

УДК 159.942:331.101.3:336.71

DOI <https://doi.org/10.30970/PS.2025.26.9>

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Валентин Каліцинський

Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка,

вул. М. Кривоноса, 2, м. Тернопіль, Україна, 46027

<https://orcid.org/0009-0005-0940-417X>

e-mail: valik11kaa@gmail.com

У статті здійснено комплексний теоретико-емпіричний аналіз взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання працівників банківських установ. Актуальність теми зумовлена зростанням психоемоційного навантаження в умовах економічної нестабільності, цифровізації банківської сфери та впливу воєнних дій на соціально-трудові процеси в Україні. Проаналізовано основні підходи до трактування феноменів емоційного інтелекту та професійного вигорання. Встановлено, що емоційний інтелект виконує функцію психологічного захисту, який забезпечує стресостійкість, емоційну саморегуляцію й ефективну міжособистісну взаємодію в умовах інтенсивної професійної комунікації. Емпіричне дослідження проведено на вибірці з 74 працівників банківських установ різних регіонів України, для яких характерна щоденна робота з клієнтами та високий рівень емоційної напруги. Використано методику діагностики емоційного інтелекту Н. Холла та опитувальник професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон. Результати показали переважання середнього та низького рівнів емоційного інтелекту, зокрема найнижчі показники зафіксовано за шкалою «керування емоціями» (66,2% низького рівня), що свідчить про труднощі з емоційною саморегуляцією та підвищену вразливість до стресу. Водночас у структурі вигорання домінують високі рівні емоційного виснаження (55,4%) та деперсоналізації (37,8%), що відображає накопичення професійної втоми та розвиток негативного ставлення до клієнтів. Кореляційний аналіз виявив слабкий, але зворотний зв'язок між показниками емоційного інтелекту та редукцією особистих досягнень, що свідчить про компенсаторну роль емоційної компетентності у збереженні професійної активності.

Зроблено висновок, що розвиток емоційної обізнаності, емпатії та навичок емоційної саморегуляції може виступати ефективним інструментом профілактики професійного вигорання у банківській сфері. Матеріали дослідження можуть бути використані в діяльності HR-підрозділів, психологічних служб банківських установ, для розроблення програм професійного навчання працівників.

Ключові слова: емоційний інтелект, емоційне вигорання, професійне вигорання, професійна діяльність, банківські працівники.

Постановка проблеми та аналіз досліджень. У сучасних умовах економічної нестабільності, посилення конкуренції, цифровізації банківської сфери професійне вигорання стає однією з ключових проблем для працівників фінансових установ. Професійне вигорання, як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень, негативно впливає на продуктивність праці, здоров'я працівників та загальну ефективність діяльності колективу [1]. У банківській галузі, де працівники стикаються з високим рівнем стресу через постійну взаємодію з клієнтами, фінансові ризики, обмеження у часі, бюрократичні процедури, вигорання є поширеним явищем, що зумов-

лює зниження якості обслуговування клієнтів, збільшення кількості помилок у роботі та зростання плинності кадрів. В Україні ситуація ускладнюється економічними викликами (інфляція, валютні коливання), постпандемійним відновленням, бойовими діями, що посилюють психоемоційне навантаження на банківських співробітників.

Окремої уваги заслуговує питання взаємозв'язку професійного вигорання з рівнем розвитку емоційного інтелекту, який, на думку дослідників, може виконувати функцію психологічного буфера у стресогенних умовах професійної діяльності. За визначенням Д. Гоулмана, емоційний інтелект (ЕІ) забезпечує здатність особистості розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з емоційними станами інших осіб [2]. У контексті банківської діяльності, що передбачає високий рівень емпатії до клієнтів, здатність до самомотивації для досягнення визначених завдань та контролю емоцій у стресових ситуаціях, низький рівень ЕІ може виступати чинником посилення вигорання банківських працівників, натомість високий рівень ЕІ може сприяти його профілактиці.

Аналіз психологічних досліджень свідчить про значний інтерес науковців до проблеми професійного вигорання фахівців. Однією з найбільш відомих є концепція вигорання, запропонована К. Масlach і С. Джексон, яка містить три виміри: емоційне виснаження (відчуття спустошення), деперсоналізацію (цинічне ставлення до клієнтів чи колег) та зниження особистих досягнень (відчуття неефективності) [1].

