

## ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ЗУСИЛЛЯМИ ДО ТРУДОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА РІВНЯМИ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ У СЛУЖБОВЦІВ БАНКУ

Лалименко О.С., Завгородній І.В.

*Харківський національний медичний університет, Україна, м. Харків*

*Анотація. В статті розглянуто роль психосоціальних факторів, зокрема, зусиль до трудової діяльності та рівнів працездатності в аспекті виникнення професійного вигорання у службовців банків. Метою роботи було встановлення значущих взаємозв'язків між рівнями працездатності та балансу зусиль/винагороди в аспекті виникнення професійного вигорання на прикладі службовців банку. Проведено опитування 140 службовців ПАТ «Банк Восток» м. Харків середнім віком  $36,1 \pm 9,1$  років. Визначення дисбалансу зусиль та винагороди під час роботи здійснено із застосуванням опитувальника Effort–Reward Imbalance (ERI), дослідження суб'єктивної оцінки рівня працездатності проводили за опитувальником Work Attitude Inventory (WAI). Визначено, що 83,3 % чоловіків та 80,5% жінок службовців банку відносились до групи ризику за опитувальником ERI, при чому, дисбаланс був більш вираженим у чоловіків і жінок у віці 31-45 років та старшої вікової групи. Поряд з цим, визначено, що самооцінка працездатності по відношенню до фізичних вимог до роботи характеризувалася як «низька» у 44,4% чоловіків та 38,9% віком більше 46 років. Виходячи з отриманих результатів, для службовців банків з поганою працездатністю та високими рівнями дисбалансу ERI потрібне проведення додаткових персоналізованих програм по підтримці та збереженню трудового довголіття, а також регулярного моніторингу цих показників з метою контролю ризику виникнення психосоматичної захворюваності.*

**Ключові слова.** професійне вигорання, зусилля до трудової діяльності, рівні працездатності.

**Вступ.** В даний час, як у виробничій, так і в невиробничій сферах зростає роль психосоціальних факторів, що призводять до розвитку психоемоційного перенапруження, професійного стресу та вигорання. Професійне вигорання є наслідком сучасної інтенсифікації професійної діяльності, зростання інформаційних, емоційних навантажень в поєднанні зі зниженням рухової активності порушенням комунікативних відносин і гармонійного способу життя [1].

Деякі автори підкреслюють аспект неминучого впливу характеру професійної діяльності на психоемоційний стан людини, перебування у постійній напрузі на робочому місці, наявності шкідливих аспектів посадових обов'язків, незадовільної організації та умов праці, зменшення власного вільного часу, понаднормованої роботи, зниження рівня задоволення від «життя та роботи», що в свою чергу, може призвести до зриву адаптаційних механізмів та

розвитку передпатологічних синдромів хронічного стомлення, стресу, ознак психосоматичної захворюваності та професійного вигорання. Особливо сильно схильні до такої деформації працівники, чия професійна діяльність безпосередньо пов'язана з людьми, а саме службовці банків, медичні працівники, викладачі, торгові робітники [2].

Особливостями професійної діяльності робітників банків є праця в постійному контакті з людьми в умовах жорсткого графіку та ліміту часу із дотриманням внутрішніх інструкцій та положень, насиченим міжособистим спілкуванням із клієнтами банків, робота з фінансовою документацією, потребує постійної високої концентрації уваги [3-4]. Від працівника банку, який безпосередньо працює з клієнтом, потрібне дотримання «Кодексу корпоративної етики», мета якого - забезпечити усвідомлення співробітниками банку відповідальності перед клієнтами і діловими партнерами за виконання своїх посадових обов'язків. Крім безпосередньої роботи з клієнтами необхідно виконувати певну кількість паперової роботи (це формування поточної та звітної документації), робота з готівкою (прийом, перерахунок, сортування), що вимагає високої концентрації уваги та швидкості реагування, розподілу і переключення уваги. Зазвичай всі ці види діяльності доводиться виконувати одночасно, оскільки створення черги відвідувачів є одним з показників неякісного обслуговування та не схвалюється керівництвом. Швидке і якісне обслуговування клієнтів є однією з основних вимог, що пред'являються до службовців банків [5].

