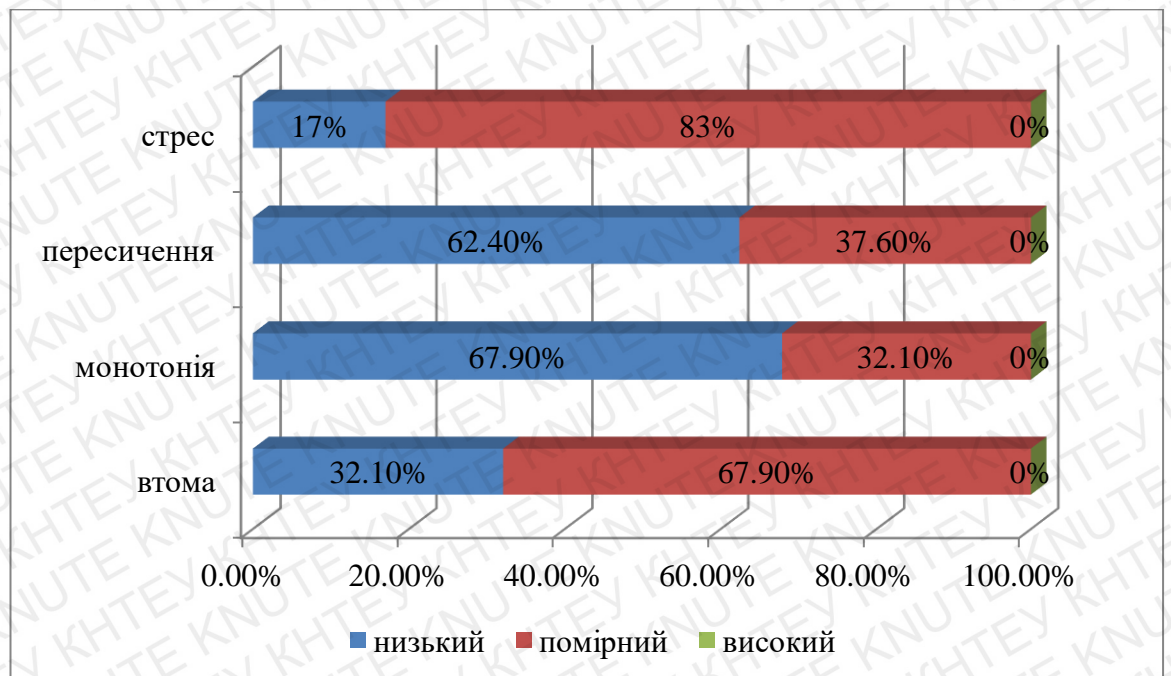


Рисунок 3.4. Рівень вираженості втоми, монотонії, психічного пересичення та стресу у працівників банку

У 32,1% переважає помірний рівень монотонії, вони час від часу переживають стан зниженого свідомого контролю за виконанням діяльності, що виникає в ситуаціях однотипової роботи з частим повторенням стереотипних дій, що супроводжується відчуттям нудьги, сонливості і домінуючою мотивацією до зміни діяльності. Для переважної більшості (67,9%) працівників банку характерним є низький рівень прояву цього стану.

За показником психічного пересичення було встановлено, що 62,4% респондентів мають низький рівень, а 37,6% - помірний рівень прояву цього стану. Ці працівники банку схильні іноді до неприйняття занадто і суб'єктивно нецікавої діяльності, що проявляється у вираженому прагненні припинити роботу (відмова від діяльності) або внести зміни в заданий стереотип виконання. Стан напруженості та стресу (як один із проявів зниженої працездатності) є частково присутнім у більшості працівників банку (83% мають помірний рівень прояву цього стану), і лише 17% мають низькі показники прояву цього стану.

Далі переходимо до аналізу вираженості депресії (шкала депресії Бека) у досліджуваних працівників банку. Середнє значення, отримане загалом у вибірці вказує на субдепресивний стан (13,17).

Подальший аналіз дає можливість більш детально встановити рівень вираженості депресії серед досліджуваних. Так, виражену депресію має 21,7% респондентів, помірну – 18,3%, тобто 40% працівників банку перебувають у стані, що потребує психологічного та медикаментозного втручання та є деструктивним для особистості даного працівника, 25% демонструють ознаки легкої депресії і 35% респондентів мають задовільний емоційний стан (табл.3.5.). Тяжкої депресії встановлено не було.

Якісний аналіз отриманих результатів дозволив відзначити, що вищі значення отримані за когнітивно-афективною субшкалою, середнє значення за якою становить 12,46, в той час, як середнє значення, отримане за субшкалою соматичних проявів депресії – 9,04.

Таблиця 3.5.

Рівень вираженості депресії (за шкалою Бека) у працівників банку

	Значення	Відсоток
задовільний емоційний стан	21	35,0
легка депресія	15	25,0
помірна депресія	11	18,3
виражена депресія	13	21,7
Всього	60	100,0

Детальний аналіз окремих симптомів вказує на вираження таких симптомів депресії, як зниження настрою, незадоволеність собою, дратівливість, невпевненість, почуття неповносправності. Описова статистика, отримана за шкалою депресії Бека представлена в додатку Д.

Наступною, ми аналізували шкалу впливу подій, спрямовану на психологічну діагностику симптомів ПТСР. Загалом, визначається міра вираженості таких симптомів посттравматичного стресового розладу, як інтрузія, гіперзбудження та уникнення.

Найвищий середній бал в групі досліджуваних працівників банку отримано за шкалою «уникнення» (сер.знач. – 3,23), тобто, саме ця копінг-стратегія, що відображає ступінь травмованості респондентів є найбільш вираженою для досліджуваної категорії. На другому місці серед досліджуваних працівників банку спостерігаються явища інтрузії (сер.знач. – 2,05), на третьому – ознаки гіперзбудження (сер.знач. – 2,066). Описова статистика, отримана за шкалою впливу подій у розрізі шкал представлена в додатку Е. Графічне представлення вираженості симптомів ПТСР подано на рис.3.5.

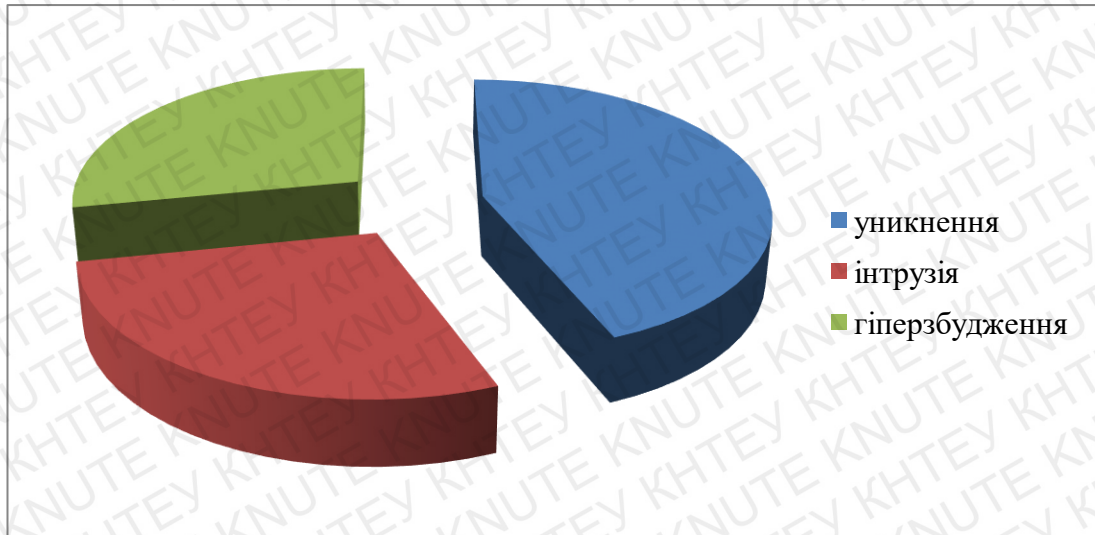


Рисунок 3.5. Вираженість симптомів ПТСР (середні значення) у працівників банку

І останньою ми інтерпретували результати, отримані при дослідженні оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою (методика САН).

Отримані результати по кожній категорії діляться на 10. Середній бал шкали дорівнює 4. Оцінки, що перевищують 4 бали, говорять про сприятливий стан випробуваного, оцінки нижче чотирьох свідчать про зворотне.

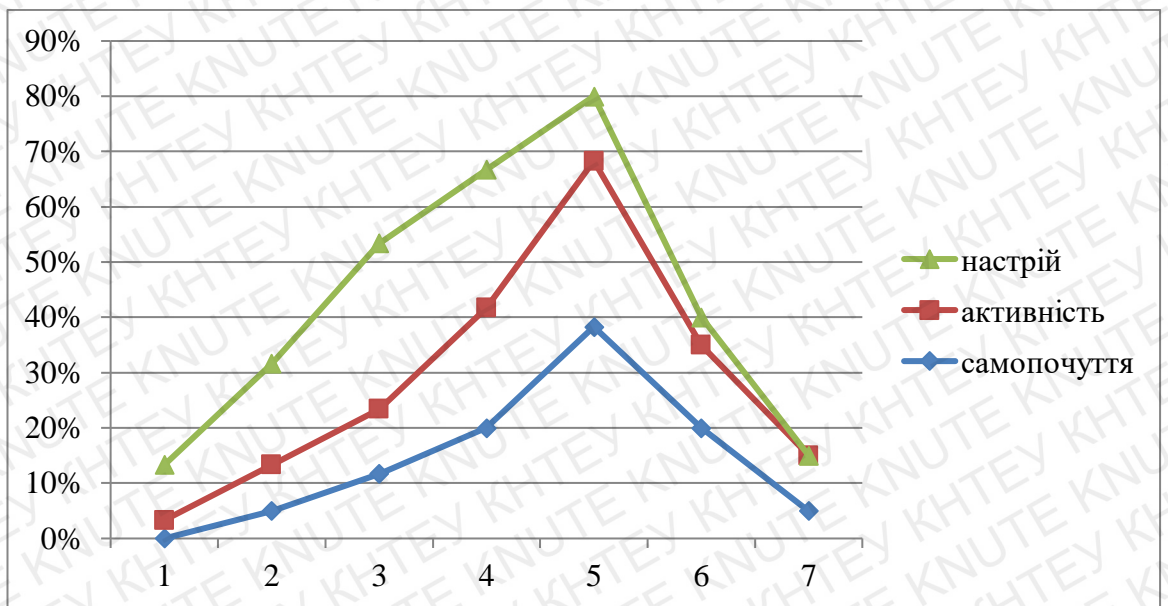


Рисунок 3.6. Співвіднесення самопочуття, активності та настрою у працівників банку

Аналізуючи середні значення, отримані за кожною із шкал методики, вказує на середні значення, зокрема, за шкалою «самопочуття» середнє значення становить 4,7, за шкалою «активність» - 4,5, за шкалою «настрій» – 3,25. Тобто, за шкалами «самопочуття» і «активність» отримані дані вказують, загалом, на сприятливий стан досліджуваних працівників банку. За шкалою «настрій» - дещо знижений фон. Якісний аналіз отриманих результатів дає можливість співвіднести значення окремих шкал між собою (рис.3.6.).

