

Державний торговельно-економічний університет
Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИКИ І ДОЛАННЯ
ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ У ПРАЦІВНИКІВ БАНКУ**

Студента 2 курсу, 4м групи,
спеціальності 053, психологія

БАБИЧ
Євгеній Анатолійович

Науковий керівник:
доктор психологічних наук
професор

КОРОЛЬЧУК
Валентина Миколаївна

Гарант освітньої програми:
доктор педагогічних наук
професор

ЮНИК
Іван Дмитрович

Київ 2024

ЗМІСТ

Анотація	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ І ЗМІСТУ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ.....	7
1.1. Розгляд і визначення основних аспектів професійної деформації.....	7
1.2. Фактори що сприяють виникненню професійної деформації в роботі працівників банку та їх прояви.....	10
Висновок до першого розділу.....	16
РОЗДІЛ 2 ОРГАНІЗАЦІЯ, ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТИНГЕНТУ ОБСТЕЖУВАНИХ.....	18
2.1. Обґрунтування вибору методик для дослідження професійної деформації.....	18
2.2. Організація дослідження професійних деформацій у банківській сфері..	22
Висновок до другого розділу	35
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ	37
3.1 Особливості проявів професійної деформації у працівників банку	37
3.2 Практичні рекомендації щодо корекції професійної деформації у працівників банку	45
Висновок до третього розділу	52
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ.....	61

Анотація

кваліфікаційної роботи, виконаної на тему:

«Психологічні особливості профілактики і додання професійної деформації у працівників банку»

(за матеріалами ПАТ АКБ «Індустріалбанк» м.Конотоп)

Кваліфікаційна робота присвячена дослідженню психологічних особливостей профілактики професійної деформації у працівників банку.

Досліджено прояви професійної деформації за компонентами: емоційне вигорання, порушення мотиваційної сфери, зміна ціннісних орієнтацій, з метою надання практичних рекомендацій щодо профілактики та додання професійної деформації серед працівників банківських установ.

Ключові слова: професійна деформація, стрес, емоційне вигорання, деперсоналізація, мотивація, професійне здоров'я.

Annotation

qualification work performed on the topic:

«Psychological features prevention and overcoming professional deformation bank employees»

(based on materials from JSCB Industrialbank, Konotop)

The qualification work is dedicated to researching the psychological aspects of preventing professional deformation in bank employees.

The study examines manifestations of professional deformation across various components: emotional burnout, disruption of motivational areas, and changes in value orientations, with the aim of providing practical recommendations for preventing and overcoming professional deformation among employees of banking institutions.

Keywords: professional deformation, stress, emotional burnout, depersonalization, motivation, professional health.

ВСТУП

Актуальність теми вивчення професійних деформацій працівників банківських установ є безсумнівною у сучасних умовах розвитку фінансової сфери та соціально-економічної нестабільності, спричиненої війною. Банківські працівники щоденно виконують складні професійні завдання, які вимагають високого рівня концентрації, відповідальності та емоційної стійкості. Постійна робота з клієнтами, високий рівень стресу, необхідність швидко адаптуватися до змін ринкової ситуації та дотримання фінансових регламентів призводять до підвищеного ризику виникнення професійних деформацій.

Вивчення цього питання, з урахуванням викликів воєнного часу, допоможе розробити дієві стратегії психологічної підтримки та профілактики професійної деформації, що, в свою чергу, сприятиме покращенню робочої атмосфери, збереженню психологічного здоров'я працівників і підвищенню загальної продуктивності банківських установ. Таким чином, системний аналіз та наукове осмислення процесів професійної деформації працівників банку є важливим кроком для запобігання негативним наслідкам цього феномену та забезпечення сталого розвитку фінансової сфери навіть в умовах кризи та воєнних випробувань.

У різні періоди проблема професійного здоров'я привертала увагу як вітчизняних, так і зарубіжних науковців. Серед них найбільш значущими для нашого дослідження можна вважати таких науковців: К. Маслач, М. Корольчук, О.Кокун, Л. Березовська, Л.Карамушка, Л.Вербицька, І.Овдієнко

Об'єкт дослідження – професійна деформація як психологічна проблема.

Предмет дослідження - психологічні особливості профілактики і долання професійної деформації у працівників банку.

Мета дослідження – на підставі теоретичного аналізу наукових джерел та результатів емпіричного дослідження з'ясувати психологічні особливості

профілактики і долання професійної деформації та розробити практичні рекомендації щодо її корекції.

Завдання:

1. здійснити аналіз наукових підходів до визначення і змісту професійної деформації особистості;
2. визначити організаційні засади, обґрунтувати психодіагностичний інструментарій дослідження та охарактеризувати контингент обстежуваних;
3. проаналізувати результати емпіричного дослідження щодо проявів професійної деформації у працівників банку;
4. розробити практичні рекомендації щодо корекції професійної деформації у працівників банку.

Методи дослідження. Відповідно до мети і завдань дослідження були використані такі методи:

Теоретичні: аналіз наукової літератури, узагальнення отриманої інформації, аналіз та інтерпретація отриманих даних;

Емпіричні: тестування за психодіагностичними методиками: “Мотивація професійної діяльності” (методика К. Замфір в модифікації А. Реана); методика Т. Елерса “Мотивація до успіху”; методика Т. Елерса “Мотивація до уникнення невдач”; опитувальник “Якорі кар’єри” (Е. Шейна). методика «діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон).

Математичні методи обробки результатів дослідження -кореляційний та кількісний аналіз за допомогою програми Microsoft Excel.

Вибірка досліджуваних становила: 30 працівників банкової установи Публічне акціонерне товариство акціонерний комерційний банк "Індустріалбанк" віком від 25 до 58 років.

Апробація результатів дослідження – результати дослідження були апробовані у статті на тему: «Аналіз наукових підходів щодо психологічних особливостей профілактики і долання професійної деформації у працівників

банку», яка опублікована у збірнику наукових студентських праць: «Організаційна та економічна психологія».

Наукова новизна одержаних результатів: на основі дослідження запропоновано практичні методи, як запобігти деформаціям працівників банку через розвиток емоційного інтелекту та навичок управління стресом.

Практичне значення одержаних результатів: створено практичні рекомендації для банківських працівників, як зменшити вплив професійної деформації та вигорання.

Структура кваліфікаційної роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, та додатків, а також ілюстративного матеріалу, який представлено у роботі 6 рисунками та 3 таблицями.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ І ЗМІСТУ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Розгляд і визначення основних аспектів професійної деформації

Теоретичний аналіз феномену професійної деформації серед працівників банку охоплює вивчення різноманітних теорій і концепцій, які пояснюють причини виникнення цього явища та його наслідки. Окрім цього, аналіз включає розгляд основних методів і підходів, спрямованих на запобігання розвитку професійної деформації, що можуть бути ефективно застосовані у сфері надання банківських послуг.

У теоретичному аналізі професійної деформації доцільно розглянути низку важливих аспектів, таких як синдром професійного вигорання, що включає емоційне та фізичне виснаження, а також деперсоналізацію — відсторонення, яке призводить до формального ставлення до інших. Важливо також дослідити редукцію власних досягнень, яка знижує відчуття професійної цінності, а також мотиваційні аспекти та професійну компетентність. Необхідним є і врахування різних ціннісних орієнтацій та інтеграції стилів життя для балансу між професійною діяльністю і приватною сферою.

Однією з ключових теорій, що пояснює професійну деформацію, є теорія стресу, яка розглядає цей феномен як результат впливу тривалого професійного навантаження та несприятливих умов робочого середовища. Згідно з цією теорією, постійний професійний стрес може проявлятися у вигляді хронічної втоми, порушень сну, підвищеного рівня тривожності, емоційного виснаження і, як наслідок, призводити до зниження продуктивності та мотивації [23;29;11].

В свою чергу, професійний стрес має унікальні характеристики, які відрізняють його від інших видів стресу, і впливає як на фізичне, так і на психічне

здоров'я людини. Характер роботи, її інтенсивність та умови праці безпосередньо впливають на рівень накопиченого стресу, який відчувають працівники. Цікаво, що професійний стрес може виникати не лише у перевантажених працівників, а й у тих, хто має недостатньо роботи або відчуває, що не може повністю реалізувати свій потенціал. Існує багато видів професійного стресу, спричинених різними факторами, такими як умови праці, взаємини в колективі, кар'єрний ріст, організаційна структура компанії та психологічний клімат [25].

Професійна деформація — це комплекс негативних змін особистості, спричинених особливостями професійної діяльності, що найбільш характерний для спеціалістів, які працюють з людьми; вона знижує ефективність у роботі, а її профілактика вимагає психодіагностики, соціального контролю та розвитку навичок саморегуляції [28].

Існує думка, що професійна деформація відбувається, коли людина настільки сильно прагне відповідати образу ідеального працівника у своїй галузі, що починає змінювати свою особистість. Ці зміни можуть допомогти їй досягти успіху в роботі (хоча б і в уяві), але водночас вони поширюються на всі інші сфери життя. Фактично, людина починає віддалятися від свого справжнього "я" та підлаштовуватися під вимоги професії. Саме цим професійна деформація відрізняється від професійного саморозкриття, де людина, навпаки, через роботу максимально проявляє свою індивідуальність та унікальні здібності [4].

М. Корольчук висуває припущення, що професійна деформація особистості виконує компенсаторну функцію: вона посилює специфічні риси особистості й найчастіше проявляється у тих, хто має обмежені професійні здібності, використовуючи ці риси для компенсації недоліків у професійній компетенції [6].

У підручнику «психологія праці у звичайних та екстремальних умовах» висвітлено таку думку: «деструкції, спричинені багаторічним виконанням однієї й тієї ж самої професійної діяльності, породжують професійно небажані якості, змінюють професійну поведінку людини – це й є професійні деформації»[15].

На думку Л. Вербицької, та І. Овдієнко, у результаті впливу професійного середовища спостерігається зростання емоційного дефіциту, що викликане відчуженням об'єктів праці, що ускладнює можливість емоційного залучення до них. Цей процес супроводжується підвищеним рівнем психологічної дезорієнтації, що знижує здатність індивіда орієнтуватися у власних емоціях і ситуаціях. Як наслідок, збільшуються показники тривожності і депресії, а також зменшується критичність до себе та чутливість до стресових факторів, що може негативно вплинути на загальний стан особистості. Професійні деформації є поширеним психічним явищем у трудовій сфері, проте в психології досі немає єдиного та чітко визначеного підходу до їх оцінки. Це створює складнощі у розумінні причин і наслідків даного феномена, оскільки різні дослідники можуть по-різному трактувати його прояви та впливи. Для більш глибокого розуміння професійних деформацій необхідно продовжувати дослідження, щоб з'ясувати їх природу та механізми функціонування в різних професійних контекстах [5].

На думку дослідниці Л. Карамушки, виконання соціальних ролей у професійній діяльності, хоча і може мати позитивний вплив, часто призводить до негативних наслідків, таких як професійна деформація та синдром вигорання. Професійна деформація проявляється у формуванні стереотипних моделей поведінки, які людина переносить навіть на інші сфери свого життя, що може призводити до конфліктів та емоційних проблем. Для запобігання цим негативним наслідкам необхідне постійне підвищення психологічної культури та балансування професійної діяльності з іншими видами активності [10, с. 96].

Дослідник М. Корольчук також розглядає синдром професійного вигорання як один із варіантів психологічного захисту, як зміну особистості або як форму стресу, з яким людина стикається в процесі своєї професійної діяльності. «Емоційне вигорання визначається як форма професійної деформації особистості.» [14, с. 13-17].

Науковець О. Кокун наводить певні взаємозв'язки цих понять - вони пов'язані, оскільки професійне вигорання може призводити до деформації

особистості, яка проявляється у вигляді змін у поведінці та сприйнятті оточення. Наприклад, менеджер, який вигорів, може почати проявляти деперсоналізацію та критичність до своїх досягнень, що з часом перетворюється на стійкі деформаційні зміни [12].

Сучасні дослідження професійних деформацій зосереджені, головним чином, на вивченні синдрому професійного вигорання, який розглядається як один з ключових проявів цього феномену [30].

Професійне вигорання – це емоційне, розумове та фізичне виснаження, яке виникає через тривалий стрес, особливо в умовах війни чи при насичених емоційних контактах. Воно включає три компоненти: емоційне виснаження, що може проявлятися байдужістю або дратівливістю; погіршення стосунків з близькими та колегами; та критичне ставлення до себе й своєї роботи, що може призводити до втрати сенсу життя [9, с. 36-37].

У загальному розумінні професійну деформацію можна визначити як зміни в особистісних якостях людини під впливом тривалої професійної діяльності. Ці зміни можуть виникати у представників різних сфер, однак найбільш схильні до них ті, хто працює у сфері "людина-людина" [3, с.10]. В професіях, де комунікація та взаємодія з іншими є основною складовою, ризик виникнення деформації особливо високий через специфіку міжособистісного спілкування й емоційного навантаження [16; 8].

