

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт экономики, управления и природопользования
Кафедра управления человеческими ресурсами

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ _____
подпись инициалы, фамилия
« ____ » _____ 20__ г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Программа: 37.04.01.03 «Конфликт-менеджмент»

Тема: «Конфликтная некомпетентность как фактор эмоционального выгорания
сотрудников молодежной сферы»

Научный руководитель _____
подпись, дата

Т.И.Юстус

Выпускник _____
подпись, дата

Н.Ю.Вейбер

Рецензент _____ канд.псих.наук
подпись, дата

Н.П.Шилова

Красноярск 2019

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические предпосылки исследования эмоционального выгорания	6
1.1 Феномен эмоционального выгорания в психологии.....	6
1.2 Особенности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности.....	15
Глава 2. Генезис конфликтной компетентности.....	21
2.1 Общее представление о конфликте.....	21
2.2 Конфликтная компетентность в культурно – историческом подходе.....	32
2.3 Содержание конфликтной компетентности.....	37
Глава 3 . Эмпирическое исследование.....	49
Заключение.....	59
Список использованных источников.....	62
Приложение 1.....	66
Приложение 2.....	75
Приложение 3.....	83

ВВЕДЕНИЕ

Проблема эмоционального выгорания и профессиональных деформаций созвучна проблемам современного изменчивого и динамичного бытия человека, как никогда апеллирующего к человеческому фактору, экзистенциальным ценностям, глубинным проявлениям личности, задающим целостную картину мира.

Одни исследователи считают, что главным в процессе синдрома эмоционального выгорания являются личностные критерии, другие находят причины, связанные с воздействием профессиональной среды, что отражается и в специфике общего методологического подхода к взаимоотношению личности и профессии. Известно, что синдром профессионального выгорания возникает под влиянием множества внешних и внутренних факторов (В.В.Бойко, 1996, Н.Е.Водопьянова, 1997, А.К.Маркова, 1996, К.Маслач, 1983, В.Е.Орёл, 2001 и др.), поэтому важно выявить факторы, что, в свою очередь, поможет в разработке программы профилактики синдрома эмоционального выгорания сотрудников молодежной политики города. Также для разработки программы профилактики важно изучить межличностные факторы, способствующие и препятствующие возникновению СЭВ (Бойко В.В., 2004; Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С., 2008; Юрьева Л.Н., 2008; Орёл В.Е., 2005, 2008; и др.) в настоящее время этот вопрос остается малоизученным.

Актуальной проблемой является изучение особенностей проявления профессионального стресса у сотрудников молодежной политики города Красноярска. Каждый год с молодежных центров уходят десятки сотрудников, и лишь единицы задерживаются здесь более двух лет.

Условиям работы в молодежной сферы характерны высокая интенсивность, насыщенность действий, частое вмешательство в рабочий процесс внешних факторов, широкая сеть контактов разного уровня, преобладание непосредственного вербального общения с другими людьми. А взаимодействия сопровождаются стихийными конфликтами и конфликтными

ситуациями с которыми, к сожалению, нас не учат работать, если только ты специально не пойдешь на какие-либо курсы по управлению конфликтами. Таким образом, мы имеем ситуацию, где человек сталкиваясь с конфликтом не обладает достаточными ресурсами для его преодоления, что вызывает у него различными симптомами эмоционального выгорания.

Таким образом, мы выдвигаем такую **гипотезу**: отсутствие конфликтной компетентности один из факторов образующих эмоциональное выгорание у сотрудников молодежной сферы города Красноярск.

Предмет исследования: конфликтная некомпетентность, её влияние на эмоциональное выгорание в профессиональной сфере.

Объект исследования: сотрудники молодежной сферы города Красноярск.

Цель исследования: определить наличие или отсутствие зависимости эмоционального выгорания и конфликтной компетентности.

Для достижения цели мы решили и поставили следующие **задачи**:

- Выделили особенности профессиональной деятельности изучаемой сферы;
- Выделили признаки и стадии синдрома эмоционального выгорания;
- Выделили признаки, критерии и составляющие конфликтной компетентности;
- Провели диагностику уровня эмоционального выгорания;
- Провели анкетирование для обнаружения причин ухода работников с молодежной сферы;
- Провели эксперименты в форме игровой процедуры;
- Определили признаки наличие/отсутствие конфликтной компетентности;
- Проанализировали и интерпретировали полученные в ходе эксперимента данные.

Для проверки выдвинутой нами гипотезы мы использовали следующие **методики**:

- Обзор литературы с целью критериального описания признаков СЭВ и конфликтной компетентности;
- Опрос участников для диагностики уровня СЭВ;
- Опрос в формате анкетирования участников экспериментальных игровых процедур;
- Эксперимент на материале игровой процедуры «Поток».

Глава 1. Теоретические предпосылки исследования эмоционального выгорания

1.1 Феномен эмоционального выгорания в психологии

Социальная сфера является совокупностью отраслей, предприятий, организаций, которые непосредственно связаны и определяют образ и уровень жизни людей, их благосостояние; потребление. Выделяют следующие направления деятельности специалистов социальной сферы: культурно-просветительское, правовое, торгово-сервисное, воспитание и обучение; здравоохранение. Профессии социальной сферы связаны с постоянным контактом с людьми, что обуславливает ряд требований, предъявляемых специалисту. Профессионально важные качества работников классифицируют следующим образом.