Емпіричні дослідження підтверджують високий рівень поширеності вигорання серед банківських працівників у різних країнах. Так, за результатами дослідження, проведеного в Індії, близько 45% співробітників банків виявляють високий рівень емоційного виснаження, що зумовлено постійними комунікаціями з клієнтами та робочим перенавантаженням [3]. Аналогічно, у дослідженні пакистанських банків встановлено статистично значущий кореляційний зв'язок між стресом і вигоранням працівників, що зумовлює до 30% кадрових звільнень [4].

В українському науковому просторі проблеми емоційного вигорання працівників банківських установ, розвитку у них емоційного інтелекту, залишаються недостатньо дослідженими. Наявні публікації здебільшого зосереджуються на загальнопсихологічних аспектах вивчення емоційного інтелекту або на дослідженні вигорання представників соціономічних професій (педагогів, медиків, соціальних працівників), тоді як банківський сектор практично не розглядається як окрема дослідницька площина. Відсутність систематичних емпіричних досліджень зумовлює наукову та практичну потребу в поглибленому аналізі цих феноменів. Такий аналіз дозволить не лише уточнити психологічні закономірності взаємодії зазначених конструктів, а й розробити ефективні стратегії профілактики професійного вигорання фахівців в умовах високої емоційної та когнітивної напруги, притаманної банківській діяльності.

Виклад основного матеріалу. Для проведення емпіричного дослідження взаємозв'язку між професійним вигоранням та рівнем розвитку емоційного інтелекту у працівників банківських установ було сформовано вибірку, що налічувала 74 респонденти, які обіймають різні посади в банківській сфері – від операціоністів і касирів до менеджерів та фінансових аналітиків. Під час формування вибірки пріоритет надавався тим категоріям працівників, чия професійна діяльність передбачає щоденну комунікацію з клієнтами, вирішення конфліктних ситуацій та емоційно насичену взаємодію в процесі обслуговування. Опитування проводилось в онлайн форматі за допомогою платформи Google Forms, що забезпечило анонімність відповідей і дало змогу охопити представників банківських установ із різних регіонів України. Віковий діапазон учасників становив від 20 до 55 років.

Для дослідження було використано два стандартизовані психодіагностичні інструменти: тест емоційного інтелекту Н. Холла [5] та опитувальник професійного вигорання К. Маслач і С. Джексон [1], які дозволили комплексно оцінити ключові показники досліджуваних феноменів.

На початковому етапі було здійснено аналіз результатів діагностики рівня ЕІ серед респондентів. Вимірювання проводилось за методикою Н. Холла, яка передбачає оцінювання за п'ятьма компонентами: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей. Кожна з наведених шкал складається із шести тверджень, що оцінюються за семибальною шкалою від -3 до +3, із можливим сумарним діапазоном значень від -18 до +18.

Загальний показник ЕІ визначався як сума результатів за всіма п'ятьма шкалами, що дає можливість отримати інтегральний бал у межах від -90 до +90. Для інтерпретації результатів застосовуються такі діапазони: високий рівень (≥ 14 балів для окремих шкал, ≥ 70 – для загального показника), середній рівень (8-13 балів для шкал, 40-69 – для загального показника), та низький рівень (≤ 7 балів для шкал, ≤ 39 – для загального показника).

Отримані результати представлені у таблиці 1. Наведені дані демонструють загалом середній рівень розвитку емоційного інтелекту у досліджуваних працівників банківських установ (середнє значення – 39,62). Найбільш вираженими компонентами є емоційна обізнаність, самомотивація та емпатія, що свідчить про відносну здатність респондентів усвідомлювати власні емоційні стани та співпереживати іншим. Натомість найнижчі результати спостерігаються за шкалою керування власними емоціями (4,18), що може свідчити про труднощі з емоційною саморегуляцією в умовах професійного стресу, характерного для банківської діяльності.