1.2. Фактори що сприяють виникненню професійної деформації в роботі працівників банку та їх прояви

Професійні деформації виникають, коли між різними аспектами особистості працівника та вимогами його професійного середовища з'являються суперечності або конфлікти. Коли ці вимоги починають проникати в особисте життя фахівця, змінюючи його стиль спілкування, поведінку чи навіть побут, це спричиняє неконструктивні дії та глибокі особистісні зміни, що призводять до розвитку професійних деформацій [6].

Професійна деформація банківських працівників формується під впливом кількох ключових факторів, які поступово ведуть до змін у поведінці та емоційній реактивності. Основні фактори включають робоче середовище, стрес, особливості взаємодії з клієнтами та організаційну структуру. Перш за все, банківська сфера пов'язана з високим рівнем стресу, оскільки робота вимагає точності та відповідальності, і навіть незначна помилка може мати фінансові наслідки для клієнтів та самого банку. Цей постійний тиск сприяє розвитку захисних механізмів, які з часом призводять до зниження емоційної чутливості, виникнення агресивності та цинізму у ставленні до клієнтів. Працівники, що постійно перебувають у стресовому стані, починають розвивати формальні установки, що виражаються у формальному виконанні обов'язків та мінімальному залученні до процесів обслуговування [19].

Ще одним важливим фактором є часті конфлікти з клієнтами. У банківському секторі працівники часто стикаються з агресивно налаштованими клієнтами або тими, хто має високі очікування. Це призводить до емоційного вигорання та розвитку негативного ставлення до клієнтів, що може виражатися у зневажливих або цинічних коментарях, байдужості до їхніх потреб. За таких умов у працівників можуть з'являтися прояви професійної деформації у вигляді формальної, байдужої поведінки, відсутності емпатії та жорсткої формалізації в обслуговуванні.

Внутрішньоорганізаційні фактори, такі як жорстка структура керівництва, відсутність підтримки та обмежені можливості для самореалізації, також відіграють значну роль. Працівники, що не відчують підтримки керівництва або мають обмежений доступ до професійного зростання, частіше зазнають емоційного вигорання і з часом втрачають мотивацію до роботи, що підсилює процеси професійної деформації [2]. Крім того, зниження можливості для творчого підходу у виконанні рутинних завдань сприяє розвитку формальних підходів до роботи і байдужого ставлення до результату. Прояви професійної деформації зазвичай відображаються у втраті інтересу до роботи, зростанні

агресивності та цинізму у спілкуванні з клієнтами, зневажливому ставленні до їхніх проблем та зниженні загального рівня обслуговування. Такі працівники можуть демонструвати поверхневий підхід до своїх обов'язків, що призводить до погіршення якості їхньої роботи, а також негативно позначається на репутації банку [31].

Агресивність є одним із яскравих проявів професійної деформації працівників банківського сектору. Цей прояв виникає як відповідь на постійне емоційне напруження, інтенсивне навантаження та стресові ситуації, з якими працівники стикаються під час взаємодії з клієнтами. З часом це призводить до формування цинічного ставлення, втрати терпіння та, в результаті, агресивних реакцій на запити чи емоції клієнтів.

Перший прояв агресивності може полягати у пасивній агресії – непрямій ворожості, коли працівники ігнорують клієнтів, відповідають з явним небажанням або демонструють байдужість. Такий тип агресивності може бути непомітним на перший погляд, але клієнти швидко відчують таку холодність і можуть негативно реагувати. Це поступово формує дистанцію між працівником і клієнтом, знижує задоволеність обслуговуванням і порушує загальну атмосферу довіри. Іншим проявом є відкрита вербальна агресія, коли працівник демонструє роздратування, може відповідати різко, іронічно або навіть грубо. Подібна поведінка може проявлятися у відповідь на постійні запитання клієнтів, незадоволення умовами банківського обслуговування або прохання про додаткові послуги. Наприклад, фрази на кшталт «Ви повинні були це знати» або «Чому ви питаєте про такі елементарні речі?» свідчать про те, що працівник починає переносити негативні емоції на клієнтів. Така відкрита агресивність викликає конфлікти, знижує якість обслуговування і порушує позитивний імідж банку. Також поширеним проявом є внутрішня агресія, яка не завжди помітна для інших, але викликає емоційне виснаження у самого працівника. Внутрішня агресія може проявлятися в тому, що працівник накопичує негативні емоції, відчуває роздратування або ледь стримується у складних ситуаціях. Це знижує його

мотивацію і сприяє вигоранню, що ускладнює взаємодію з клієнтами та призводить до втрати інтересу до роботи [27].

Агресивність як прояв професійної деформації не тільки погіршує відносини з клієнтами, але й створює нездорове робоче середовище для колективу. Щоб запобігти цьому, важливо проводити профілактичну роботу, спрямовану на розвиток емоційної стабільності, терпимості та навичок управління стресом.

Монотонія, як чинник професійної деформації, являє собою значний інтерес для дослідників у галузі психології праці. Вона характеризується повторюваністю дій, відсутністю новизни та викликів, що призводить до зниження пізнавальної активності та емоційного відгуку. В умовах монотонії працівник стикається зі збідненням змісту праці, обмеженням можливостей для прояву ініціативи та творчості, що негативно впливає на його мотивацію, продуктивність та психологічне благополуччя [26].

Вплив монотонії на психіку працівника проявляється у зниженні концентрації уваги, погіршенні пам'яті, сповільненні мислення, емоційній лабільності, підвищеній втомлюваності та дратівливості. Тривале перебування в умовах монотонії може призвести до розвитку апатії, депресивних станів, а також до формування специфічних професійних деформацій, таких як ригідність мислення, зниження гнучкості у вирішенні проблем, формалізм у ставленні до виконання професійних обов'язків. Особливо гостро проблема монотонії постає в професіях, пов'язаних з виконанням стандартних, алгоритмізованих операцій. До таких професій належить і банківська сфера, де значна частина діяльності працівників полягає в обробці інформації, проведенні фінансових операцій, заповненні документації за чітко визначеними правилами. В таких умовах ризик розвитку професійної деформації під впливом монотонії суттєво зростає [13].

Спотворення мотиваційної сфери як прояв професійної деформації являє собою складний психологічний процес, що відбиває якісну зміну мотиваційно-ціннісної структури особистості в контексті професійної діяльності. Професійна

деформація виникає внаслідок довготривалого впливу робочого середовища та специфічних умов виконання професійних обов'язків, що зумовлює поступову зміну системи мотиваційних домінант і професійних настанов. Ці трансформації призводять до зміщення акцентів із внутрішньої мотивації на зовнішню, де первинні альтруїстичні й особистісно значущі стимули витісняються прагненням до стабільності та уникнення додаткових енергетичних витрат.

Основними компонентами спотворення мотиваційної сфери є зміна ціннісних орієнтацій, посилення тенденцій до професійного вигорання, цинізм у ставленні до професійних цінностей, а також зниження прагнення до професійного вдосконалення. Таке трансформування мотиваційної сфери стає важливою складовою професійної деформації, яка проявляється у вигляді втрати особистісного сенсу роботи, знецінення її етичних і соціальних аспектів, та домінування інструментально-прагматичних настанов. Ці зміни в мотиваційній сфері, що мають деструктивний характер, створюють передумови для розвитку таких феноменів, як професійне виснаження, зниження ініціативності, психологічна інертність і стереотипізація мислення [21].

У деяких випадках проявом мотиваційної деформації стає «мотиваційний цинізм» — своєрідна форма захисної реакції, при якій працівник починає ставитися до своєї діяльності з дистанцією та втрачає інтерес до її професійного та соціального значення. Цей феномен виявляється через знецінення власного внеску у професійну діяльність і скептичне ставлення до її результатів. Мотиваційний цинізм стає захисним механізмом, що допомагає зберегти психологічну стабільність, але водночас блокує потенціал особистісного і професійного розвитку, що є ключовим для адаптивної поведінки в умовах динамічного професійного середовища [32].

Зміщення мотиваційних акцентів також відбивається у зростанні байдужості до результатів власної діяльності. Поступове витіснення креативних і особистісно-значущих мотивів може призвести до професійного застою, оскільки в мотиваційній структурі працівника починають домінувати прагнення до

виконання мінімальних формальних вимог. Це явище призводить до формалізації підходу до роботи, де важливими стають лише ті аспекти діяльності, які забезпечують зовнішні винагороди (фінансові, статусні, матеріальні), що супроводжується зниженням відповідальності, ініціативності та мотивації до інноваційної діяльності. У цьому контексті професійна деформація стає детермінантом, що впливає не лише на якість професійного виконання, а й на загальну структуру особистості, адже мотиваційне викривлення може породжувати тривалі негативні наслідки, такі як незадоволеність роботою, відчуття безпорадності та безперспективності. Спотворення мотиваційної сфери перетворюється на системний деструктивний фактор, який може перерости у стан повного професійного вигорання та соціальної ізоляції. Таким чином, спотворення мотиваційної сфери в умовах професійної деформації є багатограним та деструктивним процесом, який потребує комплексного аналізу й індивідуалізованих методів корекції, враховуючи як психологічні, так і соціокультурні фактори, що впливають на мотиваційний фон професійної діяльності [21;22 ;1].

З 24 лютого 2022 року в Україні йдуть бойові дії. Вплив війни на працівників банківського сектору проявляється як у зміні їхніх робочих обов'язків, так і в загостренні проблеми професійної деформації, оскільки війна суттєво впливає на психоемоційний стан людини. В умовах війни банківські працівники стикаються з підвищеним стресом, оскільки обслуговують клієнтів, які часто опинилися у складних життєвих ситуаціях через бойові дії, вимушене переселення або втрату близьких. Це загострює напруження та емоційне виснаження, що збільшує ризик емоційного вигорання та професійної деформації. Зокрема, у працівників банків може розвиватися емоційна відстороненість як спосіб захисту від постійного потоку негативних емоцій та стресу клієнтів, що поступово призводить до втрати емпатії. Війна створює умови для появи цинізму і скептицизму щодо власних можливостей вплинути на ситуацію, адже працівники часто стають свідками трагічних історій, якими діляться клієнти.

Вони можуть почати дистанціюватися від цих переживань, що є типовим для професійної деформації і посилює відчуття відчуженості та апатії. Крім цього, військовий контекст вимагає від банківських працівників швидкої адаптації до нових вимог, наприклад, роботи з великими обсягами гуманітарних платежів або фінансової допомоги, що додає додаткового навантаження. Постійна необхідність виконання завдань в умовах стресу та страху за власну безпеку впливає на їхню здатність підтримувати професійні стандарти. Це може призвести до розвитку формального підходу до роботи, коли працівник прагне швидко виконати завдання без глибокого залучення. Війна також вимагає від працівників банків виконання ряду функцій, які не були типовими для них до цього, наприклад, надання консультацій з фінансової підтримки біженцям, організація особливих виплат або збереження фінансових ресурсів в умовах обмежень. Через такі нові ролі зростає психологічне та фізичне навантаження, яке є одним із важливих факторів професійної деформації.

Висновок до першого розділу

Підсумовуючи аналіз явища професійної деформації серед банківських працівників, слід зазначити, що ця проблема має глибокі особистісні та професійні наслідки. Постійна робота з клієнтами, що вимагає високого рівня відповідальності, емоційного залучення та вирішення проблем, стає джерелом як психологічного виснаження, так і поступових змін у поведінці працівників. Стрес, що супроводжує щоденну взаємодію з клієнтами, призводить до виникнення захисних механізмів, таких як емоційна відстороненість, формалізація підходів до роботи, а також підвищення рівня агресивності або цинізму. Зокрема, у професійному середовищі, де зростають вимоги до точності, відповідальності та емоційного самоконтролю, розвивається комплекс негативних психологічних змін, що з часом трансформується у професійну деформацію.

Особливого значення ця проблема набуває у кризових умовах, таких як війна, коли банківські працівники зіштовхуються з додатковими стресовими

факторами, пов'язаними з нестабільною ситуацією, збільшенням обсягу робочих обов'язків і зростаючим емоційним навантаженням. Під впливом зовнішніх факторів, як-от обслуговування клієнтів, які опинилися у складних життєвих обставинах, або взаємодія з військовими переселенцями, у працівників часто знижується здатність до емпатії, зростає рівень емоційного вигорання, а також загострюється потреба в емоційній ізоляції від стресових подразників. На додаток, вимоги адаптації до нових обставин, включаючи надання послуг біженцям або обслуговування гуманітарних платежів, збільшують як емоційне, так і когнітивне навантаження.

Процес професійної деформації у таких умовах характеризується як поступовий та накопичувальний, що призводить до змін у системі цінностей працівника, зниження рівня внутрішньої мотивації та, у деяких випадках, втрати відчуття професійної цінності. Відсутність належної підтримки з боку організації, а також обмежені можливості для самореалізації лише поглиблюють ці процеси, посилюючи деструктивні прояви як в особистісній, так і у професійній сферах. Це створює небезпеку не тільки для індивідуального психологічного стану працівників, але і для ефективності організації в цілому, оскільки професійна деформація веде до погіршення якості обслуговування, зниження рівня задоволеності клієнтів та зменшення лояльності до банку.