Тривала сидяча робота за комп'ютером викликає негативний вплив на самопочуття людини (болі в спині, погіршення зору), а певні технічні перерви щогодини на десять-п'ятнадцять хвилин через кількість клієнтів і їх невдоволення через перерву в роботі часто просто не можливі. Робота комп'ютерів і принтерів створює постійний шумовий фон, що ускладнює можливість концентрації уваги. Додатковими організаційними стресовими факторами, є постійні зміни правил проведення операцій, зміна інструкцій, проведення тестувань і співбесід з метою підвищення кваліфікації. Крім того необхідним професійним фактором є вміння ефективно спілкуватися (в тому числі необхідно підтримувати зоровий контакт, привітатися, при здійсненні операції сказати ввічливе слово, зробити так, щоб клієнт подякував за якісне обслуговування) і регулювати конфліктні ситуації [6-7].

Однак співробітники, перебуваючи в схожих умовах праці неоднаково схильні до розвитку синдрому професійного вигорання. Це часто пов'язано з їх особистим потенціалом і ставленням до професійної діяльності, рівнем стресостійкості, задоволеністю особистих потреб, ступенем адаптаційного ресурсу [8].

Важливим є не тільки діагностика, орієнтована на симптом, а й визначення стану вигорання в контексті більш складних моделей поведінки, пов'язаних з роботою, які також

відображають індивідуальні відносини особистості, способи обробки і реакції, які мають відношення до виникнення і тривалості вигорання [9].

**Мета дослідження** встановлення значущих взаємозв'язків між рівнями працездатності та балансу зусиль/винагороди в аспекті виникнення професійного вигорання на прикладі службовців банку.

**Матеріали та методи досліджень.** Проведено опитування 140 службовців ПАТ «Банк Восток» м. Харків. У досліджувану репрезентативну вибірку було включено 113 осіб з них 36 ( 31,8 %) чоловіків і 77 ( 68,1 %) жінок. Середній вік досліджуваних осіб становив  $36,1 \pm 9,1$  років. Середній стаж роботи у займаній посаді досліджуваних осіб становив  $14 \pm 2,5$  років. Всіх респондентів було розподілено (4 перцентилі) в рамках кожної статі за віковими групами : 0-30 років, 31-45 років, 46-57 рів та 51 рік та старше після чого дві останні групи було об'єднано.

Визначення дисбалансу зусиль та винагороди під час роботи здійснено із застосуванням опитувальника Effort–Reward Imbalance (ERI) – це стандартизована анкета у нашому випадку довга версія, що включає питання, які стосуються надмірної прихильності до роботи та зусиль/винагороди витрачених на професійну діяльність. Опитувальник ERI відображає теоретичну модель характеристики психосоціального виробничого середовища з несприятливими наслідками для здоров'я та благополуччя, яке фокусується на невідповідності між витраченими зусиллями та низькою винагородою, отриманою на роботі.

Опитувальник складається з 10 тверджень, які виражають ставлення до зусиль і визнання їх трудової діяльності. Для кожного питання респонденти вказували відповіді із урахуванням ступеню свого навантаження під час професійної діяльності з використанням 4-бальних шкал Лайкерта, де абсолютно не згоден -1 бал, не згоден -2 бала, згоден - 3 бали, повністю згоден - 4 бали. Для визначення коефіцієнту «Effort-Reward-Imbalance» (ER) обчислювали значення шкал «Effort» (зусилля) за сумою значень питань з 1 по 3 та «Reward» (винагорода) за сумою значень тверджень з 4 по 10. Дисбаланс спостерігається в тих випадках, коли  $ER \neq 1$ . Коефіцієнт  $ER < 1$  вказує на дисбаланс на користь винагород, а  $ER > 1$  вказує на дисбаланс в сторону зусиль. Розрахунок коефіцієнту ERI проводиться за відповідною формулою [10].