Графічне представлення результатів дозволяє говорити про адекватність подібного співвіднесення. Рівень САН представлено на рис.3.7.

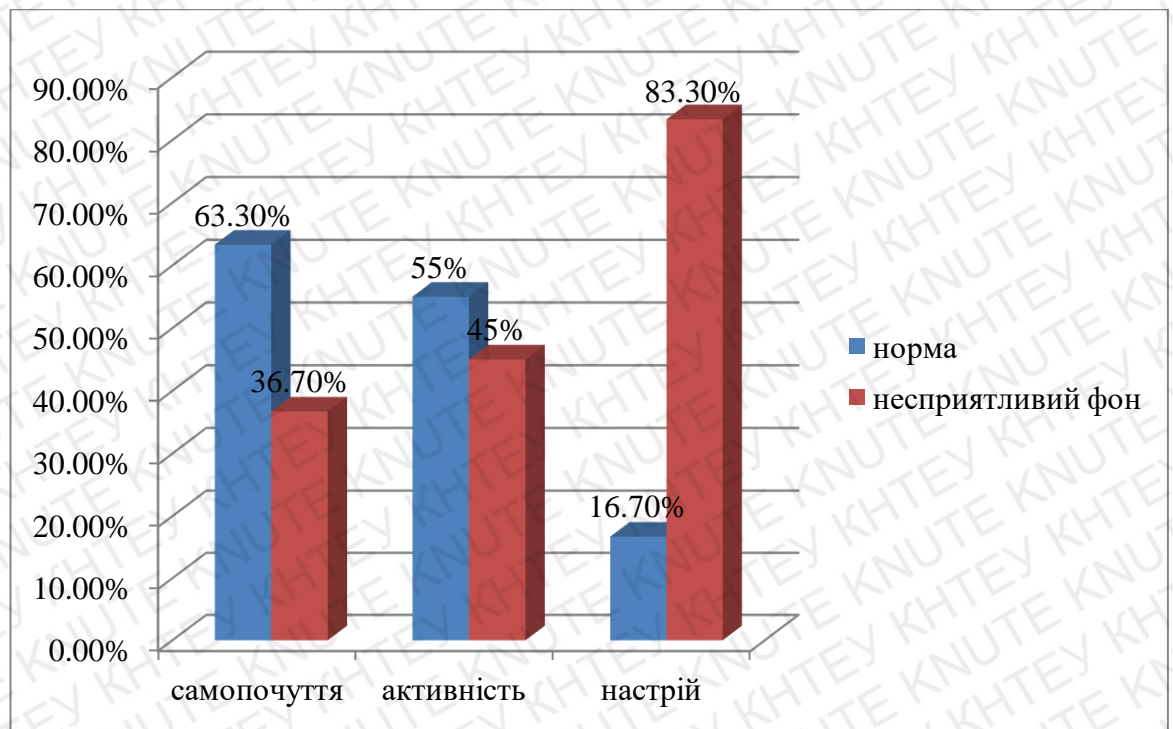


Рисунок 3.7. Рівень самопочуття, активності та настрою у працівників банку

Також було встановлено, що 36,7% респондентів при дослідженні самопочуття отримали бали, які вказують на несприятливий емоційний фон самопочуття працівників банку, решта 63,3% мають показники, що відповідають нормі. За шкалою «активність» 45% мають низькі значення, 55% - демонструють показники в межах норми. І за шкалою «настрій»

переважна більшість (83,3%) досліджуваних мають низькі значення, що вказують на несприятливий емоційний фон та поганий настрій. Решта 16,7% має настрої, що не відзначається негативними тенденціями. Описова статистика за методикою САН представлена в додатку Є.

3.2. Методичні рекомендації для попередження виникнення професійної кризи у працівників банку

Подолання стресу – це важливі психічні та поведінкові зусилля, якими людина відповідає на вимоги, що висуваються стресом. Це не одна стратегія, яка вживається за будь-яких обставин, у будь-який час. Люди долають стреси по-різному.

Ефективна відповідь на стрес, яка веде до адаптації, це використання такої стратегії взаємодії зі стресором, яка значно знижує переживання стресу.

Різноманіття способів подолання стресу можна сконцентрувати в чотири великі блоки:

1. Активна взаємодія зі стресором або вплив на саму проблему. Для цього слід коректно визначити проблему, бо це допоможе знайти її вірне вирішення.

2. Зміна погляду на проблему, зміна ставлення до неї або інша інтерпретація проблеми.

Перший спосіб нової інтерпретації проблеми – переоцінка, гаслом якої може бути постулат: все не настільки погано. Другий спосіб змінити погляд на проблему – соціальне порівняння; мені краще, ніж іншим. Третій спосіб – уникання: «Це не проблема». Четвертий – гумор: «Це смішно». У книзі приповістей Соломонових говориться «Серце радісне добре лікує». І вчені погоджуються з цим.

3. Прийняття проблеми і зменшення фізичного ефекту від породжуваного нею стресу. Так, вживання ліків є відомим способом зменшення шкідливого стресу, але приймати їх треба з обачністю. Краще подбати про усунення самого джерела стресу. Якщо цього не зробити, то

проблема психологічної залежності зростатиме. Те ж саме стосується вживання алкоголю і тютюну. Найпростіший спосіб зменшити ознаки стресу (високий тиск крові, прискорене дихання) – релаксація або розслаблення. Існує багато методів розслаблення серед них нервово-м'язова релаксація, контроль дихання, аутогенне тренування, фізичні вправи (біг, танці, їзда на велосипеді, тощо). Ці дії дуже важливі для підтримки здоров'я і зменшення стресу [60].

Важливо також вилучити чинники, які можуть провокувати стрес. Це, головним чином, алкоголь та кофеїн. Академік І. Мозгов (1979) зазначав, що дія алкоголю починається відразу після всмоктування, відбувається повільно і мало залежить від його загальної кількості в організмі. Чим більша прийнята доза, тим довше алкоголь затримується в організмі і при цьому значна його кількість перетворюється у токсичні сполуки. Отже, алкоголь – це не ліки від стресу. Він викликає депресію центральної нервової системи, пригнічує функції кори головного мозку і є причиною випадків смертельних захворювань.

Про шкідливу дію кофеїну відомо далеко не всім. Він міститься у каві, чаї, какао. Організм при вживанні кави залишається втомленим, але людина цього не помічає. Реакція і рефлексии тимчасово загострюються, але невдовзі знижуються ще до більш низького рівня. Слід пам'ятати, що кофеїн мобілізує механізми стресу, підвищує вміст цукру в крові, частоту серцебиття і тиск крові, може викликати головний біль, дратівливість, нервозність та безсоння. Люди, котрі вживають дуже багато чаю та кави, більш чутливі до захворювань.

4. Комплексні засоби боротьби зі стресом, що поєднують у собі перелічені вище групи, а також:

– Вживання продуктів харчування, котрі зміцнюють нервову систему: яблука, аромат яких має дивовижну заспокоюючу силу, якісні макарони, котрі сприяють синтезу серотоніну (гормону «спокою»), водорості, унікальне

співвідношення мікроелементів котрих сприяє зміцненню нервової системи, родзинки, які зміцнюють серцеві м'язи та ін.

– Ароматерапія – м'яту, любисток, чабрець та інші трави бажано використовувати як прикрасу кімнати, вживати у вигляді заспокоюючого чаю.

– Засоби, які сприяють розслабленню нервової системи: спокійна музика, ультрафіолетове опромінювання (в розумних межах), книготерапія, дотримання ергономічних вимог до обладнання виробничих приміщень тощо.

– До засобів боротьби зі стресом можна віднести допомогу інших. Людина в стані стресу може звернутися за допомогою і підтримкою до близьких, психолога чи психотерапевта. Але не менш дієвим засобом є надання допомоги іншим людям.

Оволодівши навичками усунення негативних наслідків стресових ситуацій, педагогам слід пам'ятати, що багатьом людям не під силу самотійно впоратись зі стресами. Необхідно бути толерантними у спілкуванні з ними та особливо уважними в тих випадках, коли хтось із рідних, друзів чи ваших учнів раптово: починає виявляти агресію до людей, стосунки з якими до цього були завжди гарними; втрачає інтерес до чогось; виглядає занадто втомленим; потрапляє в залежність від ліків, алкоголю чи наркотиків; намагається більшість часу проводити на самоті; починає говорити про самогубство як прийнятний спосіб розв'язання життєвих проблем.

Такі зміни в людині можуть бути ознаками схильності до депресії, суїциду. Прийміть такі зміни та продовжуйте активно спілкуватися з людиною, не втрачайте з нею контактів. Пропонуйте їй конструктивні підходи до вирішення особистих проблем, проявіть турботу та увагу. Якщо ризик суїциду здається досить великим, обов'язково порадьте людині звернутися за кваліфікованою допомогою до фахівця-психолога, психотерапевта чи лікаря.

Серед комплексних способів подолання стресу – зміна способу життя, наближення його до здорового і врівноваженого. Те, що з нами трапляється, – це наслідок того, як ми живемо, що їмо, як поведимося, яких звичок дотримуємося.

