

АНАЛІТИЧНІ РЕВ'Ю

УДК 159.9:331.101.3

DOI <https://doi.org/10.32782/psy-2025-5-19>

Каліцинський Валентин

*здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти
за спеціальністю 053 Психологія*

Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ТА ПРАКТИЧНІ ОРІЄНТИРИ

Анотація. У статті здійснено комплексний теоретичний аналіз соціально-психологічних чинників, що впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання серед працівників банківських установ. Актуальність теми зумовлена сучасними соціально-економічними умовами, підвищеним навантаженням на персонал банківської сфери, частими змінами в нормативно-правовій базі та емоційною напруженістю, що супроводжує професійну діяльність у період воєнних дій. Нами узагальнено наукові підходи до класифікації чинників емоційного вигорання, виокремлено серед них три основні групи: індивідуально-психологічні, чинники зовнішнього середовища та внутрішньо-організаційні чинники професійного середовища. Індивідуально-психологічні чинники містять самооцінку, стресостійкість, адаптивність, самоактуалізацію, перфекціонізм, тривожність, агресивність, рівень розвитку емоційного інтелекту, емпатійність, життєстійкість. До зовнішніх чинників належать рівень невизначеності, економічна криза, вплив воєнних дій. Внутрішньоорганізаційні чинники професійного середовища пов'язані зі стилем управління керівника, рівнем корпоративної культури, системою мотивації та розміром оплати праці, міжособистісними конфліктами, соціально-психологічним кліматом у колективі. Особливу увагу в дослідженні приділено індивідуально-психологічним чинникам, які є ключовими детермінантами емоційного стану працівників банківської сфери. Вони впливають на емоційну стійкість працівника. Саме ці риси визначають здатність особистості адаптуватися до змін, зберігати продуктивність у складних умовах, ефективно взаємодіяти з клієнтами та колегами. Розуміння ролі індивідуальних особливостей дає змогу не лише прогнозувати ризики вигорання, а й формувати персоналізовані стратегії психологічної підтримки працівників. У статті розкрито специфіку впливу кожного чинника на емоційний стан працівників банку, наведено приклади з практичного досвіду та висновки сучасних досліджень. За результатами проведеного теоретичного аналізу обґрунтовано доцільність проведення емпіричного дослідження соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ і розроблення програми їх запобігання та подолання у фахівців банківської сфери. Матеріали статті можуть бути використані в практичній діяльності психологів, спеціалістів банківських установ, HR-підрозділів та керівників.

Ключові слова: професійна діяльність, банківські працівники, емоційне вигорання, стрес, соціально-психологічні чинники.

Kalitsynskiy Valentyn

*Applicant of the Third (Educational and Scientific) Level
of Higher Education in the speciality 053 Psychology
Ternopil Volodymyr Hnatiuk National Pedagogical University*

SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS OF EMOTIONAL BURNOUT AMONG BANK EMPLOYEES: THEORETICAL ANALYSIS AND PRACTICAL GUIDELINES

Abstract. The article presents a comprehensive theoretical analysis of the socio-psychological factors influencing the development of emotional burnout among employees of banking institutions. The relevance of the topic is due to the current socio-economic conditions, the increased workload of employees in the banking sector, the frequent

changes in the regulatory framework and the emotional tension accompanying professional activities during the period of military operations. The author summarises scientific approaches to the classification of emotional burnout factors and identifies three main groups among them: individual psychological factors, environmental factors and internal organisational factors of the professional environment. Individual psychological factors include self-esteem, stress resistance, adaptability, self-actualisation, perfectionism, anxiety, aggressiveness, level of emotional intelligence, empathy and resilience. External factors include the level of uncertainty, the economic crisis and the impact of military operations. Internal organisational factors of the professional environment are related to the manager's leadership style, the level of corporate culture, the motivation system and the level of remuneration, interpersonal conflicts and the social and psychological climate in the team. The study pays particular attention to individual psychological factors that are key determinants of the emotional state of bank employees. They influence the emotional stability of the employee. It is these characteristics that determine a person's ability to adapt to change, maintain productivity under difficult conditions and interact effectively with customers and colleagues. Understanding the role of individual characteristics makes it possible not only to predict the risks of burnout, but also to formulate personalised psychological support strategies for employees. The article also reveals the specifics of the impact of each factor on the emotional state of bank employees, providing examples from practical experience and the results of modern research. As a result of the theoretical analysis, the article substantiates the expediency of conducting an empirical study of the socio-psychological factors of emotional burnout of employees of banking institutions and the development of a programme for its prevention and overcoming by banking professionals. The materials of the article can be used in the practical activities of psychologists, specialists of banking institutions, personnel departments and managers.