Дослідження суб'єктивної оцінки рівня працездатності проводили за опитувальником *Work Attitude Inventory (WAI)*. Анкета WAI охоплює поточну працездатність в порівнянні з кращим життям у респондентів, працездатність по відношенню до вимог роботи, кількість встановлених умов, що обмежують працездатність, передбачене погіршення працездатності через хвороби, кількість відпусток/лікарняних через хворобу, власний прогноз їх працездатності протягом 2 років. Відповіді оцінюються за бальною системою - від 7 до 49 балів. Після цього підраховується загальний бал та визначаються категорії працездатності: 7-

27 балів – низька працездатність, 28-36 балів – посередній рівень працездатність, 37-43 балів – добра працездатність; 44-49 балів – висока працездатність [11].

Статистична обробка фактичного матеріалу проведена за допомогою комп'ютерної програми IBM SPSS Statistics Standard Campus Edition 26.0 (5725-A54). Для визначення характеру розподілу отриманих даних використовували критерій Шапіро-Уїлка. Частоту ознак в групах порівнювали за допомогою критерію  $\chi^2$ . Для визначення залежності між змінними проводили кореляційний аналіз з розрахунком коефіцієнта рангової кореляції Пірсона та Спірмена.

### Результати та їх обговорення

При аналізі рівня дисбалансу зусиль та винагороди у виробничій діяльності виявлено, що більшість службовців банків відносяться до групи ризику зусиль, винагороди та надмірної прихильності до роботи, зокрема, 30 (83,3 %) чоловіків та 62 (80,5 %) жінки ( $p \leq 0,05$ ). В більшій мірі ризик дисбалансу зусилля/винагорода проявлявся у чоловіків 14 (46,7%) старше 46 років та 11 (30,5%) віком від 31-45 років ( $p \leq 0,05$ ) (рис. 1). В той час у жінок дисбаланс «зусилля/винагорода» визначено у 37 (46,8%) віком від 31-45 років та 21(40,3%) віком старше 46 років (рис.2). Вищезначені зміни, ймовірно, викликані напруженою психоемоційною атмосферою, що супроводжує діяльність службовців банку, а саме, інтенсивне спілкування з клієнтами/керівниками, робота з фінансовими документами, постійні математичні підрахунки, постійне сприйняття звукового, письмового та візуального потоків інформації, на тлі обмеженого часу, підвищеної відповідальності та постійного внутрішнього та зовнішнього контролювання, які, в свою чергу, ініціюють механізми розвитку хронічного стомлення, згодом проявів професійного вигорання [12].

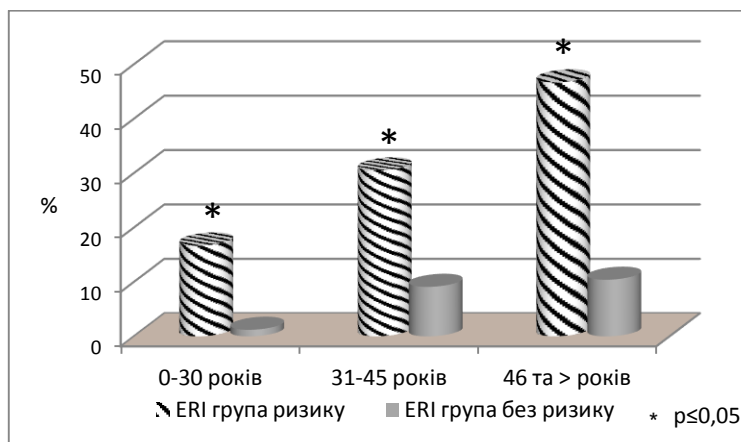


Рисунок 1 – Рівні дисбалансу зусиль та винагороди у чоловіків службовців банку, %