Отже, запобігання професійній деформації потребує комплексного підходу, спрямованого на створення підтримуючого робочого середовища, зокрема, програм розвитку стресостійкості, тренінгів з емоційної саморегуляції та заходів, спрямованих на підтримку балансу між роботою та особистим життям. Такі заходи не лише сприяють особистому благополуччю працівників, але й позитивно впливають на загальну ефективність роботи банківської організації, знижуючи рівень професійної деформації.

РОЗДІЛ 2.

ОРГАНІЗАЦІЯ, ОБГРУНТУВАННЯ ПСИХОДІАГНОСТИЧНОГО ІНСТРУМЕНТАРІЮ ДОСЛІДЖЕННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКА КОНТИНГЕНТУ ОБСТЕЖУВАНИХ

2.1. Обґрунтування вибору методик для дослідження професійної деформації

Професійне "вигорання" безпосередньо впливає на соціальне здоров'я особистості, адже може спричинити емоційний дискомфорт, стрес і відчуття виснаження, що негативно позначається на загальному самопочутті. У цьому контексті поведінкові аспекти, пов'язані з "вигоранням", стають важливими компонентами професійної деформації особистості, які також впливають на соціальне здоров'я та загальний стан індивіда [18].

Зважаючи на тему і мету дослідження були вибрані наступні методики: ля оцінки професійної деформації важливим інструментом є методика діагностики професійного "вигорання", розроблена К. Маслач і С. Джексон. Ця методика включає різні шкали, що дозволяють вимірювати емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукацію особистих досягнень. Основна перевага цієї методики полягає в її об'єктивності та стандартизації. Вона базується на наукових дослідженнях і має встановлені норми, що дозволяє точно оцінювати результати і проводити їх порівняння. Це, у свою чергу, підвищує достовірність діагностики професійної деформації. Методика також ефективно виявляє втрату особистих ресурсів, таких як енергія. Вона здатна вказувати на зміни, які свідчать про професійну деформацію, особливо в ті моменти, коли працівник починає втрачати свою продуктивність. Крім того, шкали, що входять до методики, дозволяють отримати всебічну картину проявів вигорання. Вони допомагають зрозуміти, як працівник може відчувати емоційний відрив від роботи та зниження самооцінки, що, в свою чергу, впливає на його професійні досягнення [7].

Методика Т. Елерса "Мотивація до успіху" є надзвичайно корисною для діагностування професійної деформації у працівників банку, оскільки дозволяє оцінити важливі мотиваційні аспекти особистості, тісно пов'язані з їхньою професійною діяльністю. Професійна деформація часто проявляється у зниженні мотивації, що може негативно вплинути на загальний стан працівників, їхню задоволеність роботою та ефективність виконання обов'язків. Використання цієї методики допомагає виявити рівень мотивації до успіху, що є критично важливим у банківській сфері, де результати часто оцінюються на основі досягнень.

Зниження мотивації може свідчити про наявність професійної деформації, тому важливо дослідити, наскільки працівники зберігають свої цілі і прагнення до успіху у своїй діяльності. Методика також дозволяє оцінити, як стрес, з яким стикаються працівники в умовах високої конкуренції, впливає на їхню мотивацію. Раннє виявлення зниження мотивації до успіху допомагає передбачити можливі негативні наслідки, такі як емоційне вигорання або професійна деформація, що дозволяє вжити заходів для корекції ситуації. У цьому контексті найбільше підлягає деформації сфера мотивів професійної діяльності працівників. Зміни в мотиваційних установках можуть призвести до зниження продуктивності, емоційного вигорання і загальної незадоволеності роботою, що є важливими індикаторами професійної деформації. Застосування методики Т. Елерса "Мотивація до успіху" може забезпечити цінну інформацію для діагностики та корекції професійної деформації в банківському секторі, що в свою чергу сприятиме покращенню психологічного клімату та підвищенню ефективності роботи працівників [17]

Методика "Мотивація до уникнення невдач" звертає увагу на негативні аспекти, виявляючи страх перед невдачами, що може призводити до обмеження ініціативи і зниження продуктивності. У банківській діяльності, де прийняття ризиків є необхідним для досягнення успіху, високий рівень мотивації до уникнення невдач може негативно вплинути на креативність та адаптивність працівників. Поєднання цих двох методик дозволяє отримати більш повну

картину мотиваційної структури працівників. Наприклад, якщо результати "Мотивації до успіху" вказують на високий рівень амбіційності, а результати "Мотивації до уникнення невдач" свідчать про сильний страх невдачі, це може свідчити про дисбаланс, який веде до професійної деформації. Таким чином, виявлення цих взаємозв'язків може бути ключовим для розробки ефективних стратегій втручання, які сприятимуть підвищенню якості роботи і добробуту працівників.

Методики Т. Елерса "Мотивація до успіху" та "Мотивація до уникнення невдач" можуть бути ефективно використані разом для комплексної діагностики професійної деформації працівників банку. Вони забезпечують різні, але взаємодоповнюючі перспективи на мотиваційні чинники, що впливають на професійну діяльність.

Методика "Мотивація професійної діяльності" (К. Замфір в модифікації А. Реана) також є важливим інструментом для діагностики професійної деформації працівників банку, оскільки вона дозволяє оцінити різні аспекти мотивації, які можуть впливати на їх професійний стан.

Внутрішня мотивація, яка акцентується в методиці, важлива для розуміння того, наскільки працівники цінують свою діяльність заради самої діяльності. Коли внутрішня мотивація є низькою, це може свідчити про наявність професійного вигорання чи деформації, оскільки працівники можуть відчувати, що їхня робота не приносить задоволення і не відповідає їхнім особистим цілям. Зовнішня мотивація, зокрема позитивні і негативні мотиви, також має значення. Якщо працівники мотивовані лише зовнішніми факторами, такими як зарплата чи соціальний престиж, це може призводити до формування стресу і негативних емоцій, які у свою чергу можуть сприяти професійній деформації. Наприклад, постійний тиск досягати високих показників може викликати емоційне виснаження і відчуття безсилля.

Методика "Якорі кар'єри" Е. Шейна може бути надзвичайно корисною в контексті діагностування професійної деформації працівників банку. Основною

метою цього опитувальника є виявлення ціннісних орієнтацій та соціальних установок, що можуть впливати на вибір кар'єри та мотивацію працівника. Досліджуючи такі орієнтації, як професійна компетентність, менеджмент, автономія та служіння, можна зрозуміти, чи відповідають професійні цілі працівника його особистим цінностям і прагненням. Наприклад, якщо працівник має високу орієнтацію на професійну компетентність, але в роботі стикається з перешкодами, що заважають йому розвиватися, це може призвести до почуття фрустрації, вигорання та, зрештою, професійної деформації. Виявлення таких розбіжностей може бути важливим для своєчасної корекції кар'єрного шляху працівника. Крім того, методика "Якорі кар'єри" може доповнювати попередні методики, такі як діагностика професійного вигорання чи оцінка мотивації до успіху.

Таким чином, комбінування методик дає змогу створити більш комплексну картину професійної деформації, що дозволяє не лише виявити проблеми, але й розробити персоналізовані стратегії для їх подолання, покращуючи загальний психологічний клімат у банківській сфері.

Використані методики наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Таблиця використаних методик

Назва методики	Ознака деформації що діагностується	Кількість шкал
Мотивація професійної діяльності” (методика К. Замфір в модифікації А. Реана)	Мотиваційна сфера	3
методика Т. Елерса “Мотивація до успіху”	Мотиваційна сфера	1
методика Т. Елерса	Мотиваційна сфера	1

“Мотивація до уникнення невдач”		
опитувальник “Якорі кар’єри” (Е. Шейна)	Ціннісні пріоритети та перекося у проф. діяльності	9
МВІ	Професійне вигорання	3

Таблиця використаних методик (сформовано автором)

Отже, на наш погляд, діагностика професійної деформації особистості за виділеними компонентами та використання обраних методик дозволяє отримати емпіричні дані про специфіку прояву цього феномена у банківських працівників. Це забезпечує можливість проведення констатувального експерименту для збору об’єктивної інформації, що сприяє досягненню цілей та завдань дослідження, та підвищенню його наукової обґрунтованості.

2.2. Організація дослідження професійних деформацій у банківській сфері

З метою всебічного вивчення професійних деформацій у банківській сфері та було проведено комплексне дослідження, учасниками якого стали 30 співробітників банківської установи. Вибірка респондентів охоплювала спеціалістів з різним стажем професійної діяльності, що дозволило врахувати потенційний вплив досвіду на формування професійних деформацій.

Гендерний склад вибірки репрезентовано 20 жінками та 10 чоловіками, віковий діапазон учасників дослідження становив від 25 до 59 років.

Збір даних відбувався через платформу Google Forms, що забезпечило зручний доступ до опитувань та уможливило участь усіх зацікавлених незалежно від місця перебування.

Відповідно до стандартів етичної поведінки та положень етичного кодексу психолога, дослідження проводилось із дотриманням принципів анонімності та конфіденційності. Усі учасники брали участь у дослідженні виключно на добровільній основі, що забезпечувало їхню вільну згоду на участь та знижувало можливий вплив зовнішніх факторів на результати.

У процесі дослідження було проведено комплекс заходів для працівників банківської установи, спрямованих на підвищення рівня емоційного інтелекту та розвиток навичок ефективного управління стресом. В межах цього комплексу було організовано серію лекцій, опитування та кілька тренінгових занять, метою яких стало формування стійкості до професійних стресових факторів та розвиток емоційної компетентності працівників.

У перший тиждень дослідження було організовано ознайомчу зустріч, під час якої було обговорено цілі та формат майбутньої співпраці із співробітниками банку. Це дозволило створити довірчу атмосферу та підготувати учасників до подальшої роботи. Наступним етапом стало проведення лекційного заняття на тему "Поняття професійних деформацій: їхні види та причини виникнення", де було розглянуто основні аспекти цього явища та його вплив на професійну діяльність. Такий підхід заклав міцну основу для подальшого глибшого занурення в тему професійного вигорання і шляхів його подолання

Упродовж другого тижня було проведено дві доповнюючі лекції, присвячені глибшому розумінню ключових психологічних аспектів, що впливають на професійну діяльність. Перша лекція — "Психологічні аспекти професійних деформацій" — допомогла учасникам краще усвідомити, як професійні виклики можуть змінювати поведінкові патерни та особистісні риси. Друга лекція — "Стрес, вигорання, емоційне виснаження" — була спрямована на розкриття причин та механізмів цих явищ, а також їхніх наслідків для емоційного стану та професійної ефективності. Ці заняття забезпечили необхідне теоретичне підґрунтя для подальшої роботи з попередження професійного вигорання.

У третьому тижні дослідження учасники пройшли опитування, яке охоплювало комплекс діагностичних методик, що дозволило отримати більш повне уявлення про їхній емоційний стан, рівень стресу та професійне вигорання. Після цього було організовано лекцію на тему "Професійні деформації у різних сферах банківської діяльності," яка надала учасникам знання про специфіку впливу професійних деформацій на різні напрями банківської роботи. Завершився тиждень роботою у малих групах, де співробітники мали можливість обговорити отриману інформацію, поділитися особистим досвідом та розглянути шляхи подолання професійних деформацій, що сприяло підвищенню їхньої усвідомленості та згуртованості.

Четвертий тиждень дослідження був насичений двома взаємодоповнюючими тренінгами, що мали на меті надання учасникам конкретних інструментів для профілактики та корекції професійних деформацій. Перший тренінг, на тему "Методи профілактики та корекції професійних деформацій," (наведено у додатку А) ознайомив учасників з ефективними методиками, вправами та іграми, що сприяють запобіганню виникнення деформацій в професійній діяльності. Другий тренінг — "Саморегуляція, тайм-менеджмент, здоровий спосіб життя" — був спрямований на розвиток навичок саморегуляції та управління часом, а також надання практичних рекомендацій щодо підтримки здоров'я та емоційної стійкості в умовах професійного стресу, дательно наведено у додатку Б. У кінці тижня було проведено індивідуальні консультації, в ході яких кожен учасник мав змогу отримати персоналізовані рекомендації та обговорити свої труднощі з професійними деформаціями. Також була проведена профілактична робота, що дозволила закріпити отримані знання і практичні навички, сприяючи підтримці емоційного благополуччя та підвищенню ефективності працівників.

