

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

PSYCHOLOGICAL PECULIARITIES OF THE PROFESSIONAL ACTIVITY OF EMPLOYEES OF BANKING INSTITUTIONS

Стаття присвячена аналізу психологічних особливостей професійної діяльності працівників банківських установ. Робота в банківській установі характеризується активною інтелектуальною, мисленнєвою діяльністю, емоційним навантаженням, регулярними конфліктними ситуаціями між працівниками та клієнтами, стресогенними факторами, пов'язаними з високою відповідальністю за результати роботи, обмеженим часом на прийняття рішень, постійним спілкуванням з іншими людьми. Варто зазначити, що професія банкіра належить до професій типу «людина-людина» та характеризується активною міжособистісною взаємодією.

Метою дослідження є вивчення необхідних психологічних характеристик спеціалістів, що потрібні для запобігання виникнення емоційного вигорання. У статті обґрунтовано психологічні особливості професійної діяльності працівників банківських установ у сучасних реаліях України. Проаналізовано наукові підходи вчених щодо визначення психологічних аспектів працівників соціономічних професій. Визначено перелік ключових психологічних характеристик, якими має володіти ефективний банківський працівник, а саме: комунікативні навички, організованість, високий рівень емоційного інтелекту, стресостійкість, уважність, здатність до саморозвитку, адаптивність. Розкрито зміст зазначених понять та здійснено їх аналіз в контексті професійної діяльності, проаналізовано їх вплив на виникнення емоційного вигорання у банківських працівників. Емоційне вигорання нами визначено як психо-емоційний стан особистості, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників, пов'язаних із професійною діяльністю, що поступово призводять до емоційного виснаження та професійної деформації працівника. Знання психологічних характеристик банківських працівників, особливостей роботи в цій сфері – основа для визначення соціально-психологічних чинників емоційного вигорання фахівців у банківських установах. Наведені в статті дані можуть бути корисні психологам при складанні програм профілактики та подолання емоційного вигорання у працівників банківських установ.

Ключові слова: професійна діяльність, банківські працівники, емоційне вигорання, стрес, стресостійкість, емоційний інтелект, комунікативні навички, організованість.

лект, комунікативні навички, організованість.

The article is devoted to the analysis of psychological peculiarities of professional activity of employees of banking institutions. Work in a banking institution is characterised by active intellectual and thinking activity, emotional stress, regular conflict situations between employees and clients, stress factors associated with high responsibility for work results, limited time for making decisions and constant communication with other people. It should be noted that the profession of a banker belongs to the «person-to-person» type of professions and is characterised by active interpersonal interaction.

The aim of the study is to examine the necessary psychological characteristics of professionals in order to prevent the occurrence of emotional burnout. The article substantiates the psychological features of professional activity of employees of banking institutions in the modern realities of Ukraine. The scientific approaches of scientists to the definition of psychological aspects of employees of socio-economic professions are analysed. The list of key psychological characteristics that an effective bank employee should possess is determined, namely: communication skills, organisation, high level of emotional intelligence, stress resistance, attentiveness, ability to self-development, adaptability. The article reveals the content of these concepts and analyses them in the context of professional activity, analysing their impact on the occurrence of emotional burnout among bank employees.

We define emotional burnout as a psycho-emotional state of an individual that arises as a result of prolonged exposure to stressful factors related to professional activities, which gradually lead to emotional exhaustion and professional deformation of an employee. Knowledge of the psychological characteristics of bank employees and the peculiarities of work in this field is the basis for determining the socio-psychological factors of emotional burnout of specialists in banking institutions.

The data presented in the article may be useful for psychologists in the development of programmes for the prevention and overcoming of emotional burnout among employees of banking institutions.

Key words: professional activity, bank employees, emotional burnout, stress, stress resistance, emotional intelligence, communication skills, organisation.

УДК 159.923.3

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.66.45>

Калицінський В.С.

