

## ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У БАНКОВСКИХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТАЮЩИХ УДАЛЁННО В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19

DOI: 10.25629/НС.2020.10.22

Михайлова О.Б.<sup>1</sup>, Чижевский А.В.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Российский университет дружбы народов

<sup>2</sup>ПАО «Промсвязьбанк»

Москва, Россия

*Исследование проведено в рамках инициативной НИР 050423-0-000  
«Интернет – пространство как инновационная сфера самореализации личности  
в современном обществе», выполняемой на базе кафедры социальной  
и дифференциальной психологии филологического факультета РУДН*

**Аннотация.** В статье представлены результаты эмпирического исследования особенностей проявления эмоционального выгорания у банковских служащих. В опросе принимал участие 45 менеджеров среднего звена (руководители отделов/направлений), имеющие общий стаж работы в банковском секторе более 5 лет, работающие удалённо в период самоизоляции. В организации проведения исследования использовались: опросник «Эмоциональное выгорание» МВИ (К. Маслач и С. Джексон); тест САН (Экспресс оценка самочувствия, активности, настроения); методика «Самооценка психических состояний» (Г. Айзенк). Кроме результатов качественного анализа данных, в работе применялся статистический метод корреляционного анализа Пирсона. Полученные результаты представляют собой иллюстрацию эмоциональных состояний сотрудников банковской сферы в период самоизоляции. Представленные в статье данные являются основой для разработки программ психологической профилактики и коррекции профессионального здоровья специалистов, работающих удалённо. В заключении работы авторами сформулированы основные рекомендации по разработке программ поддержания психологического здоровья и профилактики эмоционального выгорания банковских служащих, работающих удалённо.

**Ключевые слова:** цифровизация, банковские служащие, эмоциональное выгорание, удалённая работа.

### Введение в проблему и краткий обзор исследований

Процесс цифровизации банковской системы неуклонно растёт на протяжении последних нескольких лет. Глобально изменившаяся система работы банковской сферы под влиянием пандемии COVID-19 значительно повлияла на специфику деятельности банковского сектора и его служащих. Следует предположить, что стремительные перемены и реорганизация деятельности не могли не отразиться на психоэмоциональном состоянии и самочувствии служащих банков. С одной стороны, специалисты банковской сферы столкнулись с инновационными процессами цифровизации, а с другой стороны, с рисками увольнения в результате экономического кризиса, усугубившегося под влиянием пандемии.

Проблемы проявлений профессионального стресса и выгорания сотрудников банковской сферы исследовали Леонова А.Б., Мотовилина И.А., Артамонова Л.Н., Барabanщикова В.В., Н.А., Кузьмина Н.В., Панкратова И.А., Лазарева Н.А., Ларина И.А. и другие российские психологи [1;5;6;7;8;9; 10;13;14;15;16;17].

В результате исследования, проведенного В.В. Барabanщиковой и Н.В. Кузьминой было обнаружено, что на развитие синдрома эмоционального выгорания влияет стрессогенный стиль управления, негативное отношение сотрудников к происходящим преобразованиям, в связи с

отсутствием достоверной и необходимой информации. Наибольшие показатели проявлений эмоционального выгорания были выявлены у сотрудников операционных отделов, на которых повлияли происходящие в банке изменения, а именно проведение оптимизации штата и изменения видов профессиональной деятельности в данной должностной позиции [1;2].

В исследовании Н.И. Качановецкой отмечается, что преобладающая копинг-стратегия работников банка – «склонность к ассертивным действиям» положительно коррелирует с общительностью, а также с уровнем профессиональной успешности. Общительные и компетентные в коммуникативном взаимодействии банковские служащие работают более успешно, однако именно они в большей степени испытывают психоэмоциональный дискомфорт, связанный с профессиональными коммуникациями [4].

Стрессогенность и отрицательные эмоциональные состояния в профессиональной деятельности значительно влияют на мотивацию, креативность, инновационность и в конечном итоге на эффективность и результативность специалистов [11; 12;18].

Безусловно, современные процессы трансформации и цифровизации банковского сектора, а также выполнение профессиональной деятельности в условиях многозадачности под влиянием стремительно изменяющейся экономической, психоэмоциональной и инфодемической ситуации окружающей среды не могут не отразиться на эмоциональном состоянии и психологическом самочувствии сотрудников банка.

