

ВЛИЯНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО СТИЛЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

© 2021

**Карпович Анжелика Евгеньевна,
магистрант
Московский институт психоанализа**

Аннотация. В статье приведены результаты эмпирического исследования влияния индивидуального стиля поведения в конфликте на формирование эмоционального выгорания (СЭВ) у представителей социономических профессий. Экспериментальную выборку составили 60 педагогов общеобразовательных школ, детских садов, учреждений дополнительного образования г. Новороссийска (51 женщины и 9 мужчин). В выборке преобладали респонденты в возрасте 26-30 лет и 36-40 лет (41,8% от общего количества). Наибольшее количество респондентов имеют сформировавшиеся симптомы: «ощущение загнанности в клетку» – 88,4% (53 человека), «тревожность и депрессивные проявления» – 93,4% (56 человек). Сформированы: фаза напряжения у 90% (54 человека) и фаза резистенции у 96,2% (58 человек). Среди выборки преобладали респонденты со стилем «компромисс» – 33,3% (20 человек), «избегание» – 33,3% (20 человек),

Для статистической обработки использовали описательную статистику, корреляционный анализ.

Определили, что индивидуальный стиль решения конфликта статистически значимо влияет на уровень сформированности симптомов и фаз эмоционального выгорания; выявлены корреляционные связи. Встречаются смешанные стили поведения в конфликте у 33,3% (20 человек) респондентов (сотрудничество - компромисс, компромисс - избегание, компромисс - приспособление).

Результаты исследования позволяют утверждать, что и стиль решения конфликта «Избегание» приводит к выраженному формированию симптомов СЭВ.

Ключевые слова: синдром эмоционального выгорания, уровень сформированности симптомов и фаз, стили поведения в конфликте.

THE INFLUENCE OF THE INDIVIDUAL STYLE OF BEHAVIOR IN CONFLICT ON THE FORMATION OF EMOTIONAL BURN OUT

© 2021

**Karpovich Anzhelika Evgenievna,
undergraduate
Moscow Institute of Psychoanalysis**

Annotation. The article presents the results of an empirical study of the influence of an individual style of behavior in a conflict on the formation of emotional burnout syndrome (EBS) among representatives of socioeconomic professions. The experimental sample consisted of 60 teachers of secondary schools, kindergartens, institutions of additional education in Novorossiysk (51 women and 9 men).

The sample was dominated by respondents aged 26-30 and 36-40 (41.8% of the total).

The largest number of respondents have developed symptoms like "feeling of being caged" (88.4% (53 people)), "anxiety and depressive manifestations" (93.4% (56 people)). Formed phases are a voltage phase in 90% (54 people) and a resistance phase in 96.2% (58 people). Among the sample, respondents with the "compromise" style prevailed (33.3% (20 people)), "avoidance" (33.3% (20 people)).

Descriptive statistics and correlation analysis were used for statistical processing.

It was determined that the individual style of conflict resolution has a statistically significant effect on the level of formation of symptoms and phases of emotional burnout, correlations were revealed. There are mixed styles of behavior in conflict in 33.3% (20 people) of the respondents (cooperation - compromise, compromise - avoidance, compromise - adaptation).

The results of the study allow us to assert that the n style of conflict resolution "Avoidance" leads to a pronounced formation of EBS symptoms.

Key words: burnout syndrome, level of formation of symptoms and phases, styles of behavior in conflict.

Рассматривая различные виды профессиональной деятельности, можно отметить особое интеллектуальное и эмоциональное специалистов социономического направления: «человек-человек». Они постоянно, в процессе деятельности, вынуждены эмоционально общаться со

значительным количеством клиентов, партнеров, участвовать в конфликтах, разрешать их, морально поддерживать их. Все это способствует высокому нервно-психическому напряжению специалистов. К этому можно добавить такие факторы как: ненормированный рабочий день, частые изменения условий труда, конфликтность между партнерами, клиентами.

В профессиональной деятельности специалистов системы «человек- человек» наблюдается значительное количество конфликтных ситуаций, что способствует увеличению количества и выраженности эмоциональных нарушений. Конфликты могут возникать между работниками, клиентами, руководством. Часто конфликты носят деструктивный характер, в организации отсутствует служба медиации (посредников).

Конфликт имеет следующие критерии: открытая длительная борьба; отношения между людьми негармоничны, мнения противоположны; борьба мнений и противоположность желаний; несовпадение сюжетов [1]. Дарендорф под конфликтом понимает «все структурно производимые отношения, противоположные нормам и ожиданиям, институтам и группам» [2, с. 39].

Стратегии поведения в конфликте [3]:

- конкурентная, то есть один субъект навязывает свое решение другому, при этом совершенно не учитывая мнение другой стороны;
- кооперирующая, дающая возможность решения, позитивного для обеих сторон, в случае умения сторон договариваться;
- стратегия занижения своих интересов, в угоду сопернику;
- уход субъектов из ситуаций конфликта, используя любые способы избегания.
- отсутствие решений или действий по разрешению конфликта, тогда конфликт может вспыхнуть с новой силой. Часто в конфликте бывает несколько стратегий, но одна из них главная.

В настоящее время активно развивается направление изучения СЭВ в свете особенностей профессиональной деятельности, которые могут приводить к личностным деформациям специалиста [4, 5].