Keywords: professional activity, bank employees, emotional burnout, stress, social and psychological factors.

Постановка проблеми та аналіз досліджень.

Упродовж останніх років проблема емоційного вигорання набуває дедалі більшої актуальності в умовах зростання професійних навантажень, економічної нестабільності та соціальної невизначеності, що особливо відчутно позначається на діяльності фахівців банківської сфери. Професійна діяльність банківських працівників характеризується високим рівнем відповідальності, необхідністю емоційної саморегуляції та постійною взаємодією з клієнтами, що створює сприятливий ґрунт для розвитку синдрому емоційного вигорання. На цьому тлі зростає інтерес науковців до вивчення соціально-психологічних чинників, які зумовлюють виникнення й перебіг цього явища, адже розуміння їхньої природи відкриває перспективи для ефективної профілактики та підтримки психічного здоров'я фахівців фінансової сфери.

Важливим завданням нашого наукового дослідження є визначення системи соціально-психологічних чинників, які впливають на виникнення емоційного вигорання працівників банківських установ. Вивчення психологічних особливостей професійної діяльності банківських працівників є необхідним для визначення соціально-психологічних чинників емоційного вигорання та дослідження їх впливу на працівників банку. Комплексний аналіз цих чинників дає змогу виявити основні детермінанти емоційного вигорання, а тому розробити ефективні стратегії профілактики та подолання цього синдрому.

Дослідженню соціально-психологічних чинників емоційного вигорання фахівців у процесі професійної діяльності присвятили свої наукові праці такі українські вчені, як Л. Карамушка, О. Ковальчук, Т. Зайчикова, Г. Федосова, О. Філатова, О. Філь. Зазначені науковці розділили чинники вигорання працівників на три групи: макрорівневі (пов'язані з діяльністю оточення та суспільства), мезорівневі (чинники, що описують вплив специфіки сфери діяльності, де працює людина), мікрорівневі (описують вплив підприємства-роботодавця на вигорання в найманого працівника) [5]. Подібної думки дотримуються також Н. МIRONЧУК, Т. ТИТАРЕНКО [10; 19].

Важливим для нашого дослідження є перелік чинників емоційного вигорання в представників професій типу «людина – людина», що були визначені К. Маслач, а саме: особистісні (самотність, відчуття несправедливості, схильність до понаднормової праці, низький рівень самооцінки, емоційної стійкості, високий рівень емпатії, негативна «Я-концепція»), ситуативні (негативний соціально-психологічний клімат у колективі, відсутність згуртованості та належної взаємодії між колегами, часті внутрішньо-організаційні конфлікти, надмірне навантаження, неналежне управління), професійні (емоційно-насичене спілкування під час роботи, високий рівень відповідальності, потреба генерації нових рішень, одноманітність робочих завдань, високий рівень бюрократії) [26].

Виклад основного матеріалу. З огляду на вищезазначене, нами виокремлено три групи

соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ: індивідуально-психологічні, чинники зовнішнього середовища, внутрішньо-організаційні чинники професійного середовища.