1. Коммуникативные – речевые умения, социально-психологические умения, умения использовать невербальные средства общения, умения взаимодействовать, наблюдательность, желание общаться.

2. Познавательные – гибкость и логичность мышления, креативность, умение сосредоточиться на одном объекте длительное время, хорошая память, аналитические способности.

3. Эмоционально-волевые – способность адекватно выражать, а при необходимости контролировать свои эмоции и поведение, эмпатия, умение преодолевать трудности, проявлять терпение.

4. Ценностно-ориентационные – система ценностей работника, основывающаяся на общечеловеческих ценностях: уважение личности другого, любовь, справедливость, свобода выбора, ответственность и т.д.

5. Организационно-методические – умение формулировать и понимать цель деятельности, понимание содержания своей деятельности, умение анализировать свою работу, умение оптимально использовать свое рабочее время, планировать и организовывать свою деятельность.

Усовершенствование технологий и внедрение новых средств работы требует от специалистов высокой компетентности и хорошего уровня адаптивности для эффективного выполнения трудовых функций. От психологического благополучия специалиста зависит и качество выполнения работы, и ее результативность.

Данные о распространенности синдрома эмоционального выгорания (СЭВ) среди специалистов профессий социальной сферы подчеркивают его медико-социальную значимость. Согласно международным статистическим данным от 30 до 90% работающих находятся в группе риска формирования СЭВ [41]. Отмечается, что наиболее часто подвержены риску выгорания специалисты медицинской сферы образования, уголовно-исполнительной системы (УИС) и сферы образования[42, 43].

Большинство авторов, изучавших проблему стресс реагирования и эмоционального выгорания у специалистов социальной сферы, единодушны во мнении, что агрессия является профессионально обусловленной деформацией личности[44].

Организационная специфика выполнения трудовых функций, высокие социальная значимость и резонанс результатов профессиональной деятельности, амбивалентность отношения общества к указанным категориям специалистов определяют актуальность ревизии современных исследований профессионального стресса и формирования СЭВ. Среди представителей профессий социальной сферы работники медицинской, уголовно-исполнительной и образовательной сферы находятся в зоне высокого риска развития СЭВ.

Современные организации предъявляют к работникам требования, связанные с умением регулировать эмоции, эмоционально вовлекаться в профессиональную деятельность, выражать, а иногда и индуцировать определенные эмоции при выполнении профессиональных задач. Умение регулировать свои эмоции и конструктивно использовать знания о них наиболее актуально для представителей профессий типа «человек-человек» (по

Е.А.Климову), где важно уметь плодотворно взаимодействовать с другими людьми, а также для руководителей, исследование лидерских стилей которых все чаще включает аспекты понимания эмоций и управления ими[45].

Высокие требования к навыкам и умениям, связанным с эмоциональной регуляцией, могут стать причиной выгорания, эмоциональной истощаемости и стресса, который обусловлен высокими требованиями к качеству работы, ее интенсивностью, однообразием труда, межличностной напряженностью в профессиональных отношениях, иногда недостаточной квалификацией работника. Трудности во взаимодействии с коллегами и руководством считаются одним из главных триггеров выгорания, депрессии, тревожных расстройств и суицидальных попыток у работников, наряду с большими нагрузками при низком вознаграждении труда, недостатке контроля и высокой стрессогенности рабочей обстановки [46].

Начало изучение феномена эмоционального выгорания было положено американским психиатром Г. Фрейденсбергером. Термин «выгорание» он использовал для обозначения наблюдаемого им у медицинских работников состояния, характеризующегося совокупностью признаков истощения, потери мотивации и снижения ответственности [15, с. 95].

К.Маслач рассматривает выгорание, как ответную реакцию на длительные профессиональные стрессы межличностных коммуникаций, включающие в себя три взаимосвязанных измерения: эмоциональное истощение (проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении), деперсонализацию (деформация отношений с другими) и редукцию персональных достижений (тенденция занижать свои профессиональные достижения, негативизм по отношению к служебным достоинствам и возможностям, преуменьшение собственного достоинства, ограничение своих возможностей и обязанностей по отношению в другим). В.В.Бойко определяет эмоциональное выгорание как выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

Автор рассматривает 3 фазы эмоционального выгорания: тревожное напряжение, резистенция, истощение. В данной работе для диагностирования симптомов выгорания и определения развития фазы стресса будет использоваться методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» Виктора Васильевича Бойко.

Несколько позднее К.Маслач опубликовал ряд работ, в которых она представила результаты исследования когнитивных стратегий, используемых профессионалами для борьбы с эмоциональным возбуждением. Автором было установлено, что у людей работающих в сфере «помогающих» профессий и вовлеченных в интенсивное и глубокое взаимодействие с другими людьми, наблюдается определенные эмоционально – поведенческие нарушения (отрицательное отношение к работе, сниженная самооценка, утрата понимания и сочувствия по отношению к реципиентам).

Исследования Г.Френденбергера и К.Маслач положили начало многочисленным исследованиям в сфере эмоционального выгорания. Сам термин «выгорание» оказался удачным в прагматичном смысле, так как подходил для описания определенных состояний, наблюдаемых у многих других, работающих в системе профессий «человек – человек» [16, с. 189].