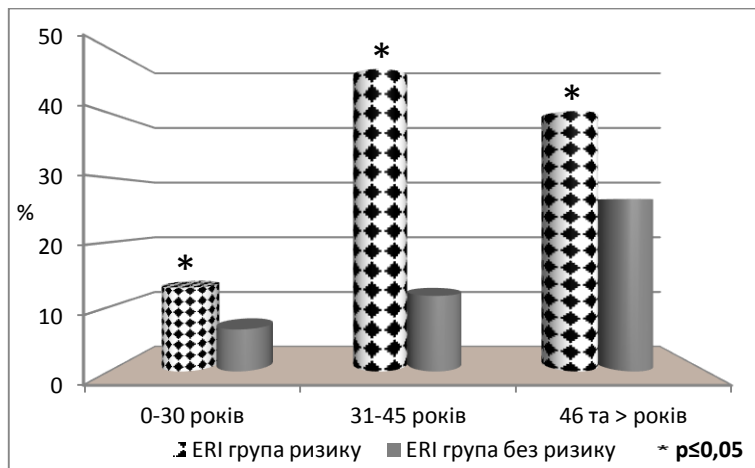


Рисунок 2 – Рівні дисбалансу зусиль та винагороди у жінок службовців банків, %

Зазначені зміни є значним фактором ризику впливу на службовців банків незадовільного психосоціального виробничого середовища, формування надвисокої турботи щодо професійної діяльності, що пов'язані з великим обсягом та інтенсивністю праці, дефіцитом часу, відсутності підтримки адміністрації, підвищення тривалості робочого часу, невизначеності обов'язків, високими вимогами та як наслідок відчуття виснаження, недооцінка своїх можливостей та розчарування у виборі професійної діяльності [13]. В групі чоловіків та жінок службовців банку реєстрували зміщення коефіцієнту ERI у бік зусиль, саме, надмірні зобов'язання, високий рівень особистих повноважень та низькі умови винагороди (повага/ухвала з боку керівництва, фінансова винагорода, можливості кар'єрного зростання, гарантія зайнятості), що може посилити активацію біологічних систем центральної нервової системи, вегетативних, нейроендокринних, імунних реакцій та вплинути на ризик розвитку серцево-судинних захворювань, ішемічної хвороби серця [14]. Деякі дослідники припускають, що моделі психогенного стресу більшою мірою ґрунтуються не на об'єктивних кількісних характеристиках нервово-психічних стресорів, а на суб'єктивній оцінці та усвідомленні неможливості контролю і впливу на виробничі, психосоціальні процеси [15]. Відомо, що зсув коефіцієнту зусилля /винагорода не відбувається у разі чіткого розуміння робітниками цінності винагороди за виконання професійної діяльності, а саме, сприйняття справедливості винагороди та її відповідність очікуванням за конкретні зусилля (кваліфікація, компетентність, навички, креативність у вирішенні складних завдань, розуміння свого місця у виробничому процесі тощо), що додає співробітник задля винагороди [16].

З фізичним і психологічним функціонуванням пов'язана працездатність. Самооцінка працездатності по відношенню до фізичних вимог до роботи характеризувалася «низька» при дослідженні суб'єктивної оцінки рівня працездатності у службовців банків було визначено, що статистично значуще зниження рівнів працездатності в більшій мірі у 8 (44,4%) чоловіків

віком більше 46 років та 6 (38,9%) осіб в меншій мірі він був вираженим у респондентів у віці до 30 років, а саме, 3 (26,7%).

Втім, у 19 (42,9%) у віці 31-45 років та 8 (36,8%) респондентів віком 0-30 років жінок самооцінка працездатності по відношенню до фізичних вимог до роботи характеризувалася як «низька». Проте помірний рівень працездатності був більш вираженим у середній віковій групі 15 (34,3%) жінок.

Звертає увагу, що при самооцінюванні працездатності в групі чоловіків лише молоді фахівці у віці до 30 років відзначили свою працездатність як високу та достатню, проте у групі жінок достатній рівень працездатності відзначили практично в однаковій мірі, як молоді респонденти так і особи старшої вікової групи.

Динаміку індексу працездатності по WAI можна на пряму екстраполювати на рівень функціональної напруги ЦНС і резистентності організму службовців банків (по захворюваності з тимчасовою втратою працездатності), також зниження індексу працездатності може свідчити про рівень резистентності організму за показниками захворюваності з тимчасовою втратою працездатності [17].

Поряд з цим нами виявлено наявність статистично значущих прямих кореляційних зв'язків високого ступеню вираженості між зниженням рівня працездатності та складовою опитувальника ERI надмірні зобов'язання ( $r=-0,399$ ;  $p=0,032$ ), високий рівень особистих повноважень при несправедливо низькій компенсації ( $r =-0,311$ ;  $p=0,044$ ). В свою чергу, відсутність винагороди розглядається як фактор ризику психосоціальної незадоволеності респондентами результатами своєї праці, виснаження у зв'язку з постійним переживанням від несправедливості та розчарування не визнання своєї діяльності.