Звичайно, кожному з нас навряд чи знадобляться всі запропоновані способи. Пропонуємо відібрати з них найбільш прийнятні, котрі складатимуть особистий базовий набір психологічних прийомів та вправ, необхідних для успішного виходу зі стресових ситуацій та профілактики стресів. Отже, від стресу можна ефективно боронитися. Він може бути навіть корисним [88].

Методи гармонізації психофізичного стану. Людина є цілісною біоенергоінформаційною системою, тому вплив на будь-яку з цих складових позначається і на інших. Умовно всі методи гармонізації психофізичного стану людини можна об'єднати в 3 групи:

1. Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло).
2. Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан).
3. Ціннісно-смісловий рівень регуляції психофізичного стану (вплив на думки, зміна світогляду).

Фізіологічний рівень регуляції психофізичного стану (вплив на фізичне тіло): достатньо тривалий і якісний сон; збалансоване, насичене вітамінами і мінералами харчування; достатнє фізичне навантаження, заняття спортом, ранкова гімнастика, танці; фітотерапія, гомеопатія; масаж; терапія кольором; ароматерапія; терапія мінералами; дихальні вправи; баня і водні процедури.

Емоційно-вольова регуляція психофізичного стану (вплив на емоційний стан): гумор; музика; спілкування з сім'єю, друзями; заняття улюбленою справою, хобі; спілкування з природою; спілкування з тваринами; медитації, візуалізації; аутотренінги; ціннісно-смісловий рівень регуляції психофізичного стану. Отже, важливо навчитись контролювати свої

думки і емоції. Відомий дослідник стресу Сельє зазначав, що має значення не те, що з вами відбувається, а те, як ви це сприймаєте [50].

Висновки до розділу 3

В ході емпіричного дослідження було встановлено, що загалом, в досліджуваній групі працівників банку рівень невротизації й стійкості до стресу знаходиться на середньому рівні, відзначаються передумови для формування імпульсивної поведінки, ознаки, характерні для психопатологічного депресивного синдрому з агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Працівники банку демонструють середній рівень емоційної стійкості, тривожності, скутості, невпевненості, наявність потреби в спілкуванні і постійної готовності до задоволення цієї потреби та прагнення до довірливо-відвертої взаємодії з оточуючими людьми при високому рівні самокритичності. Вони амбіверти, які характеризуються коливаннями настрою, підвищеною збудливістю і, дратівливістю, недостатньою саморегуляцією.

Нами було встановлено, що загалом, серед досліджуваних працівників банку відзначається редукція особистих досягнень. При цьому емоційне виснаження встановлено на середньому рівні, а деперсоналізація – на низькому рівні. Такі компоненти професійного виснаження, як монотонія та пересичення серед досліджуваних не виражені. Тобто, в більшості досліджуваних працівників банку виявлений помірний рівень стомлення, що говорить про те, що для цих працівників такий стан працездатності лише частково наявний в процесі їх трудової діяльності. Для переважної більшості досліджуваних характерним є низький рівень прояву монотонії. Третина з досліджуваних має помірний рівень прояву за показником психічного пересичення вони схильні іноді до неприйняття занадто і суб'єктивно нецікавої діяльності, що проявляється у вираженому прагненні припинити роботу або внести зміни в заданий стереотип виконання. А стан напруженості та стресу є частково присутнім у більшості.

Досліджувані працівники банку характеризується субдепресивним станом. При цьому, виражену депресію має 21,7% респондентів, помірну – 18,3%, тобто 40% працівників банку перебувають у стані, що потребує психологічного та медикаментозного втручання та є деструктивним для особистості працівника банку, 25% демонструють ознаки легкої депресії і 35% респондентів мають задовільний емоційний стан. Тяжкої депресії встановлено не було.

При дослідженні симптомів ПТСР найвищий бал отримано за шкалою «уникнення», тобто, саме ця копінг-стратегія, що відображає ступінь травмованості респондентів є найбільш вираженою для досліджуваної категорії. На другому місці серед працівників банку спостерігаються явища інтрузії, на третьому – ознаки гіперзбудження.

За шкалами «самопочуття» і «активність» отримані дані вказують, загалом, на сприятливий стан досліджуваних працівників банку. За шкалою «настрій» - дещо знижений фон. 36,7% респондентів при дослідженні самопочуття отримали бали, які вказують на несприятливий емоційний фон самопочуття банківських працівників, решта 63,3% мають показники, що відповідають нормі. За шкалою «активність» 45% респондентів мають низькі значення, 55% - демонструють показники в межах норми. І за шкалою «настрій» переважна більшість (83,3%) досліджуваних працівників банку мають низькі значення, що вказують на несприятливий емоційний фон та поганий настрій.

Технологія профілактики та подолання стресу складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів: аналіз ситуації, яка полягає в когнітивній оцінці ситуації та зниження впливу стресорів. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху до стресу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

1. Синдром професійного кризи – це відповідна реакція організму на тривалі стреси, які виникають в результаті накопичення негативних емоцій. Синдром веде до емоційного виснаження, зниження активності, відсутності залученості в робочий процес. Факторами, що породжують професійні кризи, виступають соціально-економічні умови життєдіяльності. До них відносяться: скорочення штатів, незадовільна зарплата, ліквідація установи, соціально-психологічні проблеми. Кризи професійного розвитку нерідко збігаються з віковими психологічними і фізичними змінами: погіршенням здоров'я, зниженням працездатності, ослабленням психічних процесів, професійною втомою, синдромом «емоційного згоряння». Свідомі і несвідомі стратегії подолання професійної кризи можуть бути диференційовані в залежності від характеру використовуваних засобів взаємодії з кризою і їх впливу на особистісний розвиток людини, а також за критерієм збереження соціально-психологічного благополуччя особистості, на конструктивні і неконструктивні. Неконструктивні стратегії подолання професійної кризи пов'язані з механізмами психологічного захисту і стратегіями уникнення.

2. Емпіричне дослідження включало кілька етапів: підготовчий; діагностичний; аналітичний. На першому етапі було проаналізовано основні теоретичні підходи до вивчення професійної кризи в психології, розглянуто психологічні чинники професійної кризи та особливості прояву професійної кризи у працівників банку. На цьому ж етапі складено програму дослідження; визначено об'єкт, предмет дослідження та сформовано вибірку дослідження. Таким чином, в ході підготовчого етапу були вирішено дві важливі задачі: формування вибірки дослідження та підготовка діагностичного матеріалу у вигляді методик. Емпіричне дослідження проводилося на базі відділень банку АТ «БАНК СІЧ» м.Ватутіного, м.Звенигородки та м.Тального. Вибірку склали 60 осіб віком від 23 до 35 років, з них 36 осіб жіночої статі (60%), 24 особи – чоловічої (40%).

В ході емпіричного дослідження було встановлено, що загалом, в досліджуваній групі працівників банку рівень невротизації й стійкості до стресу знаходиться на середньому рівні, відзначаються передумови для формування імпульсивної поведінки, ознаки, характерні для психопатологічного депресивного синдрому з агресивним ставленням до соціального оточення і вираженим прагненням до домінування. Працівники банку демонструють середній рівень емоційної стійкості, тривожності, скутості, невпевненості, наявність потреби в спілкуванні і постійної готовності до задоволення цієї потреби та прагнення до довірливо-відвертої взаємодії з оточуючими людьми при високому рівні самокритичності. Вони амбіверти, які характеризуються коливаннями настрою, підвищеною збудливістю і, дратівливістю, недостатньою саморегуляцією.

В ході проведення емпіричного дослідження було встановлено, що серед досліджуваних працівників банку діагностується така стадія професійного вигорання, як редукція особистих досягнень. Емоційне виснаження встановлено на середньому рівні, а деперсоналізація – на низькому рівні.

В більшості працівників банку виявлений помірний рівень стомлення, що говорить про те, що для цих працівників такий стан працездатності лише частково наявний в процесі їх трудової діяльності. Третина з досліджуваних має помірний рівень прояву за показником психічного пересичення. Ці банківські працівники схильні іноді до неприйняття занадто і суб'єктивно нецікавої діяльності, що проявляється у вираженому прагненні припинити роботу або внести зміни в заданий стереотип виконання. А стан напруженості та стресу є частково присутнім у більшості.

Досліджувані працівники банку характеризуються субдепресивним станом. При дослідженні симптомів ПТСР найвищий бал отримано за шкалою «уникнення», тобто, саме ця копінг-стратегія, що відображає ступінь травмованості респондентів є найбільш вираженою для досліджуваної категорії. На другому місці спостерігаються явища інтрузії, на третьому –

ознаки гіперзбудження. За шкалами «самопочуття» і «активність» отримані дані вказують, загалом, на сприятливий стан досліджуваних банківських працівників.

3. Технологія профілактики та подолання стресу складається з декількох послідовних фаз та системи конкретних прийомів: аналіз ситуації, яка полягає в когнітивній оцінці ситуації та зниження впливу стресорів. Це передбачає застосування системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху до стресу. До таких прийомів належить: розпізнавання стресу; здійснення глибшої когнітивної оцінки ситуації; ведення «Щоденника стресових подій»; аналіз того, чи мають місце в конкретній ситуації глобальні професійні; визначення основних стрес-факторів, які викликають емоційне вигорання, та укладення контракту із самим собою щодо використання певних прийомів подолання стресу протягом певного часу та визначення певної системи винагород або покарань для самого себе; визначення основних мотивів здійснення людиною професійної діяльності; прийняття рішення про те, чи продовжувати працівнику працювати на даному робочому місці; тимчасове зниження навантаження та опанування навичок раціональним управлінням своїм часом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аландаренко Ю. Психологічна безпека – вчителю / Ю. Аландаренко // Психолог. – №4 (244) 2007. – С. 6-10.
2. Амбрумова А. Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика /А. Г. Амбрумова //Психологический журнал. – 1985. – Т. 6. – №6. – С. 107-115
3. Анцыферова Л. И. К психологии личности как развивающейся системы / Л. И. Анцыферова // Психология формирования и развития личности. – Москва: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1981. – С. 3-19.
4. Бандурка А. М. Психология управления / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Харьков-Симферополь, 1998. – 324 с.
5. Бесносков С. П. Психология профессиональной деформации личности. – СПб.: Питер, 2004. – 215 с.
6. Бодров В. А. Информационный стресс/ В.А. Бодров – М.: ПЕР СЭ, 2000. – 352 с.
7. Бойко В. В. Енергія емоцій в спілкуванні: погляд на себе і на останніх / В. В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Філінъ», 1996. – 472 с.
8. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания в профессиональном общении. – СПб., 1999. – 243 с.
9. Борневессер М. Стресс в условиях труда // «Иностранная психология». – 1994. - №1. - Т.2. – С.44-50.
10. Брайт Дж. Стресс: Теории, исследования, мифы/ Дж. Брайт, Ф.Джонс. – СПб.: Еврознак, 2003. – 352 с.
11. Брынза И. В. Особенности переживания профессионального кризиса у лиц с различным типом эмоциональности: Автореф. дис. на соискание наук, степени канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «Общая психология, история психологии». – М., 2000. – 16 с.