Високі показники варіативності (стандартне відхилення понад 5 для всіх шкал) вказують на суттєву індивідуальну поляризацію результатів: частина учасників демонструє високий рівень ЕІ, тоді як інша частина – низький. Отримані результати узгоджуються з висновками дослідження М. Шпак та В. Славопас [6], які виявили подібну структурну організацію профілю емоційного інтелекту серед майбутніх медичних сестер. Зокрема, для них характерним є виражений розвиток емоційної обізнаності, самомотивації та емпатії, водночас недостатньо сформоване вміння керування емоціями. Висока варіативність показників зафіксована в обох дослідженнях, що свідчить про необхідність застосування індивідуальних підходів до розвитку емоційної компетентності працівників. Разом із тим нижчий загальний рівень емоційного інтелекту, зафіксований серед працівників банківських установ, може бути зумовлений специфікою професійного навантаження. Це підкреслює значущість подальших порівняльних досліджень, спрямованих на виявлення відмінностей у структурі емоційного інтелекту фахівців різних галузей діяльності та розробку комплексних програм психопрофілактики для представників професій соціономічного типу.

Таблиця 1

Загальна характеристика структури емоційного інтелекту працівників банківських установ

Показник	Емоційна обізнаність	Керування емоціями	Самомотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій інших
Середнє значення	9.03	4.18	9.69	8.84	7.88
Медіана	11.0	6.0	9.0	10.0	9.0
Стандартне відхилення	5.52	6.62	5.94	6.55	6.22

Результати розподілу показників емоційного інтелекту серед працівників банківських установ наведено у таблиці 2. Вони свідчать про домінування середнього та низького рівнів розвитку за більшістю шкал. Зокрема, 66,2% респондентів мають низький рівень за шкалою управління своїми емоціями, що засвідчує вразливість до стресових ситуацій і труднощі в емоційній саморегуляції. Така особливість є типовою для професій, пов'язаних з інтенсивною комунікацією з клієнтами, конфліктами, високим рівнем відповідальності за прийняття рішень.

У 44,6% респондентів виявлено середній рівень емоційної обізнаності, тоді як 43,2% демонструють низький рівень, що вказує на недостатнє емоційне самоусвідомлення та розуміння власних емоцій. Для банківських працівників це може виявлятися у труднощах розпізнавання ознак емоційного виснаження або недостатньому розумінні його причинно-наслідкових зв'язків.

У 41,9% працівників банку діагностовано середній рівень самомотивації, однак 45,9% осіб мають низькі показники за цією шкалою, що свідчить про слабку внутрішню мотивацію діяльності, особливо під час виконання рутинних завдань або перенавантаження.

У 45,9% респондентів виявлено середній рівень розвитку емпатії, проте у 41,9% працівників спостерігається низький рівень емпатії. Це свідчить про те, що частина співробітників банку не завжди розуміє емоційний стан клієнтів, не є достатньо емоційно чуйними, що знижує ефективність комунікативної взаємодії з іншими людьми та рівень задоволеності обслуговуванням. У банківській діяльності низький рівень емпатії може проявлятися у формалізованому підході до клієнтів без урахування їхніх потреб, емоційних переживань.

За шкалою розпізнавання емоцій інших людей також виявлено середній рівень у 48,6% працівників банку, тоді як 41,9% осіб мають низькі показники, що вказує на труднощі у зчитуванні невербальних сигналів, низький рівень здатності до правильної ідентифікації емоцій клієнтів під час спілкування з ними. Це може створювати комунікативні бар'єри у процесі соціальної взаємодії й ускладнювати роботу в команді, особливо в умовах підвищеного навантаження.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту загалом залишається помірним: 45,9% респондентів мають середній рівень, тоді як 47,3% осіб – низький. Це вказує на те, що хоча частина банківських працівників володіє базовими емоційними компетентностями, їхня узгодженість та гнучкість у реальних професійних ситуаціях залишаються недостатніми.

Таблиця 2

**Рівень розвитку емоційного інтелекту в працівників банківських установ
за методикою Н. Холла**

№ п/п	Показник розвитку емоційного інтелекту	Високий (к-сть)	%	Середній (к-сть)	%	Низький (к-сть)	%
1	Емоційна обізнаність	9	12.2	33	44.6	32	43.2
2	Управління своїми емоціями	4	5.4	21	28.4	49	66.2
3	Самомотивація	9	12.2	31	41.9	34	45.9
4	Емпатія	9	12.2	34	45.9	31	41.9
5	Розпізнавання емоцій інших людей	7	9.5	36	48.6	31	41.9
6	Інтегративний рівень емоційного інтелекту	5	6.8	34	45.9	35	47.3