Індивідуально-психологічні чинники – це сукупність властивостей та особистісних якостей, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання в працівників банківських установ. На основі аналізу та узагальнення результатів психологічних досліджень [5; 10; 19; 26] нами виокремлено такі індивідуально-психологічні чинники емоційного вигорання працівників банку: низький рівень самооцінки, стресостійкості особистості, прагнення до самоактуалізації, схильність до перфекціонізму, низький рівень адаптивності, високий рівень тривожності, слабкий рівень розвитку емоційного інтелекту, недостатньо розвинута життєстійкість, високий рівень емпатійності.

Український учений І. Попович зазначає, що самооцінка особистості формується та розвивається з досвідом. Вона стає рушієм, який впливає на взаємостосунки людини з оточенням, розвиток і здобутки в кар'єрі, загальне благополуччя. Науковець стверджує, що «самооцінка – це оцінка особистістю себе, своїх фізичних, інтелектуальних, комунікативних, моральних якостей, життєвих можливостей, а також ставлення до себе оточення й усвідомлення свого місця серед них» [13, с. 55]. Практичний досвід роботи у банківській установі свідчить, що працівник із низькою самооцінкою не відчуватиме емоційного комфорту на робочому місці. Оскільки робота в банку супроводжується щоденним спілкуванням та встановленням емоційних контактів із різними особами, то такий спеціаліст погано виконуватиме робочі завдання, що ще більше похитне його впевненість, емоційний стан.

Низький рівень стресостійкості також є одним з індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання банківських працівників. Значна кількість наукових здобутків щодо визначення впливу стресу на розвиток емоційного вигорання належить Г. Сельє [11]. Учений довів, що стрес негативно впливає на адаптацію людини та провокує негативні зміни в життєдіяльності. Практика показує, що працівники з низьким рівнем стресостійкості накопичують негативні емоції, відчують фрустрацію, безпорадність, зниження позитивної мотивації діяльності. Також вони використовують деструктивні методи подолання стресу: уникнення проблем, ізоляцію від оточення, агресивні реакції, шкідливі звички, що лише призводить до посилення емоційного вигорання.

О. Саннікова зазначає, що адаптивність – це «стійка характеристика особистості, що визначає її здатність до внутрішніх (внутрішньоособистісних) і зовнішніх (поведінкових) змін, спрямованих на підтримання або відновлення рівноважних відносин індивіда з мікро- і макросоціальним середовищем» [4, с. 16]. Досвід демонструє, що адаптивний банківський працівник характеризується здатністю ефективно пристосовуватися до впровадження новітніх технологій, змін у банківських продуктах, правилах обслуговування клієнтів, до динамічних умов фінансового ринку.

Суттєво впливає на емоційне вигорання такий індивідуально-психологічний чинник, як прагнення особистості до самоактуалізації. Зокрема, М. Ткалич зазначає, що «це цілісний, багатосторонній і багатофакторний процес, під час якого здійснюється реалізація й подальший розвиток особистісного потенціалу» [20]. Працівник зі слабкою тенденцією до самоактуалізації перестає відчувати задоволення від роботи, не демонструє творчих проявів під час вирішення робочих питань, відчуває надмірне навантаження чужими проблемами, що в сукупності формує відчуття відчуженості від роботи та емоційне вигорання. При емоційному вигоранні змінюється ставлення суб'єкта до своїх професійних обов'язків, а фахівець з високим рівнем самоактуалізації належним чином контролює власні емоції, тому має меншу схильність до вигорання [23].

На емоційне вигорання банківських працівників також впливає схильність до перфекціонізму. У цьому контексті важливими є дослідження Т. Колтунович, Г. Чуйко щодо визначення впливу самоставлення та перфекціонізму на емоційне вигорання працівників освітньої сфери. Учені, базуючись на результатах емпіричного дослідження, встановили, що між вигоранням і компонентом перфекціонізму наявні статистично значущі кореляційні та каузальні взаємозв'язки. Постійне прагнення до досконалості зумовлює емоційне вигорання, проявляючись у завищених чи нереалістичних вимогах до себе, неприйнятті власних недоліків [7].