аспірант кафедри психології розвитку та консультування за спеціальністю 053 – Психологія

Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимир Гнатюка

Вступ. У сучасній Україні стрімко зростають вимоги до якості надання банківських послуг, ефективності діяльності працівників банківських установ, їх продуктивності праці. Для досягнення успішної кар'єри необхідно вивчати не лише тонкощі діяльності у певній професії, а й психологічні особливості професійної діяльності в цій сфері.

Щоб надати вичерпну характеристику психологічних особливостей діяльності працівни-

ків банківських установ, розкриємо насамперед зміст понять «фінансова установа», «банк».

Фінансова установа – це юридична особа, яка відповідно до законів України, надає одну або декілька фінансових послуг та інші послуги, які пов'язані з фінансовими [20]. До таких установ належать банки.

Банк – це установа, яка діє на основі ліцензії Національного Банку України (НБУ) та має виключне право здійснювати операції з кре-

дитування суб'єктів господарської діяльності та громадян, операції касового та розрахункового обслуговування народного господарства, валютні та інші банківські операції, які передбачені Законом України «Про банки і банківську діяльність» [19].

Банк – це об'єднання працівників у чіткій структурі. Зокрема, вищою ланкою управління є голова правління та його заступники, які відповідальні за визначені напрями діяльності (наприклад: корпоративний бізнес, роздрібний бізнес, операційна діяльність та ін.). Голові правління підпорядковуються керівники регіональних управлінь, які відповідальні за визначену область в Україні чи за географічний регіон. Також є департаменти, які відповідають за набір персоналу, фінансовий моніторинг, маркетинг та ін. Банківські відділення є основою зазначеної структури, проте саме їх працівники (менеджери) становлять найбільший штат та кожного дня здійснюють «суб'єкт-суб'єктне» спілкування з клієнтами.

Інтерес до цієї теми зумовлений тим, що банківська сфера в Україні характеризується високим рівнем конкуренції, тому кількість, якість та різноманітність банківських послуг стрімко збільшується. Це породжує також зростання професійних вимог до працівників установ. Робота у цій сфері вирізняється високим рівнем відповідальності, дисципліною, екстремальними умовами праці, прийняттям складних рішень у короткий проміжок часу, значним психологічним напруженням, що провокує емоційне вигорання.

У цьому контексті слушною є робота психіатра Г. Фрейденберґера. Він першим ввів термін «вигорання» (англ. – burnout) у 1974 році. Ним він визначив синдром хронічної втоми у працівників, які під час роботи перебувають у тісному та тривалому спілкуванні з колегами, клієнтами [26].

Зазначена проблема знаходить подальше висвітлення у працях А. Широма. Науковець вважає, що «емоційне вигорання – це поєднання фізичного, емоційного, когнітивного виснаження організму на фоні стресових чинників на роботі» [27, с. 25].

Заслужують на увагу дослідження емоційного вигорання вітчизняною вченою Н. Булатевич. Вона описує емоційне вигорання як психогенний розлад, який пов'язаний з професійною дезадаптацією та проявляється в порушенні функціонування психічної, соматичної та соціальної сфер життя [4, с. 121].

На основі аналізу наукових джерел та узагальнення вищезазначених визначень, ми трактуємо поняття «емоційне вигорання» як психоемоційний стан людини, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників, пов'язаних із професійною діяльністю, що поступово призводить до емоційного

виснаження та професійної деформації працівника.

Виклад основного матеріалу. Вивченню психологічних особливостей професійної діяльності фахівців присвятили свої праці такі вчені: О. Бондарчук, Н. Воляннюк, Л. Голдштейн, В. Івкін, Ю. Ірхін, Л. Карамушка, О. Кокун, М. Корольчук, І. Коростильова, Ф. Парсонс, В. Семиченко, А. Ткаченко, І. Чугуєва, О. Юрков. Вивченням різних психологічних аспектів соціономічних професій займались: Т. Браніцька, Г. Варіна, А. Власенко, І. Грицюк, О. Кулешова, Л. Міхеєва, С. Миронець, О. Морозова, А. Москальова, А. Сміт, Ф. Тейлор, Ф. Фідлер. Дослідженню психологічних особливостей діяльності працівників банківських установ присвячені наукові праці таких вчених: С. Алмаші, Р. Дарміць, О. Євдокімової, Р. Калин, О. Кириченко, О. Кокун, Е. Кушніренко, Р. Остафійчука, О. Савельєвої, І. Сняданко, Н. Сушко, І. Топоркової, Н. Циганової.

