

2. Конфліктологія та теорія переговорів : Підручник / Є. Б. Тихомирова, С.Р. Постолювський. Суми : ВТД «Університетська книга», 2008. 240 с.

3. Леко Б. А., Чуйко Г. В. Медіаці : підручник. Чернівці : Книги – XXI, 2011. 462 с.

Валентин КАЛІЩИНСЬКИЙ

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня вищої освіти, Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка, м. Тернопіль, Україна

МІЖОСОБИСТІСНІ КОНФЛІКТИ ЯК ЧИННИК ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

Протягом останніх років наша країна переживає вагомі соціальні, культурні, економічні, політичні та військові зміни, які впливають на психологічний стан працівників усіх сфер діяльності, в тому числі й працівників банківських установ. Вони відчують більше напруги, тиску, стресу, підвищення професійних вимог, вплив конфліктів на робочих місцях. Наслідком цього є поява синдрому емоційного вигорання у працівників банківських установ.

Аналіз літератури свідчить, що велика кількість вчених зробили значний внесок у вивченні емоційного вигорання. Його дослідженням в Україні займалися такі вчені: В. Бойко, М. Буриш, О. Вовченко, Т. Зайчикова та інші. Також варто відмітити зарубіжних, а саме: Е. Аронсона, Дж. Грінберга, К. Маслач, А. Пайнза, Г. Фрейденбергера та ін.

Американський психіатр Г. Фрейденбергер першим сформував термін вигорання працівників у 1974 році. Даним терміном він визначив психічний стан людей, які під час роботи перебувають у тісному та надмірному спілкуванні з іншими людьми [4].

Психолог К. Маслач та її колега С. Джексон визначили три компоненти емоційного вигорання, а саме: емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень. Емоційне виснаження – втрата емоцій, млявість,

байдужість, які викликані роботою. Деперсоналізація – це зміна в стосунках з іншими людьми, яка супроводжується конфліктами, напруженням, негативізмом, цинізмом. Редукція особистих досягнень полягає у знеціненні своїх професійних результатів та заниженні власної компетенції в роботі [5].

У 2019 році Міжнародна організація охорони здоров'я оновила Міжнародний класифікатор хвороб (МКХ-11), де було визначено детальний опис емоційного вигорання як професійного явища. В останній редакції МКХ-11 емоційне вигорання – це синдром, що з'являється, коли працівник не може впоратись із хронічним стресом на робочому місці. Також у новій редакції зазначено три основні характеристики емоційного вигорання: відчуття втрати енергії та виснаження; збільшення дистанціювання працівника та роботи, негативізм та надмірна критика роботи; зниження продуктивності праці [3].

Отже, аналіз досліджень дає можливість стверджувати, що емоційне вигорання – це реакція особистості, яка виникає внаслідок тривалого впливу на людину стресових чинників, пов'язаних з професійною діяльністю, що поступово призводить до емоційного виснаження та професійної деформації працівника.

Сучасний банківський працівник зіштовхується в роботі зі значним психологічним навантаженням, стресовими та конфліктними ситуаціями. Оскільки більшість працівників банківських установ працюють в професійному середовищі типу «людина – людина», їм повсякденно доводиться спілкуватись з іншими людьми, обслуговувати клієнтів, вирішувати їхні фінансові проблеми.

Конфлікт – це розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди. Конфлікт супроводжується гострими емоційними переживаннями [1, с. 5].

Професійне спілкування в банківській установі можна розділити на: спілкування із клієнтами; спілкування з колегами; спілкування із керівництвом та контролюючими відділами. У цих трьох міжособистісних комунікаціях виникають конфлікти.

Досвід свідчить, що конфліктні ситуації, суперечки та непорозуміння з клієнтами неможливо уникнути в банківських установах. Їх наявність зумовлює підвищення емоційної напруги на робочому місці та викликає стрес. Практика демонструє, що не кожен банківський працівник володіє достатніми навиками та знаннями для вирішення конфліктів із клієнтами, а саме: вміння вислухати та прийняти думку клієнта, вміння висловити власну точку зору, самоконтроль, стресостійкість.

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

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 [2]. Його позитивне чи негативне формування напряму залежить від вмінь керівника згуртовувати, об'єднувати, мотивувати, цінувати кожного працівника та колектив загалом. Практика показує, що такі вміння не присутні в кожного керівника, тому виникають ситуації, де між ним та підлеглими виникають різнобічні конфлікти.

Міжособистісні конфлікти є одним із чинників емоційного вигорання у організації, адже викликають негативні наслідки для психічного стану працівника. Він втрачає мотивацію та продуктивність в роботі, відволікається від досягнення кар'єрних цілей та цілей банку на конфліктну ситуацію. Працівник банківської установи відчуває погіршення стосунків із колегами, керівником, намагається дистанціюватись від колективу. Незавершений конфлікт може породжувати нові конфлікти. Також його наслідками є стрес та депресія у працівника чи частини працівників.

Отже, міжособистісні конфлікти є одним із чинників емоційного вигорання серед працівників банківських установ. На практиці вони викликають

у працівників розчарування у колективі, роботі, власних можливостях. Проте уникнути їх повністю неможливо, адже конфлікти неминучі в установах, що працюють в професійному середовищі типу «людина – людина». Діяльність сучасного банківського працівника характеризується когнітивною складністю та високим рівнем емоційної напруги, яка часто проявляється саме в конфліктних ситуаціях.

Відповідальність за попередження, уникнення та конструктивне вирішення конфліктів лежить на керівнику банківської установи. Розробка ним заходів щодо вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами, навчання персоналу правилам поведінки в конфліктній ситуації дасть можливість підтримувати сприятливий соціально-психологічний клімат серед працівників установи та зменшити вплив конфліктів на емоційне вигорання підлеглих.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гарькавецька С.О., Волченко Л.П. Конфлікти в освітньому середовищі: діагностика та практика вирішення: навч.-метод. посіб. Харків, 2020. 5 с.
2. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: МАУП, 2000.
3. Міжнародна статистична класифікація хвороб і проблем, пов'язаних зі здоров'ям. Одинадцятий перегляд (МКХ-11), 2019. URL: <https://icd.who.int/> (дата звернення: 27.09.2023).
4. Чала О.А. Внутрішньоособистісний конфлікт як психологічний феномен. Актуальні проблеми психології: Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. Костюка АПН України, 2008. №10 (7).С. 459-558.
5. Maslach C., Leiter M.P. Early predictors of job burnout and aegagement. *Journal of Applied Psychology*, 2008. №93 (3). P. 498-512.