Одним з індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання банківських працівників є високий рівень тривожності. «Тривожність – психічний стан емоційної напруги, настороженості, хвилювання, душевного дискомфорту, підвищеної вразливості при ускладненнях, загостреного почуття провини й недооцінювання себе в ситуаціях очікування, невизначеності або передчуття неясної загрози значущій рівновазі особистості» [16, с. 138]. Підвищений рівень цієї

характеристики знижує стійкість особистості до стресових навантажень, спричиняючи психоемоційне перенапруження.

Високий рівень агресивності є одним з індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ. У психологічному словнику-довіднику (за редакцією Ю. Приходько та В. Юрченка) агресивність визначається як мотивована деструктивна поведінка, що суперечить загальноприйнятим нормам співіснування людей у суспільстві та завдає шкоди об'єктам нападу – як живим істотам, так і неживим предметам [14]. У цьому контексті варта уваги класифікація Е. Фромма, який поділяє агресію на доброякісну та злаякісну. Доброякісна – захисна й адаптивна реакція на загрозу існуванню, що має інстинктивне походження. Вона сприяє виживанню окремого індивіда (або людства загалом), проявляючись у відповідь на небезпеку та слабшає за відсутності загроз. На відміну від цього, злаякісна виникає внаслідок реалізації волі до влади, прагнення до домінування та руйнування [25].

Практичний досвід роботи показує, що доброякісна агресія працівників може проявлятися у формі захисних реакцій на надмірні професійні вимоги, репутаційні загрози, сприяючи збереженню емоційної стійкості. Натомість злаякісна агресія, яка є результатом внутрішніх руйнівних тенденцій, сприяє формуванню напруженого соціально-психологічного клімату в колективі, посилює емоційне виснаження членів колективу, становить загрозу загальній психологічній безпеці робочого середовища.

Низький рівень емоційного інтелекту також є одним з індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання. М. Шпак трактує емоційний інтелект як «інтегральну властивість особистості, яка відображає пізнавальну здатність людини до розуміння емоцій та управління ними шляхом когнітивної обробки емоційної інформації, забезпечує психологічне благополуччя особистості та успішність соціальної взаємодії й спілкування» [22, с. 83]. Заслужують на увагу дослідження Дж. Мейера та П. Селовея. Науковці констатують, що емоційний інтелект – це здатність особистості переробляти емоційну інформацію, використовувати її в процесі мислення та під час ухвалення рішень. Вони виокремили чотири структурні компоненти емоційного інтелекту: сприймання, оцінка та вираження емоцій; використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності; розуміння емоцій;

управління емоціями [27]. Доведено, що низький рівень емоційного інтелекту – один із ключових чинників, що підвищує ризик розвитку емоційного вигорання працівників банківських установ. Недостатня здатність до усвідомлення, розуміння та регуляції власних емоцій, а також розпізнавання та розуміння емоцій інших людей (колег, клієнтів) знижує ефективність подолання стресових ситуацій, які часто виникають у процесі професійної діяльності в банківській сфері.

Важливим індивідуально-психологічним чинником емоційного вигорання працівників банківських установ стає емпатійність. Варто зазначити, що О. Войтенко розглядає емпатійність у структурі особистості як феномен, що має подвійну природу. З одного боку, вона постає як ситуативне емоційне переживання. З іншого – як стійка індивідуальна характеристика, що проявляється в готовності спеціаліста соціономічної професії виявити розуміння, емоційне тепло, співпереживання, співчуття з метою глибшого розуміння проблем і потреб клієнта та ефективного їх вирішення [3]. Відтак емпатійність варто розглядати як одну з провідних особистісних якостей працівників банківських установ. Її низький рівень може сприяти розвитку емоційного вигорання, оскільки обмежує здатність спеціалістів до ефектної взаємодії з клієнтами й колегами, погіршує процеси емоційної саморегуляції та збільшує рівень внутрішнього напруження.

Варто розглянути також вплив життестійкості на емоційне вигорання. О. Чиханцова розглядає життестійкість як механізм, що забезпечує виживання особистості в умовах життєвих труднощів та соціальних трансформацій. Завдяки життестійкості суб'єкт зберігає особистісний потенціал, необхідний для досягнення поставлених цілей та завдань [21].