12. Василюк Ф. Е. Жизненный мир и кризис: типологические анализ критических ситуаций // Психологический журнал. 1995. – Т. 16. – № 3. – С.90-101.
13. Василюк Ф. Е. Психология переживания (анализ преодоления критических ситуаций) / Ф. Е. Василюк. – Москва: Изд-во Моск. гос. ун-та, 1984. – 200 с.
14. Водопьянова Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова, – СПб., 2003. – 375 с.
15. Водопьянова Н.Э. Психодиагностика стресса / Н.Э. Водопьянова. – СПб., 2009. – 336 с.
16. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек–человек» / Водопьянова Н. Е. // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности [под ред. Г.С. Никифорова и др.]. – СПб.: Пресса, 2001. – 282 с.
17. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
18. Габрилевич О.Л. Стрессофактори професійної діяльності у сфері державного управління / О.Л. Габрилевич, Л.Я. Малімон // Психологічні основи управління та організаційного розвитку в системі державної служби: тези VII Міжнар. наук.-практ. конф. з організаційної та економічної психології (23-25 вересня 2010 р., м. Луцьк) / за наук ред. Л.М. Карамушки, Л.Я. Малімон, О.А. Філь, Т.М. Литвиненко. – Луцьк, 2010. – С. 28-30.
19. Гринберг Дж. Управление стрессом / Дж.Гринберг. – СПб. Питер, 2002. – 496 с.
20. Грисенко Н. В. Новий підхід до попередження професійного вигорання педагога у світлі ідей позитивної психології / Н. В.Грисенко, Е. Л. Носенко // Вісник Дніпропетровського університету. Серія: Психологія. – Д.: ДНУ, 2010. – Вип.16. – С. 29-39.

21. Грубі Т. В. Особливості вияву синдрому «професійного вигорання» у працівників державної податкової служби України / Т.В. Грубі // Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. – К., 2009. – Т. 1. – Ч. 24. – С. 213-217.
22. Дзюба К. Профілактика професійного вигорання / К. Дзюба // Психолог. – 2013. – № 8. – С. 24-25.
23. Емоційне вигорання. – Упоряд.: В. Дудяк. – К.: Главник, 2007. – 128 с.
24. Ермолаєв О. Ю. Математична статистика для психологів: підручник. – М.: Московський психолого-соціальний інститут: Флінта, 2002. – 336 с.
25. Зайчикова Т.В. Особливості прояву емоційного інтелекту у студентів // Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. – Серія № 12. Психологічні науки: Зб. наукових праць. – К.: НПУ імені М.П. Драгоманова, 2009. – № 26 (50). – Част. I. – С. 240-244.
26. Зеєр Э. Ф. Психология профессионального развития / Э. Ф. Зеєр. – Москва: Академия, 2006. – 240 с.
27. Зеєр Э. Ф. Кризисы профессионального становления личности /Э. Ф. Зеєр, Э. Э. Сыманюк //Психологический журнал. – 1997. – Т. 18, № 6. – С. 35-44.
28. Калінкіна Л. М. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у різних сферах діяльності/Л. М.Калінкіна // <http://conference.mdpu.org.ua/viewtopic.php?t=265&start=0&postdays=0&po>
29. Карамушка Л.М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ / Л.М. Карамушка, О.О. Раковчена // Главный врач. – № 12. – К.: Блиц-Информ, 2009. – С. 88-93.

30. Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В., Ковальчук О.С., Федосова Г.Л., Філатова О.Ф., Філь О.А. Комплекс методик для діагностики синдрому «професійного вигорання» у вчителів. – К.: Міленіум, 2004. – 24 с.
31. Карамушка Л. М. Психологія управління / Л. М. Карамушка. – К.: Міленіум, 2003. – 287 с.
32. Карамушка Л.М. Психологические особенности синдрома «профессионального выгорания» у работников банковских структур / Л. Карамушка, Т. Зайчикова, Е. Панасюк // Международный сборник научных трудов. – Рига, 2007.– Том 8. – С. 89-111.
33. Карамушка Л.М., Куриця Д.І. Психологічні чинники професійного стресу у держслужбовців // Теорія і практика управління соціальними системами №1. – 2013. – С. 112-125.
34. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. – М.:Наука, 1983
35. Кокс Т. Стресс. М., 1988. – С.12-45.
36. Корольчук, М. С. Теорія і практика професійного відбору / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
37. Корольчук, М. С. Адаптація та її значення в системі психофізіологічного забезпечення діяльності // Вісник: зб. наук. статей Київського міжнародного університету. Серія: Педагогічні науки. Психологічні науки. – К. : Правові джерела, 2002. – Вип. 2. – С. 19 – 211.
38. Корольчук, М. С. Психодіагностика: навч. посіб. [для студентів вищих навчальних закладів] / М. С. Корольчук, В. І. Осьодло; за заг. ред. М. С. Корольчука. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2004. – 400 с.
39. Корольчук, М. С. Психофізіологія діяльності: [підручник] / Корольчук М. С. – [3-тє вид.]. – К. : Ельга, Ніка-Центр, 2008. – 400 с.
40. Корольчук, М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2009. – 580 с.
41. Круглова О. Дослідження емоційного вигорання педагогів / О. Круглова. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу:

http://istok.ucoz.ua/publ/doslidzhennja_emocijnogo_vigorannja_pedagogiv_kruglo_va_olena/1-1-0-14

42. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление. Пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда / К. Лаврова, А. Левин. – М.: ССВЦВЕ, 2006. – 69 с.

43. Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования// Эмоциональный стресс / Р. Лазарус / Под ред. Л. Леви. – Л.: Медицина, 1970. – С.178-208.

44. Ласовская Т. Ю. Профессиональное выгорание: учебно-методическое пособие. / [Т. Ю. Ласовская., Ильина С. А.] – Новосибирск: Сибмедиздат, 2004. – 54 с.

45. Леонова А.Б. Дифференциальная диагностика сниженной работоспособности / А.Б. Леонова, С.Б. Величковская // Психология психических состояний / под ред. А.О. Прохорова. – Вып. 4. – Казань, 2002. – С. 326-340.

46. Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса // Вестник Моск.ун-та. – Серия 14 «Психология». - М., 2000. №3. – С. 4-19.

47. Ложкин Г.В. Психическое «выгорание» лидера / Г.В. Ложкин, А.М. Выдай // Персонал. – 1999. – № 6. – С. 36-43.

48. Малишева К.О. Синдром «емоційного вигоряння» психолога–консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.04 Малишева Каріна Олегівна / Київський національний університет імені Тараса Шевченка. – К., 2003. – 16 с.

49. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – Москва: Знание, 1996. – 312 с.

50. Марковець О.Л. Психологічні особливості професійного стресу та попередження його виникнення у майбутніх вчителів: Автореф. дис. канд.

психол. наук: 19.00.07 Марковець Олена Леонідівна / Національний педагогічний університет імені М.П.Драгоманова. – К., 2005. – 23 с.

51. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются / К. Маслач – Режим доступа: <http://resources.com.ua/news48034.html>

52. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. – [Електронний ресурс] – <http://www.personal.in.ua/>

53. Медведев В.С. Проблемы професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти). – К., 1977. – 192 с.

54. Наследов А. Д. SPSS: компьютерный анализ данных в психологии и социальных науках // А. Д.Наследов. — СПб.: Питер, 2005. — 416 с.

55. Никифоров Г.С. Надежность профессиональной деятельности. СПб., 1996. – 267 с.

56. Никифоров Г.С. Психологическое обеспечение профессиональной деятельности. // Под ред. Ю.Н.Голубева. Л., 1989. – С. 34-98.

57. Ничта Н., Горбатий А. Проблема професійного «вигорання» державних службовців / Н. Ничта, А. Горбатий // Збірник наукових праць «Ефективність державного управління». – 2010. – Вип. 24. – С. 265-270.

58. Овчинников Б.В., Колчев А.И. Профессиональный стресс и здоровье. // Психология профессионального здоровья. / Под ред. Г.С.Никифорова. – СПб., 2006. – С.204-213.

59. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности [Текст] / В. Е. Орел. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.

60. Орел В. Е. «Феномен выгорания» в зарубежной психологии: эмпирическое исследование и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, № 1. – С. 90-101.

61. Орел В. Е. Исследование влияния факторов рабочей среды на феномен психического выгорания в профессиях социальной сферы / В. Е. Орел, А. А. Рукавишников // Социальная психология XXI века. – 1999. – Т. 2. – С. 164-167.
62. Орел В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – С. 16-21.
63. Паньковець В.Л. Психологічні чинники професійного стресу менеджерів освітніх організацій: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10 / В.Л. Паньковець; Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. – К., 2006. – 21 с.
64. Парфьонова Т., Миронюк О. Профілактика емоційного вигорання / Т. Парфьонова // Психолог. – 2013. – № 3. – С. 37-39.
65. Плужник Я. А. Соціально-психологічні детермінанти організаційно-управлінського стресу: Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05/ Я.А. Плужник; Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля МОН України. – Л., 2011. – 21 с.
66. Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. Б. Полякова. – М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. – 304 с.
67. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. - СПб.; Речь, 2001. - С. 276-282.
68. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери. Методичні рекомендації / За заг. ред. М. Л. Авраменка. – Лютіж: Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів, 2008. – 53 с.
69. Психология жизненного кризиса. Отв.ред. Т. М. Титаренко. – М.: Агропромвидав Украины, 1998. – 348 с.