### **Методы исследования**

Цель данного исследования связана с выявлением характеристик эмоционального выгорания у банковских служащих, работающих удалённо. Гипотеза состояла в том, что уровень проявления эмоционального выгорания связан с характеристиками психических состояний, а также с проявлениями самочувствия, настроения и активности банковских служащих.

В опросе приняли участие 45 сотрудников банков, которые входят в ТОП-10 российских банков (Банк ВТБ, Промсвязьбанк, Почта Банк и Русский Стандарт). Выборку составили менеджеры среднего звена (руководители отделов/направлений), имеющие общий стаж работы в банковском секторе более 5 лет. Возраст испытуемых от 26 до 45 лет. Участники исследования – преимущественно женского пола (15% респондентов составила мужская аудитория и 85 % – женская). Все респонденты работали удалённо. Опрос проводился с 15 по 23 мая 2020.

В основном функционал всех сотрудников, принявших участие в исследовании состоит из проектной работы. Данный вид деятельности подразумевает высокий уровень коммуникабельности, так как сотрудники часто взаимодействуют с разными смежными подразделениями, участвуют в процессах согласования внутри банка. Сотрудники ежедневно обрабатывают большой объем информации, изучают и создают внутренние документы, приказы и правила, т.е. работают в режиме многозадачности. Во всех банках, где работают респонденты, с начала апреля 2020 года начались масштабные сокращения персонала, в связи с кризисом, вызванным пандемией COVID-19.

В организации проведения исследования использовались следующие методики: 1) опросник «Эмоциональное выгорание» МВІ (англ. Maslach Burnout Inventory), авторы К. Маслач и С. Джексон, опросник адаптирован Н.Е. Водопьяновой [3]; 2) тест САН (Экспресс оценка самочувствия, активности, настроения); 3) методика «Самооценка психических состояний» (Г. Айзенк). Кроме того, в работе применялся метод корреляционного анализа Пирсона.

### **Результаты и их обсуждение**

На первом этапе исследования были определены проявления синдрома профессионального выгорания у сотрудников с помощью опросника диагностики эмоционального выгорания МВІ. Данный опросник содержит три шкалы: *эмоциональное истощение*, *деперсонализация*, *редукция профессиональных достижений*. В результате анализа данных показателей по шкале *эмоционального истощения* 75, 5% респондентов продемонстрировали высокий и средний уровень. Соответственно – 44,4% опрошенных сотрудников имеют средний уровень проявления истощения, тогда как 31,1% сотрудников имеют высокий уровень эмоционального истощения.

Данные по шкале *деперсонализация* показали, что 78,8 % респондентов имеют средний и высокий уровень деперсонализации (50% из опрошенных сотрудников имеют средний уровень деперсонализации и высокий уровень имеют 28,8% сотрудников).

По третьей шкале *редукция личных достижений* выявлено, что больше половины опрошенных имеют средний уровень данного состояния – 62,2%. Высокий уровень редукции личных достижений продемонстрировали 24,4% сотрудников. Обобщая полученные данные следует отметить, что больше половины опрошенных респондентов по трем шкалам имеют значения выше нормы. В процентном соотношении – это 57,8% (рисунок 1).



Рисунок 1 – Соотношение уровня эмоционального выгорания у сотрудников

С помощью опросника САН (самочувствие, активность, настроение) мы выявляли общее физическое и эмоциональное состояние принимавших в исследовании сотрудников банка. Перед тем, как перейти к количественным показателям, необходимо отметить, что во время интервью с каждым участником опроса почти у всех сотрудников было замечено состояние «упадка сил», а также настроение было в течение дня не стабильное. У некоторых сотрудников были жалобы, что не всегда есть желание «включаться на работу», учитывая тот факт, что все респонденты перешли на удаленный режим работы, то есть работали из дома.

Результаты опроса по шкалам (максимальном значении 7 баллов, а нормальным значением по каждой шкале считается выше 5 баллов) следующие: *самочувствие* – среднее значение по группе – 4,8; *активность* – среднее значение по группе составляет 3,5; *настроение* – среднее значение по группе – 5,2.