Первая статья К. Маслач на эту тему была опубликована в журнале «Human Behavior» в 1976 г. и получила достаточно широкую огласку и заинтересовала множество людей абсолютно разных профессий [30]. В течение 10 лет проблема эмоционального выгорания углублялась, и если первоначально речь шла об описании проблем только работников медицинской сферы, то дальнейшие исследования в этой области распространились на более широкий круг профессионалов. В книге К. Маслач, опубликованной спустя шесть лет, речь идет уже и об учителях, воспитателях, полицейских и т. д.

Анализ представленных в литературе результатов эмпирических исследований, проведенных западными психологами, позволяет выделить две группы моделей эмоционального выгорания: содержательную и процессуальную.

Для содержательных моделей характерное детальное описание и систематизация признаков выгорания. Авторы содержательных моделей рассматривают выгорание как некое состояние, включающее в себя ряд элементов. Процессуальные модели предполагают динамическую характеристику исследуемого феномена, рассматривая эмоциональное выгорание как процесс, включающий ряд следующих друг за другом стадий (фаз) [24, с. 2].

Наиболее полной классификацией симптомов выгорания считается классификация, предложенная профессором Утрехтского университета В.Шауфелли и Д.Энзманном. Авторами были выделены 132 симптома выгорания, объединенные в пять основных групп:

– Аффективные симптомы выгорания проявляются в депрессивном, мрачном настроении. Эмоциональные и физические ресурсы человека находятся на грани полного истощения в связи с большими затратами энергии на преодоление стрессовых воздействий.

– Когнитивные симптомы выгорания связаны с нарушением протекания психических процессов и функций. Нарушается мышление, появляются расстройства памяти и внимания, которые проявляются в снижении концентрации внимания, забывании информации, появлении ошибок в устной и письменной речи, ригидности и схематичности мышления.

– Физические симптомы обычно группируются в три категории. Первая – неопределенные жалобы на физический дистресс: головные боли, головокружения, нервные тики, мышечные и суставные боли, нарушения сна, сексуальные расстройства, проблемы, связанные с потерей или прибавлением веса, общая усталость. Вторая группа – разного рода психосоматические заболевания. Третья категория – отдельные физиологические реакции (повышение давления и т.д.) как типичная реакция на действие стрессовых факторов.

– Группа поведенческих симптомов проявляется повышением общего уровня возбуждения: неусидчивость, импульсивность, гиперактивность,

неспособность концентрироваться на чем-либо, прямолинейность, с одной стороны, и нерешительность, склонность откладывать дела – с другой.

– Мотивационные симптомы выгорания выражаются в противоречии между романтическим образом профессии и реальностью, в потере смысла выполняемой работы, ее значимости.

С точки зрения авторов, симптомы проявляются на трёх уровнях: индивидуально-психологическом, межличностном и организационном [21, с. 312].

Согласно представлениям авторов процессуальной модели, выгорание представляет собой динамический процесс, развивающийся во времени по нарастающей. Дж. Гринсбергом была предложена пятиступенчатая модель выгорания [25]:

1. Первая стадия ("медовый месяц"). На этой стадии специалист, как правило, доволен своей работой, относится к своим рабочим обязанностям с энтузиазмом, однако, по мере нарастания рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия, и работник становится менее энергичным [25, с. 53].

2. Вторая стадия ("недостаток топлива"). Эта стадия характеризуется появлением усталости и апатии, могут возникнуть проблемы со сном. Если у сотрудника нет дополнительной мотивации, то он быстро теряет интерес к своей профессиональной деятельности. Если же мотивация сотрудника высока, то он может продолжать "гореть", подпитываясь внутренними ресурсами, но это негативно сказывается на его здоровье [25, с. 53].

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа приводит к опустошению, усталости, обострённой злобе, раздражительности, чувству подавленности [25, с. 53].

4. Четвертая стадия (кризис). Если не обратить внимание на неприятные симптомы выгорания, оно переходит на четвёртую стадию. На этой стадии развиваются хронические заболевания, и человек может частично или

полностью утратить работоспособность. На фоне этого усиливаются переживания неудовлетворённости [25, с. 54].

5. Пятая стадия ("пробивание стены"). Заключительная стадия выгорания, на которой физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека [25, с. 54].

К.Шернис выделяет три стадии профессионального выгорания:

Первая стадия характеризуется дисбалансом между ресурсами и требованиями среды, что порождает стрессовое состояние.

На второй стадии у работника возникают краткосрочное эмоциональное напряжение, утомление и истощение.

Третья стадия проявляется в изменениях мотивационной сферы профессионала и его поведения, где ведущим симптомом является негуманное обращение с клиентами [11, с. 25].

Ведущей детерминантой возникновения выгорания, точки зрения автора является адекватность выбранного субъектом способа преодоления стресса [20, с. 114].

Есть некоторые исследования о существовании положительной связи между уровнем образования и степенью эмоционального выгорания. Люди с высшим образованием более подвержены возникновению профессионального выгорания. Предполагается, что причиной этого могут выступать завышенные притязания у людей с более высоким уровнем образования [15, с. 37].

Значительное количество эмпирических исследований в рамках данного подхода направлено на выявление роли личностных характеристик на формирование признаков эмоционального выгорания.