Аналізуючи психологічні особливості професійної діяльності працівників банківських установ, О. Кириченко, Н. Сушко, Н. Циганова наголошують, що працівники соціономічних професій мають володіти компетентностями спілкування та соціальної взаємодії з людьми, бути уважними щодо співрозмовника та володіти навичками налагодження емоційного контакту [12; 23; 24].

У цьому контексті слушними є думки М. Корольчук, С. Миронець, які зауважують, що окрім комунікативних навичок важливо володіти високою емоційною стійкістю, витримкою, самоконтролем, умінням керувати власними емоціями [14; 17].

У своїх працях Р. Калин, І. Сняданко загострюють увагу на важливості таких психологічних характеристик: організованість, пунктуальність, відповідальність, адаптивність. Вчені стверджують, що зазначені професійні характеристики є необхідними, адже робота в банку вимагає суворої чіткості в роботі з документами, точності в роботі з фінансами, дотримання стандартів та нормативів, які визначені установою та НБУ [10, с. 145].

Окрім цього, заслуговує на увагу праця психолога С. Алмаші, яка досліджувала психологічні особливості стресостійкості у працівників банківських установ. Вчена зазначає, що робота в банківській установі характеризується високим рівнем стресогенності, тому у банківських працівників спостерігаються випадки перевтоми, зниження працездатності та продуктивності внаслідок втоми та перевантажень. Серед причин цього стану психолог виділяє: високу відповідальність, особливі вимоги до злагоженості в роботі підрозділів банків, часті зміни інструкцій, «розмитість» юридичних норм. Одним з негативних наслідків є те, що працівник мимоволі переносить

нервову напругу, негативні емоції і роздратування після роботи на членів сім'ї [1, с. 102].

Таким чином, на основі узагальнення результатів наукових досліджень, ми визначили, що для ефективної професійної діяльності банківський працівник має володіти: комунікативними навичками, організованістю, високим рівнем емоційного інтелекту, стресостійкістю, уважністю, здатністю до саморозвитку, адаптивністю та ін.

Професійне спілкування в банківській установі можна розділити на: спілкування із клієнтами; з колегами; із керівництвом та контролюючими відділами [11, с. 469]. На нашу думку, комунікативні навички є професійно значущою характеристикою банківських працівників, які забезпечують вміння встановлювати контакт, підтримувати розмову, легко та ефективно спілкуватись з клієнтами, колегами, чітко висловлювати власні думки та відстоювати їх. У контексті банківської діяльності важливим також є вміння слухати інших. При цьому важливо проявляти доброзичливість, ввічливість, тактовність, толерантність.

Варто зазначити, що в останні роки через пандемію COVID-19, повномасштабні військові дії підвищилась комунікативна взаємодія між банківськими працівниками та клієнтами в умовах дистанційного спілкування. Менеджери банків почали активніше використовувати засоби мобільного зв'язку, месенджери, електронну пошту для надання фінансових послуг клієнтам.

Таким чином, аналіз теоретичних джерел дає нам змогу визначити низку ключових комунікативних навичок, які необхідні сучасному банківському працівнику: чіткість та лаконічність мовлення, ввічливість та тактовність, адаптивність у стилі спілкування, навички активного слухання, вміння пояснити складні явища простими словами, грамотність.