70. Райгородский Д. Я. Практическая психодиагностика. Методы и тесты. Учебное пособие / Д. Я. Райгородский. – Самара: «Бахрах-М», 2002. – 672 с.
71. Регуш Л. А. Проблемы психического развития и их предупреждение (от рождения до пожилого возраста) / Л. А. Регуш. – СПб. : Речь, 2006. – 320 с.
72. Ромек В. Г., В. А. Конторович, Е. И. Крукович. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. – СПб.: Речь, 2005. – 256 с.
73. Садовникова Н. О. Преодоление педагогами барьеров профессионального развития: деятельностный подход / Н. О. Садовникова // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5. – С. 659–667.
74. Садовникова Н.О. Переживание как деятельность по разрешению профессионального кризиса личности // Фундаментальные исследования. – 2015. – № 2-6. – С. 1328-1332; URL: <http://www.fundamental-research.ru/ru/article/view?id=37030> (дата обращения: 19.11.2020).
75. Садовникова Н. О., Сергеева Т. Б. Психологические механизмы переживания профессионального кризиса личности. [Электронный ресурс]: монография. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. 105 с. Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/978-5-8050-0649-5> (Дата звернення 20.03.2020)
76. Самара О. Є. Психологічні особливості стратегій стрес-долаючої поведінки у співробітників МНС: Автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.01 / О. Є. Самара; Одеський національний університет імені І. І. Мечникова. – Одеса, 2010. – 18 с.
77. Самоукина Н.В. Карьера без стресса. – СПб, 2003. – 231 с.
78. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания / Н. В. Самоукина. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://ozevs.ru/natalya-samoukina-professionalnoe-vigoranie.html>

79. Самоукина Н.В. Психология и педагогика профессиональной деятельности. – М., 1999. – 352 с.
80. Селье Г. Стресс без дистресса / Г. Селье. – М.: Прогресс, 1979. – 124 с.
81. Семичов С. Б. Теория кризисов и психопрофилактика: (обзор литературы) / С. Б. Семичов //Труды Ленинградский научно-исследовательского психоневрологическими института имени В. М. Бехтерева. – Л ., 1978. – Т . 63: Неврозы и Пограничные состояния. - С. 96-99.
82. Сидоренко Е. В. Методы математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2006. – 350 с.
83. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2006. – 368 с.
84. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: [навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти] / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
85. Склень О.І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: автореф. дис. ...канд. психол. наук: 19.00.09/ О.І. Склень; Університет цивільного захисту України. – Харків, 2008. – 25 с.
86. Стрес і бізнес. - [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://moneyfest.biz.ua/index.php/servises/publikacii/84-stres-i-biznes>
87. Тімченко О.В. Професійний стрес працівників органів внутрішніх справ України (концептуалізація, прогнозування, діагностика та корекція):

Автореф. дис... д-ра психол. наук: 19.00.06. Нац. ун-т внутр. справ. — Х., 2003.

88. Трунов Д. Г. «Синдром сгорания». Позитивный подход к проблеме / Д. Г. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5. – С. 84-95.

89. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С.360-362.

90. Фирсова А. В. Изучение и профилактика эмоционального выгорания у педагогов / А. В. Фирсова, А. М. Павлова // Психология сегодня: Материалы XI региональной научно-практической конференции студентов и аспирантов. – Екатеринбург, 2009. – 261 с.

91. Шеремет О. Вийдемо зі стресу разом. Соціально-психологічний тренінг О. Шеремет // Психолог. – №23-24 (263-264). – 2007. – С 34-39.

92. Шихы Г. Возрастные кризисы. Ступени личностного роста; Пер. с англ. Г. Никитенко. – 2015. – СПб. : Ювента. – 436 с.

93. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери // Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія «Педагогічні науки». – Луцьк: В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки, 2011. – № 17. – С.130-135.

ДОДАТКИ

Додаток А

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОЇ КРИЗИ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ

ПІВТОРАК ІГОР СЕРГІЙОВИЧ, магістрант 1 курсу 4 групи ФЕМП за спеціальністю Психологія;

Анотація: В статті здійснено аналіз теоретичних аспектів поняття кризи особистості, науково-методологічних підходів до вивчення кризи в психології. Вказано на причини, типологію, структуру та психологічні особливості відображення кризи особистості. Розкрито специфіку професійної кризи, представлено теоретичний аналіз провокуючих факторів її виникнення у працівників банку. Проаналізовано наукові підходи до розуміння професійного стресу та вказано на роль особистісних характеристик та професійного статусу працівників банку в ступені вираженості професійної кризи.

Ключові слова: криза особистості, професійна криза, професійний стрес, емоційне вигорання, професійна діяльність, кризова психологія, фахівці банківської справи.

Аннотация: В статье представлен теоретический анализ основных аспектов понимания кризиса личности, научно-методологических подходов к изучению кризиса в психологии. Раскрыты причины, типология, структура и психологические особенности проявлений кризиса личности. Показаны специфические особенности профессионального кризиса, представлен теоретический анализ провоцирующих факторов его возникновения у работников банка. Проанализированы научные подходы к пониманию профессионального стресса, указано влияние личностных характеристик и профессионального статуса работников банка на степень выраженности профессионального кризиса.

Ключевые слова: кризис личности, профессиональный кризис, профессиональный стресс, эмоциональное выгорание, профессиональная деятельность, кризисная психология, специалисты банковского дела.

Annotation: The article analyzes the theoretical aspects of the concept of personality crisis, scientific and methodological approaches to the study of crisis in psychology. The reasons, typology, structure and psychological features of personality crisis reflection are indicated. The specificity of the professional crisis is revealed, the theoretical analysis of the provoking factors of its occurrence in bank employees is presented. Scientific approaches to understanding professional stress are analyzed and the role of personal characteristics and professional status of bank employees in the degree of severity of the professional crisis is pointed out.

Key words: personality crisis, professional crisis, professional stress, emotional burnout, professional activity, crisis psychology, banking specialists.

Актуальність. Проблеми кризи особистості в психології розглядають давно, проте вони ще не стали предметом глибоких і тривалих досліджень. Внаслідок цього в психологічній науці представлені різні підходи і погляди на розуміння сутності кризових явищ і їх типологізацію. Проблема кризи і кризових станів в даний час залишається як і

раніше актуальною як для психологічної науки, так і для суспільства в цілому. Перманентні зміни в багатьох громадських інститутах, економічна нестабільність, процеси глобалізації обумовлюють не тільки наростання соціальної напруженості, а й посилення почуття особистої незахищеності та нестабільності, які переживає сучасна людина. Немоżliвість задовольнити свої потреби, реалізувати себе в сім'ї, професії і в житті в цілому призводять до виникнення кризових станів, які змушують особистість шукати виходи з них, часом не завжди конструктивні.

Як відзначають багато дослідників (С. П. Безносів, Р. М. Грановська, Е. Ф. Зеер [5], А. К. Маркова, Е. Е. Симанюк [5]), під впливом умов праці, індивідуально-типологічних, вікових особливостей розвиваються професійно небажані якості, виникають професійні деструкції, які негативно позначаються на професійній діяльності та взаємодії. Крім того, в ході професійного розвитку виникають перешкоди – кризи, подолання яких вимагає від особистості використання власних ресурсів.

Цікавість до діяльності працівників банків в умовах сучасної економіки значний, на що вказують дослідження, звернені, в першу чергу, на вивчення банківського менеджменту (С. В. Архіпова, С. В. Блохіна, Т. В. Грицюк, Т. Н. Лобанова, Т. В. Нікітіна), формування мотиваційного механізму підвищення ефективності праці працівників банку (О. В. Васильєва), розвитку організаційного консультування як фактору стимулювання ефективності діяльності банківських установ (Т. Н. Лобанова, Л. Г. Шац).

Мета – розкрити психологічні чинники професійної кризи у працівників банку.

Завдання: здійснити теоретичний аналіз науково-методологічних підходів до вивчення кризи в психології; розкрити психологічні особливості переживання професійної кризи та професійного стресу.

Об'єкт – криза особистості.

Результати досліджень. В теорії криз під поняттям «криза» розуміється емоційна реакція людини на загрозову ситуацію, а не сама ситуація. За визначенням Дж. Каплана, «криза – це стан, що виникає, коли особа стикається з перешкодою життєво важливим цілям, яка протягом якогось часу є нездоланною за допомогою звичних методів вирішення проблем» (цит. за [6, с. 97]). Під поняттям «криза» розуміється емоційна реакція людини на загрозову ситуацію, а не сама ситуація. Криза може виникнути і в умовах, які для стороннього спостерігача виглядають цілком безневинними.

Категорія «психологічна криза» – одна з основних категорій концепції соціально-психологічної дезадаптації, розробленої А. Г. Амбрумовим [1, с. 107]. Сутністю психологічної кризи є дисбаланс конструктивних і руйнівних тенденцій і форм психічної діяльності. Психологічна криза викликається фрустрацією найважливіших потреб індивідуума і його специфічною особистісною реакцією на цю фрустрацію. Така реакція носить ситуативний характер, є модусом поведінки особистості і визначається позицією, яку займає ця особистість, виходячи з власної концепції даної ситуації. Виникнення психологічної кризи пов'язане з декількома етапами: фрустрація найважливіших потреб індивідуума, ситуація мікро-конфлікту, психологічна криза, ситуаційна реакція як відповідь на конфліктне ситуаційне навантаження.

Ф. Ю. Василюк визначає поняття «криза» як поворотний пункт життєвого шляху, який виникає в ситуації неможливості реалізації життєвого задуму [4, с. 6]. Причиною кризи може бути як конкретна подія або ситуація в житті особистості, так і загострення існуючих (або виникаючих) особистісних протиріч. Загалом, життєва криза, в розумінні Ф. Ю. Василюк, – це складний і багатовимірний стан, який мобілізує творчий потенціал особистості, захоплюючи при цьому різні підструктури організму [4]. Це знаходить своє відображення в різних емоційних і функціональних станах. Процес розгортання життєвої кризи має наступну послідовність – стрес, фрустрація, конфлікт, криза [4]. Ф. Ю. Василюк виділяє в свої роботах [4] кілька видів кризи.