Г. Фраунбергер описывает "выгорающих" профессионалов как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на людей, и, одновременно, неустойчивых, интровертированных, одержимых навязчивыми идеями (фанатичных), "пламенных" и легко солидаризирующихся [14, с. 112].

Э.Махер выделяет в качестве факторов, инициирующих выгорание авторитаризм и низкий уровень эмпатии [22, с. 10].

Некоторые исследования подтверждают положительную связь между выгоранием и агрессивностью и тревожностью [17, с. 87].

В.В. Бойко выделяет ряд внешних и внутренних предпосылок эмоционального выгорания [8, с. 47].

Группа внешних (организационных) факторов включает условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические характеристики деятельности.

К внутренним факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание, В.В. Бойко относит склонность к эмоциональной ригидности, интенсивную интериоризацию, слабую мотивацию эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности и нравственные дефекты и дезориентации личности [8, с. 54].

Согласно В. В. Бойко, нравственная дезориентация проявляется в склонности к разделению людей на "плохих" и "хороших" без достаточных для этого оснований, предвзятом, либо индифферентном отношении к ним [9, с. 9].

По мнению М.В. Агаповой, внешние факторы являются необходимыми для развития эмоционального выгорания, внутренние – обязательные [2, с. 19].

К настоящему времени в отечественной психологии делаются попытки рассмотрения причин возникновения у профессионалов феномена выгорания с позиций системного подхода. В. Е. Орел, в частности, указывает на возможность развития синдрома психического выгорания как своеобразной интегративной реакции на дезадаптацию субъекта к профессиональной среде. При этом личностным детерминантам отводится ведущая роль в формировании данного феномена [20, с. 312].

В исследовании он установил, что как провоцирующий ("катализаторы"), так и стабилизирующий ("ингибиторы") характер влияния личностных особенностей на выгорание обусловлен спецификой профессиональной деятельности. В качестве ведущего фактора структуры личностных

детерминант выгорания определен фактор нейротизма, от уровня выраженности которого и специфики включенности, зависит стабилизирующий или провоцирующий характер влияния на выгорание [20, с. 314].

Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Старченковой обнаружены корреляционные связи между выгоранием и показателями «качества жизни», а также показателями самореализации. Особое значение авторы отводят балансу удовлетворенности – переживания успеха, как в профессиональной, так и в личной жизни [14, с. 72].

Умняшкина С.В. и Агапова М.В. рассматривают эмоциональное выгорание как следствие нарушение процессов самореализации и самоактуализации личности. Авторы отмечают, что люди со слабой тенденцией к самоактуализации склонны к сопротивлению, конфронтации с неблагоприятными факторами среды и всей профессиональной ситуацией в целом, они перестают чувствовать удовлетворение от работы и не могут относиться творчески к своим профессиональным обязанностям, что в совокупности приводит к отчуждению от предмета и продукта труда [2, с. 46].

Напротив, самоактуализирующая личность обладает «противоядием» по отношению к выгоранию именно за счет высокой активности по осмыслению своего места и роли жизненной ситуации других людей, за счет осознания собственной миссии и готовности «платить» за самоидентичность и самореализацию [2, с. 44].

Среди факторов, позволяющих обеспечить профилактику выгорания, можно выделить обеспечение сотрудникам возможности их профессионального роста, грамотную мотивационную политику, которая включает социальные гарантии и социальную поддержку, четкость должностных инструкций, корпоративные мероприятия, направленные на развитие благоприятного социально-психологического климата в коллективе [1, с. 109].

Следует подчеркнуть, что в настоящее время психологи располагают достаточно большим объемом эмпирических исследований относительно индивидуально – психологических предпосылок эмоционального выгорания.

Однако, не все особенности личности и их зависимость с эмоциональным выгоранием изучены и требуют дополнительных исследований в этом направлении.

Феномен эмоционального выгорания проявляется в профессиональной деятельности у лиц, без признаков психической патологии, но может способствовать развитию патологических реакций.

1.2 Особенности эмоционального выгорания в профессиональной деятельности

К формированию профессиональных деформаций может приводить любая профессиональная деятельность.

Профессиональная деятельность человека обуславливает формирование его сознания, психических процессов и свойств, а так же личностных качеств и черт. Она может способствовать развитию человека, быть предпосылкой для формирования творческих способностей и, следовательно, индивидуального стиля деятельности. Но также профессиональная деятельность, при определённых обстоятельствах, может вызвать обратный эффект, то есть блокирование личностного роста профессионала [8, с. 49].

Л. П. Урванцев описывает несколько характерных особенностей влияния профессии на личность [10, с. 312-313]:

1. В процессе выполнения профессиональной деятельности формируется профессиональная избирательность восприятия, вычленяющая из окружающего мира значимые, с точки зрения профессионала, свойства и стороны.

2. Происходит осознание и оценка тех психических особенностей, которые необходимы для успешной работы.

3. Развиваются и совершенствуются профессионально важные качества, взаимосвязи между которыми изменяются с приобретением опыта.

4. Компенсаторное профессиональное приспособление позволяет специалисту успешно выполнять работу даже при снижении показателей некоторых функций (например, какого-либо анализатора).

5. Различные психические свойства и процессы приобретают своеобразную "парциальность" и по-разному проявляются при решении профессиональных и непрофессиональных задач.