Суттєво впливають на психоемоційний стан працівників банку також чинники зовнішнього середовища: війна, економічна криза, рівень невизначеності (власного буття, соціальної та економічної ситуації в країні, подій на валютному ринку в Україні та світі). Заслужує на увагу праця О. Погарської щодо дослідження впливу російсько-української війни на стан економіки України у період 2022–2023 років. У праці розділено наслідки воєнних дій на три категорії: реальний сектор економіки; ринок праці; інфляція [12].

До внутрішньо-організаційних чинників професійного середовища, які впливають на емоційне вигорання банківських працівників, належать стиль управління керівника, соціально-

психологічний клімат і міжособистісні конфлікти в колективі, корпоративна культура установи, цілі організації, рівень оплати праці, мотивація праці, стан контролю під час робочого процесу.

Одним з основних чинників емоційного вигорання банківських працівників є стиль управління керівника. На думку Н. Малої, стиль управління – це «характерна манера поведінки людини, що домінує в її управлінській діяльності та за допомогою якої вона впливає на підлеглих і мотивує їх для досягнення поставлених цілей підприємства» [9, с. 88]. Дослідники виокремлюють три основні стилі управління: авторитарний, демократичний, ліберальний. Доведено, що найбільшою мірою зумовлює емоційне вигорання фахівців авторитарний стиль управління, який спричиняє фізичне та емоційне виснаження працівників, формує атмосферу недовіри й відсутності взаєморозуміння. Наслідками авторитарного керівництва є зниження ефективності командної взаємодії, втрата мотивації, а також зростання кількості міжособистісних конфліктів [9].

Соціально-психологічний клімат – це якісний показник міжособистісних стосунків, що виявляється в сукупності психологічних умов, які сприяють або перешкоджають продуктивній діяльності колективу та всебічному розвитку особистості в групі [8]. У низці досліджень емоційного вигорання в працівників медичних закладів акцентовано увагу на важливості моніторингу психологічного стану фахівців, аналізі особливостей соціально-психологічного клімату. Зазначено, що негативний клімат може сприяти розвитку емоційного вигорання, тому для запобігання цього рекомендується підвищувати стресостійкість у колективі, рівень взаємодії та довіри між його членами, проводити заходи щодо аналізу труднощів і проблем, які виникають під час роботи [18]. Водночас це підтверджують результати досліджень Л. Водянки та З. Кобеля щодо формування та вдосконалення соціально-психологічного клімату в колективі. Учені стверджують, що соціально-психологічний клімат впливає на рівень стресу, мотивацію та задоволеність роботою. За сприятливого клімату працівники відчують радість, натхнення, впевненість, підтримку, за несприятливого – тривогу, стрес, фрустрацію, виснаження, тиск. Науковці зазначають, що підтримка від колег і керівника сприяє зниженню емоційного напруження [6].

Міжособистісні конфлікти в організації є важливим чинником емоційного вигорання працівників, оскільки негативно впливають на їх психое-

моційний стан, знижують позитивну мотивацію діяльності, продуктивність праці та орієнтацію на досягнення професійних й організаційних цілей. Унаслідок конфлікту часто погіршуються стосунки з колегами й керівництвом, зростає прагнення до соціальної ізоляції, що може супроводжуватися стресом, депресивними станами та ескалацією нових конфліктів.

Важливим внутрішньо-організаційним чинником емоційного вигорання працівників банківської сфери є корпоративна культура установи – «це специфічна форма взаємодії системи організації компанії, яка передбачає ієрархію цінностей, що об'єднують трудовий колектив, та способів їх реалізації, з метою досягнення стратегічних цілей діяльності цієї організації» [1, с. 449]. У банківській установі вона складається із сукупності норм, цінностей, традицій, правил поведінки та спілкування. Низький рівень корпоративної культури чи її відсутність зумовлюють емоційне вигорання працівників, адже такі банківські установи характеризуються жорсткою конкуренцією, конфліктністю, емоційною напругою в колективі, байдужістю до емоційного стану працівників та орієнтацією лише на фінансові показники досягнень. Унаслідок цього спеціалісти перестають відчувати задоволення від роботи в цій установі, відчують емоційне виснаження, знижується їх продуктивність праці, що призводить часто до звільнення з роботи.