Результаты по шкале *самочувствие*. У 44,4 % сотрудников набранный балл ниже среднего, то есть ниже показателя 4,8. Соответственно 55,6% сотрудников имеют показатель выше среднего. У 22 из 45 сотрудников уровень показателей по шкале *самочувствие* в пределах нормы.

Результаты опроса по шкале *активность*, выявили, что среднее значение показателей оказалось ниже показателей других шкал. По итогам подсчетов у 60% количественные характеристики активности оказался ниже среднего, то есть ниже значения 3,5. Если обратиться к показателю, который демонстрирует норму, – 5, то мы обнаружим, что только у 2 сотрудник из 45 значение находится в диапазоне нормы, то есть, только 4,4% из всей выборки имеют проявления активности в пределах нормы. У большинства респондентов показатели активности ниже средних значений.

Последняя шкала *настроение* имеет самый высокий балл среднего значения. По итогам исследования в группе сотрудников средний балл составляет 5,27 единиц, это выше нормы. Выше среднего значения находятся 57,7% опрошенных сотрудников. Результат показывает, что больше половины сотрудников имеют стабильное и хорошее настроение. Отметим, что имеются единичные случаи, где некоторые испытуемые набрали от 1 до 2 баллов.

Резюмируя результаты по опроснику «САН» можно отметить, что большая у большей части сотрудников выявлено снижение активности, присутствует желание отдохнуть. В то же время преобладает положительный настрой на восприятие действительности.

С помощью методики «Самооценка психических состояний» (Г. Айзенк) нам удалось выявить уровень следующих психических состояний: тревожность, фрустрация, агрессивность, ригидность. Анализируя показатели по шкале *тревожность*, мы ожидали, что результаты как минимум у половины сотрудников окажутся выше нормы, так как исследование проводилось в ситуации самоизоляции и усугубившегося экономического кризиса.

Всех сотрудников перевели на удаленный режим работы, некоторым было предложено перейти работать на 0,5 ставки с урезанием заработной платы. В «банковском мире» начались программы массового сокращения персонала и, конечно, каждый из участников, в определенной мере испытывал беспокойство. В личном общении с каждым участником опроса, мы наблюдали, что 90% сотрудников допускают мысль, что они также могут попасть под сокращение.

На рисунке 2 проиллюстрировано, что 43 человека (95% от общего числа сотрудников) имеют средний уровень тревожности или не имеют выраженной тревожности. Тогда как высокий уровень тревожности показали только два сотрудника, большая часть имеют средний уровень тревожности. Иными словами, тревога присутствует, но она не является постоянной, данный уровень является допустим.

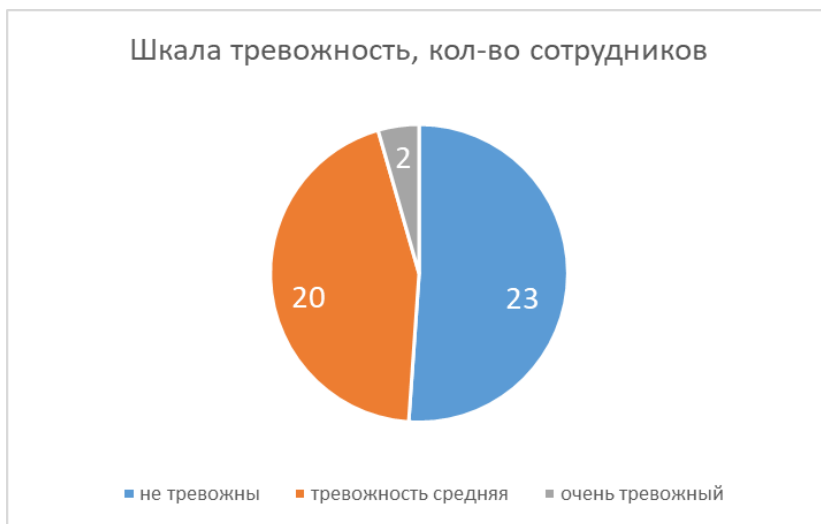


Рисунок 2 – Результаты опроса респондентов по шкале «Тревожность» (n=45)

Следующая шкала, которую мы рассмотрим, это шкала *фрустрация*. Результаты данной переменной показывают насколько сотрудник устойчив к неудачам на работе, есть ли выраженная боязнь к новым задачам или трудностям в работе. По итогам анализа на рисунке 3 изображено, что также почти 46% (21 респондент) сотрудников имеют средний уровень фрустрации и 51% (23 респондента) имеют низкий уровень фрустрации.