6. Овладение саморегуляцией профессиональной деятельности влияет на проявление свойств нервной системы и темперамента [10, с. 312-313].

Перечисленные особенности влияния профессии на личность накладывают специфический отпечаток на облик человека. Решение типовых задач на протяжении многих лет не только совершенствует профессиональные знания, умения и навыки, но и формирует профессиональные привычки, определенный склад мышления и стиль общения, профессиональные стереотипы.

Б.Д. Новиков говорит о ценностных установках человека как факторе развития эмоционального выгорания личности. Формирование эмоционального выгорания личности начинается еще в детстве, в определенные временные отрезки жизни человека как отрицательные социально-психологические новообразования. Со временем они углубляются, становятся ригидными, устойчивыми, основными для личности и затем в профессиональной деятельности реагируют избирательно на отрицательные социальные воздействия. Он говорит о том, что нарушения в иерархии ценностей человека ведет к замедлению или остановке личностного и, следовательно, профессионального роста [13, с. 18].

У людей, которые проявляют склонность к формированию жестких стереотипов, мышление со временем становится все менее проблемным. Эти люди оказываются все более закрытыми для новых знаний. Мировоззрение у таких людей ограничивается ценностями, установками и стереотипами круга профессии, оно становится узко профессионально ориентированным. По мнению Е. И. Рогова эмоциональное выгорание может быть вызвано

особенностями мотивационной сферы субъекта труда, которые состоят в субъективной сверхзначимости трудовой деятельности при его низких функционально- энергетических возможностях, а также при относительно низком интеллекте [12, с. 208].

К субъективным причинам эмоционального выгорания можно отнести: установки, ценностные ориентации, характер и уровень трудовой мотивации, особенности эмоциональных реакций на стресс, их адаптивность и характерологические особенности. Е.И. Рогов выделяет следующие виды эмоционального выгорания:

1. Общепрофессиональные, которые типичны для большинства людей, занятых данной профессией. Они обусловлены инвариантными особенностями используемых профессиональных задач, предмета труда, средств труда, привычек, установок, форм общения.

2. Типологические, которые образованы слиянием личностных особенностей и особенностей функционального строения профессиональной деятельности;

3. Индивидуальные, которые обусловлены личностной направленностью [12, с. 322].

Проявления эмоционального выгорания имеют место во внешней среде профессиональной деятельности, во внутрисистемном общении, взаимодействии с объектом деятельности, контактах с руководителем, совместном выполнении служебных задач с другими работниками, а так же и в среде непрофессиональной деятельности, даже может проявиться в физическом облике. К индивидуально- личностным факторам относятся особенности конкретного сотрудника, которые могут способствовать развитию у него эмоционального выгорания [4, с. 73].

А.В. Филиппов выделяет несколько типов психологических барьеров, вызывающих эмоциональное выгорание: когнитивно-психологические, социально-психологические, организационно-психологические и психомоторные. Возникновение этих барьеров обусловлено квалификацией,

стереотипизацией межличностных отношений, организационных процессов, режимом труда. Психологические барьеры вызывают неудовлетворенность трудом, психическую напряженность, порождают конфликтные ситуации. Все эти негативные явления приводят к развитию профессионально нежелательных качеств: догматизма, консерватизма, индифферентности и др. [6, с. 107]

И. Махер пополнил этот список «авторитаризмом» (авторитарный стиль руководства) и низким уровнем эмпатии.

Синдром эмоционального выгорания проявляется в следующем:

- Чувство безразличия, изнеможения, эмоционального истощения (человек не способен отдаваться работе так, как это было прежде);
- Дегуманизация (развитие негативного отношения к клиентам и своим коллегам);
- Негативное восприятие в профессиональном плане – недостаток чувства профессионального мастерства [27, с. 227-228].

Многолетнее выполнение одной и той же профессиональной деятельности может приводить к возникновению психологических барьеров, появлению профессиональной усталости, обеднению способов выполнения трудовой деятельности, утрате профессиональных навыков и умений, снижению работоспособности. Можно отметить, что на стадии профессионализации происходит развитие эмоционального выгорания личности по многим видам профессий.

Рассмотрим основные факторы, приводящие к эмоциональному выгоранию сотрудников молодежной политики.

Их профессиональная деятельность нередко проходит в условиях жёсткой конкуренции. Условиям их работы характерны высокая интенсивность, насыщенность действий, частое вмешательство в рабочий процесс внешних факторов, широкая сеть контактов разного уровня, преобладание непосредственного вербального общения с другими людьми. Таким образом, можно сказать, что профессиональная деятельность работников молодежной

сферы изобилует множеством стрессов (организационных, экономических, социально-психологических).

Содержание работы становится серьёзным стресс-фактором при следующих условиях [22, с. 11]:

1) если предмет работы не совпадает с его интересами и способностями; если отсутствуют условия для профессиональной самореализации и самовыражения;

2) если не определены должностные обязанности, отсутствует должностная инструкция; если они не совпадают с ожиданиями работника, которые у него имелись при поступлении; если они не согласованы или находятся в противоречии с обязанностями других сотрудников, с которыми работнику приходится взаимодействовать.