Заслужують на увагу результати дослідження впливу рівня заробітної плати на емоційне вигорання фахівців, яке проводили зарубіжні дослідники Ж. Лейтао, Д. Перейра, Л. Рамос серед працівників соціальної сфери та органів місцевого самоврядування Португалії. У процесі експерименту встановлено, що відчуття недостатньої оплати праці може посилювати емоційне вигорання, зокрема знижувати відчуття ефективності власної роботи та якість робочого життя. За цих обставин працівник відчуває, що його внесок знецінено [24].

Емоційне вигорання банківських працівників значно залежить від такого чинника, як професійна мотивація. На думку Т. Війчук, мотивація – «це внутрішній стан особистості, що спонукає її до активності чи руху та скеровує поведінку в напрямі досягнення цілей» [2, с. 91]. С. Прохоровська зазначає, що ефективна система мотивації праці поєднує в собі: матеріальну, нематеріальну мотивацію, штрафи та покарання [15]. Отже, рівень професійної мотивації є важливим чинни-

ком, що впливає на виникнення та інтенсивність емоційного вигорання банківських працівників. Працівники, які відчувають визнання своєї праці, мають чітко окреслені цілі й бачать перспективу розвитку, демонструють вищу стійкість до професійного вигорання.

На нашу думку, найефективніший підхід у банківській установі – комплексне поєднання матеріальних і нематеріальних стимулів, які будуть забезпечувати ріст доходів працівників, покращення умов праці, можливості професійного росту. Кожен працівник має відчувати свою значущість для досягнення стратегічних цілей установи. Вжиття штрафних санкцій має застосовуватись лише в разі зловживань посадовими обов'язками, що спровокували фінансові втрати установою чи клієнтом.

Висновки. Нами здійснено теоретичний аналіз соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ. На основі аналізу літературних джерел із проблеми дослідження та узагальнення результатів дослідження науковців визначено ключові соці-

ально-психологічні чинники, що впливають на емоційне вигорання банківських працівників, які розділено на три категорії: індивідуально-психологічні, чинники зовнішнього середовища, внутрішньоорганізаційні чинники професійного середовища. Обґрунтовано їх вплив на психоемоційний стан працівників банківських установ і важливість їх урахування з метою збереження і підтримки психічного здоров'я працівників та забезпечення їх психологічного добробуту.

Дослідження зазначених соціально-психологічних чинників допоможе зрозуміти поведінку працівників банку в різних професійних ситуаціях, їх психоемоційний стан в умовах стресу. Це дасть змогу розробити комплексні заходи щодо профілактики емоційного вигорання, покращити управління в банківській установі.

Перспективи подальших досліджень убачаємо в емпіричному дослідженні соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ та розробленні програми їх запобігання та подолання у фахівців банківської сфери.