Рисунок 3 – Результаты опроса респондентов по шкале «Фрустрация» (n=45)

Показатели шкалы *агрессивность* определяются уровень нормально фона в коммуникациях или наличие конфликтности и агрессивности. Следует отметить, что все участники исследования работают в банках, где установлена этика профессионального общения. Данный регламент обязывает всех сотрудников в любой коммуникации, даже в спорных обсуждениях, придерживаться делового стиля общения, без эмоциональной окраски, то есть не проявлять открытой агрессии. Однако, – это не исключает факт, что у сотрудников может быть скрытая агрессия, которая не имеет внешнего проявления (рисунок 4).



Рисунок 4 – Результаты опроса респондентов по шкале «Агрессивность» (n=45)

В ходе анализа результатов, мы обнаружили, что больше половины сотрудников имеют средний или высокий уровень агрессивности, в процентном соотношении это 95% сотрудников продемонстрировали проявления среднего или низкого уровня агрессии. В данном случае самооценка данного психического состояния у банковских служащих не выявила агрессивности эмоционального фона.

Результат по шкале *ригидность* показали насколько сотрудник легко и комфортно для себя может переключаться с одного вида деятельности (задачи, проекта) на другой и насколько успешно может применять новые подходы в решении задач. Высокий уровень ригидности может позволить предположить, что сотрудник следует одной и той же схеме работы, у него присутствует консервативность в профессиональном поведении и быстрая смена видов деятельности для такого сотрудника не характерна. Прежде чем мы перейдем к полученным результатам нашей выборки, нужно еще раз кратко обозначить функционал сотрудников банка.

Как уже отмечалось выше, сотрудники заняты проектной деятельностью в разных направлениях развития продуктов и услуг банка. Проектная деятельность в современном банке подразумевает строгую последовательность действий от момента начала (заведения) проекта до момента ввода в опытную эксплуатацию. Каждый этап или шаг проекта регламентирован тем или иным нормативным документом Банка или регулятора (ЦБ РФ). В данной ситуации от сотрудника ожидается четкое следование нормативным документам. Возможно, это оказывает некий эффект на ригидность мышления сотрудников банка. Результаты анализа методики показали, 31% (14 человек) сотрудников не проявляют ригидность, 60 % сотрудников имеют средний уровень ригидности и 9% сотрудников выявили высокий уровень ригидности, результаты можно (рисунок 5).



Рисунок 5 – Результаты опроса респондентов по шкале «Ригидность» (n=45)

Обобщая результаты по методике «Самооценка психических состояний» следует отметить, что только у 6-ти из 45 респондентов все показатели психических состояний были в норме, то есть 13,3% сотрудников не имеют отклонений от нормы согласно результатам методики. Другая цифра, которая чуть выше – 28,8% сотрудников по всем четырем шкалам имеют отклонения, продемонстрировав средний уровень или высокий уровень каждого из состояний. Остальные 57,9% сотрудников имеют отклонения по одной или по нескольким шкалам одновременно.

Результаты статистической обработки данных с применением метода корреляционного анализа Пирсона методики синдрома эмоционального выгорания (МВИ) и опросника САН выявили связи шкалы *эмоционального истощения* со всеми шкалами методики САН (*самочувствие, активность настроение*) (таблица 1).

Рассмотрим результаты, которые выявили значимые корреляции. Отрицательная связь была обнаружена между шкалами *эмоционального истощения* и *настроения*. Мы получили сильную отрицательную связь, то есть Чем больше значение шкалы *эмоционального истощения*, тем ниже становится показатели по шкале *настроение*. Это вполне ожидаемый результат,

так как при первых проявлениях эмоционального истощения сотрудник начинает ощущать исчерпанность собственных эмоциональных ресурсов, испытывает перенапряжение, что в свою очередь влияет на общий фон настроения.