Рабочая нагрузка становится стрессовой, если она слишком высока для сотрудника или, наоборот, слишком низкая. В первом случае, который наиболее распространён, сотрудник не успевает решить стоящие перед ним задачи, испытывает снижение самооценки, у него повышается тревожность и падает вера в собственные силы. Во втором, если нагрузка является слишком низкой, он может переживать свою невостребованность, низкую значимость и, как следствие, страх быть уволенным по сокращению или быть переведённым на более низкую должность с потерей статуса [3, с. 41].

Темп работы следует рассматривать в качестве стресс-фактора в том случае, если он не совпадает с темпераментом и индивидуально-психологическими характеристиками сотрудника. Например, высокий темп работы, требующий решения большого количества задач за минимальное время, может быть благоприятным для человека с сильным типом нервной системы и вызывающим стресс для сотрудника со слабой либо сильной, но инертной, нервной системой.

Серьёзным стрессовым фактором является нарушение графика работы, будь то ненормированность рабочего дня, работа в выходные дни или необходимость сверхурочной работы. Этот фактор ещё более усугубляется в

случае отсутствия соответствующей компенсации за работу в сверхурочное время [26, с. 102].

А сотрудникам молодежной сферы зачастую приходится работать в выходные дни, особенно в летний период времени, так, например, подготовка к мероприятию, может оторвать их от дома и близких людей на несколько суток.

Сильным стрессовым фактором является отсутствие перспектив (карьерный рост, повышение заработной платы). Ситуация усугубляется для сотрудников с преобладанием в мотивационном профиле ориентации на достижение успеха [3, с. 44]. Максимальный рост в этой сфере это начальник отдела, так как посты выше давно заняты и в ближайшие годы ситуация не поменяется. К тому же, последние года, пошла тенденция, что на руководящие посты (директора и замы) руководитель молодежной политики назначает сам, и зачастую это ранее не работавшие в данной системе люди.

Следует отметить, что ситуация с отсутствием перспектив достаточно распространена не только в молодежной сфере [3, с. 48].

Среди организационных факторов риска эмоционального выгорания можно выделить в качестве самостоятельных информационные перегрузки. Необходимость воспринимать, перерабатывать, оценивать большой объем разноплановой и часто противоречивой информации создает опасность развития информационного стресса [3, с. 52].

Немаловажным фактором эмоционального выгорания сотрудников молодежной сферы является постоянное взаимодействие с другими людьми. Ряд исследователей подчеркивают, что причины выгорания лежат не только в области отношений между работниками и клиентами, но могут быть также связаны и с межличностными конфликтами, которые возникают внутри организации. В некоторых работах отмечается, что конфликты по горизонтали, между сотрудниками, находящимися на одном уровне управленческой иерархии, менее психологически опасны, чем конфликты с людьми, занимающими более высокое служебное положение [26, с. 88]. При этом подчеркивается, что в качестве фактора, предохраняющего от выгорания в

конфликтных ситуациях, может выступать социальная поддержка. Работники, получающие такую поддержку, могут лучше сопротивляться стрессовым воздействиям и тем самым быть менее подверженными эмоциональному выгоранию [18, с. 114].

В некоторых исследованиях в качестве факторов, инициирующих выгорание, выделяются ролевая конфликтность и ролевая неопределенность, которые вызваны недостаточно четким разграничением должностных обязанностей и сфер ответственности [22, с. 10].

Анализ доступной литературы свидетельствует о том, что условия труда работников молодежной сферы характеризуются психоэмоциональными особенностями, которые имеют выраженную модальность: от ситуативной тревожности, беспокойства и даже отчаяния в ситуациях безнадёжности до чувства радости, приподнятого общего уровня настроения.

Глава 2. Генезис конфликтной компетентности

2.1 Общее представление о конфликте

Приступая к исследованию, конкретизируем общие представления о конфликте. В конфликтологии отсутствует общая терминологическая база для понимания конфликта, это связано с тем, что сама дисциплина является достаточно молодой.

Более предметно о конфликте как отдельном предмете начали рассуждать только на пороге XIX — XX вв. Одним из первых, кто сделал «конфликт» предметом своих рассуждений начал был К.Маркс. Если попытаться максимально упростить положения его рассуждений, то можно сказать, что Маркс определил конфликт между классами, как движущую силу истории. По его мнению, конфликты свойственны всем уровням социальной жизни: политике, экономике, культуре. Вся история, до сих пор существовавших обществ была историей борьбы классов. Главным источником этой борьбы был

вопрос господства над средствами производства. Сейчас, Маркса принято считать основным предшественником современной конфликтологии [39]. Связано это, более всего, с тем, что двигаясь в рамках в диалектической традиции, он определил конфликт, не как «болезнь» общества, а как ее естественное состояние.

