

Валентин Каліцинський

здобувач третього (освітньо-наукового) рівня

вищої освіти спеціальності «Психологія»,

Тернопільський національний педагогічний

університет імені Володимира Гнатюка,

м. Тернопіль, Україна

valik11kaa@gmail.com

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ ЯК ЧИННИК ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ БАНКІВСЬКИХ УСТАНОВ

У сучасних умовах нестабільності та невизначеності, війни, міграції працівників важливу роль для забезпечення стабільного функціонування трудового колективу відіграє соціально-психологічний клімат. Зазначені тенденції посилюються під впливом людського фактору, авторитарного керівництва, некомфортних умов праці, конфліктів, і негативно впливають на психоемоційний стан фахівців, особливо працівників банківської установи. Вони зазнають значного емоційного навантаження через високий рівень відповідальності, велику кількість правил та норм, стрес у зв'язку з фінансовими ризиками та міжособистісним спілкуванням з клієнтами. Постійний стрес може призводити до синдрому емоційного вигорання, знижуючи працездатність, професійну мотивацію та життєстійкість. Важливим чинником, що впливає на рівень емоційного вигорання працівників банківської сфери, є стан соціально-психологічного клімату 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 [9]. Його позитивне чи негативне формування безпосередньо залежить від умінь керівника мотивувати та цінувати кожного працівника, згуртовувати, об'єднати колектив загалом.

Вагомий внесок у дослідження особливостей соціально-психологічного клімату трудового колективу належить таким науковцям: Н. Базалійська, Є. Гаркавцев, Т. Грабар, В. Горбунова, О. Грішнова, Л. Карамушка, К. Савчин, І. Сорока, Т. Чаусова, А. Фурман, М. Шакірі, Є. Ходаківський, І. Царук та ін.

Соціально-психологічний клімат може різнитися за своїм змістом та спрямованістю залежно від установи. Вчені виокремлюють три його основні види: позитивний (сприятливий), негативний (несприятливий) та нейтральний (спрямованість чітко не визначена) [4, с. 426].

Науковцями визначено такі характерні ознаки позитивного соціально-психологічного клімату: довіра та чуйність до працівників; повага до думок та ідей працівників; доброзичлива критика; задоволеність приналежністю до організації; високий рівень взаємодопомоги; емоційна підтримка; свобода слова; прийняття відповідальності; достатня поінформованість колективу про завдання та стан їх виконання; відсутність тиску; наявність умов активної професійної та творчої діяльності; заохочення самореалізації, самоствердження, саморозвитку кожного працівника; задоволеність умовами роботи [1; 5].

Вчені виокремлюють такі ознаки несприятливого соціально-психологічного клімату: негативний настрій, песимізм, агресивність, конфліктність, недовіра, антипатія між співробітниками, нездорова конкуренція, значна дистанція між колегами, поширення чуток; відсутність рівності та справедливості, зневажливе ставлення до нових співробітників; негативне ставлення до чесності, працьовитості, безкорисливості; інертність та пасивність у виконанні завдань, відсутність синергії; байдужість до проблем колег, заздрість до успіхів; висока плинність кадрів; ігнорування потреб працівників та ін. [1; 5].

Як зазначає Є. Гаркавцев, нейтральний соціально-психологічний клімат характеризується нестійкими настроями в колективі та в будь-який момент може змінитись на позитивний або негативний під впливом зовнішніх та внутрішніх стимулів [3].

Аналіз наукової літератури та досліджень дозволяє констатувати, що стан соціально-психологічного клімату є значущим чинником, що впливає на динаміку емоційного вигорання в робочому колективі.

У цьому контексті цікавим є дослідження О. Куліш та Л. Сіпко, яке зосереджене на вивченні впливу емпатії на формування синдрому емоційного вигорання у працівників медичної сфери. Науковці дослідили, що несприятливий соціально-психологічний клімат є одним із стрес-факторів, що впливають на розвиток синдрому [7]. У низці досліджень емоційного вигорання у працівників медичних закладів акцентовано увагу на важливості моніторингу психологічного стану фахівців, аналізі особливостей соціально-психологічного клімату. Зазначено, що негативний клімат може сприяти розвитку емоційного вигорання, тому для запобігання цього рекомендується підвищувати стресостійкість в колективі, рівень взаємодії та довіри між його членами, проводити заходи щодо аналізу труднощів та проблем, які виникають під час роботи [10].