Загалом результати нашого дослідження показали, що майже половина працівників банківських установ мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Отри-

мані нами емпіричні дані, наведені у таблиці 2, свідчать про помірно виражену емоційну компетентність банківських працівників з помітним дисбалансом між когнітивним (усвідомлення емоцій) і регулятивним (керування емоціями) компонентами. Це підкреслює необхідність цілеспрямованого розвитку емоційної саморегуляції, емпатії, самомотивації через тренінгові програми й системну психологічну підтримку персоналу, спрямовану на профілактику професійного вигорання та підвищення якості сервісу у фінансовій сфері.

Для дослідження професійного вигорання працівників банківських установ ми застосували методіку К. Маслач та С. Джексона, яка визначає такі його показники: емоційне виснаження (≤ 16 – низьке значення, 17-26 – середнє, ≥ 27 – високе), деперсоналізацію (≤ 6 – низьке значення, 7-12 – середнє, ≥ 13 – високе), редукцію особистих досягнень (≥ 39 – низьке значення, 32-38 – середнє, ≤ 31 – високе).

Таблиця 3

**Загальна характеристика структури професійного вигорання
працівників банківських установ**

Показник	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Особисті досягнення
Середнє значення	29.06	12.55	33.55
Стандартне відхилення	9.93	5.44	7.45

Згідно з отриманими результатами (таблиця 3), середні показники свідчать про високий рівень емоційного виснаження (29,06) та деперсоналізації (12,55), а також середній рівень редукції особистих досягнень (33,55) працівників банку. Зокрема, аналізуючи результати, наведені у таблиці 4, нами встановлено, що 55,4% респондентів мають високий рівень емоційного виснаження, що відображає емоційне вигорання та втому, спричинені тривалими стресовими навантаженнями й постійною взаємодією з клієнтами.

Таблиця 4

Показники та рівні професійного вигорання працівників банківських установ

№	Показники	Високий рівень		Середній рівень		Низький рівень	
		Кількість	(%)	Кількість	(%)	Кількість	(%)
1	Емоційне виснаження	41	55.4	31	41.9	2	2.7
2	Деперсоналізація	28	37.8	41	55.4	5	6.8
3	Редукція особистих досягнень	22	29.7	36	48.6	16	21.6

Високий рівень деперсоналізації, що виявлено у 37,8% банківських працівників, свідчить про розвиток професійного цинізму, зниження емпатії та відчуження у спілкуванні з клієнтами і колегами. У контексті банківської діяльності це може виявлятися у байдужому ставленні до звернень клієнтів або формальному виконанні службових обов'язків, що підтверджується результатами досліджень Р. Авада, Х. Альяхмані, С. Хамдан [7]. Водночас середній рівень редукції особистих досягнень, який спостерігається у 48,6% осіб, свідчить про збереження певної впевненості у власній професійній компетентності, тоді як 29,7% респондентів демонструють схильність до знецінення власних результатів і відчуття неефективності, що корелює з висновками Г. Вінод та С. Амбатіпуді [8].

Для розкриття взаємозв'язків між показниками розвитку емоційного інтелекту та професійного вигорання працівників банку ми застосували коефіцієнт кореляції К. Пірсона [9].

Таблиця 5

Кореляційні взаємозв'язки показників емоційного інтелекту та компонентів професійного вигорання банківських працівників

	S1	S2	S3	S4	S5	EE	DP	PA
S1	1.00	0.58*	0.74*	0.72*	0.76*	0.03**	0.08**	-0.13*
S2	0.58*	1.00	0.81*	0.54*	0.60*	0.08**	0.01**	-0.07*
S3	0.74*	0.81*	1.00	0.74*	0.75*	-0.01*	0.03**	-0.04*
S4	0.72*	0.54*	0.74*	1.00	0.95*	0.10*	0.09*	0.02**
S5	0.76*	0.60*	0.75*	0.95*	1.00	0.01*	0.03*	-0.00*
Загальний EI	0.86*	0.81*	0.92*	0.91*	0.92*	0.05*	0.05*	-0.05*

Примітки: r – коефіцієнт кореляції Пірсона; * – $p \leq 0,05$, ** – $p \leq 0,01$; емоційне виснаження – EE; деперсоналізація – DP; редукція особистих досягнень – PA; емоційна обізнаність – S1; управління своїми емоціями – S2; самомотивація – S3; емпатія – S4; розпізнавання емоцій інших людей – S5.