Дальнейшее развитие понимания «конфликта» связано с прежде всего социологической традицией и именем Георга Зиммеля. Свою работу «Конфликт современной культуры» он начинает со следующей фразы: «Как только жизнь возвысилась над чисто животным состоянием до некоторой духовности, а дух в свою очередь поднялся до состояния культуры, в ней обнаружился внутренний конфликт, нарастание и разрешение которого есть путь обновления всей культуры» [49, с. 1]. Из этой фразы, следует, что Зиммель подобно Марксу, полагает, неизбежность конфликта в обществе, и выделяет в нем функцию «обновления» культуры. Но далее, говоря о причинах этой фундаментальной конфликтности, Зиммель расходится с Марксом и утверждает что: «Предметом истории в самом широком смысле является эволюция культурных форм. Скрытый смысл этой эволюции заключается в том что жизненная стихия, беспокойная в своем вечном движении, ведет постоянную борьбу со всеми отверделыми остатками, засоряющими ее волну. Но так как она может иметь реальное бытие лишь в определенных формах, то весь этот процесс представляется нашему сознанию как процесс вытеснения старых форм новыми» [50, с. 3]. В этом фрагменте, Зиммель приписывает «движущую силу истории» конфликту между культурными формами бытия общества. Это расхождение между Марксом и Зиммелем, все еще сохраняет диалектическую логику, но переносит конфликт на более фундаментальный, не экономический, а экзистенциальный уровень бытия человека и общества. На этом их отличия не заканчиваются, потому что Зиммель продолжил изучение конфликтных явлений, описывая конфликты между этническими группами, разными поколениями людей, культурами, и даже мужчинами и женщинами.

Эти исходные положения и послужили основой для создания к середине XX в. теории конфликта в качестве самостоятельной области социологии. Заслугу формирования теории конфликта обычно приписывают двум ученым — немецкого социолога Ральфа Дарендорфа и американского социолога Льюиса Козера.

Дарендорф полагал, что социальный конфликт присущ любому обществу в силу неизбежного различия интересов среди граждан и субкультурных слоев [50]. Однако в современном обществе, основное противоречие социальных систем, по мнению Дарендорфа перемещается из экономической плоскости, из сферы отношений собственности в область перераспределением власти т.е. отношений господства-подчинения. Важно отметить, что несмотря на смену плоскости и содержания конфликта, сохраняется динамика его возникновения, которая во многом повторяет логику рассуждений Маркса.

Л. Козеру дал следующие определение социальному конфликту: «Социальный конфликт может быть определен как борьба из-за ценностей или претензий на статус, власть или ограниченные ресурсы, в которой целями конфликтующих сторон являются не только достижение желаемого, но также и нейтрализация, нанесение ущерба или устранение соперника» [30]. Подобное толкование конфликта, по своей сути может быть применено к широкому диапазону конфликтных явлений — от межгосударственных до межличностных. Существенными моментами подобного толкования конфликта является, во-первых, сведение конфликта к одной из форм борьбы, а во-вторых, негативный характер целей, связанных с воздействием на противостоящую сторону.

Из всех «классиков» конфликтологии Козер пытался развить наиболее универсальный взгляд на феномен конфликта. В своих работах он писал об условиях и факторах возникновения конфликтов, их остроте, длительности и функциях. Обычно именно функциональным аспектам конфликта принято уделять пристальное внимание в теории Козера. По мнению Козера, у конфликта могут быть следующие позитивные функции: 1. установление более

четких границ между группами; 2. формирование четких централизованных структур, отвечающих за принятие решений; 3. укрепление внутреннего единства группы; 4. усилению нормативности поведения [12]. Вместе, с тем Козер подчеркивает функцию конфликта, которая заключается способности сдерживать конфликт. Утверждая это, он основывается на следующий парадокс обозначенный Зиммелем: «Наиболее эффективным средством предотвращения борьбы является знание сравнительной силы обеих сторон, которое может быть получено в результате самого конфликта» [49, с. 20].

Выше, мы постарались «широкими мазками» очертить ту рамку, в которой феномен конфликта начинал предметизироваться и изучаться. В контексте данной работы большой интерес представляют работы посвященные психологии конфликта. В психологической традиции существует устойчивый и продолжительный интерес к изучению природы конфликтов [39]. Конфликт в психологии неразрывно связан с проблемой поддержания гармонии в душевной жизни человека и его полноценном развитии. Фактически, каждая значительная психологическая система тем или иным образом определяла свое отношение к конфликтам.

Традиции культурно-исторической психологии конфликт, несомненно, занимает значительное место, но так же, как и в генетической психологии, самостоятельно не тематизируется и не является прямым предметом исследования. Поэтому необходимо выделить особенности его понимания и использования. Продолжение введенного на материале генетической психологии различения можно также обозначить три смысла, в которых употребляется термин "конфликт" в культурно-исторической концепции:

- конфликт как диагностическая ситуация;
- конфликт как диагностический и формирующий прием;
- конфликт как механизм развития.

Однако, вспоминая как Л.С. Выготский, возражая Ж. Пиаже, утверждал, что развитие идет не от индивидуализации к социализации, а, наоборот, от абсолютной социализированности человека к его индивидуализации, здесь целесообразно предпринять обратный предыдущему параграфу порядок описания [28, с. 42] .

М. Робер и Ф. Тильман в своих работах рассматривают конфликт, как состояние потрясения, дезорганизации по отношению к предшествующему ходу развития и, в связи с этим, как генератор новых структур. Данные авторы указывают на современное понимание конфликта как позитивного явления [39, с. 87].

О. Моргенштерн и Дж. Фон Нейман характеризуют конфликт как взаимодействие двух объектов, обладающих несовместимыми целями, а также и способами достижения этих целей. В качестве таких объектов могут выступать люди, отдельные группы, армии, монополии, классы, социальные институты и другие сообщества и персоны., деятельность которых так или иначе связана с постановкой и решением задач управления и организации, с прогнозированием и принятием решений, а также с разработкой программ целенаправленных действий [39, с. 98].