З огляду на результати досліджень Р. Калин, І. Сняданко [10], можемо стверджувати про важливість також організованості в роботі банківського працівника. Зазначена психологічна характеристика передбачає вміння організувати своє робоче місце, спланувати власний робочий день, враховуючи часові затрати, щоденні завдання та їх пріоритетність, необхідність обслуговування клієнтів. Як зазначали науковці, організованість в роботі працівників банківських установ має особливе значення, адже допомагає дотримуватись норм НБУ, банківських нормативних документів, стандартів професійної етики, конфіденційності та інших правил, які регулюють чіткість, точність та якість надання послуг та безпеку.

Варто відзначити також важливість розвитку емоційного інтелекту в банківських працівників. Науковець М. Шпак визначає: «емоційний інтелект – це інтегративна особистісна влас-

тивість, яка зумовлюється динамічною єдністю афекту та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних, конативних і мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом, підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду» [25, с. 284].

На важливість розвитку емоційного інтелекту у спеціалістів фінансової сфери, які працюють з людьми, звертають увагу також й інші вчені. Так, науковець Р. Дарміць зауважує, що сучасні тенденції змінюють вимоги до банківських працівників, тому їм варто приділяти увагу не лише розвитку професійних компетенцій, а й соціальних, а саме: комунікативним навичкам, розвивати емпатію та емоційний інтелект, вміння працювати в команді, лідерство, креативність [7].

На думку Р. Остафійчука, який досліджував вплив емоційного інтелекту на конкурентоспроможність банківського працівника, «у діяльності емоційний інтелект проявляється у таких компетенціях: емоційна усвідомленість, асертивність, емпатійність, контроль афективності та агресивності, незалежність та відповідальність у соціальних проявах, стійкість у стресових ситуаціях, добре тестування реальності, вміння налагоджувати здорові міжособистісні стосунки, повага до себе, прагнення до самоактуалізації та щастя» [18, с. 142].

Аналіз літературних джерел та особистий професійний досвід свідчать про те, що емоційний інтелект допомагає банківським працівникам ефективно спілкуватись з клієнтами, вирішувати конфлікти, створювати позитивний психологічний клімат в робочому колективі, контролювати емоції на робочому місці. Наприклад, менеджери з високим рівнем емоційного інтелекту краще розуміють настрій та потреби клієнтів, налагоджують емоційний контакт з ними, забезпечуючи якісне обслуговування та ефективні партнерські стосунки.

Наш професійний досвід роботи показує, що ще однією важливою психологічною характеристикою банківських працівників є стресостійкість. Це підтверджують результати досліджень С. Алмаші [1]. Як зазначає вчена Г. Дубчак, «професійна стресостійкість – це здатність працівника протистояти негативним стресовим факторам у середовищі професійної діяльності. Вона зумовлена вродженими і набутими властивостями особистості, які забезпечують успішне досягнення мети трудової діяльності в складних ситуаціях» [8, с. 14].

Зважаючи на професійний досвід зауважуємо, що одним із прикладів діяльності з підвищеним психоемоційним навантаженням в банківському середовищі є проведення

клієнтських операцій на значні суми. Належний рівень стресостійкості допомагає проводити їх без втрати концентрації уваги та самовладання. Також стресостійкість відіграє важливу роль в конфліктних ситуаціях на робочому місці з клієнтами, колегами. Результати досліджень С. Алмаші показали, що конфлікти в банківському колективі можуть значно підвищувати рівень стресу серед працівників і негативно впливати на робочу атмосферу. Через специфіку банківської роботи, що вимагає точності, уважності та стійкості до навантажень, конфлікти можуть знижувати ефективність і сповільнювати робочі процеси [2].

Досвід роботи в банку свідчить, що конфліктних ситуацій, суперечок та непорозумінь з клієнтами неможливо уникнути в банківських установах. Їх виникнення зумовлює підвищення емоційної напруги на робочому місці та викликає стрес. Практика демонструє, що не кожен банківський працівник володіє достатніми навичками та знаннями для конструктивного вирішення конфліктів з клієнтами. Для успішного розв'язання конфліктних ситуацій важливе значення мають: вміння вислухати клієнта, обґрунтувати власну точку зору, емоційний самоконтроль, стресостійкість.