На п'ятому тижні, в рамках завершення програми, ми зустрілися востаннє для проведення підсумкового заняття. Це заняття було орієнтоване на підбиття результатів, обговорення досягнень та підсумків роботи протягом попередніх

тижнів. Учасники мали можливість поділитися своїми враженнями, обговорити зміни, які відбулися в їхньому емоційному стані, а також обговорити застосування отриманих знань та навичок у реальній професійній діяльності. Підсумкове заняття стало важливим етапом для планування подальших кроків щодо підтримки емоційного здоров'я та запобігання професійним деформаціям у майбутньому. З планом роботи можна ознайомитися у таблиці 2.2

Таблиця 2.2

Графік проведених робіт

Назва роботи	Тиждень	Відмітка
Вступ, знайомство	1	обговорення співпраці
Поняття професійних деформацій, їх види та причини виникнення.	1	Лекційне заняття
Психологічні аспекти професійних деформацій	2	Лекційне заняття
Стрес, вигорання, емоційне виснаження	2	Лекційне заняття
Опитування за комплексом методик	3	Опитування
Професійні деформації у різних сферах банківської діяльності	3	Лекційне заняття, робота у малих групах
Методи профілактики та корекції професійних деформацій	4	тренінг
саморегуляція, тайм-менеджмент, здоровий спосіб життя	4	тренінг

Індивідуальні консультації та профілактична робота	4	Консультація, надання рекомендацій
Підсумкове заняття	5	дискусія

Таблиця графіку проведених робіт (сформовано автором)

У процесі реалізації дослідження серед працівників банківської установи, ми вважали за необхідне дослідити одержані показники за методиками та шкалами

Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон використовувалась нами задля встановлення наявного рівня професійного вигорання. Згідно цієї методики, було визначено рівень деперсоналізації, емоційного виснаження та редукції власних досягнень серед банкірів.

Надалі розглянемо отримані показники: а результатами обчислення отриманих відповідей, рівень емоційного виснаження серед опитаних респондентів розподілився наступним чином: високий рівень емоційного виснаження спостерігається у 30% учасників, що вказує на значну емоційну перевтому у колективі та можливу схильність до професійного вигорання. Середній рівень емоційного виснаження характерний для 53,3% респондентів, що свідчить про помірний рівень емоційного навантаження, яке може бути контрольованим за умов ефективної роботи з управлінням стресом. Низький рівень емоційного виснаження виявлено у 16,6% опитаних, що вказує на мінімальні прояви емоційної перевтоми серед цієї частини респондентів.

Згідно з другою шкалою, рівень деперсоналізації серед респондентів демонструє певні тенденції, що вказують на їхній емоційний стан та стосунки у професійному середовищі. Високий рівень деперсоналізації зафіксовано у 10% учасників, що може свідчити про наявність певного емоційного відчуження та дистанціювання від роботи. Це може бути ознакою того, що ці респонденти відчувають труднощі у встановленні контактів із колегами або у виконанні своїх

професійних обов'язків. Середній рівень деперсоналізації виявлено у 63,3% опитаних, що свідчить про те, що більшість учасників може зазнавати помірного емоційного відчуження. Це може вказувати на те, що хоча вони і можуть не відчують значного емоційного дистанціювання, однак можуть стикаються з певними труднощами у взаємодії з іншими. Низький рівень деперсоналізації спостерігається у 26,6% респондентів, що вказує на їхню здатність зберігати емоційну залученість та підтримувати позитивні стосунки у професійному середовищі. Ця частина учасників, ймовірно, має ефективні механізми адаптації, які допомагають їм зберігати контакти та підтримувати здоровий баланс між професійними вимогами і особистими переживаннями.

Згідно з останньою шкалою, рівень редукції особистих досягнень серед респондентів розподілений таким чином: високий рівень редукції зафіксовано у 26,6% учасників. Це свідчить про наявність значних труднощів у самооцінці своїх професійних успіхів та досягнень, що може проявлятися у негативному ставленні до власних можливостей і службової гідності. Респонденти цієї групи можуть відчувати певний рівень песимізму щодо своїх зусиль та результатів, що, в свою чергу, може впливати на їхню мотивацію та загальне психологічне благополуччя. Середній рівень редукції особистих досягнень виявлено у 40% опитаних. Це вказує на те, що ця група респондентів може зазнавати помірних труднощів у самооцінці, що може проявлятися в певних сумнівах щодо власної професійної цінності. Учасники з середнім рівнем редукції можуть відчувати, що їхні зусилля недостатньо оцінюються, але ще здатні зберігати певну мотивацію до досягнення нових цілей. Низький рівень редукції спостерігається у 33,3% респондентів. Це свідчить про те, що ця частина учасників має позитивну самооцінку своїх досягнень і здатна визнавати свою професійну гідність та цінність. Респонденти з низьким рівнем редукції, ймовірно, відчують задоволення від своїх досягнень, що може позитивно впливати на їхню мотивацію і прагнення до розвитку в професійній діяльності. Вони, як правило, мають більш стійкі механізми

адаптації, які дозволяють їм підтримувати впевненість у своїх можливостях та дійсності власних успіхів. Показники наведені у рисунку 2.1.

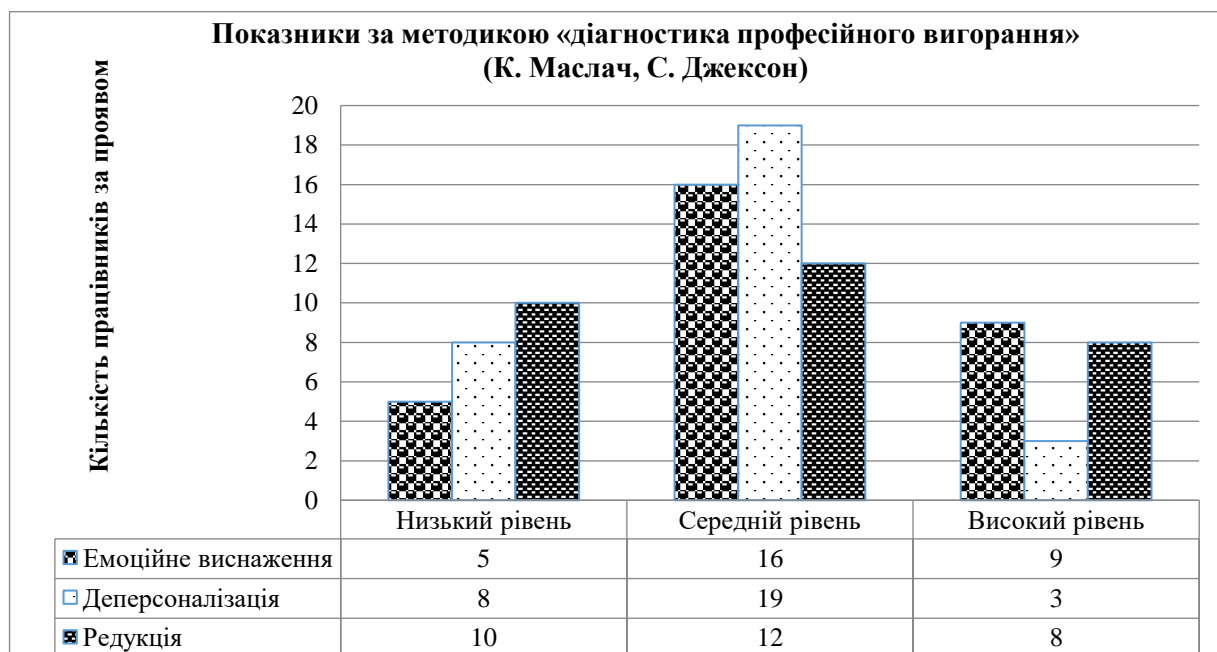


Рис. 2.1. Розподіл працівників банку за аналізами результатів методики Діагностика професійного вигорання (К.Маслач, С.Джексон) (сформовано автором)

Загалом отримані результати підкреслюють важливість впровадження заходів, спрямованих на поліпшення психологічного здоров'я та зменшення ймовірності професійного вигорання. Розробка спеціалізованих програм і надання підтримки, які орієнтовані на підвищення емоційного благополуччя, розвиток особистісних ресурсів та реалізацію стратегій для зниження стресу, можуть суттєво допомогти співробітникам банків, які стикаються з цими труднощами.

Методика Т. Елерса «мотивація до успіху» має 41 запитання та два варіанти відповіді – так або ні. Чим більша сума балів, тим вище рівень мотивації до досягнення успіху. Розподіл балів проводиться згідно ключа методики та чим більше балів тим вищий рівень мотивації до успіху - від 1 до 10 балів - низька мотивація до успіху; від 11 до 16 балів - середній рівень мотивації; від 17 до 20 балів – помірно високий рівень мотивації; більше 21 бал - дуже високий рівень мотивації до успіху [20].

Методика була використана для дослідження мотиваційної сфери респондентів. Результати дослідження демонструють різний розподіл мотивації до успіху серед респондентів у контексті вивчення професійних деформацій. Аналіз отриманих показників наведено на рисунку 2.2.

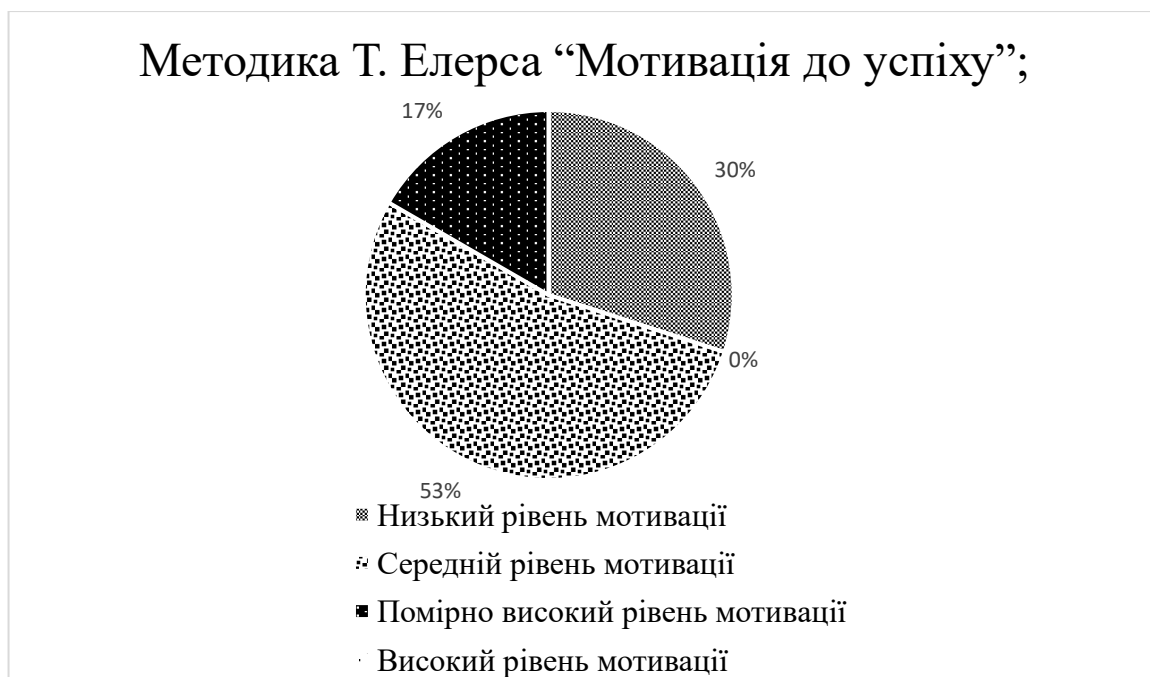


Рис. 2.2. Розподіл працівників банку за аналізами результатів методикою Т.Елерса «мотивація до успіху (сформовано автором)

Низький рівень мотивації виявлено у 30% учасників, що може свідчити про певні труднощі в їхньому прагненні до професійного зростання або досягнення поставлених цілей. Це може бути пов'язано з різними факторами, такими як емоційне виснаження, незадоволеність роботою чи відчуття браку підтримки. Середній рівень мотивації спостерігається у 53,3% опитаних. Це вказує на наявність помірної зацікавленості в досягненні успіху, проте більшість з них, ймовірно, мають певні коливання в мотивації, що може зумовлюватися професійними викликами або стресом. Вони можуть бути відкритими до розвитку, але їм може бути важко реалізувати свої амбіції в умовах, що не завжди сприяють цьому. Помірно високий рівень мотивації до успіху відзначено у 16,6% респондентів. Це свідчить про те, що ця група має бажання досягати професійних цілей і готова долати певні труднощі, але, можливо, ще не повністю реалізує свій

потенціал. Вони можуть бути більш схильними до активних дій, проте потребують підтримки та ресурсів для досягнення вищих результатів. При цьому варто зазначити, що жоден з опитаних не продемонстрував дуже високий рівень мотивації до успіху. Це може вказувати на потребу в додаткових заходах, спрямованих на підвищення мотиваційного потенціалу співробітників, а також на розвиток підтримуючих програм, які можуть допомогти підвищити їхню зацікавленість і активність у професійній діяльності.