Таблица 1 – Результаты корреляционного анализа шкал опросников МВИ и САН (n=45)

		Шкалы «САН»		
		Самочувствие	Активность	Настроение
Шкалы «Синдром эмоционального выгорания»	Эмоциональное истощение	-0,6*	0,59**	-0,7*
	Деперсонализация	0,23	-0,15	0,25
	Редукция личных достижений	-0,27	0,47	-0,43

Примечание:

\* – корреляции достоверны на уровне статистической значимости  $p < 0,05$

\*\* – корреляции достоверны на уровне статистической значимости  $p < 0,01$ .

Ещё одна отрицательная корреляция была выявлена между *эмоциональным истощением* и *самочувствием*. Аналогичному первому примеру, здесь мы также видим обратную взаимосвязь, чем выше уровень эмоционального истощения, тем ниже респонденты оценивали своё самочувствие. Надо отметить, что в самочувствие включаем такие аспекты, как работоспособность и готовность к деятельности. В личных беседах с сотрудниками мы получали такие описания свое самочувствия от сотрудников, как: ощущение усталости с утра, ощущения, что не выспался, чувство быстрой утомляемости и впечатления круглосуточной профессиональной активности. Удалённая работа зачастую не регламентирована рабочим расписанием и сотрудник вынужден работать в течение всего периода бодрствования.

Значимая положительная корреляция между *эмоциональным истощением* и *активностью* демонстрирует, что при высоком уровне эмоционального истощения повышается активность. Однако, данная активность не всегда даёт положительные результаты и часто может усиливать состояние истощения.

Корреляционный анализ между переменными из опросника синдрома эмоционального выгорания (МВИ) и опросника самооценки психических состояний (Г. Айзенк) показали, что наиболее значимая связь выявлена между показателями эмоционального истощения и фрустрацией (таблица 2).

Таблица 3 – Результаты корреляционного анализа шкал параметров по опроснику МВИ и опроснику «Самооценка психических состояний» (n=45)

		Шкалы «Самооценка психических состояний (по Айзенку)»			
		Тревожность	Фрустрация	Агрессивность	Ригидность
Шкалы «Синдром эмоционального выгорания»	Эмоциональное истощение	0,41	<b>0,46*</b>	0,4	0,3
	Деперсонализация	0,24	0,33	0,16	0,15
	Редукция личных достижений	0,28	0,38	0,13	0,37

Примечание:

\* – корреляции достоверны на уровне статистической значимости  $p < 0,05$ .

Безусловно, это не говорит, что между этими двумя состояниями сотрудников никогда не может быть связи. Во-первых, только потому, что в первой главе мы рассказывали про причины, которые могут вызвать эмоциональное выгорание. Одна из причин как раз является несоответствие между ожиданиями у сотрудника и действительностью, с которой сотрудник сталкивается во время решения рабочих задач. Возможно, именно поэтому мы получили именно по данной шкале максимально высокий коэффициент. Во-вторых, для более детального изучения и нахождения связей между эмоциональным выгоранием и фрустрацией возможно требуется выборка, превышающая по численности нашу выборку. Возможно, тогда можно будет получить коэффициент в диапазоне значимости.

Резюмируя данные корреляционного анализа можно утверждать, что эмоциональное выгорание сотрудников банков, работающих удалённо выражено прежде всего эмоциональным истощением. Данное состояние отражается прежде всего на самочувствии и настроении сотрудников, а также стимулирует активность, не приносящую эффективных результатов профессиональной деятельности. Кроме того, эмоциональное истощение выражается в проявлениях тревожности и агрессивности, однако в большей степени выражено фрустрационными состояниями сотрудников.

На фоне достаточной выраженности эмоционального выгорания у сотрудников самооценка их психических состояний в целом не выявила большого числа высоких показателей по шкалам тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности. Вероятно, в данный период работы удалённо респонденты на уровне самоанализа пока не выявляют значительное проявление данных состояний.

### **Выводы и заключение**

Проведенное исследование выявило основные характерные особенности эмоционального выгорания у специалистов банковской сферы, работающих удалённо в период пандемии COVID-19. В связи с развитием проектов цифровизации банковской сферы, продолжением профессиональной деятельности специалистов в условиях многозадачности и удалённости департамента по управлению персоналом банков следует обратить внимание на профилактику и коррекцию эмоционального истощения сотрудников.