Вагомий вплив на попередження та вирішення міжособистісних конфліктів між працівниками здійснює керівник банківської установи, адже він виступає медіатором у суперечці та зацікавлений у її конструктивному вирішенні. Також керівник забезпечує позитивний соціально-психологічний клімат в колективі.

Зазначимо, що «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» [5, с. 57]. Соціально-психологічний клімат у колективі часто залежить від вмінь керівника згуртувати, об'єднати, мотивувати, цінувати кожного працівника та колектив загалом. Практика показує, що такі вміння не завжди є у кожного керівника, тому інколи виникають робочі конфлікти.

Науковці О. Кириченко, Н. Сушко, Н. Циганова [12; 23; 24] стверджують, що ще однією важливою психологічною характеристикою працівників банківських установ є уважність. Т. Савченко зазначає, що «увага – одна з провідних психічних функцій мозку людини, завдяки якій можливе ефективне функціонування сприйняття, пам'яті, мислення, відчуттів, тобто відображення якостей предметів зовнішнього та внутрішнього світу» [22, с. 127]. Ми погоджуємось із точкою зору вищезазначених вчених, адже в контексті професійної діяльності працівників банку уважність необхідна при роботі з великою

кількістю документів, проведенні фінансово-кредитних операцій, де важливо працювати з точністю та не допускати помилок. Це допомагає уникнути негативних наслідків для клієнтів та банку загалом. До того ж, працівники мають дотримуватись правил конфіденційності та інформаційної безпеки, тому уважність допомагає попередити непередбачувані витрати інформації та забезпечує захист даних клієнтів. Також зазначена якість дозволяє виявляти підозрілі, незвичні фінансові операції, що допомагає попередити шахрайську діяльність та вберегти кошти клієнтів.

Висновки. Отже, нами здійснено теоретичний аналіз психологічних особливостей професійної діяльності працівників банківських установ. На основі аналізу літературних джерел з проблеми дослідження та узагальнення результатів дослідження науковців нами визначено професійно значущі психологічні характеристики, якими має володіти банківський працівник (комунікативні навички, організованість, високий рівень емоційного інтелекту, стресостійкість, уважність, здатність до саморозвитку, адаптивність) та обґрунтовано їх важливість для ефективності професійної діяльності. Доведено, що банківська сфера характеризується високою інтенсивністю праці, підвищеною відповідальністю, соціальною взаємодією та спілкуванням з клієнтами. Тому дослідження психологічних аспектів професійної діяльності банківських працівників допоможе зрозуміти їх поведінку в різних професійних ситуаціях, їхні дії, емоційні реакції та рішення. Це дасть можливість суттєво покращити управління в банківській установі та ефективність її діяльності.

Також ми дійшли висновку, що знання та розуміння психологічних особливостей професійної діяльності банківських працівників є важливим засобом запобігання їх емоційного вигорання. Адже розвиток стресостійкості, емоційного інтелекту, комунікативних навичок, організаторських та адаптивних здібностей, допоможе не лише забезпечити успішність професійної діяльності, а й сприятиме психологічному благополуччю, позитивному емоційному самопочуттю банківських працівників на робочому місці.