Дуже високий рівень мотивації до успіху, хоча на перший погляд може виглядати позитивно, не завжди є благом у контексті професійних деформацій. Люди з завищеною мотивацією часто мають перфекціоністські тенденції. Це може призводити до невдоволення собою, коли їхні досягнення не відповідають їхнім надмірним очікуванням. Внаслідок цього виникає постійний стрес і емоційне виснаження, оскільки вони відчують необхідність безперервно покращувати свої результати. Крім того, надмірна мотивація може призводити до відсутності балансу між професійним і особистим життям. Співробітники, які надмірно прагнуть досягти успіху, можуть жертвувати особистим часом, відпочинком та здоров'ям, що негативно позначається на їхньому загальному самопочутті. В свою чергу це може супроводжуватися сильним страхом перед невдачею, що заважає прийняттю рішень і змушує уникати ризикованих, але потенційно вигідних можливостей. Високий рівень мотивації також може створювати сильну конкуренцію в середовищі, де співробітники більше зосереджені на досягненні особистих цілей, ніж на співпраці та підтримці один одного. Це може створювати напружену атмосферу в колективі, що лише посилює ризик професійної деформації.

Таким чином, дуже високий показник мотивації до успіху, як може бути фактором, що сприяє професійним деформаціям. Це підкреслює важливість балансу між амбіціями та емоційним благополуччям, а також потребу у підтримці, яка дозволяє співробітникам розвиватися без ризику виснаження та вигорання, а низький – одним з наслідків професійної деформації.

Класичний варіант методики Т. Елерса «діагностика мотивації до уникнення невдач» має список слів: 30 колонок по три слова. У кожному рядку потрібно вибрати тільки одне з трьох слів, яке найточніше характеризує особистість, і позначати його. Згідно інтерпретації методики чим більша сума балів — тим вищий рівень мотивації до уникнення невдач, захисту. Від 2 до 10 балів: низька мотивація до самозахисту; від 11 до 16 балів — середній рівень мотивації; від 17 до 20 балів — високий рівень мотивації; понад 20 балів — надто високий рівень мотивації до уникнення невдач, самозахисту.(30) Ця методика була використана нами задля всебічного вивчення рівню однієї з ознак професійної деформації серед опитуваних. Дослідження показало, що більшість учасників (56,7%) мають середній рівень мотивації до уникнення невдач. Це означає, що вони можуть прагнути досягти успіху, але при цьому обережні та намагаються уникати зайвого ризику. Вони зважують свої шанси та обдумують можливі наслідки своїх дій. Трохи менше третини учасників (30%) продемонстрували низький рівень мотивації до уникнення невдач. Ці люди сміливіші та більш схильні до ризику. Вони не бояться невдач та сприймають їх як можливість для навчання та розвитку. Вони зосереджені на своїй меті та готові докладати зусилля для її досягнення, незважаючи на перешкоди. Невелика частина учасників (13,3%) має високий рівень мотивації до уникнення невдач. Ці люди теоретично можуть боятися невдач та намагаються уникати будь-яких ситуацій, де є ризик помилитися. Вони можуть відмовлятися від цікавих можливостей та проєктів, якщо не впевнені у своєму успіху на 100%.

Методика мотивація професійної діяльності (методика к. Замір в модифікації а. Реана) використовувалась для аналізу мотиваційного компоненту особистості з акцентом на співвідношення внутрішньої, зовнішньої позитивної та зовнішньої негативної мотивації серед респондентів. Згідно методики підраховуються бали, за якими можна розподілити показники внутрішньої мотивації (ВМ), зовнішньої позитивної (ЗПМ) та зовнішньої негативної (ЗНМ) у відповідності до наявних ключей у методиці.

На підставі отриманих результатів визначається мотиваційний комплекс особистості. Він уявляє собою тип співвідношення між собою трьох видів мотивації: ВМ, ЗПМ, ЗНМ. До найкращих, оптимальних мотиваційних комплексах слід відносити два типа сполучення: ВМ>ЗПМ>ЗНМ та ВМ = ЗПМ>ЗНМ. Найгіршим мотиваційним комплексом є тип ЗНМ>ЗПМ>ВМ [24].

За аналізом обчислення, банківські працівники поділились на 5 категорій таким чином: 1 ВМ>ЗПМ>ЗНМ (13.33%) Працівники банку з цим типом мотивації, ймовірно, найменш схильні до професійної деформації. Вони отримують задоволення від самої роботи, цінують її зміст та прагнуть досягти в ній успіху. Зовнішні фактори, такі як винагорода чи страх покарання, менш важливі для них. Це сприяє збереженню гнучкості та запобігає формуванню жорстких стереотипів. 2. ВМ=ЗПМ>ЗНМ (20%) Працівники з цим типом мотивації також досить стійкі до професійної деформації. Вони цінують як зміст роботи, так і винагороду та визнання. Це сприяє балансу між внутрішніми та зовнішніми мотивами, що знижує ризик деформації. 3. ЗПМ>ЗНМ>ВМ (20%) У цьому типі мотиваційного комплексу домінує зовнішня позитивна мотивація. Працівники банку з цим типом мотивації можуть бути більш схильні до професійної деформації, оскільки їх основний фокус - на отриманні винагороди та визнання. Це може призвести до надмірної концентрації на фінансових показниках та ігнорування інших аспектів роботи, а також до формування упередженого ставлення до клієнтів. 4. ЗПМ>ВМ>ЗНМ (6.67%) Працівники з цим типом мотивації знаходяться в проміжній зоні ризику. Хоча зовнішня позитивна мотивація є провідною, внутрішня мотивація також присутня, що частково запобігає деформації. 5. ЗНМ>ЗПМ>ВМ (40%) Цей тип мотиваційного комплексу вказує на найбільшу схильність до професійної деформації. Працівники банку з цим типом мотивації, ймовірно, відчувають високий рівень стресу та не мають внутрішнього ресурсу позитивно відноситись до роботи. Це може призвести до емоційного вигорання, жорсткості, негативного ставлення до клієнтів та втрати інтересу до роботи. Матеріал наведено на рисунку 2.3.



Рис.2.3. розподіл працівників за методикою «мотивація професійної діяльності К. Замір в модифікації А. Реана» (сформовано автором).

Опитувальник “Якорі кар’єри” (Е. Шейна) був використаний нами щоб визначити домінуючі цінності працівників банку, такі як стабільність, компетентність чи менеджмент. Аналіз цих "якорів" допомагає зрозуміти, наскільки вони відповідають вимогам професії та чи призводять до внутрішніх конфліктів, що можуть сприяти професійній деформації. Відстеження змін у "якорях" з часом дає змогу виявити динаміку професійного розвитку та потенційне вигорання працівників. Розподіл подано на рисунку 2.4.



Рис. 2.4. Розподіл працівників за опитувальником “Якорі кар’єри” (Е. Шейна) (сформовано автором)

Розглянемо результати банкірів: провідна кар’єрна орієнтація «Стабільність роботи» характерна для 30% респондентів. Можливі прояви деформації: Працівники, які цінують стабільність понад усе, можуть бути менш схильними до ініціативи, побоюватися нововведень та уникати ризику. Це може призвести до формального виконання обов’язків, зниження гнучкості та адаптивності до змін, що негативно впливає на ефективність роботи банку в умовах динамічного ринку. Також можлива надмірна прихильність до рутини, що заважає розвитку та кар’єрному зростанню. Стабільність місця проживання характерна для 43.33% відсотків обстежуваних, до можливого прояву деформації належить - небажання переїжджати, яке може обмежувати кар’єрні можливості працівників та перешкоджати ротації кадрів всередині банку. Це може призвести до стагнації та недостатньої мобільності персоналу. Автономія (незалежність) (10%): Надмірна автономія може призвести до ізоляції цих працівників, труднощів у командній роботі та недостатньої комунікації з колегами. Це може негативно впливати на обмін інформацією та ефективність спільних проектів. Служіння, яке характерна 16% працівників, хоча і може бути доцільним, але з часом може призводити до

емоційного вигорання, якщо їх ідеали та цінності не знаходять підтримки в робочому середовищі. Вони можуть переоцінювати свої сили та брати на себе занадто багато обов'язків, що призводить до перевтоми та стресу.

Висновок до другого розділу

У другому розділі роботи розглянуто обґрунтування вибору психодіагностичного інструментарію для дослідження професійної деформації працівників банку. Методики, використані в дослідженні: Методика діагностики професійного "вигорання" К. Маслач та С. Джексон. Методика Т. Елерса "Мотивація до успіху" та "Мотивація до уникнення невдач". Методика "Мотивація професійної діяльності" К. Замфір в модифікації А. Реана. Методика "Якорі кар'єри" Е. Шейна.

Вивчення професійної деформації у працівників банківської сфери показало, що це складне явище, яке має багатогранний характер. Аналіз даних, отриманих за допомогою п'яти методик, дозволяє зробити попередні висновки про наявність взаємозв'язку між професійною деформацією та такими психологічними характеристиками банківських працівників, як:

Мотивація: спостерігається тенденція до переважання зовнішньої негативної мотивації та зниження мотивації до успіху у працівників з ознаками професійної деформації.

Ціннісні орієнтації: працівники, схильні до деформації, частіше орієнтовані на стабільність роботи та місця проживання, що може перешкоджати їх професійному розвитку.

Професійне вигорання: високий рівень емоційного виснаження та редукції особистих досягнень може бути як наслідком, так і причиною професійної деформації.

Отримані результати вказують на необхідність подальшого вивчення професійної деформації у банківських працівників з метою розробки ефективних

програм профілактики та корекції цього явища. Особливу увагу слід приділити формуванню здорової мотивації, розвитку стресостійкості та гнучкості у працівників банківської сфери.

Таким чином, використання зазначених методик у комплексі дозволяє отримати емпіричні дані про специфіку прояву професійної деформації серед працівників банків. Це забезпечує можливість проведення детального аналізу, що сприяє досягненню мети дослідження, а також покращенню загального психологічного клімату в банківській сфері. Результати дослідження можуть слугувати основою для розробки корекційних заходів, які допоможуть запобігти негативним наслідкам професійної деформації і підвищити якість роботи працівників.

РОЗДІЛ 3.

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

У цьому розділі було здійснено аналіз та інтерпретація результатів дослідження проявів професійної деформації серед банківських працівників. Здійснено кореляційний аналіз та надані практичні рекомендації щодо запобігання професійної деформації.

3.1 Особливості проявів професійної деформації у працівників банку

Ми провели статистичні обчислення, використовуючи програму Microsoft Excel. На основі отриманих результатів представлено таблицю кореляційних зв'язків між показниками, що дозволяє детальніше дослідити їх взаємозв'язок. Проаналізуємо дані, представлені в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

КОРЕЛЯЦІЙНА МАТРИЦЯ ПОКАЗНИКІВ					
ШКАЛИ	Емоційне виснаженн я	Деперсоналізац ія	Редукція власних досягнень	Мотиваці я до успіху	Мотиваці я до уникання невдач
Емоційне виснаження	1				
Деперсоналізац ія	0,847856	1			
Редукція власних досягнень	0,81573	0,82645	1		

Мотивація до успіху	-0,81833	-0,75624	0,7445044 6	1	
Мотивація до уникнення невдач	0,76433	0,45774	0,6254	-0,4325	1

Таблиця кореляційних зв'язків отриманих результатів (сформовано автором)

**Інтерпретація коефіцієнта кореляції здійснюється на основі рівня сили зв'язку: $r > 0,01 \leq 0,29$ - слабкий позитивний зв'язок, $r > 0,30 \leq 0,69$ - помірний позитивний зв'язок, $r > 0,70 \leq 1,00$ - сильний позитивний зв'язок, $r > -0,01 \leq -0,29$ - слабкий негативний зв'язок, $r > -0,30 \leq -0,69$ - помірний негативний зв'язок, $r > -0,70 \leq -1,00$ - сильний негативний зв'язок.*

Коефіцієнт кореляції 0,81833 між мотивацією до успіху та емоційним виснаженням вказує на сильний зв'язок між цими двома показниками. Це означає, що зі зростанням мотивації до успіху рівень емоційного виснаження знижується, і навпаки, чим вищий рівень емоційного виснаження, тим нижчою стає мотивація до успіху. Тобто, ці два показники тісно пов'язані і впливають один на одного. З одного боку, висока мотивація до успіху може виступати буфером проти емоційного виснаження, допомагаючи людині залишатися енергійною, цілеспрямованою та позитивно налаштованою навіть у стресових ситуаціях. З іншого боку, емоційне виснаження підриває мотивацію, призводить до втрати інтересу, відчуття безсилля та зниження впевненості у власних силах. Цей взаємозв'язок важливо враховувати при розробці стратегій підвищення мотивації та профілактики емоційного виснаження у професійній діяльності. Необхідно створювати таке робоче середовище, яке сприятиме розвитку мотивації до успіху та одночасно запобігатиме емоційному вигоранню.