#### **Висновки та перспективи.**

1. Встановлено, що 83,3 % чоловіків та 80,5% жінок службовців банку відносились до групи ризику за опитувальником ERI, при чому, дисбаланс був більш вираженим у чоловіків і жінок у віці 31-45 років та старшої вікової групи.

2. Визначено, що самооцінка працездатності по відношенню до фізичних вимог до роботи характеризувалася як «низька» у 44,4% чоловіків та 38,9% віком більше 46 років.

3. Виходячи з отриманих результатів, для службовців банків з поганою працездатністю та високими рівнями дисбалансу ERI потрібне проведення додаткових персоналізованих програм по підтримці та збереженню трудового довголіття, а також регулярного моніторингу цих показників з метою контролю ризику виникнення психосоматичної захворюваності.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Юрєва Л. Н. Профессиональное выгорание у медицинских работников. К. : Сфера, 2004. 272 с.
2. Пишнов Г.Ю. Підходи до оцінки ступеня вигорання у осіб з напруженою працею за допомогою логістичних моделей // *Український медичний часопис*. 2011. №3 (83). С.101-105.
3. Кандиба Т.О. Синдром вигорання // *Форум психіатрії та психотерапії*. 2003. Т.4. С. 59-60.
4. Старченкова Е. С., Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практ. пособие. Москва: Юрайт. 2017. 343 с.
5. Ронгинская Т. И. Синдром «выгорания» в социальных профессиях// *Психологический журнал*. 2002. Т. 23. (3). С. 85–95.
6. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп// *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка: Серія соціальнопедагогічна*. Випуск 10. Кам'янець Подільський. 2008. С.52–55.
7. Поліванова О.Є. Особливості професійної деформації банківських працівників // *Вісник Харківського національного університету*. 2012. № 1009. С. 230-232.
8. Much K., A. L. Swanson, R. L. Jazazewski Burnout Prevention for Professionals in Psychology // *VISTAS : Compelling Perspectives in Counseling*; ed. by G. R. Waltz [eds.]. Alexandria, VA: ACAssociation. 2005. P. 212–216.
9. Noone S. J., R. P. Hastings Values and psychological acceptance as correlates of burnout in support staff working with adults with intellectual disabilities // *J. of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*. 2011. Vol.4. № 2. P. 79–89.
10. Perlman B., Hartman A. E. Burnout : summary and future research // *Human Relations*. 1982. Vol. 35. № 4. P. 283–305.
11. Tuomi K., Ilmarinen J., Jahkola A., Katajarinne L., Tulkki A. Work ability index // 2nd edition. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health .1998.
12. Perlman B., Hartman A. E. Burnout : summary and future research // *Human Relations*. 1982. Vol. 35. № 4. P. 283–305.
13. Vallerand R. J. Vallerand R. J., Paquet Y. On the role of passion for work in burnout: A process model // *J. of Personality*. 2010. Vol. 78 (1). P. 289–312.
14. Авраменко М. Л. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: методичні рекомендації. Лютіж: Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів. 2008. 53 с.

15. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. // *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. (3) С. 98–100.
16. Бойко, В. В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении. Санкт-Петербург: Питер. 1999. 105 с.