Таким чином, знання та урахування психологічних особливостей професійної діяльності банківських працівників підвищить продуктивність праці фахівців у банківських установах, а також сприятиме запобіганню емоційного вигорання банківських працівників.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у вивченні соціально-психологічних чинників емоційного вигорання працівників банківських установ, а також в емпіричному визначенні рівня його прояву у працівників банку.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Алмаші С.І. Психологічні особливості стресостійкості банківського працівника. *Науковий вісник Мукачівського державного університету*. 2017. № 23(17). С. 101–108.
2. Алмаші С.І. Психологічні характеристики професійної діяльності банківських працівників. *Інновації в управлінні соціально-економічним розвитком: тези доп. міжнарод. інтернет-конференції* (м. Харків, 5 березня 2018 р.). Харків, 2018. С. 308–310.
3. Базалійська Н.П., Гук А.В. Формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі підприємства. *Вісник ОНУ ім. І. І. Мечникова*. 2016. № 21. С. 56–60.
4. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.04. Київ, 2004. 19 с.
5. Гаврилюк А. Ресурси саморозвитку особистості. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доп. міжнарод. наук.-практ. інтернет-конференції* (м. Луцьк, 13 трав. 2020 р.). Луцьк, 2020. С. 12–14.
6. Гарькавецька С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч.-метод. посіб. Харків, 2020. 92 с.
7. Дарміць Р.З., Вівсяник Є.О. Особливості розвитку компетентності працівників банківської сфери України в сучасних умовах. *IV International Scientific and Theoretical Conference «Scientific forum: theory and practice of research.* (Valencia, 06 october 2023 p.). Valencia, 2023. P. 12–15.
8. Дубчак Г.М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціально-економічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ, 2018. 41 с.
9. Євдокімова О.О., Топоркова І.В. Психологічні складові фінансової діяльності. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2013. №14. С. 89–97.
10. Калин Р.Ю. Сняданко І.І. Соціально-психологічні умови ефективності діяльності працівників банківських організацій. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2018. №2(2). С. 143–148.
11. Каліцинський В.С. Міжособистісні конфлікти як чинник емоційного вигорання працівників банківських установ. *Аксіопсихологічні вектори розвитку сучасної освіти: тези доп. міжнарод. наук.-практ. конф.* (м. Тернопіль, 19–20 жовтня 2023 р.). Тернопіль, 2023. С. 468–471.
12. Кириченко О.А. Банківський менеджмент. Київ, 2002. 440 с.
13. Кокун О.М. Психологічні особливості професійного становлення менеджерів банківської сфери. *Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*. 2010. №38. С. 129–141.
14. Корольчук М.С., Осьодло В.І., Трофімов Ю.Л. Методологічні та теоретичні проблеми психології: навч. посіб. Київ, 2013. 296 с.
15. Кушніренко К.О. Концептуальна модель психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери. *Вчені записки університету «КРОК» Серія: Економіка*. 2017. № 48. С. 143–150.
16. Лемак М.В., Петрище Ю.В. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник. 2-ге вид. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2012. 616 с.
17. Миронець С.М. До проблеми професіографічного аналізу діяльності медиків-рятувальників. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. 2012. №12. С. 3–11.
18. Остафійчук Р.Ю. Емоційний інтелект як чинник конкурентоспроможності працівників банківської установи. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 5(58). С. 138–145.
19. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. №2121-III станом на 03 серпня 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text> (дата звернення: 19.10.2024)
20. Про фінансові послуги та фінансові компанії: Закон України від 14.12.2021 р. №1953-IX станом на 20 червня 2024 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1953-20#n1134> (дата звернення: 19.10.2024)
21. Савельєва Є.О. Психологічні особливості управління банківським персоналом на прикладі комерційного банку «Приватбанк». *Духовність особистості: методологія, теорія і практика*. 2020. № 4(97). С. 219–230.
22. Савченко Т.Л. Системна організація уваги та загальні принципи її корекції як засіб оптимізації навчальної та професійної діяльності. *Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами*. 2007. № 3(5). С. 126–136.
23. Сушко Н.М. Менеджмент персоналу в банках. Київ, 2008. 146 с.
24. Циганова Н. Система мотивації банківського персоналу: проблеми оцінювання та вдосконалення. *Банківська справа*. 2007. № 3. С. 61–63.
25. Шпак М.М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1(2). С. 282–288.
26. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. *Journal of social issues*. V.30, N 1. P. 159–165. DOI: 10.1111/J.1540-4560.1974.TB00706.X
27. Shirom A. Burnout in work organizations. *International review of industrial and organizational psychology*. 1989. P. 25–48.