Главная задача профилактики – это создание условий, которые будут содействовать адекватному реагированию сотрудника на любые трудности взаимодействия в профессиональной сфере. Один из самых распространённых методов профилактики – различные тренинговые программы, которые возможно проводить с сотрудниками используя формат онлайн общения и обучение сотрудников методам аутотренинга для снятия негативных эмоциональных состояний.

Ещё одним важным направлением профилактики эмоционального истощения является чётко разработанный график занятости сотрудника, работающего удалённо в течение рабочего дня и рабочей недели. Овладение новым форматом тайм-менеджмента в условиях удалённости – одно из перспективных направлений эффективной практики управления персоналом. Кроме того, в ситуации глобальной неопределённости следует уделять особое внимание коммуникативному взаимодействию руководителя и подчинённых. Очень важно ежедневно доводить до сведения сотрудников достоверную и достаточную по объёму информацию об особенностях работы в период пандемии. В конечном итоге, профессиональное здоровье сотрудников зависит от адекватного управления руководителями и позитивной направленности деятельности.

### **Библиография**

1. Барабанщикова В.В., Кузьмина Н.В. Анализ профессионального стресса банковских служащих // Национальный психологический журнал. 2010. № 1 (3). с. 118-121.
2. Барабанщикова В.В., Кузьмина Н.В. Анализ профессионального стресса банковских служащих // Национальный психологический журнал. 2010. № 2 (4). с. 127-130.
3. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.



4. Качановецкая Н.И. Стресс-факторы производственной среды в деятельности банковских служащих // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: экология и безопасность жизнедеятельности. 2015. № 2. с.94-99.

5. Лазарева Н.А. Профессиональное выгорание банковского работника. В сборнике: Стратегические ориентиры развития региональной экономики Материалы VII ежегодной международной конференции [Электронный ресурс]. Под редакцией Е.Г. Русской, Е.А. Петровой. 2016. С. 236-239.

6. Ларина И.А. Особенности синдрома эмоционального выгорания (burnout) у банковских служащих // Современная наука. 2015. № 4. С. 79-88.

7. Ларина И.А. Экзистенциально-аналитический взгляд на синдром эмоционального выгорания у банковских служащих // Современная наука. 2016. № 1. С. 88-97.

8. Легостаева Е.С., Сурнина М.А. Особенности психоэмоционального состояния сотрудников банковской сферы. В сборнике: Стратегии развития современной науки. Москва, 2019. С. 133-137.

9. Леонова А.Б. Психическая надежность профессионала и современные технологии управления стрессом // Вестник Московского университета. Сер. 14. «Психология». – 2007. – №3. – С. 87–103.

10. Леонова А.Б., Мотовилина И.А. Профессиональный стресс в процессе организационных изменений // Психологический журнал. – 2006. – Т. 27. – №2. – С. 79–92.

11. Михайлова О.Б., Куцазли М.И. Особенности проявления и стратегии преодоления профессиональных деформаций у педагогов // Психология образования в поликультурном пространстве. 2016. № 34 (2). С. 37-42.

12. Михайлова О.Б., Щеголев А.А. Гражданственность и патриотизм как основы инновационного развития личности в поликультурном обществе // Человек и образование. 2014. № 3(40). С.51-55.

13. Панкратова И.А. Взаимосвязь эмоционального выгорания и представлений о профессиональной этике у менеджеров банка // Интернет-журнал «Науковедение». 2013. № 4 (17). С. 44.

14. Романова Д.Б. Внутриличностный конфликт в генезе тревожных состояний у банковских служащих // Развитие профессионализма. 2016. № 2 (2). С. 111-113.

15. Сорока К.А., Горькая Ж.В. Проявление психосоматических расстройств у сотрудников кредитных учреждений в условиях консолидации банковского сектора РФ // Вестник науки и образования. 2018. № 16-1 (52). С. 96-101.

16. Халфина Р.Р., Сафронова А.М., Сафронов А.М. Психологические особенности взаимосвязи мотивационной сферы деятельности банковских служащих и степени удовлетворенности трудом // Проблемы современного педагогического образования. 2018. № 60-2. С. 462-465.

17. Шипицына Т.Л. Современные информационно-технологические риски и их влияние на эффективность труда банковских служащих. В сборнике: Трансформация банков в условиях цифровой экономики. Под редакцией В.Е. Косарева. Москва, 2018. С. 199-209.