За результатами кореляційного аналізу встановлено статистично значущі зв'язки:

1) між компонентами емоційного інтелекту (EI) банківських працівників виявлено помірні та сильні позитивні кореляційні зв'язки: емоційна обізнаність (S1) з самомотивацією (S3) ($r=0,74$ при $p \leq 0,05$), емпатією (S4) ($r=0,72$ при $p \leq 0,05$) та розпізнаванням емоцій інших людей (S5) ($r=0,76$ при $p \leq 0,05$); управління своїми емоціями (S2) з самомотивацією (S3) ($r=0,81$ при $p \leq 0,05$); емпатія (S4) з розпізнаванням емоцій інших людей (S5) ($r=0,95$ при $p \leq 0,05$). Найсильніші зв'язки спостерігаються між загальним EI та його компонентами: з S1 ($r=0,86$ при $p \leq 0,05$), S3 ($r=0,92$ при $p \leq 0,05$), S4 ($r=0,91$ при $p \leq 0,05$) та S5 ($r=0,92$ при $p \leq 0,05$). Це свідчить про те, що компоненти емоційного інтелекту тісно взаємопов'язані та формують єдину структуру, де емпатія та розпізнавання емоцій інших людей є найбільш інтегрованими з іншими аспектами EI, що узгоджується із моделлю Дж. Мейєра, П. Саловея [10];

2) між компонентами емоційного інтелекту та емоційним виснаженням (EE) виявлено дуже слабкі кореляційні зв'язки: загальний EI з EE ($r=0,05$ при $p \leq 0,05$), S4 з EE ($r=0,10$ при $p \leq 0,05$), S1 з EE ($r=0,03$ при $p \leq 0,01$), S2 з EE ($r=0,08$ при $p \leq 0,01$);

3) між компонентами емоційного інтелекту та деперсоналізацією (DP) виявлено дуже слабкі кореляційні зв'язки: S4 з DP ($r=0,09$ при $p \leq 0,05$), S1 з DP ($r=0,08$ при $p \leq 0,01$), загальний EI з DP ($r=0,05$ при $p \leq 0,05$);

4) між компонентами емоційного інтелекту та редукцією особистих досягнень (PA) виявлено дуже слабкі негативні кореляційні зв'язки: S1 з PA ($r=-0,13$ при $p \leq 0,05$), S2 з PA ($r=-0,07$ при $p \leq 0,05$).

Це дозволяє зробити висновок, що розвиток емоційної обізнаності, емпатії та навичок саморегуляції може слугувати ефективним інструментом профілактики окремих проявів професійного вигорання у працівників соціономічних професій, зокрема у банківській сфері.

Висновки. У результаті проведеного емпіричного дослідження встановлено, що рівень розвитку емоційного інтелекту є важливим особистісним чинником, який безпосередньо впливає на формування та динаміку професійного вигорання працівників банківських установ. Емоційний інтелект сприяє розумінню власних та чужих емоцій та управлінню ними, забезпечує ефективну емоційну саморегуляцію, стресостійкість, емпатійність і здатність до конструктивної взаємодії з клієнтами в умовах високої емоційної напруги. Виявлено, що низький рівень розвитку емоційного інтелекту корелює з підвищеними показниками емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень, що знижує продуктивність праці й підвищує ризики професійного вигорання.

Отримані результати підтверджують необхідність цілеспрямованого розвитку емоційної компетентності як складової професійної культури банківських працівників.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у розробленні програм психоемоційної підтримки банківських працівників, спрямованих на профілактику емоційного вигорання, збереження психічного здоров'я та підвищення ефективності діяльності фахівців банківської сфери.