Це підтверджують і результати дослідження О. Іванашко, І. Коперлян. Дослідниками встановлено взаємозв'язок між несприятливим соціально-психологічним кліматом та рівнем емоційного вигорання працівників [6].

Отримані дані в дослідженні А. Куцяк свідчать, що несприятливий соціально-психологічний клімат під час кризових ситуацій (війна, економічна нестабільність) у педагогічних колективах значно посилює прояви емоційного вигорання серед вчителів. З огляду на це, було розроблено практичні рекомендації та вправи для профілактики емоційного вигорання [8].

Заслуговують на увагу результати досліджень Л. Водянки та З. Кобеля щодо формування та вдосконалення соціально-психологічного клімату в колективі. Вчені стверджують, що соціально-психологічний клімат впливає на рівень стресу, мотивацію та задоволеність роботою. При сприятливому кліматі працівники відчують радість, натхнення, впевненість, підтримку, при несприятливому – тривогу, стрес, фрустрацію, виснаження, тиск. Науковці зазначають, що підтримка від колег та керівника сприяє зниженню емоційного напруження [2].

Таким чином, узагальнюючи проаналізовані дослідження, зазначимо, що соціально-психологічний клімат – це емоційна атмосфера, що панує в колективі, яка визначається особливостями міжособистісних взаємин та спілкування працівників, корпоративною культурою установи. Несприятливий соціально-психологічний клімат в колективі призводить до емоційного вигорання працівників. Доведено, що негативно впливають на соціально-психологічний клімат: конфлікти у колективі (підвищують рівень стресу, знижують емоційну стійкість працівників), авторитарний стиль керівництва (викликає почуття безсилля, демотивацію у членів колективу), відсутність підтримки та соціальної згуртованості (зумовлює ізолюваність, самотність, байдужість та втрату сенсу діяльності). Відтак, вбачаємо важливість та необхідність у регулярних профілактичних заходах щодо покращення соціального-психологічного клімату в колективі з метою запобігання емоційного вигорання працівників банківських установ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Базалійська Н., Микитюк С. Удосконалення соціально-психологічного клімату на промисловому підприємстві. Східна Європа. *Економіка, бізнес та управління*. 2017. № 1(06). С. 24–31.
2. Водянка Л., Кобеля З. Особливості формування та удосконалення соціально-психологічного клімату у підприємницьких структурах. *Інвестиції: практика та досвід*. 2023. № 5. С. 60–65.
3. Гаркавцев Є. І. Соціально-психологічний клімат у колективі курсантів як умова формування їх професійної надійності. *Вісник Національного університету оборони України*. 2014. №6. С. 34–38.
URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnaou_2014_6_8 (Дата звернення: 26.03.2025).
4. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудові відносини: підручник. Київ: Знання, 2017. 559 с.
5. Данилюк З. Л., Царук І. М. Формування соціально-психологічного клімату в колективі. *Сучасні виклики сталого розвитку бізнесу: тези виступів II*

Міжнар. наук.-практ. конференції з питань вищої освіти і науки (м. Житомир, 4-5 листопада 2021 р.). Житомир, 2021. С. 152–153.

6. Іванашко О., Коперлян І. Психологічні особливості впливу соціально-психологічного клімату в колективі на емоційне вигорання особистості. *Особистість і суспільство: методологія і практика сучасної психології*: тези виступів X Міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції (м. Луцьк, 27 листопада – 02 грудня 2023 р.). Луцьк, 2023. С. 65–73.

7. Куліш О. В., Сіпко Л. О. Вплив емпатії на формування синдрому емоційного вигорання у медичних працівників. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. № 1. С. 32–36. URL: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.6> (Дата звернення: 26.03.2025).

8. Куцяк А. В. Профілактика синдрому емоційного вигорання у працівників освіти в умовах війни. *Науковий пошук молодих дослідників*. 2023. № 2. С. 159–165.

9. Максименко С. Д., Соловієнко В. О. Загальна психологія: навч. посіб. Київ: МАУП, 2000. 256 с.

10. Соціально-психологічні чинники формування емоційного вигорання у працівників медичного профілю / Литовка В. В., Біланов О. С., Свінцицька Н. Л. та ін. Психологія розвитку та життєстійкості особистості: виклики та нові можливості: зб. наук. матеріалів Міжнар. наук.-практ. конференції до 110-річчя Полтавського національного педагогічного університету імені В. Г. Короленка (м. Полтава, 23–24 травня 2024 р.). Полтава, 2024. С. 85–89.