18. Mikhailova O.B. The Value-Motivational Structure of the Innovativeness of Young Students // Psychology in Russia: State of the Art. 2015. Т. 8. № 1. С. 112-124.

**Михайлова Ольга Борисовна.** Кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной и дифференциальной психологии. ORCID: 000-0001-5046-1452. E-mail: olga00241@yandex.ru

**Чижевский Алексей Владимирович.** Управляющий менеджер департамента розничных продаж ПАО «Промсвязьбанк». E-mail: chizhevskiyav1@psbank.ru

**PECULIARITIES OF EMOTIONAL BURNOUT IN BANK EMPLOYEES WORKING REMOTELY DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

DOI: 10.25629/HC.2020.10.22

**Mikhailova O.B.<sup>1</sup>, Chizhevsky A.V.<sup>2</sup>**

Peoples' Friendship University of Russia (RUDN University)

PJSC "Promsvyazbank"

Moscow, Russia

The research was conducted within the framework of proactive research 050423-0-000 "The Internet is a space as an innovative sphere of personal self-realization in modern society", which is carried out on the basis of the Department of Social Sciences and differential psychology of PFUR philological faculty

**Abstract.** The article presents the results of empirical research into the peculiarities of emotional burnout in bank employees. The survey was attended by 45 middle-level managers (heads of departments/directions) with more than 5 years of total work experience in the banking sector, working remotely during the period of self-isolation. The following were used in the organization of the research: the MBI Emotional Burning questionnaire (K. Maslach and S. Jackson); the SAS test (Rapid Assessment of Wellbeing, Activity, Mood); and the Mental Health Self-Estimation methodology (G. Eisenk). In addition to the results of qualitative data analysis, Pearson's statistical method of correlation analysis was used. The obtained results are an illustration of emotional states of bank employees during the period of self-isolation. The data presented in the article are the basis for developing programs of psychological prevention and correction of professional health of specialists working remotely. In conclusion, the authors formulate basic recommendations for developing psychological health maintenance and emotional burnout prevention programs for remote bank employees.

**Keywords:** digitalization, bank employees, emotional burnout, remote work.

**References**

1. Barabanshchikova V.V., Kuz'mina N.V. Analiz professional'nogo stressa bankovskikh sluzhashchikh [Analysis of professional stress of bank employees]. *Natsional'nyi psikhologicheskii zhurnal*. 2010. No 1 (3). P. 118-121.
2. Barabanshchikova V.V., Kuz'mina N.V. Analiz professional'nogo stressa bankovskikh sluzhashchikh [Analysis of professional stress of bank employees]. *Natsional'nyi psikhologicheskii zhurnal*. 2010. No 2 (4). P. 127-130.
3. Vodop'yanova N.E. *Psikhodiagnostika stressa* [Psychodiagnosics of stress]. St. Petersburg: Piter, 2009. 336 p.
4. Kachanovetskaya N.I. Stress-factory proizvodstvennoi sredy v deyatelnosti bankovskikh sluzhashchikh [Workplace stress factors in the activities of bank employees]. *Vestnik Rossiiskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: ekologiya i bezopasnost' zhiznedeyatel'nosti*. 2015. No 2. P. 94-99.
5. Lazareva N.A. Professional'noe vygoranie bankovskogo rabotnika. V sbornike: *Strategicheskie orientiry razvitiya regional'noi ekonomiki*. Materialy VII ezhegodnoi mezhdunarodnoi konferentsii (Elektronnyi resurs) [Bank employee burnout. In the collection: *Strategic guidelines for the development of the regional economy*. Materials of the VII annual international conference (Electronic resource)]. Russkova E.G., Petrova E.A. (eds.). 2016. P. 236-239.
6. Larina I.A. Osobennosti sindroma emotsional'nogo vygoraniya (burnout) u bankovskikh sluzhashchikh [Features of the burnout syndrome in bank employees]. *Sovremennaya nauka*. 2015. No 4. P. 79-88.

7. Larina I.A. Ekzistentsial'no-analiticheskii vzglyad na sindrom emotsional'nogo vygoraniya u bankovskikh sluzhashchikh [An existential analytical view of burnout syndrome in bank employees]. *Sovremennaya nauka*. 2016. No 1. P. 88-97.