Если рассматривать неблагоприятные условия организации профессиональной деятельности можно выделить три основных момента

1. Руководитель неэффективно организует совместную деятельность коллектива. Отсутствует эмоциональная поддержка, выражена тревожность. Возможны нечеткие, необоснованные требования.

2. Условия нехватки рабочего времени. Если его недостаточно, то стремление работника сделать все идеально вызовет истощение эмоциональное и физическое..

3. Неблагоприятная, конкурирующая обстановка в коллективе.

Целью нашего исследования являлось определение влияния индивидуального стиля поведения в конфликте на уровень сформированности СЭВ.

Для достижения цели исследования использовались следующие методики: 1) методика К. Томаса для определения стиля поведения в конфликте, 2) опросник Бойко В.В., позволяющий определить уровень сформированности фаз и симптомов синдрома эмоционального выгорания; (Райгородский, 1999).

В нашем исследовании респонденты были распределены по стилю поведения в конфликте следующим образом: соперничество - 26,3% (16 человек), сотрудничество – 30% (18 человек), компромисс – 33,3% (20 человек), избегание – 33,3% (20 человек), приспособление – 23,3% (14 человек).

На рисунке 1 представлено соотношение респондентов по сформированности симптомов и фаз СЭВ.

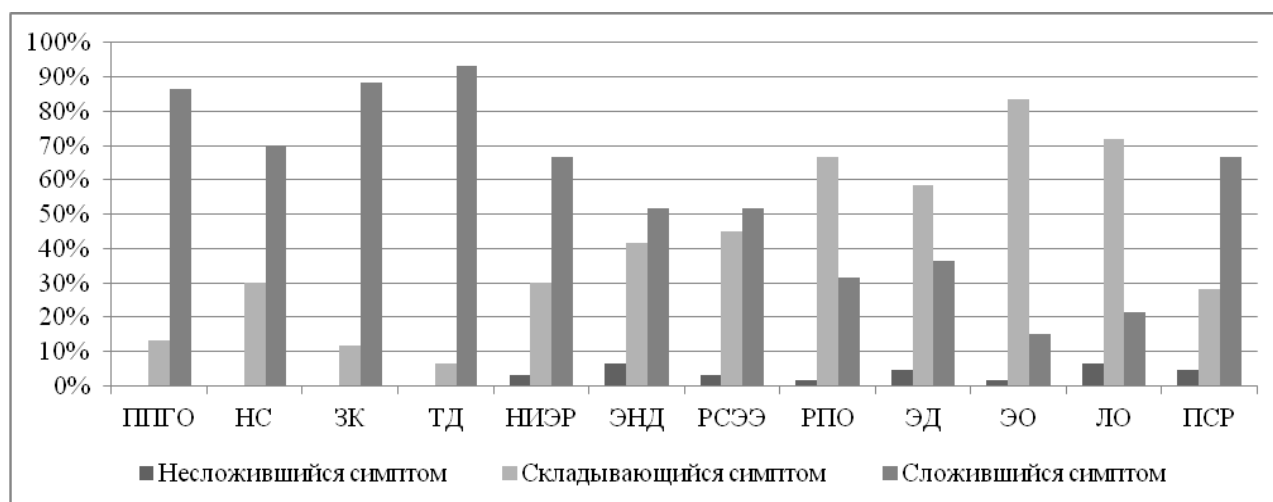


Рис 1 Соотношение количества респондентов по СЭВ

Далее представлены коэффициенты корреляции Спирмена между показателями синдрома эмоционального выгорания и показателями стиля решения конфликта.

Выявлено 10 статистически значимых коэффициентов корреляции. Сильные связи ($r \geq 0,7$) - 4. Корреляций средней силы ($0,5 \leq r < 0,7$) – 6. Наибольшая сила связей отмечается

- между шкалами «Избегание» ($r=0,85$) и «Загнанность в клетку»,
- между шкалами «Избегание» ($r=0,79$) и «Неудовлетворенность собой»,
- между шкалами «Избегание» ($r=0,79$) и фаза истощения.

Проведенное эмпирическое исследование позволило сделать выводом том, что индивидуальный стиль решения конфликтов влияет на формирование эмоционального выгорания у специалистов социономических профессий.

Область применения. Выявленные закономерности имеют значение для психологии, конфликтологии, педагогической психологии. Установлены зависимости между уровнем

напряженности фаз и симптомов синдрома эмоционального выгорания и стилями поведения в конфликте. Практическая значимость полученных результатов заключается в целесообразности определения индивидуального стиля поведения респондента в конфликте ритма для оценки, прогнозирования и определения направления профилактики формирования синдрома эмоционального выгорания.

Библиографический список

1. Grolier Multimedia Encyclopedia, 1998.
2. Зеркин Д.П. Основы конфликтологии.: Курс лекций (Серия «Учебники и учебные пособия»). Ростов-н/Д: «Феникс», 1998 — 480с.
3. Buunk В.Р., Schaap С., Prevoо N. Conflict Resolution Styles Attributed to Self and Partner in Premarital Relations. *Journal of Social Psychology*, 1990, 130,821-824.
4. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. - СПб.: Питер, 2005.
5. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. - № 1. – С.90-101.