Висока кореляція (-0,75624) між деперсоналізацією та мотивацією до успіху у працівників банку дійсно є тривожним сигналом, який вказує на існування взаємозв'язку між цими двома явищами. Деперсоналізація, як професійна

деформація, може проявлятися у працівників банку через емоційне виснаження, цинізм та відсторонення від клієнтів, сприйняття їх як безликих об'єктів. Робота з фінансами та формальними процедурами може сприяти формуванню такого ставлення. Відсутність належної мотивації до успіху може посилювати цей процес. Працівники, які не бачать сенсу в кар'єрному зростанні та професійному розвитку, частіше схильні до пасивності, байдужості та виконання роботи "абияк". Вони не отримують задоволення від своєї діяльності і не відчувають внутрішнього стимулу до досягнень, що робить їх більш вразливими до стресу та емоційного вигорання. В таких умовах деперсоналізація стає своєрідним захисним механізмом, який дозволяє працівникам емоційно дистанціюватися від роботи та клієнтів, зберігаючи психічну рівновагу. Отримані дані вказують на необхідність впровадження комплексних заходів, спрямованих на профілактику професійних деформацій у працівників банку. Це можуть бути програми психологічної підтримки, тренінги з розвитку емоційного інтелекту та навичок спілкування, а також створення корпоративної культури, яка б сприяла формуванню позитивної мотивації та залученості працівників до трудового процесу. Важливо пам'ятати, що задоволеність працею та психологічне благополуччя працівників є важливими факторами ефективності роботи банку в цілому.

Кореляційний показник 0,45774 може свідчити про наявність певного зв'язку між деперсоналізацією та мотивацією до уникнення невдач у працівників банку. Хоча цей зв'язок і не такий сильний, як у випадку з мотивацією до успіху, він все ж таки заслуговує на увагу та аналіз. Це означає, що чим вища мотивація до уникнення невдач у працівників банку, тим вищий рівень деперсоналізації вони можуть переживати. Важливо зазначити, що мотивація до уникнення невдач сама по собі не є негативним явищем. Вона також може бути і корисним стимулом для ретельного виконання роботи та дотримання стандартів якості. Проте, якщо ця мотивація стає надмірною та домінуючою, вона може негативно

впливати на психологічний стан працівників та притати розвитку професійних деформацій.

Негативна кореляція $-0,4325$ між "мотивацією до уникнення невдач" та "мотивацією до успіху" свідчить про те, що ці дві мотивації у працівників банку, як правило, протилежні одна одній. Тобто, працівники з високою мотивацією до уникнення невдач, зазвичай, мають низьку мотивацію до успіху, і навпаки. Це може бути пов'язано з тим, що працівники, які зосереджені на уникненні невдач, можуть бути менш схильні до ризику та ініціативи, що необхідно для досягнення успіху. З іншого боку, працівники з високою мотивацією до успіху можуть бути більш схильні до ризику та готові йти на певні жертви для досягнення своїх цілей, не зважаючи на можливість невдачі.

Розглянемо розподіл за ґендером серед опитуваних працівників на рисунку 3.1.



Рис.3.1 Ґендерний розподіл працівників банку за шкалами емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних досягнень. (сформовано автором)

Згідно аналізу до методики професійного вигоряння, маємо припущення, що жінки більш схильні до високого рівня емоційного виснаження, ніж чоловіки.

Кожна третя жінка відчуває його, тоді як серед чоловіків цей показник становить лише кожен п'ятий. Цікаво, що чоловіки частіше знаходяться на середньому рівні емоційного виснаження, що може свідчити про їхню тенденцію до стримування емоцій та меншу схильність до вираження крайніх станів. Щодо деперсоналізації, то чоловіки демонструють низький рівень частіше, ніж жінки. Фактично, серед чоловіків не виявлено високого рівня деперсоналізації, тоді як у жінок цей показник досягає 15%. Це може вказувати на те, що жінки більш схильні до емоційного відсторонення та відчуження в стресових ситуаціях. Нарешті, жінки також частіше демонструють високий рівень редукції особистих досягнень. Кожна третя жінка відчуває зниження самооцінки та професійної ефективності, порівняно з кожним десятим чоловіком. Це може бути пов'язано з більшою схильністю жінок до самокритики та перфекціонізму. Загалом, ці дані підкреслюють важливість врахування гендерних відмінностей при дослідженні емоційного виснаження та його компонентів. Необхідно розробляти індивідуальні підходи до профілактики та подолання цього синдрому з урахуванням специфіки його прояву у жінок та чоловіків.

Аналіз гендерних відмінностей у рівні мотивації до успіху представлено на рисунку 3.2.



Рис.3.2. Гендерне порівняння за методикою «мотивація до успіху» Т.Елерса. (сформовано автором)

Серед жінок 35% мають низький рівень мотивації до успіху, що може бути сигналом про початкові ознаки емоційного та професійного вигорання, зокрема в умовах високої відповідальності, властивої для банківської сфери. Низький рівень мотивації може зумовлюватися різними факторами, такими як обмеження кар'єрного росту, стрес через складні клієнтські випадки або висока відповідальність при відсутності належної підтримки. Наприклад, працівниця банку, яка не бачить можливості для підвищення, може втратити інтерес до досягнення нових цілей, що, в свою чергу, знижує її мотивацію до успіху. Чоловіки, навпаки, демонструють нижчий відсоток низької мотивації до успіху — 20%. Їх мотивація залишається на середньому рівні частіше (60%), а помірно високий рівень спостерігається у 20% випадків. Це може свідчити про те, що чоловіки, працюючи в банківській сфері, частіше сприймають свою кар'єру як спосіб самореалізації або навіть підвищення соціального статусу, що підтримує їх мотивацію. Наприклад, чоловік, який має стабільне підвищення зарплати чи можливість кар'єрного зростання, може відчувати більшу мотивацію для досягнення успіху та збереження свого професійного статусу. Середній рівень мотивації до успіху у жінок, що складає 50%, свідчить про те, що вони частіше прагнуть виконувати свої обов'язки на належному рівні, але без надмірних зусиль для досягнення найвищих результатів. Такий підхід може бути стратегічним способом уникнення вигорання, особливо якщо жінка розподіляє свою увагу між роботою і сімейними обов'язками. Однак такий рівень мотивації може також стати передумовою професійної деформації, коли працівниця більше зосереджена на процесі, ніж на результаті, поступово втрачаючи інтерес до кар'єрних досягнень.

Серед жінок 10% мають високий рівень мотивації до уникнення невдач, що свідчить про прагнення до мінімізації помилок та негативних результатів у своїй роботі. Однак, варто зазначити, що цей відсоток є досить низьким, і лише невелика частина жінок у банківській сфері має чітке бажання уникати будь-яких невдач, навіть якщо це може призвести до збільшення стресу та напруги. Високий

рівень мотивації до уникнення невдач може бути індикатором початкових стадій професійної деформації, коли працівниця стає занадто обережною та нервує через кожен дрібничку. Більшість жінок — 55% — мають середній рівень мотивації до уникнення невдач. Це означає, що вони прагнуть уникати невдач, але без надмірної тривоги, достатньо збалансовано підходять до своїх обов'язків і намагаються підтримувати нормальний рівень ефективності, не перевантажуючи себе. Така мотивація може допомогти уникати вигорання, однак вона також може призводити до професійної деформації, якщо жінка з часом відчує, що її здатність справлятися із стресами значно зменшується.

Третина жінок (35%) мають низький рівень мотивації до уникнення невдач. Це може свідчити про більшу стійкість до зовнішніх стресорів або, з іншого боку, про відсутність достатньої відповідальності та зацікавленості в результатах роботи. Якщо така мотивація триває довго, це може призвести до ігнорування важливих аспектів роботи та зростання професійної деформації, коли працівниця не сприймає свою діяльність як важливу, що може спричинити як зниження якості обслуговування клієнтів, так і втрату інтересу до розвитку в кар'єрі. Серед чоловіків 10% мають високий рівень мотивації до уникнення невдач, що відповідає аналогічному показнику серед жінок. Однак це все ще дуже низький відсоток, що може свідчити про те, що більшість чоловіків в банківській сфері менш чутливі до можливих невдач або до помилок, ніж жінки. Це може бути як позитивним аспектом, оскільки дозволяє чоловікам діяти сміливо, так і негативним, оскільки недооцінка важливості помилок може призвести до більш серйозних помилок на роботі або ігнорування професійного розвитку. Середній рівень мотивації до уникнення невдач серед чоловіків становить 70%, що значно вище, ніж серед жінок (55%). Це свідчить про те, що більшість чоловіків прагнуть уникати помилок, хоча і не стають надмірно тривожними через це. Високий середній рівень мотивації може бути індикатором того, що чоловіки в банківській сфері намагаються контролювати результати своєї роботи, але не перевантажують себе надмірними переживаннями. Однак це також може створити ризик розвитку

професійної деформації, якщо така мотивація стає настільки сильною, що чоловіки з часом втрачають здатність ефективно реагувати на неспіхи чи переносять тиск на колег, що може призвести до стресу і вигорання. 20% чоловіків мають низький рівень мотивації до уникнення невдач, що є меншим показником, ніж серед жінок (35%). Це означає, що чоловіки менш схильні ігнорувати свої помилки або не звертати уваги на негативні наслідки своєї роботи. Це може бути ознакою більшої відповідальності за виконання завдань, однак з часом низький рівень мотивації до уникнення невдач може призвести до того, що чоловіки будуть менш уважні до деталей або будуть схильні до ризику, що може сприяти виникненню професійної деформації через зростання рівня стресу.

Надмірно великий показник кар'єрної орієнтації на "стабільність роботи" та "стабільність місця проживання" теоретично мають значну обумовленість зовнішніми соціально-економічними та психологічними факторами, зокрема екстремальними ситуаціями, такими як війна. Війна, як фактор глибоких змін у житті людей, суттєво впливає на пріоритети та орієнтації працівників, адже вона викликає відчуття нестабільності та невизначеності, що змушує людей шукати безпеку і стабільність у всіх аспектах їхнього життя, зокрема в роботі та житлових умовах.

Перш за все, війна веде до значних економічних потрясінь, що можуть спричинити нестабільність на ринку праці. Зниження попиту на певні професії, скорочення підприємств або навіть масові звільнення підвищують рівень безробіття та роблять ринок праці більш непередбачуваним. Це змушує працівників шукати стабільніші робочі місця з гарантованими умовами праці та соціальними виплатами, адже стабільність роботи стає важливим джерелом психологічного комфорту.

В умовах постійних змін люди прагнуть до збереження певного рівня доходу, що допомагає підтримувати фінансову безпеку для себе та своїх родин. Війна підвищує невизначеність майбутнього, тому багато працівників вважають за краще зберігати роботу, навіть якщо вона не є ідеальною, адже втрати роботи в

умовах війни можуть призвести до серйозних соціальних та економічних труднощів. Що стосується орієнтації на "стабільність місця проживання", то війна може безпосередньо впливати на місце проживання людей, змушуючи їх покидати небезпечні зони і шукати безпечніші місця для життя. У таких умовах стабільність місця проживання стає не лише бажаною, але й необхідною умовою для психологічного благополуччя.

Люди, які переживають бойові дії або інші наслідки війни, часто намагаються знайти безпечне середовище, де зможуть відновити сили та відновити контроль над своїм життям. Стрес і переживання, пов'язані з війною, змушують людей шукати постійну базу для себе та своїх родин, щоб зберегти хоч якусь стабільність в умовах змінюваного світу.

Таким чином, можна зробити такий теоретичний висновок згідно показників: не тільки професійна деформація, а й війна змінює кар'єрні орієнтації людей, оскільки вона вимагає нових підходів до безпеки та стабільності, що безпосередньо впливає на вибір професійної діяльності та місця проживання. Бажання знайти стабільність в умовах невизначеності є характерною рисою тих, хто переживає наслідки війни, і це може впливати на всі аспекти їхнього професійного та особистого життя.

3.2 Практичні рекомендації щодо корекції професійної деформації у працівників банку

Оскільки професійна деформація - це багатогранне явище, її корекція потребує комплексного підходу, який враховує індивідуальні потреби працівників, особливості їхньої роботи та психологічний клімат в колективі.

Виявлення професійної деформації у працівників банку – це важливий крок на шляху до її корекції. Адже розуміння індивідуальних проявів цього феномену дозволяє розробити ефективні стратегії допомоги та підтримки. Для цього

необхідно використовувати комплексний підхід, який включає в себе різноманітні методи діагностики.

Співбесіди з працівниками дозволяють зібрати інформацію про їх самопочуття, рівень задоволеності роботою, стосунки з колегами та клієнтами. Важливо звертати увагу на такі ознаки, як емоційне виснаження, цинізм, дратівливість, зниження мотивації, відчуття безпорадності та інші прояви деформації. Співбесіди допомагають не лише виявити проблеми, а й зрозуміти їх причини, а також врахувати індивідуальні особливості кожного працівника.

Психологічне тестування дає змогу отримати більш об'єктивну інформацію про стан працівників. Існує безліч тестів та опитувальників, які дозволяють оцінити рівень стресу, вигорання, мотивації, задоволеності роботою та інших показників, пов'язаних з професійною деформацією. Наприклад, можна використовувати методика діагностики професійного "вигорання" К. Маслач та С. Джексон, опитувальник "Якорі кар'єри" Е. Шейна та інші інструменти. Важливо підбирати тести з урахуванням специфіки роботи в банківській сфері.