#### REFERENCES

1. YUr'eva, L. N. (2004), «Professional'noe vygoranie u medicinskih rabotnikov», Kiev. Sfera.
2. Pishnov, G.YU.(2011), «Pidhodi do ocinki stupenya vigoryannya u osib z napruzhenoyu praceyu za dopomogoyu logistichnih modelej», *Ukrains'kij medichnij chasopis*. 3(83), 101-105.
3. Kandiba, T.O. (2003), «Sindrom vigorannya», *Forum psichiatrii ta psihoterapii*, 4, 59-60.
4. Starchenkova, E. S. (2017), «Sindrom vygoraniya», *Diagnostika i profilaktika: prakt. posobie*, Moskva, 343, s.
5. Ronginskaya, T. I.(2002), «Sindrom vygoraniya v social'nyh professiyah», *Psihologicheskij zhurnal*, 23(3), 85–95.
6. Govorun, M. V. (2008), «Problema profesijnogo vigorannya: porivnyal'nij analiz riznih profesijnih grup», *Zbirnik naukovih prac' Kam 'yanec' Podil's'kij: Aksioma*, 52–55.
7. Polivanova O. (2012), «Osoblivosti profesijnoi deformacii bankivs'kih pracivnikiv», *Visnik Harkivs'kogo nacional'nogo universitetu*, 230-232.
8. Much K., Swanson A. L., Jazazewski R. L. (2005), «Burnout Prevention for Professionals in Psychology», *VISTAS : Compelling Perspectives in Counseling*, Alexandria, VA: ACAssociation, 212–216.
9. Noone S. J. ,Hastings R. P. (2011), «Values and psychological acceptance as correlates of burnout in support staff working with adults with intellectual disabilities» *J. of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*. 4 (2) , 79–89.
10. Dragano N., Siegrist J., Nyberg S.T. (2017), «Effort-Reward Imbalance at work and incident coronary heart disease: a multicohort study of 90,164 individuals», *Epidemiology*, 28(4), 619-626.
11. Tuomi K., Ilmarinen J., Jahkola A., Katajarinne L., Tulkki A. (1998), «Work ability index», *Finnish Institute of Occupational Health 2nd edition*, Helsinki, 338.
12. Perlman B.(1982), «Burnout : summary and future research», *Human Relations*, 35(4), 283–305.
13. Vallerand R. J., Paquet Y. (2010), «On the role of passion for work in burnout: A process model», *J. of Personality*, 78 (1), 289–312.
14. Avramenko M. L. (2008), «Profilaktika profesijnogo vigorannya pracivnikiv social'noi sferi: metodichni rekomendacii», *Ljutizh: Vseukr. Centr profes. rehabilitacii invalidiv*, 53.



15. Skorik T. V.(2011), «Profilaktika sindromu profesijnogo vikorannya social'nih pracivnikov yak neobhidna umova profesijnoi gotovnosti», *Naukovi zapiski NDU im. M. Gogolya. Psihologo-pedagogichni nauki.* 3, 98–100.
16. Bojko, V. V.(1999), «Sindrom emocional'nogo vygoraniya v professional'nom obshchenii», Sankt-Peterburg, 105.

## **PECULIARITIES OF RELATIONSHIP BETWEEN EFFORTS IN EMPLOYMENT AND LEVELS OF PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEES**

Lalymenko O.S., Zavgorodny I.V.

*Annotation. This article examines the role of psychosocial factors, in particular, efforts in work and levels of performance in the aspect of professional burnout among bank employees. The aim of the work was to establish significant relationships between the levels of performance and the balance of efforts / remuneration in occurrence of professional burnout using bank employees as examples. There are 140 employees of PJSC Bank Vostok, Kharkov, with an average age of  $36.1 \pm 9.1$  years. Determination of the imbalance of efforts and remuneration during work was carried out using the Effort-Reward Imbalance (ERI) questionnaire, the study of the subjective assessment of the level of performance was defined using the Work Attitude Inventory (WAI) questionnaire. It was determined that 83.3% of men and 80.5% of women employees belong to the risk group according to the ERI questionnaire, and the imbalance was more pronounced in men and women aged 31-45 and older. Also, it was determined that self-assessment of working capacity in relation to physical requirements for work was characterized as "low" in 44.4% of male and 38.9% female cases over 46 years old. Therefore, bank employees with poor performance and high levels of ERI imbalance require additional personalized programs to maintain labor longevity, as well as regular monitoring of these indicators in order to control the risk of psychosomatic morbidity.*

**Key words:** professional burnout, efforts to work, levels of work ability.

Лалименко Ольга Сергіївна ORCID ID 0000-0002-9279-1377, +380661595653, yaloposta@gmail.com

Завгородній І.В. ORCID ID 0000-0001-7803-3505, +380(50)343 31 87, zavnikua@gmail.com