Криза першого роду – може серйозно ускладнити реалізацію життєвого задуму, проте ще зберігається можливість відновлення перерваного кризою ходу життя. З цього

випробування людина може вийти зберігши в існуючому вигляді свій життєвий задум і задовольнивши свою самототожність.

Криза другого роду (власне криза) – робить реалізацію життєвого задуму неможливим. Результат переживання цієї неможливості – модифікація самої особистості, переродження її, прийняття нового задуму життя, нових цінностей, нової життєвої стратегії, нового образу «Я» [4].

«Мікро-криза» – це відчуття глобальної втрати сенсу, гіркої самотності, безнадії існування; загострюються старі, давно пережиті образи, «комплекси», розчарування, страхи [4, с. 96]. Така криза не має зазвичай явного, локалізованого джерела. За хворобливості мікро-криза може не поступатися кризі, проте зазвичай нетривала, іноді всього кілька хвилин, на відміну від кризи, тривалість якої може вимірюватися навіть місяцями.

«Мерехтлива криза» – «зісковзування в інший світ. Ф. Ю. Василюк називає дві причини виникнення такого різновиду криз: загальне психосоматичне ослаблення, що призводить до посилення інфантильних механізмів; стан кризи, викликаний об'єктивно важкими подіями, може змінюватися відчуттям безтурботності або байдужості, тобто виникає тимчасове захисне «зісковзування» до інфантильних станів [4, с. 100].

Отже, криза – це складний перехідний стан, що виникає в умовах неможливості (або ускладнення) жити, як раніше, і незнання, як жити далі, пов'язаний з болісним переживанням свого нового «Я». Дослівно «криза» (krisis) в перекладі з грецького означає рішення, поворотний пункт, результат. У психології ця категорія розуміється: по-перше, як життєва криза, тобто поворотний момент в житті людини, а не суспільства; по-друге, як важкий перехідний стан, викликаний хворобою, стресом, травмою; як, емоційно значуща подія або радикальна зміна статусу в індивідуального життя.

На думку А. Ребера, під кризою розуміються різкі відхилення від звичайному житті, будь-які раптові переривання нормального ходу подій в життя індивіда або суспільства, які вимагають переоцінки моделей поведінки, дій, мислення [2]. Криза – це загальне значення втрати звичайних основ повсякденної діяльності.

З точки зору різних підходів до типології криз, всі кризи особистості, які зустрічаються на її життєвому шляху, можна розділити на: кризи психічного розвитку; вікові кризи; кризи невротичного характеру; професійні кризи; критично-сміслові кризи; життєві кризи [10]. Узагальнюючи симптоми кризового стану, виділяють наступні показники: зниження адаптованості поведінки; падіння рівня самосприйняття; примітивізація саморегуляції.

Причиною криз є критичні події – поворотні моменти індивідуального життя людини, що супроводжуються значними емоційними переживаннями. Всі професійно зумовлені критичні події можна розділити на три групи: нормативні, зумовлені логікою професійного становлення і життя людини: закінчення школи, вступ до професійних навчальних закладів, створення сім'ї, працевлаштування; ненормативні, для яких характерні випадкові або несприятливі обставини: невдача під час вступу до установи професійної освіти, вимушене звільнення з роботи, розпад сім'ї; екстраординарні (наднормативні), які відбуваються внаслідок прояву сильних емоційно-вольових зусиль особистості: самостійне припинення навчання, інноваційна ініціатива, зміна професії, добровільне прийняття на себе відповідальності і т.д.

Критичні події можуть мати дві модальності: позитивну і негативну. Модальність подій визначається способами емоційного реагування на зміну життєвих, професійних обставин і труднощів. І сама подія для двох людей може мати протилежну модальність. Події позитивної модальності називаються епічними, негативної – інцидентами.

Процес переживання кризи посилюється дією ряду факторів, що відносяться до особистісних особливостей індивідуума, до яких можна віднести наступні [8, с.35]:

1. Когнітивна ригідність, тобто небажання людини змінити власні уявлення.
2. Категоричність в сприйнятті альтернатив.

3. Наявність хибних уявлень і установок.
4. Інерція мислення.
5. Прагнення уникнути хворобливих емоційних переживань.

До характерних рис кризи як явища відносять такі: криза пов'язана з відкриттям чогось вельми неприсмого для себе (втрата, небезпека, приниження – все це руйнує світ звичних реалій і образ «Я»); криза виникає несподівано; криза переживається як подія, що не піддається (або слабо піддається) контролю. Якщо людині загрожує стрес (небезпека), вона може спробувати врятуватися втечею. При кризі немає дії, що дозволяє уникнути стресу (небезпеки), неможливе таке перетворення дійсності, яке дозволяло б вирішити ситуацію. Дж. Каплан до життєвих подій, що ведуть до кризи, відносить такі, які ставлять перед індивідом проблему, «від якої він не може піти і яку не може вирішити в короткий час і звичним способом»; криза носить глобальний характер, тобто він пов'язаний не з якоюсь однією проблемою або сферою життєдіяльності, а зачіпає всі сфери особистості; криза надає майбутньому невизначений характер (саме майбутнє ставиться під сумнів), позбавляє можливості передбачити майбутнє; криза руйнує звичний хід подій, життя; криза включає тривалий страждання (як правило, процес травмуючого переживання може тривати від двох до шести тижнів).

Як причини криз професійного становлення як правило виступають: незадоволеність своїм соціальним і професійним статусом, поступові якісні зміни способів виконання діяльності; соціально-економічні умови життєдіяльності людини. До таких умов відносять скорочення штатів, а іноді і організації, незадовільну оплату праці, соціальну незахищеність, складність знаходження між «незручними» підлеглими і вимогливим керівництвом; погіршення здоров'я; професійна втома; інтелектуальна безпорадність; синдром «емоційного вигорання»; надмірна захопленість професійною діяльністю. Нерідко кризи такого роду виникають при вступі в нову посаду, участі в конкурсі на заміщення вакантної посади, при проходженні атестації.

Е. Е. Симанюк, Е. Ф. Зеер пов'язують кризи з кожною стадією професійного становлення особистості – криза навчально-професійної орієнтації; криза ревізії і корекції професійного вибору; криза професійних експектацій (нсевідповідність діяльності очікуванням людини); криза професійного зростання; криза професійної кар'єри; криза соціально-професійної самоактуалізації; криза втрати професії. Всі перераховані види криз відносяться ними до нормативних криз [5].

Виділяють кризи професійного становлення, маючи на увазі «періоди кардинальної перебудови особистості, зміни вектора її професійного розвитку». На думку Е. Ф. Зеера і Е. Е. Симанюк [4], ці кризи протікають, як правило, без яскраво виражених змін професійної поведінки. Однак відбувається перебудова смислових структур професійної свідомості, переорієнтація на нові цілі, корекція і ревізія соціально-професійної позицій не тільки готують зміну способів виконання діяльності, зміна взаємовідносин з оточуючими людьми, але і в цій соціально-економічній ситуації, а це набуло характеру тенденції, – до зміни професії або роду занять. Особливо це стосується професійної педагогічної діяльності.

Факторами, що породжують професійні кризи, виступають соціально-економічні умови життєдіяльності. До них відносяться: скорочення штатів, незадовільна зарплата, ліквідація установи, соціально-психологічні проблеми. Кризи професійного розвитку нерідко збігаються з віковими психологічними і фізичними змінами: погіршенням здоров'я, зниженням працездатності, ослабленням психічних процесів, професійною втомою, синдромом «емоційного згоряння» [8].

Незадоволеність своїм соціальним і професійно-освітнім статусом нерідко призводить до пошуку нових способів виконання професійної діяльності, її вдосконалення, а іноді і до зміни професії, спеціалізації або місця роботи. Настає момент, коли подальший еволюційний розвиток діяльності в умовах, що змінилися соціокультурних умовах вимагає корінної зміни нормативно схвалюваної діяльності та

професійних стереотипів. Особистість повинна зробити професійний вчинок, проявити наднормативну активність, яка може виразитися в переході на новий освітньо-кваліфікаційний рівень, або на якісно новий, інноваційний рівень виконання діяльності.

Кризові явища можуть супроводжуватися нечітким усвідомленням недостатнього рівня компетентності і професійної безпорадністю, особливо на тлі завищеної самооцінки та рівня домагань, що сформувалися при колишніх, поширених в інших соціокультурних середовищах більш низьких стандартах професіоналізму. Як наслідок, може виникати стан професійної апатії і пасивності. Нарешті, фактором тривалого кризового явища може стати тотальне поглинання професійною діяльністю. Фахівці-«фанати», одержимі роботою як засобом досягнення визнання і успіху, іноді серйозно порушують професійну етику, стають конфліктними, проявляють жест кістку у взаєминах, вступають в дію механізми заміщення, компенсації і сублімації.

Працівники банків як фахівці вступають в стадію вторинної професіоналізації. Особливістю цієї стадії є якісне і продуктивне виконання професійної діяльності. Способи її реалізації мають чітко виражений індивідуальний характер. Спеціаліст утвердився як професіонал, якому властива соціально-професійна позиція і стійка професійна самооцінка. Кардинально перебудовуються соціально-професійні цінності і відносини, змінюються способи виконання діяльності. Стабілізація усіх боків професійного життя, в свою чергу, може сприяти професійній стагнації особистості, конформізму і професійній апатії. У багатьох випадках якісне і продуктивне виконання діяльності призводить до того, що особистість ніби «переростає» свою професію. Посилюється незадоволеність собою, своїм професійним становищем [6].

Сформована до цього часу професійна самосвідомість підказує альтернативні сценарії подальшої кар'єри і не обов'язково в рамках даної професії. Однак кар'єра фахівця гальмується соціально-економічними сценаріями. Особистість відчуває потребу в самовизначенні і самореалізації. Протиріччя між бажаною кар'єрою і її реальними перспективами призводять до розвитку кризи професійної кар'єри. При цьому серйозній ревізії піддається «Я-концепція», критично переглядаються сформовані виробничі і соціальні відносини. Можна констатувати: йде перебудова професійної ситуації розвитку. Приймається варіант виходу з кризи: пошук нового місця роботи, рішення про еміграцію, освоєння нової спеціальності, як альтернативний сценарій – перехід на більш високу посаду.