8. Legostaeva E.S., Surnina M.A. Osobennosti psikhoeffemotsional'nogo sostoyaniya sotrudnikov bankovskoi sfery. V sbornike: *Strategii razvitiya sovremennoi nauki* [Features of the psycho-emotional state of the banking sector employees. In the collection: *Strategies for the development of modern science*]. Moscow, 2019. P. 133-137.

9. Leonova A.B. Psikhicheskaya nadezhnost' professionala i sovremennye tekhnologii upravleniya stressom [Mental reliability of a professional and modern stress management technologies]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Ser 14. "Psikhologiya"*. 2007. No3. P. 87–103.

10. Leonova A.B., Motovilina I.A. Professional'nyi stress v protsesse organizatsionnykh izmenenii [Occupational stress in the process of organizational change]. *Psikhologicheskii zhurnal*. 2006. – Vol. 27. No2. P. 79–92.

11. Mikhailova O.B., Kushchazli M.I. Osobennosti proyavleniya i strategii preodoleniya professional'nykh deformatsii u pedagogov [Features of the manifestation and strategies of overcoming professional deformations in teachers]. *Psikhologiya obrazovaniya v polikul'turnom prostranstve*. 2016. No 34 (2). P. 37-42.

12. Mikhailova O.B., Shchegolev A.A. Grazhdanstvennost' i patriotizm kak osnovy innovatsionnogo razvitiya lichnosti v polikul'turnom obshchestve [Citizenship and patriotism as the basis for the innovative development of the individual in a multicultural society]. *Chelovek i obrazovanie*. 2014. No 3(40). P. 51-55.

13. Pankratova I.A. Vzaimosvyaz' emotsional'nogo vygoraniya i predstavlenii o professional'noi etike u menedzherov banka [The relationship between burnout and professional ethics among bank managers]. *Internet-zhurnal "Naukovedenie"*. 2013. No 4 (17). P. 44.

14. Romanova D.B. Vnutrilichnostnyi konflikt v geneze trevoznykh sostoyanii u bankovskikh sluzhashchikh [Intrapersonal conflict in the genesis of anxiety states in bank employees]. *Razvitie professionalizma*. 2016. No 2 (2). P. 111-113.

15. Soroka K.A., Gor'kaya Zh.V. Proyavlenie psichosomaticheskikh rasstroistv u sotrudnikov kreditnykh uchrezhdenii v usloviyakh konsolidatsii bankovskogo sektora RF [Manifestation of psychosomatic disorders in employees of credit institutions in the context of the consolidation of the banking sector in the Russian Federation]. *Vestnik nauki i obrazovaniya*. 2018. No 16-1 (52). P. 96-101.

16. Khalfina R.R., Safronova A.M., Safronov A.M. Psikhologicheskie osobennosti vzaimosvyazi motivatsionnoi sfery deyatelnosti bankovskikh sluzhashchikh i stepeni udovletvorennosti trudom [Psychological features of the relationship between the motivational sphere of activity of bank employees and the degree of job satisfaction]. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya*. 2018. No 60-2. P. 462-465.

17. Shipitsyna T.L. Sovremennye informatsionno-tekhnologicheskie riski i ikh vliyanie na effektivnost' truda bankovskikh sluzhashchikh. V sbornike: *Transformatsiya bankov v usloviyakh tsifrovoy ekonomiki* [Modern information technology risks and their impact on the efficiency of bank employees. In the collection: *Transformation of banks in the digital economy*]. Kosarev V.E. (ed.). Moscow, 2018. P. 199-209.

18. Mikhailova O.B. The Value-Motivational Structure of the Innovativeness of Young Students. *Psychology in Russia: State of the Art*. 2015. Vol. 8. No 1. P. 112-124.

**Mikhailova Olga Borisovna.** PhD in Psychology, Associate Professor of the Department of Social and Differential Psychology. ORCID: 000-0001-5046-1452. E-mail: olga00241@yandex.ru

**Chizhevsky Alexey Vladimirovich.** Managing manager of the retail sales department of PJSC Promsvyazbank. E-mail: chizhevskiyav1@psbank.ru