Список використаної літератури

1. Maslach C., Jackson S.E. The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981. № 2. P. 99–113. URL: <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205> (дата звернення: 20.10.2025).
2. Goleman D. P. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character, health and lifelong achievement. New York: Bantam Books, 1995. 34 p.
3. Kumar S., Singh J. Emotional Intelligence and Stress among Bank Employees. *International Journal of Research in Management, Economics and Commerce*. 2018. № 8(2). P.45–52.
4. Akram T., Haider M. J., Bilal M. Impact of emotional intelligence on burnout: evidence from banking sector of Pakistan. *Journal of Management Practices, Humanities and Social Sciences*. 2020. № 4(2). P. 21–28.
5. Мельник, О. В. та ін. Оцінювання емоційного інтелекту державних службовців України : порівняльний аналіз методик MSCEIT, Холла, EQ-I. *Публічне управління та територіальний розвиток*. 2022. Вип. 1, № 3. С. 1–15. URL: <https://doi.org/10.52424/pmtl.v1i3.02.01> (дата звернення: 26.10.2025).
6. Шпак М., Славопас В. Особливості розвитку емоційного інтелекту в майбутніх медичних сестер. *Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки*. 2021. № 8. С. 186–195. URL: <https://doi.org/10.30970/PS.2021.8.24> (дата звернення: 20.10.2025).
7. Awwad R. I., Aljuhmani H. Y., Hamdan S. Examining the Relationships Between Frontline Bank Employees' Job Demands and Job Satisfaction: A Mediated Moderation Model. *SA GE* 2022. №12(1). DOI: <https://doi.org/10.1177/21582440221079880> (дата звернення: 20.10.2025).
8. Vinod G., Ambatipudi S. Burnout, stress, and their correlates among bank employees of South India: a cross-sectional study. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*. 2024. №36. DOI: <https://doi.org/10.35371/aoem.2024.36.e22> (дата звернення: 20.10.2025).
9. Pearson K. Mathematical contributions to the theory of evolution. — III. Regression, heredity, and panmixia. *Philosophical Transactions of the Royal Society of London. Series A, Containing Papers of a Mathematical or Physical Character*. 1986. №187, P. 253–318. URL: <https://doi.org/10.1098/rsta.1896.0008> (дата звернення: 25.10.2025).
10. Salovey P., Mayer J. D. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 1990. № 9. P. 185–211. URL: <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG> (дата звернення: 23.10.2025).

THE INTERRELATIONSHIP BETWEEN PROFESSIONAL BURNOUT AND EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE ACTIVITIES OF BANK EMPLOYEES

Valentyn Kalitsynsky

V. Hnatiuk, Ternopil National Pedagogical University,
M. Kryvonos Street 2, Ternopil, Ukraine, 46027
<https://orcid.org/0009-0005-0940-417X>
e-mail: valik11kaa@gmail.com

The article provides a comprehensive theoretical and empirical analysis of the relationship between emotional intelligence and professional burnout in banking employees. The relevance of the topic lies in the increased psycho-emotional stress experienced during times of economic instability and the digitalisation

of the banking sector, as well as the impact of military actions on social and labour processes in Ukraine. The main approaches to interpreting emotional intelligence and professional burnout are analysed. It has been established that emotional intelligence acts as a psychological buffer, providing stress resistance, emotional self-regulation and effective interpersonal interaction in conditions of intense professional communication. An empirical study was conducted on a sample of 74 banking institution employees in different regions of Ukraine who work with clients daily and experience high levels of emotional stress. The methodology for diagnosing emotional intelligence developed by N. Hall and the professional burnout questionnaire developed by K. Maslach and S. Jackson were employed. The results showed that average and low levels of emotional intelligence were predominant, with the lowest scores recorded on the 'emotion management' scale (66.2% at a low level). This indicates difficulties with emotional self-regulation and increased vulnerability to stress. Conversely, burnout was characterised by high levels of emotional exhaustion (55.4%) and depersonalisation (37.8%), reflecting professional fatigue and a cynical attitude towards clients. Correlation analysis revealed a weak inverse relationship between emotional intelligence and reduction of personal achievement, suggesting that emotional competence plays a compensatory role in maintaining professional activity.

It was concluded that developing emotional awareness, empathy and self-regulation skills could be an effective way to prevent professional burnout in the banking sector. The research materials could be utilised by HR departments, the psychological services of banking institutions and professional training programmes.

Key words: emotional intelligence, emotional burnout, professional burnout, professional activity, bank employees.

Дата першого надходження рукопису до видання: 24.10.2025

Дата прийнятого до друку рукопису після рецензування: 26.11.2025

Дата публікації: 26.12.2025