Наступна стадія характеризується творчим і інноваційним рівнем виконання професійної діяльності в нових соціокультурних умовах. Рушійним фактором подальшого професійного розвитку особистості стає потреба в самореалізації на новому місці. Розвиток може супроводжуватися кризою соціально-професійної самоактуалізації – незадоволеністю собою. Він пов'язаний і з необхідністю засвоєння нової соціальної ролі і норм поведінки. Продуктивний вихід з цього стану – новаторство, винахідництво, кар'єра, соціальна і професійна активність. Деструктивні варіанти розв'язання кризи – алкоголізм, створення нової сім'ї, депресія, розвиток професійних деформацій. Ця криза не відноситься до нормативних криз, а залежить від рівня адаптації особистості.

Науковці виокремлюють три підходи до аналізування професійного стресу. Перші стверджують, що професійний стрес виникає через невідповідність вимог робочого середовища й індивідуальних ресурсів працівника. Цей підхід вивчає вплив негативних наслідків стресу на результативність праці, фізичне та психологічне здоров'я працівника. Що ж стосується аналізування професійного стресу в другому підході, представником якого є Р. Лазарус, то тут основна увага фокусується на суб'єктивній значимості ситуації, в якій діє людина, та засоби, за допомогою яких ця людина намагається побороти труднощі. Основним предметом дослідження у третьому підході став механізм регулювання діяльності працівника під впливом різних чинників, оцінювання їх вартості з огляду на внутрішні витрати [9].

Кожен із представлених підходів дає можливість у певному аспекті вирішувати проблему регулювання стресових ситуацій: перших два підходи – з огляду на умови праці та вимоги до неї, а третій підхід, – зважаючи на індивідуальні психоемоційні можливості працівника. Професійний стрес – це доволі складне поняття, оскільки воно пов'язане із великою кількістю чинників, які неможливо виміряти чи передбачити.

Поняття «професійного стресу» у різних сферах діяльності має свої особливості. Є професії із високим рівнем стресу, де висувають надмірні вимоги до працівника, великі обсяги роботи, інформації, високий рівень відповідальності тощо. Проте стрес працівників різних сфер також має свою специфіку. Адже причини стресу підлеглого працівника, а також менеджерів різних рівнів управління істотно різняться. Менеджери низового та середнього рівня управління несуть відповідальність за роботу з клієнтами та обсяги продаж, а це, часто, пов'язано із нестачею персонального часу та простору, достатньо високою відповідальністю за результат. На творчу, креативну роботу, яка потребує значного обсягу комунікування, потрібно багато енергії, і не всі здатні виробляти її самотужки [7].

Зазвичай, фактори стресу виникають за умов змін у середовищі підприємства (як зовнішньому, так і внутрішньому). Зворотний зв'язок у моделі полягає у тому, що наслідки стресу впливають на фактори негативного впливу, а також цілі працівників, їх потреби, очікування, систему контролю на підприємстві тощо.

Аналізуючи причини виникнення стресових явищ, необхідно виділити особистісні характеристики менеджера, які є необхідними для запобігання та ефективного подолання стресів, а також їх регулювання. Не всі наведені чинники зумовлені професійною діяльністю, проте вони впливають на результати роботи працівників, тому їх теж варто брати до уваги. Окрім чинників, що не стосуються організації, на рисунку виділені групові чинники та чинники, спричинені професійною діяльністю. Групові чинники виникають у процесі співіснування працівника з колективом, його окремими представниками. Серед чинників, викликаних професійною діяльністю, можна виділити швидкі темпи роботи, перевантаження працівника, відсутність ситуативного управління з боку керівництва, а також незрозуміле підпорядкування, що тягне за собою часто суперечливі завдання, які неспівмірні з часом.

Загальний висновок. Отже, кризою є емоційна реакція людини на загрозливу ситуацію. Психологічна криза викликається фрустрацією найважливіших потреб особистості та особистісною реакцією на цю фрустрацію. Така реакція має ситуативний характер і визначається позицією, яку займає ця особистість, виходячи з власної концепції даної ситуації. Виникнення психологічної кризи пов'язане з декількома етапами: фрустрація найважливіших потреб індивідуума, ситуація мікро-конфлікту, психологічна криза, ситуаційна реакція як відповідь на конфліктне ситуаційне навантаження. Всі кризи особистості розподіляють на кризи психічного розвитку, вікові кризи, кризи невротичного характеру, професійні кризи, критично-сміслові кризи, життєві кризи. Показниками кризового стану є зниження адаптованості поведінки; падіння рівня самосприйняття; примітивізація саморегуляції. Причинами професійних криз виступають: незадоволеність своїм соціальним і професійним статусом, поступові якісні зміни способів виконання діяльності; соціально-економічні умови життєдіяльності людини (скорочення штатів, незадовільна оплата праці, соціальна незахищеність, погіршення здоров'я, професійна втома, інтелектуальна беспорядність, синдром «емоційного вигорання», надмірна захопленість професійною діяльністю.

Працівники банку належать до категорії професій із високим рівнем стресу, де висувають надмірні вимоги до працівника, великі обсяги роботи, інформації, високий рівень відповідальності.

Список використаних джерел

1. Амбрумова А. Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика /А.Г. Амбрумова //Психологический журнал. 1985. Т. 6, № 6. С. 107-115.
2. Брынза И. В. Особенности переживания профессионального кризиса у лиц с различным типом эмоциональности: Автореф. дис. на соискание наук, степени канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «Общая психология, история психологии». М., 2000. 16 с.
3. Варбан Е. А. Жизненный кризис: попытка определения. Журнал практикующего психолога. 1997. Вып. 3. С. 153-161.
4. Василюк Ф. Е. Жизненный мир и кризис: типологические анализ критических ситуаций. Психологический журнал. 1995. Т. 16, № 3. С. 90-101.
5. Зеер Э. Ф., Э. Э. Сыманюк Кризисы профессионального становления личности. Психологический журнал. 1997. Т. 18, № 6. С. 35-44.
6. Психология жизненного кризиса. Отв.ред. Т. М. Титаренко. М.: Агропромвидав Украины, 1998. 348 с.
7. Ромек В. Г., В. А. Конторович, Е. И. Крукович. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. СПб. Речь, 2005. 256 с.
8. Садовникова Н. О., Т. Б. Сергеева. Психологические механизмы переживания профессионального кризиса личности. [Электронный ресурс]: монография. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2018. 105 с. Режим доступа: <http://elar.rsvpu.ru/978-5-8050-0649-5> (Дата звернення 20.03.2020).
9. Семичов С. Б. Теория кризисов и психопрофилактика: (обзор литературы). Труды Ленинградский научно-исследовательского психоневрологическими института имени В. М. Бехтерева. Л., 1978. Т. 63: Неврозы и Пограничные состояния. С. 96-99.
10. Шихы Г. Возрастные кризисы. Ступени личностного роста; Пер. с англ. Г. Никитенко. 2015. СПб. : Ювента, 436 с.

Робота виконана під науковим керівництвом доктора психол.н., професора
Корольчука Миколи Степановича

Додаток Б

Описова статистика результатів (Фрайбургський опитувальник)

шкала 1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	1	1,7	1,7	3,3
	3,00	6	10,0	10,0	13,3
	4,00	13	21,7	21,7	35,0
	5,00	7	11,7	11,7	46,7
	6,00	13	21,7	21,7	68,3
	7,00	8	13,3	13,3	81,7
	8,00	7	11,7	11,7	93,3
	9,00	3	5,0	5,0	98,3
	10,00	1	1,7	1,7	100,0
Total		60	100,0	100,0	

шкала 2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	6,7	6,7	6,7
	4,00	6	10,0	10,0	16,7
	5,00	3	5,0	5,0	21,7
	6,00	24	40,0	40,0	61,7
	7,00	6	10,0	10,0	71,7
	8,00	11	18,3	18,3	90,0
	10,00	6	10,0	10,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

шкала 3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	3,00	4	6,7	6,7	10,0
	4,00	10	16,7	16,7	26,7
	5,00	11	18,3	18,3	45,0
	6,00	12	20,0	20,0	65,0
	7,00	10	16,7	16,7	81,7
	8,00	4	6,7	6,7	88,3
	9,00	5	8,3	8,3	96,7
	10,00	2	3,3	3,3	100,0
	Total		60	100,0	100,0

шкала 4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,7	1,7	1,7
	3,00	6	10,0	10,0	11,7
	4,00	9	15,0	15,0	26,7
	5,00	13	21,7	21,7	48,3
	6,00	19	31,7	31,7	80,0
	7,00	9	15,0	15,0	95,0
	8,00	3	5,0	5,0	100,0
	Total		60	100,0	100,0

шкала 5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	5	8,3	8,3	8,3
	2,00	4	6,7	6,7	15,0
	3,00	4	6,7	6,7	21,7
	4,00	11	18,3	18,3	40,0

	5,00	10	16,7	16,7	56,7
	6,00	18	30,0	30,0	86,7
	7,00	7	11,7	11,7	98,3
	9,00	1	1,7	1,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

шкала 6					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	1	1,7	1,7	3,3
	3,00	13	21,7	21,7	25,0
	4,00	11	18,3	18,3	43,3
	5,00	9	15,0	15,0	58,3
	6,00	13	21,7	21,7	80,0
	7,00	4	6,7	6,7	86,7
	8,00	5	8,3	8,3	95,0
	9,00	2	3,3	3,3	98,3
	10,00	1	1,7	1,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

шкала 7					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	20,0	20,0	20,0
	4,00	7	11,7	11,7	31,7
	5,00	11	18,3	18,3	50,0
	6,00	15	25,0	25,0	75,0
	7,00	4	6,7	6,7	81,7
	8,00	2	3,3	3,3	85,0
	9,00	5	8,3	8,3	93,3
	10,00	4	6,7	6,7	100,0
	Total		60	100,0	100,0

шкала 8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	1	1,7	1,7	5,0
	3,00	9	15,0	15,0	20,0
	4,00	8	13,3	13,3	33,3
	5,00	12	20,0	20,0	53,3
	6,00	17	28,3	28,3	81,7
	7,00	6	10,0	10,0	91,7
	8,00	5	8,3	8,3	100,0
Total		60	100,0	100,0	