Список використаних джерел

1. Бабич О. Основні засади створення корпоративної культури як інструменту управління. *Вісник ВАДУ*. 2003. № 2. С. 449–456.
2. Війчук Т. Роман. Л. Шляхи формування навчальної мотивації учнів на уроках математики. *Молодь і ринок*. 2012. № 11 (94). С. 90–93. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2012_11_22 (дата звернення: 16.03.2025).
3. Войтенко О. В. Розвиток емпатійності у здобувачів психологічної освіти за допомогою методу соціально-психологічного тренінгу. *Підготовка педагогів професійного навчання та психологів у закладах вищої освіти: матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції* (м. Київ, 6–7 грудня 2018 р.). Київ : КНЕУ. 2018. С. 147–154.
4. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: підручник. Київ : Знання, 2017. 559 с.
5. Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів / Л. М. Карамушка, Т. В. Зайчикова, О. С. Ковальчук, Г. Л. Федосова, О. Ф. Філатова, О. А. Філь. Київ : Міленіум, 2004. 24 с.
6. Кобель З., Водянка Л. Особливості формування та удосконалення соціально-психологічного клімату у підприємницьких структурах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 5. С. 60–65.
7. Колтунович Т., Чуйко Г. Самоставлення та перфекціонізм як кореляти вигорання вихователів дитячих дошкільних установ. *Психологічний часопис*. 2022. Т. 8. № 4. С. 7–27.
8. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: МАУП, 2000. 256 с.
9. Мала Н. Т. Класифікація стилів керівництва. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2006. № 12 (567). С. 87–91.
10. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. *Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: збірник*. Житомир : Євенок О.О., 2017. С. 62–67.
11. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
12. Погарська О. Економіка України в умовах війни. 2023. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Poharska_pr_01-02.06.2023.pdf?v=4 (дата звернення: 18.03.2025).
13. Попович І. С. Самооцінка – стрижневий компонент соціальних очікувань особистості. *Актуальні питання сучасної педагогіки та психології : наукові дискусії: матеріали міжнар. наук.-практ. конф.* (м. Львів, 26–27 вересня 2014 р.). Львів : ГО «Львівська педагогічна спільнота», 2014. С. 55–58.

14. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологічний словник-довідник: навч. посіб. Київ : Каравела, 2012. 328 с.
15. Прохоровська С. Мотивація персоналу підприємств в умовах сучасних викликів. *Трансформаційна економіка*. 2023. № 2 (2). С. 45–48. URL: <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-2-8> (дата звернення: 17.03.2025).
16. Психологія особистості: словник-довідник / за ред. П. П. Горностая, Т. М. Титаренко. Київ, 2001. 329 с.
17. Соболев В. О. Менеджмент персоналу в органах внутрішніх справ : навч. посіб. Харків : Еспада, 2007. 472 с.
18. Соціально-психологічні чинники формування емоційного вигорання у працівників медичного профілю / Литовка В. В., Біланов О. С., Свінцицька Н. Л. та ін. *Психологія розвитку та життєстійкості особистості: виклики та нові можливості*: зб. наук. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конференції до 110-річчя Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (м. Полтава, 23–24 травня 2024 р.). Полтава, 2024. С. 85–89.
19. Титаренко Т. М. Психологічне здоров'я особистості: засоби самодопомоги в умовах тривалої травматизації: монографія. Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. 160 с.
20. Ткалич М. Г. Психолого-організаційні детермінанти самоактуалізації менеджерів комерційних організацій: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.10. Київ: Ін-т психології імені Г. С. Костюка АПН України, 2006. 20 с.
21. Чиханцова О. А. Соціокультурне середовище як чинник розвитку життєстійкості особистості. *Соціокультурні та психологічні виміри становлення особистості*: матеріали Всеукраїнської (із міжнародною участю) науково-практичної конференції (5–6 жовтня 2017 року, м. Херсон). Херсон : Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 152–153.
22. Шпак М. М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів : монографія. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2016. 372 с.
23. Якимчук Б., Рижкова Н. Потенціал самоактуалізації особистості як чинник її емоційного вигорання. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 1 (54). С. 221–226.
24. Pereira D., J. Leitão, L. Ramos. Burnout and Quality of Work Life among Municipal Workers: Do Motivating and Economic Factors Play a Mediating Role? *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2022. № 19 (20). P. 1–17. URL: [10.3390/ijerph192013035](https://doi.org/10.3390/ijerph192013035) (дата звернення: 10.03.2025).
25. Fromm E. *The Anatomy of Human Destructiveness*. New-York ; Chicago ; San Francisco : Holt, Rinehart and Winston, 1973. 521 p.
26. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001. № 52. P. 397–422.
27. Mayer J. D., Salovey P. What is emotional intelligence? *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. 1997. P. 3–31.