

Мазяр О. В., Юрківська Л. Й. Особливості взаємозв'язку синдрому емоційного вигорання та поведінкових стратегій. *Results of modern scientific research and development. Proceedings of the 8th International scientific and practical conference. Barca Academy Publishing. Madrid, Spain. 2021. Pp. 332-335. URL: <https://sci-conf.com.ua/viii-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-results-of-modern-scientific-research-and-development-17-19-oktyabrya-2021-goda-madrid-ispaniya-arhiv/>.*

ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ПОВЕДІНКОВИХ СТРАТЕГІЙ

Мазяр Олег Васильович,

д.псих.н, доцент

Юрківська Людмила Йосипівна,

к.е.н., магістрант

Житомирський державний університет імені Івана Франка,

м. Житомир, Україна

mazuar.oleg2015@gmail.com

lyurkovska24@gmail.com

Вступ. Синдром емоційного вигорання, з-поміж решти психологічних та соматичних симптомів, об'єктивується у поведінкових стратегіях, які працівники використовують у конфліктних ситуаціях. Власне, психічне вигорання стає закономірною нервово-психічною реакцією на перманентні виробничі стреси, до числа яких відносяться конфліктні ситуації. Розуміння такої взаємозалежності дозволить науковцям та практичним психологам запобігати виникненню та посиленню емоційного вигорання, розширює можливості для його профілактики, контролю та навіть нівелювання. Також таке розуміння дозволяє більш раціонально та ефективно побудувати тренінгову та психокорекційну роботу з особами, які виявляють відповідну симптоматику. Навчання конструктивним стратегіям поведінки сприятиме зменшенню як окремих симптомів емоційного вигорання, так і симптомокомплексу.

Мета роботи. Метою нашого дослідження стало вивчення особливостей взаємозв'язку між рівнем емоційного вигорання та стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях, яким працівники віддають перевагу.

Матеріали та методи. Попередньо нами було проведено дослідження синдрому емоційного вигорання на підприємстві. Дослідження проводилося за допомогою двох класичних опитувальників: методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка та опитувальник вигорання MBI (Maslach Burnout Inventory). Участь у дослідженні взяли 77 осіб, які були розділені на три групи в залежності від стажу роботи на підприємстві: до одного року (15 працівників), від одного до п'яти років (24 працівника) та від шести до десяти років (38 працівників). У такий спосіб ми прагнули дослідити, чи є стаж роботи значущим об'єктивним фактором психічного вигорання і назагал отримали позитивну відповідь. Зокрема, нами було встановлено, що досвід діяльності прямо корелює з рівнем психічного вигорання. При цьому ми відзначили, що висновки не можна екстраполювати назагал, оскільки дослідженням було охоплено тільки одне підприємство, яке має індивідуальний стиль діяльності працівників (взаємодії між працівниками та керівництвом). Втім, отримані результати щодо психічного вигорання тепер дозволяють оцінити відповідні стратегії поведінки працівників.

З цією метою нами було використано класичну методичку «Стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту» К.У. Томаса та Р. Кілмена. Цей опитувальник дозволяє встановити домінуючу стратегію поведінки. Автори опитувальника їх нараховують п'ять: конкуренція (змагання), уникнення, компроміс, пристосування та співробітництво. Зауважимо, що конструктивною стратегією поведінки вважається тільки співробітництво. Втім, ми вважаємо, що адекватність стратегії поведінки все-таки більшою мірою залежить від ситуаційного чинника, хоча, звісно, конструктивність стратегії співробітництва не викликає сумніву.

Результати та обговорення. Аналіз результатів трьох груп досліджуваних показав такі поведінкові особливості працівників підприємства у конфліктних ситуаціях (таблиця 1).

Нами зафіксовано, що всі стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях представлені у кожній із груп. Ригідні результати демонструють досліджувані всіх груп із таких стратегій як компроміс (вище середнього) та співробітництво (нижче середнього). Натомість стратегії уникнення, пристосування та суперництво стають домінантними у різних групах. Зокрема, у першій групі (зі стажем до 1 року) такою стратегією стає суперництво, у другій групі (зі стажем роботи 1-5 років) – це пристосування, у третій групі (зі стажем роботи 6-10 років) – це уникнення. Необхідно зазначити, що домінування тієї чи іншої стратегії починається раптово та різко, але потім так само різко знижується (за середньоарифметичними показниками).

Таблиця 1

**Результати дослідження за методикою
«Стратегії поведінки людини у ситуації конфлікту» К.У. Томаса
та Р. Кілмена (середньоарифметичні показники)**

Групи досліджуваних за стажем роботи	Стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях				
	Уникнення	Суперництво	Пристосування	Компроміс	Співробітництво
До 1 року	6	8	4	8	4
1-5 років	4	4	9	8	5
6-10 років	8	5	5	7	5

Ми розглядаємо цей феномен як свідчення того, що домінантна стратегія стає ніби майданчиком для експериментування з конфліктною поведінкою, яка дозволить вирішити проблему високого виробничого стресу і заразом синдрому

емоційного вигорання. Саме тому щоразу домінантні стратегії поведінки не закріплюються, а знижуються до початкового рівня.

Тобто домінантні стратегії поведінки – це виявлення психічних ресурсів працівників, які ті воліють застосовувати, долаючи синдром психічного вигорання. Однак щоразу цього ресурсу бракує або ж він узагалі погіршує становище (самопочування працівників) і вимагає «пом'якшення» цієї стратегії. Якщо відновити логіку таких результатів, то можемо вказати на те, що початківці намагаються вступати у конкуренцію з рештою працівників, але наштовхуються на потужний супротив. Адже своїми діями вони мимоволі підвищують і без того високі показники виробничого стресу.

Основним стилем спілкування у колективі є компроміс. Початківців ніби «вчать» домовлятися, а значить частково поступатися власними інтересами. Цікаво, що й у другій групі (зі стажем роботи 1-5 років), яка різко поступається своїми позиціями за допомогою стратегії пристосування, загальний стиль компромісу ніби нагадує про існування власних інтересів, які необхідно відстоювати. Подібна спроба, але ще більш радикальна здійснюється третьою групою (найбільш досвідченою). Вони прагнуть уникати конфліктів. Це вказує на те, що рівень вигорання зростає настільки, що працівники намагаються взагалі зайве не з'ясовувати стосунки, аби не порушити статус-кво.

Висновки. Результати дослідження засвідчують домінантну стратегію поведінки, яка ніби відбиває основний стиль спілкування – компроміс. Решта стратегій використовуються факультативно, але з домінуванням у певний період набуття професійного досвіду. Прикметним є стабільно слабе використання стратегії співробітництва, що могло би стати підґрунтям для нівелювання як високого виробничого стресу, так і зростаючого синдрому емоційного вигорання.