шкала 9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	8,3	8,3	8,3
	4,00	11	18,3	18,3	26,7
	5,00	7	11,7	11,7	38,3
	6,00	23	38,3	38,3	76,7
	7,00	1	1,7	1,7	78,3
	8,00	7	11,7	11,7	90,0
	9,00	6	10,0	10,0	100,0
Total		60	100,0	100,0	

шкала 10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3

2,00	4	6,7	6,7	10,0
3,00	11	18,3	18,3	28,3
4,00	15	25,0	25,0	53,3
5,00	10	16,7	16,7	70,0
6,00	6	10,0	10,0	80,0
7,00	4	6,7	6,7	86,7
8,00	3	5,0	5,0	91,7
9,00	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

шкала 11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	3,00	8	13,3	13,3	15,0
	4,00	8	13,3	13,3	28,3
	5,00	10	16,7	16,7	45,0
	6,00	13	21,7	21,7	66,7
	7,00	2	3,3	3,3	70,0
	8,00	6	10,0	10,0	80,0
	9,00	6	10,0	10,0	90,0
	10,00	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

шкала 12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	3,3	3,3	3,3
	3,00	11	18,3	18,3	21,7
	4,00	10	16,7	16,7	38,3
	5,00	7	11,7	11,7	50,0
	6,00	16	26,7	26,7	76,7
	7,00	8	13,3	13,3	90,0
	8,00	3	5,0	5,0	95,0
	9,00	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Додаток В

Особливості професійного вигорання за допомогою методики
К.Маслач та С.Джексон (у модифікації Н.Є.Водоп'янової)

Маслач_ЕВ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7,00	1	1,9	1,9	1,9
	9,00	1	1,9	1,9	3,8
	10,00	2	3,8	3,8	7,5
	11,00	3	5,7	5,7	13,2
	12,00	1	1,9	1,9	15,1
	14,00	3	5,7	5,7	20,8
	15,00	1	1,9	1,9	22,6
	16,00	2	3,8	3,8	26,4
	17,00	3	5,7	5,7	32,1
	18,00	1	1,9	1,9	34,0
	19,00	1	1,9	1,9	35,8
	20,00	1	1,9	1,9	37,7
	21,00	8	15,1	15,1	52,8
	22,00	1	1,9	1,9	54,7
	23,00	4	7,5	7,5	62,3
	24,00	3	5,7	5,7	67,9
	25,00	2	3,8	3,8	71,7
	26,00	2	3,8	3,8	75,5
	30,00	1	1,9	1,9	77,4
	31,00	1	1,9	1,9	79,2
32,00	4	7,5	7,5	86,8	
33,00	1	1,9	1,9	88,7	
36,00	2	3,8	3,8	92,5	
38,00	1	1,9	1,9	94,3	
42,00	1	1,9	1,9	96,2	
43,00	1	1,9	1,9	98,1	
48,00	1	1,9	1,9	100,0	
Total		60	100,0	100,0	

Маслач_Д					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	5,7	5,7	5,7
	3,00	4	7,5	7,5	13,2
	4,00	7	13,2	13,2	26,4
	5,00	7	13,2	13,2	39,6
	6,00	13	24,5	24,5	64,2
	7,00	9	17,0	17,0	81,1

	8,00	3	5,7	5,7	86,8
	9,00	3	5,7	5,7	92,5
	11,00	2	3,8	3,8	96,2
	13,00	2	3,8	3,8	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Масляч РОД					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16,00	1	1,9	1,9	1,9
	17,00	2	3,8	3,8	5,7
	18,00	1	1,9	1,9	7,5
	20,00	3	5,7	5,7	13,2
	21,00	2	3,8	3,8	17,0
	23,00	1	1,9	1,9	18,9
	25,00	2	3,8	3,8	22,6
	27,00	4	7,5	7,5	30,2
	28,00	2	3,8	3,8	34,0
	30,00	1	1,9	1,9	35,8
	31,00	2	3,8	3,8	39,6
	32,00	7	13,2	13,2	52,8
	33,00	2	3,8	3,8	56,6
	35,00	3	5,7	5,7	62,3
	36,00	3	5,7	5,7	67,9
	37,00	6	11,3	11,3	79,2
	38,00	1	1,9	1,9	81,1
	39,00	2	3,8	3,8	84,9
	40,00	1	1,9	1,9	86,8
	41,00	2	3,8	3,8	90,6
	42,00	1	1,9	1,9	92,5
	43,00	1	1,9	1,9	94,3
	44,00	2	3,8	3,8	98,1
	45,00	1	1,9	1,9	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Додаток Г

Статистичні дані за методикою «Втома – монотонія – психічне
пересичення – стрес»

ВТОМА					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	13,00	1	1,9	1,9	1,9
	14,00	2	3,8	3,8	5,7
	15,00	5	9,4	9,4	15,1
	16,00	4	7,5	7,5	22,6
	17,00	5	9,4	9,4	32,1
	18,00	1	1,9	1,9	34,0
	19,00	2	3,8	3,8	37,7
	20,00	13	24,5	24,5	62,3
	21,00	8	15,1	15,1	77,4
	23,00	6	11,3	11,3	88,7
	25,00	4	7,5	7,5	96,2
	27,00	2	3,8	3,8	100,0
	Total		60	100,0	100,0

МОНОТОНІЯ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11,00	1	1,9	1,9	1,9
	12,00	4	7,5	7,5	9,4
	13,00	2	3,8	3,8	13,2
	14,00	4	7,5	7,5	20,8
	15,00	1	1,9	1,9	22,6
	16,00	15	28,3	28,3	50,9
	17,00	9	17,0	17,0	67,9
	18,00	5	9,4	9,4	77,4
	20,00	1	1,9	1,9	79,2
	21,00	8	15,1	15,1	94,3
	22,00	1	1,9	1,9	96,2
	23,00	2	3,8	3,8	100,0
	Total		60	100,0	100,0

ПЕРЕСИЧЕННЯ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	12,00	5	9,4	9,4	9,4
	13,00	8	15,1	15,1	24,5
	14,00	2	3,8	3,8	28,3
	15,00	6	11,3	11,3	39,6

	16,00	12	22,6	22,6	62,3
	18,00	4	7,5	7,5	69,8
	20,00	2	3,8	3,8	73,6
	21,00	4	7,5	7,5	81,1
	22,00	4	7,5	7,5	88,7
	24,00	4	7,5	7,5	96,2
	26,00	2	3,8	3,8	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

среч					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7,00	2	3,8	3,8	3,8
	14,00	1	1,9	1,9	5,7
	15,00	2	3,8	3,8	9,4
	16,00	2	3,8	3,8	13,2
	17,00	2	3,8	3,8	17,0
	20,00	6	11,3	11,3	28,3
	21,00	7	13,2	13,2	41,5
	22,00	17	32,1	32,1	73,6
	23,00	2	3,8	3,8	77,4
	24,00	6	11,3	11,3	88,7
	25,00	6	11,3	11,3	100,0
		Total	60	100,0	100,0

Описова статистика за шкалою депресії Бека

ШД Бека					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	1	1,7	1,7	1,7
	4,00	3	5,0	5,0	6,7
	5,00	3	5,0	5,0	11,7
	6,00	2	3,3	3,3	15,0
	7,00	3	5,0	5,0	20,0
	8,00	5	8,3	8,3	28,3
	9,00	4	6,7	6,7	35,0
	10,00	2	3,3	3,3	38,3
	11,00	2	3,3	3,3	41,7
	12,00	5	8,3	8,3	50,0
	13,00	2	3,3	3,3	53,3
	14,00	3	5,0	5,0	58,3
	15,00	1	1,7	1,7	60,0
	16,00	3	5,0	5,0	65,0
	17,00	3	5,0	5,0	70,0
	18,00	3	5,0	5,0	75,0
	19,00	2	3,3	3,3	78,3
	20,00	3	5,0	5,0	83,3
	21,00	5	8,3	8,3	91,7
22,00	5	8,3	8,3	100,0	
	Total	60	100,0	100,0	

рівень депресії					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	задовільний емоційний стан	21	35,0	35,0	35,0
	легка депресія	15	25,0	25,0	60,0
	помірна депресія	11	18,3	18,3	78,3
	виражена депресія	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Описова статистика за шкалою впливу подій (у розрізі шкал)

Statistics				
		уникнення	інтрузія	гіперзбудження
N	Valid	60	60	60
	Missing	0	0	0
	Mean	3,2333	2,0500	2,0667
	Std. Deviation	,74485	,81146	,73338
Percentiles	25	3,0000	1,0000	2,0000
	50	3,0000	2,0000	2,0000
	75	4,0000	3,0000	3,0000

уникнення					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	1,7	1,7	1,7
	2,00	8	13,3	13,3	15,0
	3,00	27	45,0	45,0	60,0
	4,00	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

інтрузія					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	16	26,7	26,7	26,7
	2,00	27	45,0	45,0	71,7
	3,00	15	25,0	25,0	96,7
	4,00	2	3,3	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

гіперзбудження					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	14	23,3	23,3	23,3
	2,00	28	46,7	46,7	70,0
	3,00	18	30,0	30,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Описова статистика за методикою САН

Statistics					
		самопочуття		активність	
N	Valid	60		60	
	Missing	0		0	
Mean		4,7167		4,5167	
Std. Deviation		1,20861		1,52373	
Percentiles	25	4,0000		4,0000	
	50	5,0000		5,0000	
	75	5,7500		5,7500	
самопочуття					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	5,0	5,0	5,0
	3,00	7	11,7	11,7	16,7
	4,00	12	20,0	20,0	36,7
	5,00	23	38,3	38,3	75,0
	6,00	12	20,0	20,0	95,0
	7,00	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	
активність					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	3,3	3,3	3,3
	2,00	5	8,3	8,3	11,7
	3,00	7	11,7	11,7	23,3
	4,00	13	21,7	21,7	45,0
	5,00	18	30,0	30,0	75,0
	6,00	9	15,0	15,0	90,0
	7,00	6	10,0	10,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	
настрій					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	6	10,0	10,0	10,0
	2,00	11	18,3	18,3	28,3
	3,00	18	30,0	30,0	58,3
	4,00	15	25,0	25,0	83,3
	5,00	7	11,7	11,7	95,0
	6,00	3	5,0	5,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	