Спостереження за поведінкою працівників в робочий час також може дати важливу інформацію. Звертайте увагу на їх взаємодію з колегами та клієнтами, спосіб виконання робочих завдань, емоційний стан. Спостереження дозволяє виявити невербальні прояви деформації, такі як міміка, жести, інтонація голосу. Важливо проводити спостереження в різних ситуаціях та контекстах, щоб отримати більш повну картину. Поєднання цих методів дозволить створити індивідуальний портрет кожного працівника та виявити специфічні ознаки професійної деформації. Це стане основою для розробки ефективних корекційних заходів та підтримки працівників на шляху до відновлення гармонії між професійним та особистим життям.

Персоналізований підхід до корекції професійної деформації є надзвичайно важливим, адже кожен працівник має унікальний набір потреб, сильних та слабких сторін, а також власні цілі та прагнення. Універсальні рішення можуть бути неефективними, а інколи навіть шкідливими. Саме тому розробка

індивідуальних планів розвитку є невід'ємною частиною корекційної програми. Перш за все, важливо визначити, які саме аспекти особистості працівника потребують корекції. Це може бути розвиток емоційного інтелекту, навички комунікації, стресостійкості, або ж робота з мотивацією та цінностями.

На основі діагностики та співбесід з працівником, можна визначити його індивідуальні потреби та розробити план дій. Індивідуальні консультації з психологом допоможуть працівнику глибше зрозуміти себе, свої емоції та поведінку, а також знайти шляхи подолання труднощів та розвитку необхідних навичок.

Тренінги з розвитку певних навичок дозволяють працівникам отримати конкретні інструменти та техніки для корекції професійної деформації. Це можуть бути тренінги з комунікації, управління часом, розв'язання конфліктів, або ж тренінги, спрямовані на розвиток креативності та гнучкості мислення. Тренінги з розвитку емоційного інтелекту допоможуть працівникам усвідомити важливість емоцій в професійній діяльності, навчитися розпізнавати та розуміти власні емоції та емоції інших. Це сприятиме ефективнішому спілкуванню, запобіганню конфліктам та створенню позитивної атмосфери в колективі.

Під час тренінгів працівники можуть опанувати різноманітні техніки управління емоціями, такі як контроль дихання, релаксація, позитивне мислення. Також важливо навчити їх конструктивно виражати свої емоції, а також розпізнавати та враховувати емоційний стан клієнтів та колег. Розвиток емпатії та навички активного слухання також є важливими елементами тренінгової програми.

Менторство передбачає підтримку та наставництво з боку більш досвідченого колеги або керівника. Ментор може допомогти працівнику в розвитку кар'єри, подоланні труднощів, а також поділитися власним досвідом та знаннями. Важливо пам'ятати, що індивідуальний план розвитку повинен бути гнучким та адаптуватися до змін у стані працівника. Необхідно регулярно оцінювати його ефективність та вносити корективи за потреби.

Працівники банку, які проявляють високу агресію як результат професійної деформації, часто стикаються з тривалим стресом, надмірною відповідальністю та високими вимогами до себе й інших. Агресія може виникати через відчуття безсилля, вигорання або надмірну інтенсивність робочого процесу, що не дає можливості відновитися. Щоб вирішити цю проблему, важливо почати з самоусвідомлення та критичного ставлення до власних емоцій. Першим кроком є усвідомлення того, що агресивні реакції не є нормою і що їх можна змінити.

Працівникам варто вчитися розпізнавати свої емоційні стани ще до того, як вони переростають у відкриту агресію. Це дозволяє зупинити негативну реакцію на етапі початкової напруги, замінюючи її на більш конструктивні стратегії взаємодії. Приділяючи увагу своїм емоціям, люди можуть виявити, що їхня агресія часто є реакцією на стрес або несправедливість, з якою вони стикаються, тому перехід до свідомого контролю над емоціями допомагає знизити інтенсивність таких переживань.

Важливою складовою є робота над емоційною регуляцією, зокрема через практику зниження рівня стресу, наприклад, за допомогою технік глибокого дихання чи коротких медитацій під час роботи. Це не лише допомагає знизити агресивну напругу, а й покращує загальний емоційний фон.

Також необхідно навчитися керувати своїми реакціями, замінюючи автоматичні агресивні дії на більш усвідомлені та розважливі. Це важливо як для роботи з клієнтами, так і для взаємодії з колегами.

Ще один аспект — перегляд робочого навантаження та професійних меж. У банківській сфері часто трапляються ситуації перевантаження, де понаднормове навантаження і стрес можуть підштовхувати до агресивних реакцій. Працівники повинні вчитися встановлювати особисті межі та давати собі дозвіл на відпочинок, адже фізична та психологічна втома є основними тригерами для розвитку агресії.

Своєчасний відпочинок, правильне планування робочого часу та делегування завдань дозволяють уникнути перевантаження і знизити емоційну

напругу. Важливо також навчитися знаходити вихід для негативних емоцій у формі конструктивного спілкування.

Вміння виражати своє невдоволення в цивілізованій формі, через діалог, а не агресивні вчинки, допомагає зберігати здорову атмосферу на роботі та знижує ймовірність виникнення конфліктів. Для цього потрібно тренувати навички ефективної комунікації, де можна не лише чітко донести свої думки, але й вислухати опонента.

Знижена мотивація до роботи в банківській сфері, яка є проявом професійної деформації, часто є також наслідком тривалого стресу, вигорання чи відчуття безпорадності перед вимогами професії. Коли працівник не відчуває задоволення від виконання своїх обов'язків, важливо звернути увагу на глибинні причини цієї проблеми.

Психологічний аспект зниження мотивації часто пов'язаний з відсутністю емоційної задоволеності від досягнутих результатів, монотонністю завдань або невизначеністю щодо подальших перспектив у кар'єрі. Одним із перших кроків є робота з внутрішньою мотивацією. Працівникам варто зосередитися на тому, щоб переглянути власні цілі та потреби, переосмислити свою роль у колективі та значущість виконуваної роботи. Це дозволяє побачити не лише зовнішні стимули, такі як фінансові винагороди чи соціальні статуси, але й внутрішні фактори, які можуть надихати на досягнення (наприклад, бажання допомагати людям або відчуття власної значущості в роботі).

Важливим є також усвідомлення того, що зниження мотивації може бути результатом хронічного стресу або недооцінки власних досягнень. Працівники часто не помічають своїх успіхів, зосереджуючись на недоліках або нерозв'язаних проблемах. Тому корисно працювати над відновленням позитивного ставлення до себе та своїх результатів. Це можна досягти через регулярне рефлексування, встановлення короткострокових цілей і святкування маленьких досягнень. Зміна робочого середовища також може допомогти відновити мотивацію.

Психологічна депривація, яка виникає через одноманітність і відсутність нових викликів, може стати каталізатором зниження інтересу до роботи. Важливо в таких ситуаціях знаходити способи різноманітнити робочий процес, шукати нові підходи до виконання завдань, розвивати професійні навички та отримувати нові знання. Підвищення кваліфікації через тренінги чи саморозвиток сприяє відновленню відчуття прогресу і надихає на подальші досягнення.

Ще одним важливим аспектом є зміцнення соціальних зв'язків у колективі. Взаємна підтримка, конструктивний обмін досвідом і вдячність від колег можуть повернути відчуття приналежності до команди, що значно підвищує мотивацію. Психологічна підтримка з боку керівництва або колег допомагає знизити відчуття ізольованості, яке часто стає одним із факторів зниження мотивації. Загалом, для відновлення мотивації працівникам банківської сфери необхідно знайти внутрішнє джерело натхнення, яке буде не лише відповідати їхнім професійним цілям, але й забезпечувати задоволення від виконаної роботи, в тому числі через зміни в робочому середовищі та активну підтримку розвитку.

Для працівників банківської сфери важливо розуміти, що профілактика професійної деформації вимагає усвідомленого підходу до організації свого робочого процесу, особистого часу та психологічного благополуччя. Банківський працівник повинен знати свої межі й дотримуватися їх: встановлювати чіткі межі між роботою та особистим життям. Це включає визначення часу для відпочинку, щоб уникнути постійного перенапруження. Наприклад, важливо розуміти, що після певної години не варто приймати робочі дзвінки чи перевіряти електронну пошту, що дозволить створити здорову дистанцію між професійними та особистими обов'язками. Збереження балансу між роботою та відпочинком важливе для кожного працівника. Працівникам слід мати хобі чи інші діяльності поза роботою, що дозволяють відновлювати енергію та відволікатися від щоденних проблем. Це може бути фізична активність, творчість, читання чи спілкування з людьми з інших сфер діяльності, що допомагає зберігати психічну гнучкість та відкритість. Не менш важливим є регулярне заняття фізичними

вправами, оскільки фізична активність допомагає знизити рівень стресу, покращує самопочуття і сприяє загальному збереженню здоров'я.

Медитація та йога є ефективними інструментами для зниження стресу, поліпшення концентрації і розвитку саморегуляції. Ці практики можуть допомогти банківським працівникам краще контролювати свої емоції, зберігати спокій у стресових ситуаціях та підтримувати психоемоційну рівновагу. Загалом, профілактика професійної деформації для працівників банку полягає у поєднанні організації здорового робочого графіка, дотримання кордонів між роботою та особистим життям, самоспостереженні, фізичній активності та збереженні різноманітності у діяльності поза роботою. Це дозволяє зберігати мотивацію, запобігати вигоранню та підтримувати психічне здоров'я в умовах інтенсивної роботи.

Ще однією важливою практикою є вміння відключати емоційне включення в робочі питання після завершення робочого дня. Всі ми маємо тенденцію роздумувати про робочі моменти навіть вдома, що значно знижує якість особистого часу. Важливо створити свій ритуал «розв'язування» робочих справ після завершення робочого дня, наприклад, записати важливі задачі на наступний день, і таким чином завершити робочий процес. Це дає можливість звільнити свідомість від робочих питань і бути більш присутнім у особистому житті.

Однією з таких рекомендацій є розвиток здатності до позитивного самовідношення. Часто працівники схильні концентруватися на своїх недоліках і помилках. Важливо навчитися визнавати свої досягнення, навіть найменші, і ставити себе в позитивне світло. Це можна робити через щоденну практику ведення «щоденника вдячності», в якому відзначаються не тільки професійні успіхи, але й моменти, коли вдалося підтримати колег або вирішити складне завдання. Не менш важливим є регулярне відновлення ментального здоров'я через творчу активність. Це може бути малювання, музика, писання або інші форми самовираження, які дозволяють виходити за межі стандартного робочого процесу.

Додатково, це сприяє розвитку креативності та здатності вирішувати проблеми нестандартними методами, що корисно не лише для особистого розвитку, а й для професійного зростання. Для працівників банківської сфери важливим є також управління внутрішнім діалогом. Часто ми є найбільш критичними до себе, що може призвести до стресу та зниження самооцінки.

Техніки позитивної саморозмови, такі як заміна негативних думок на конструктивні й підтримуючі, допомагають зберігати спокій та ментальну стійкість. Проте важливо зазначити, що надмірне ігнорування негативних емоцій може призвести до їх накопичення, тому важливо знаходити здоровий баланс між конструктивним самооцінюванням і визнанням власних труднощів.

Висновок до третього розділу

У цьому розділі було проведено аналіз результатів емпіричного дослідження, який дозволив більше заглибитися у проблему професійної деформації банківських працівників та виявити її кореляцію з мотиваційними факторами. Було встановлено, що мотивація до успіху є важливим чинником, який сприяє зниженню рівня емоційного виснаження та деперсоналізації, тоді як мотивація до уникнення невдач може призводити до посилення цих негативних проявів. Це підкреслює важливість формування у працівників банківської сфери мотивації, орієнтованої на досягнення цілей, а не на уникнення можливих помилок.

Важливим аспектом дослідження стало виявлення гендерних відмінностей у проявах професійної деформації. Зокрема, жінки виявилися більш схильними до емоційного виснаження та редукції особистих досягнень, ймовірно, через більшу емоційну залученість та схильність до самокритики. У той же час, чоловіки демонстрували нижчий рівень деперсоналізації, що може бути пов'язано з прагненням зберігати емоційну дистанцію та уникати надмірної ідентифікації з робочими проблемами. Ці дані свідчать про необхідність враховувати гендерні

особливості при розробці програм профілактики та корекції професійної деформації.

Дослідження також дозволило визначити ключові напрямки корекції професійної деформації. Перш за все, важливим є комплексний підхід до виявлення проблеми, який включає бесіди, психологічне тестування та спостереження за поведінкою працівників. На основі отриманих даних необхідно розробляти індивідуальні плани корекції, які враховують специфічні потреби кожного працівника. Серед ключових рекомендацій можна виділити розвиток емоційного інтелекту, який дозволить працівникам краще розуміти та контролювати свої емоції, ефективно взаємодіяти з колегами та клієнтами, та запобігати конфліктам. Не менш важливим є навчання працівників методам управління агресією, що допоможе їм конструктивно справлятися з негативними емоціями та стресом.

