

Валентин КАЛІЩИНСЬКИЙ

*Здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна
valik11kaa@gmail.com*

ЦИФРОВІЗАЦІЯ БАНКІВСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯК ЧИННИК ТРАНСФОРМАЦІЇ ЦІННІСНИХ ОРІЄНТАЦІЙ ТА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Сучасний етап розвитку українського суспільства характеризується інтенсивною цифровізацією, яка охоплює усі сфери соціально-економічної діяльності, зокрема банківський сектор. Впровадження цифрових технологій (штучного інтелекту, автоматизації, мобільного банкінгу, систем аналізу даних) спричиняє глибинні зміни у організаційних процесах та трудовій діяльності працівників [3;7]. Ці зміни не лише підіймають ефективність банківських операцій, але й стають джерелом нових психологічних вимог до персоналу, впливаючи на систему цінностей і смислів фахової діяльності.

Цифровізація змінює характер праці у банківській установі, зсуваючи фокус із міжособистісної комунікації на технологічну дієвість та швидкість виконання завдань. Як показують останні наукові праці, автоматизування дає змогу знизити кількість буденних обов'язків працівників, проте водночас збільшує напруженість праці. Також діджиталізація потребує постійного здобуття знань та адаптації до новітніх технологій, що спричиняє додаткове емоційне навантаження [7]. Зокрема, фахівці зіштовхуються з потребою безперервного поновлення віртуальних умінь, що може причинити стан перенавантаження та фахової невизначеності.

З аксіологічної точки зору, подібні трансформації спричиняють зсув ціннісних орієнтирів працівників. Якщо раніше фахова діяльність у банківській сфері ґрунтувалася на засадах довіри, сталості та міжособистісної взаємодії, то в умовах цифровізації вирішальними стають цінності ефективності, продуктивності та технологічної обізнаності [5]. Це викликає внутрішній безлад між звичними гуманістичними цінностями та оновленими службовими потребами.

У цьому контексті надзвичайно важливими є ідеї В.Роменця, який наголошував, що особистість формується через систему ціннісно-смыслових орієнтирів, а діяльність здобуває психологічного сенсу лише за умови її узгодженості із внутрішніми цінностями індивіда [1]. Порушення цієї злагоди,

зокрема в умовах цифрового простору, тягне за собою внутрішні розбіжності, які можуть слугувати передумовою емоційного вигорання.

Емпіричні дослідження засвідчують, що цифровізація банківської діяльності значно впливає на рівень стресу працівників. Зокрема, у приблизно 68% співробітників констатовано зростання робочого стресу внаслідок технологічних трансформацій, невпинного моніторингу ефективності та вищих вимог до продуктивності [7]. Провідними стресорами є потреба постійного навчання, побоювання втрати роботи через автоматизацію та потреба проходження додаткового навчання. Такі чинники прямо корелюють із розвитком емоційного вигорання.

Згідно з концепцією К. Масlach, емоційне вигорання охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [2]. У цифровому банківському середовищі ці складові посилюються: емоційне виснаження спричинене інформаційним перенасиченням, деперсоналізація – зменшенням ролі працівника у вирішенні запитів клієнта, а редукція досягнень – втратою відчуття важливості власної роботи.

Окремої уваги заслуговує перетворення сприйняття людського капіталу в умовах автоматизації. Дослідження демонструють, що співробітники все частіше оцінюють себе як взаємозамінний ресурс, що посилює відчуття невизначеності та зменшує рівень фахової ідентичності [8]. Автоматизація рутинних завдань та скорочення штату формують у працівників уявлення про зниження їхньої значущості для установи, що негативно позначається на стимулюванні, емоційному стані та причетності до праці.

Окрім цього, цифрова трансформація несе структурні зміни у роботі працівників, а саме скорочення робочих місць та зміну функцій працівників. За висновками досліджень, чимала частка робітників очікує на зниження зайнятості завдяки автоматизації, що посилює стурбованість і формує стале відчуття невизначеності [8]. У цьому контексті з'являється явище «аксіологічного знецінення праці», коли діяльність припиняє сприйматися як важлива частина особистого самоствердження.

Водночас цифровізація має і позитивні аспекти, зокрема підвищення ефективності діяльності, можливості професійного зростання та зменшення рутинного навантаження [7]. Частина працівників сприймає цифрові зміни як ресурс для кар'єрного росту та підвищення кваліфікації. Проте позитивний вплив цифровізації значною мірою залежить від рівня підтримки з боку організації, доступу до навчання та узгодженості організаційних змін із цінностями працівників.

З позиції аксіологічного підходу, головним чинником профілактики емоційного вигорання є підтримання ціннісної цілісності особистості в умовах

цифрових трансформацій. Це вимагає створення такого професійного середовища, яке враховує не лише технологічні, але й гуманістичні аспекти роботи, плекає суб'єктність працівника та стимулює його самореалізацію.

Таким чином, цифровізація банківської діяльності постає складним та суперечливим процесом, який водночас відкриває нові перспективи та зумовлює небувалі загрози. Її вплив на емоційне вигорання фахівців опосередковується зміною ціннісних орієнтирів та переосмисленням професійної діяльності. Подолання цієї проблеми вимагає всебічного підходу, що об'єднує прийняття технологічних змін зі збереженням ціннісно-смыслових засад праці.

ЛІТЕРАТУРА

1. Роменець В. А. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Либідь, 2001. 320 с.
2. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. Vol. 2. P. 99–113.
3. Schwab K. The Fourth Industrial Revolution. New York : Crown Business, 2016. 192 p.
4. Davenport T. H., Ronanki R. Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*. 2018. Vol. 96(1). P. 108–116.
5. Sennett R. The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism. New York : W. W. Norton & Company, 1998. 176 p.
6. Bakker A. B., Demerouti E. The Job Demands–Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 2007. Vol. 22(3). P. 309–328.
7. Singh S., Gupta L. B. The effect of digitalization on work stress and job satisfaction in banking. *International Research Journal on Advanced Engineering and Management*. 2025. Vol. 3(4). P. 1376–1380.
8. Kiorktsis I., Dimopoulou D. Navigating the transition to an automated era: the impact of digital transformation in the banking sector. *South Florida Journal of Development*. 2025. Vol. 6(5). P. 1–48.

Ігор СТЕЧИШИН

*Здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти,
Тернопільський національний педагогічний університет
імені Володимира Гнатюка,
Тернопіль, Україна
ihor.stechyshyn@gmail.com*

ЦИФРОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОСВІТІ: БАЛАНС МІЖ ІННОВАЦІЯМИ ТА ГУМАНІСТИЧНИМИ ЦІННОСТЯМИ

Сучасний етап суспільного розвитку характеризується інтенсивною цифровою трансформацією. Одним із ключових напрямів таких змін є освітня сфера, у якій цифрові технології дедалі активніше інтегруються в організацію навчального процесу, комунікацію між учасниками освітнього середовища та механізми формування професійних компетентностей. У зв'язку з цим