Підвищення мотивації також є важливим аспектом корекції професійної деформації. Це може бути досягнуто шляхом створення сприятливого робочого середовища, заохочення ініціативи та професійного розвитку, а також забезпечення підтримки з боку керівництва та колег. Профілактика професійної деформації полягає у формуванні у працівників усвідомленого підходу до організації свого життя та роботи. Це включає в себе встановлення чітких меж між робочим та особистим часом, залучення до фізичної активності та технік релаксації, а також підтримку різноманітності інтересів та діяльності поза роботою.

Теоретично та на основі проведеного дослідження можна зробити припущення, що збільшена кількість кар'єрних орієнтацій "стабільність роботи" та "стабільність місця проживання" є результатом впливу війни, яка виступає потужним фактором, що змінює пріоритети індивідів. В умовах війни, що характеризуються невизначеністю та кризовими ситуаціями, люди прагнуть до стабільності, що забезпечує їм відчуття безпеки та психологічного комфорту. Вибір орієнтацій на стабільність у професійному та житловому середовищі є

природною реакцією на зовнішні стресори, які виникають під час війни, і свідчить про необхідність збереження певного рівня передбачуваності та контролю над життям у часи змін та непередбачуваних обставин.

Отримані результати дослідження можуть бути використані для розробки ефективних програм профілактики та корекції професійної деформації банківських працівників, що сприятиме підвищенню їх психологічного благополуччя та продуктивності праці. Подальші дослідження можуть бути спрямовані на вивчення впливу інших факторів на професійну деформацію, а також на розробку та апробацію нових методів її корекції.

ВИСНОВКИ

У межах теми кваліфікаційної роботи, з урахуванням мети та завдань дослідження, було реалізовано емпіричне дослідження, яке проходило кількома етапами. На першому етапі було розглянуто різні теоретичні підходи, які пояснюють причини та механізми професійної деформації банківських працівників. Відзначається значний вплив постійного стресу, синдрому емоційного вигорання, деперсоналізації та редукції власних досягнень, що знижує професійну цінність працівників. Основний акцент зроблено на важливості розвитку емоційної стійкості та балансу між професійною діяльністю й особистим життям як методах профілактики.

На другому етапі було розібрано організацію дослідження, обґрунтовано психодіагностичний інструментарій і висвітлено характеристику контингенту обстежуваних: В дослідженні використані різні методики, включаючи тест К. Маслач на емоційне вигорання, методики Т. Елерса для оцінки мотивації, а також опитувальник "Якорі кар'єри" Е. Шейна. Дослідження охоплює вибірку з 30 працівників банку з різним досвідом та віковими характеристиками.

На третьому етапі проводився аналіз даних за п'ятьма методиками. Після обчислення та інтерпретації набраних балів, можна зробити такий висновок: результати емпіричного дослідження підтверджують наявність у банківських працівників стійких проявів професійної деформації, які негативно впливають на їхню мотивацію, емоційний стан та здатність до ефективної взаємодії з клієнтами. З огляду на ці висновки, корекція професійної деформації потребує комплексного підходу

Четвертий етап був присвячений розробці практичних рекомендацій, спрямованих на профілактику проявів професійної деформації банківських працівників. Ці рекомендації орієнтовані на зменшення емоційного виснаження, підвищення професійної мотивації, розвиток навичок саморегуляції та

балансуванню між роботою та особистим життям покращення психологічного клімату в колективі.

Дослідження також підкреслює, що професійна деформація підсилюється кризовими зовнішніми обставинами, зокрема, такими як війна. Збройний конфлікт ускладнює виконання професійних обов'язків, змушує працівників взаємодіяти з клієнтами, які переживають серйозні життєві труднощі, що часто перевищують рамки звичних робочих завдань. Підвищене емоційне навантаження створює умови для зниження емпатії та розвитку захисних бар'єрів у формі цинізму та емоційного відчуження. Війна змушує працівників виконувати завдання, які виходять за межі їхніх традиційних функцій, що включає, зокрема, обслуговування великої кількості гуманітарних платежів, консультування переміщених осіб, що вимагає від них додаткових психологічних ресурсів та гнучкості. Ці фактори лише підсилюють процеси емоційного виснаження і призводять до зниження стійкості до стресу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баклицький І. О. Психологія праці підручник /. – 2-е вид., перероб. і доп. – Київ : Знання, 2008. – 655 с.
2. Березовська Л. І. Професійне вигорання як форма професійної деформації працівників організацій / Л. І. Березовська // Актуальні проблеми психології. - 2014. - Т. 1, Вип. 41. - 66-70 с.
3. Боднарчук О.Г. Професійна деформація персоналу як передумова виникнення корупції в Державній кримінальновиконавчій службі України / Часопис Національного університету "Острозька академія". Серія "Право". – 2012. – № 2(6) : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://lj.oa.edu.ua/articles/2012/n2/12bohvsu.pdf>.
4. Великодна М. С. Професіоналізація майбутніх практичних психологів: теоретичний і методичний аспекти : колективна монографія / кол. авт. ; наук. ред. З. М. Мірошник. — Кривий Ріг, 2013. — С. 178-202.
5. Вербицька, Л., Овдієнко, І. (2024). ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ МЕДИЧНИХ ЗАКЛАДІВ: ПСИХОЛОГІЧНИЙ АСПЕКТ. Молодий вчений, 1 (125), 74-78. <https://doi.org/10.32839/2304-5809/2024-1-125-13>
6. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету імені Т. Г. Шевченка. Психологічні науки. – 2010. – Вип. 82, Т. 1 http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/vchdpu/psy/2010_82_1/korolchuk_1.pdf
7. Войтенко В.О. ПРОБЛЕМИ МЕТОДОЛОГІЇ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ОСОБИСТОСТІ Психологія та соціальна робота. 2024. Вип. 1(59)
8. Екстремальна психологія: Підручник / За заг. Ред.. проф.. О.В.Тімченка – К.: ТОВ «Август Трейд», 2007. – 502 с

9. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати : Метод. рекомендації. Київ: Інститут психології імені Г.С.Костюка НАПН України, 2022. 52 с.
10. Карамушка Л. М. Психологія управління: Навч. посіб.- К.: Міленіум, 2003. — 344 с.
11. Кокун О.М. К 59 Психофізіологія. Навчальний посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 184 с. ISBN 966:364:254:8
12. Кокун О.М. Психологічні особливості професійного становлення менеджерів банківської сфери // Наук. записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / За ред. академіка С.Д. Максименка. – К.: Ніка-Центр, 2010. – Вип. 38. – С. 129 – 141.
13. Корольчук М. С., ;Психофізіологія діяльності : Підручник для студентів вищих навчальних закладів / Корольчук М. С.. — Київ : Ельга, Ніка-Центр, ©2011. — 400 с..
14. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Березовська Л.І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія /– Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. – 304 с.
15. Корольчук М.С., Корольчук В.М., Миронець С.М та ін. Психологія праці у звичайних та екстремальних умовах навч.посіб.-Київ : Київ.нац.торг.-екон.ун-т 2017 419 с.
16. Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ельга, Ніка-Центр, 2017. – 505 с. (перевидання 3-тє доповнене).
17. Методика Т. Елерса: діагностика мотивації до уникнення невдач <http://personal.in.ua/article.php?ida=508>
18. Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В.О. Сухомлинського. Наукова Стаття «проблема визначення соціально-

психологічних компонентів професійної деформації особистості»

Чемодурова Ю.М. Вип. 9. 242-245 с

19. Петренко О.В. Професійна деформація особистості та шляхи її профілактики в умовах військової служби. - К.: АЗСУ, 1998. - 32 с.
20. Пляка Л.В., Огарь С.В. П 37 Психодіагностичний комплекс з вивчення особистості студента: практ. посібник / Л.В. Пляка, С.В.Огарь. – Х. : НФаУ, 2016. – с. 124
21. Професійна деформація особистості: причини, наслідки, методи профілактики <https://snegovik24.com.ua/profesijna-deformaciya-osobistosti-prichini-naslidki-metodi-profilaktiki/>
22. Професійна деформація: що це та як її розпізнати? <https://progresylni.org/blogs/profdef>
23. Психологічний феномен професійної деформації особистості: теоретичний аспект (Психологічний журнал «Габітус» Випуск 41. 2022) 114-119 с.
24. Рибалка В.В. Методологічні проблеми наукової психології: посібник.- К.: ШООД НАПН України, 2017. - 160 с.
25. Сафін, О., & Сорока, О. (2021). Психологічні передумови дослідження професійного стресу в особливих умовах діяльності. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Військово-спеціальні науки*, 45(1(45)), 39–43. <https://doi.org/10.17721/1728-2217.2021.45.39-43>
26. Столяренко О. Б. Психологія особистості. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 280 с.
27. Тополов Є.В. Агресивність як професійна деформація менеджерів виробничої сфери. Проблеми загальної та педагогічної психології : Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПНУ. 2011. Т. XI, Ч. 6. С. 401–407.

28. Циклоп - енциклопедії та словники
<https://cyclop.com.ua/content/view/1047/58/1/10/#8764>
29. Mechanic D. Students under stress: a study in the social psychology of adaptation. New York : Free Press, 1962. 231 с.
30. Polishchuk, O., & Koltunovych, T. (2019). Features of emotional expression mentors of preschool teachers with different levels of professional deformation. *psychological journal*, 5(2), 101-102 p.
31. Rural environment. education. personality «Job stress, coping strategies and professional deformation of Human resource managers» , 7 – 8.02 2014. p. 210-220
32. Schaufeli, W.B., Maslach, C., & Marek, T. (Eds.). (1993). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (1st ed.). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781315227979>

ДОДАТКИ

Додаток А

Методи профілактики та корекції професійних деформацій для банківських працівників

Назва тренінгу	Етап тренінгу	Мета	Тривалість	Зміст та завдання	Ключові фрази
Методи профілактики та корекції професійних деформацій для банківських працівників	Вступ та ознайомлення	Ознайомлення з поняттям професійної деформації та її основними ознаками	60 хвилин	- Презентація про професійну деформацію	"Що для вас означає професійна деформація?"
				- Обговорення особистих прикладів стресових ситуацій	"Чи відчуваєте ви іноді втому або втрату інтересу до обов'язків?"
					.
	Блок 1: Методики психологічного самозахисту	Розвиток здорового психологічного бар'єру для захисту від негативних емоційних впливів		- Вправа "Внутрішня стіна": Уявити, що стіна захищає від негативу	"Сконцентруйтеся на захисній стіні."
				- Віддалення від емоційного подразника: Подумки відсторонитися та уявити комфортне місце для зняття напруги	"Дозвольте собі відсторонитися і подумати про спокій."
				- Гра "П'ять рішень": Придумати 5 варіантів вирішення проблеми за 5 хвилин	"Дозвольте собі придумати будь-яке рішення."
Блок 2: Техніки креативного вирішення проблем	Розвиток креативного підходу до вирішення професійних проблем				

Саморегуляція, тайм-менеджмент, здоровий спосіб життя

Назва тренінгу	Мета	Тривалість	Зміст та завдання	Ключові фрази
Саморегуляція, тайм-менеджмент, здоровий спосіб життя	Ознайомлення з поняттям професійної деформації та її ризиками, налаштування на роботу	60 хвилин	- Презентація про професійну деформацію	"Що саме в роботі викликає у вас найбільше стресу?"
	Навчання технік саморегуляції для зменшення емоційного виснаження		- Обговорення емоційних станів учасників та складнощів, які вони переживають на роботі	"Сьогодні ми поговоримо про те, як зберігати баланс між роботою та особистим життям"
			- Глибоке дихання: вдих носом на рахунок чотири, затримка дихання, повільний видих (5 хвилин)	"Зосередьтеся на своєму диханні, відчуйте, як воно вас заспокоює."
	Надання методів планування для зниження стресу і ризиків вигорання		- Прогресивна м'язова релаксація: послідовне напруження та розслаблення м'язів з голови до ніг	"Відчуйте, як розслабляються ваші м'язи, залиште напругу позаду."
			- заміна негативних думок: запис негативної думки та її заміна на конструктивну	"Давайте переформулюємо цю думку в більш конструктивну."
			- Матриця Ейзенхауера: розподіл завдань за категоріями "Важливо/Терміново" і т.д.	"Спробуємо визначити, які ваші завдання є найбільш важливими і терміновими."
			- Три ключові завдання: вибір трьох основних задач на день д	"Пам'ятайте, що перерви - це частина продуктивної роботи"
	- Складання індивідуального плану на тиждень (саморегуляція, тайм-менеджмент, здоровий спосіб життя)	"Що ви плануєте змінити?"		