К. Левин определяет конфликт как ситуацию, в которой на индивида одновременно действуют противоположно направленные силы примерно равной величины. К. Левин называет эти силы валентностями, используя химическую аналогию. Также он использует ряд физических понятий, таких, как, например, «силовые линии». Наряду с «силовыми линиями» ситуации активную роль в разрешении конфликтов, их понимании и видении играет сама личность. Поэтому в работах Левина рассматриваются как внутриличностные, так и межличностные конфликты [39, с. 101].

Б.И. Хасан в свою очередь дает следующее определение конфликту: это такая характеристика взаимодействия, в которой не могущие сосуществовать в неизменном виде действия взаимодетерминируют и взаимоизменяют друг друга, требуя для этого специальной организации [28, с. 63] .

Разберем это определение. Прежде всего стоит обратить внимание, на то что, конфликт это характеристика взаимодействия (не важно внутреннего или внешнего). Т.е. конфликт не может существовать автономно, без участников взаимодействия. Далее, мы допускаем, что любое взаимодействие фундаментально противоречиво т.е. участники взаимодействия реализуют в нем разные интересы и цели. Однако, вместе с тем, большинство повседневных взаимодействий с одной стороны уже «до нас» организованы так, чтобы снять их внутреннюю противоречивость, а с другой, наши действия в подобных ситуациях в достаточной степени автоматизированы. Конфликтность начинается там и тогда, когда для реализации взаимодействия у участников отсутствуют необходимые способы организации взаимодействия или ресурсы. Другими словами, когда во взаимодействии обнаруживается трудность, требующая особого внимания и энергетических затрат там мы фиксируем конфликт. Вместе с тем, такая ситуация ведет к увеличению интенсивности самого взаимодействия. Потому, в столкновении существует такая граница, когда взаимодействие становится "видимым" и требует на себе специального сосредоточения. Обычно, эту видимую часть интенсивного взаимодействия и называют конфликтом.

Таким образом, если мы вернемся к определению конфликта, как формы, в которой мы можем явить себе противоречие, то становится ясно, что без столкновения противоречивых действий и дальнейшей фиксации на этом, само противоречие, остается для нас незамеченным. Мы в своей работе будем отталкиваться от определения конфликта по школе конструктивной психологии конфликта.

У. Ф. Линкольн выделяет положительное воздействие конфликта и отрицательное.

К положительным относят:

- конфликт ускоряет процесс самосознания;
- под его влиянием утверждается и подтверждается определенный набор ценностей;

— способствует осознанию общности, так как может оказаться, что у других сходные интересы и они стремятся к тем же целям и результатам и поддерживают применение тех же средств — до такой степени, что возникают официальные и неофициальные союзы;

— приводит к объединению единомышленников;

— способствует разрядке и отодвигает на второй план другие, несущественные конфликты;

— способствует расстановке приоритетов;

— играет роль предохранительного клапана для безопасного и даже конструктивного выхода эмоций;

— благодаря ему обращается внимание на недовольство или предложения, нуждающиеся в обсуждении, понимании, признании, поддержке, юридическом оформлении и разрешении;

— приводит к возникновению рабочих контактов с другими людьми и группами;

— благодаря ему стимулируется разработка систем справедливого предотвращения, разрешения конфликтов и управления ими.

Отрицательное воздействие:

— конфликт представляет собой угрозу заявленным интересам сторон;

— он угрожает социальной системе, обеспечивающей равноправие и стабильность;

— препятствует быстрому осуществлению перемен;

— приводит к потере поддержки;

— ставит людей и организации в зависимость от публичных заявлений, от которых невозможно легко и быстро отказаться;

— вместо тщательно взвешенного ответа он ведет к быстрому действию;

— вследствие конфликта подрывается доверие сторон друг к другу;

— вызывает разобщенность среди тех, кто нуждается в единстве или даже стремится к нему;

— в результате конфликта подрывается процесс формирования союзов и коалиций;

— конфликт имеет тенденцию к углублению и расширению;

— конфликт в такой степени меняет приоритеты, что ставит под угрозу другие интересы.

Конфликт существует на 3 уровнях:

1) основания столкновения, т.е. то противоречие, актуализация которого являет нам конфликт как феномен;

2) действительность столкновения, которая предстает перед нами феноменально в столкнувшихся действиях;

3) метаконфликтные феномены, т.е. переживания по отношению к предмету противоречия или конфликтного действия, межличностных отношений участников, ожиданий и т.д.

Подобная структура представляет интерес прежде всего прикладного-аналитического контекста, потому что позволяет с одной стороны отделить пласт действий от пласта переживаний об этих действиях, и далее удерживает внимание на пласте противоречия [28, с. 61].

Обсуждение способов решения конфликта мы начнем с идей М. П. Фоллетт. В 1941 году Л. Урвик и Г. Меткалф опубликовали сборник трудов М. Фоллетт по проблемам организации бизнеса под названием «Динамическая администрация», в который вошло эссе «Конструктивный конфликт». В эссе, Фоллетт предлагает оригинальный, и в некотором смысле революционный для своего времени, подход к конфликту. По мнению автора, конфликт – это жизненный факт, «нормальный процесс» деятельности организации, «посредством которого социально ценное различие регистрируется для обогащения всех, кого это касается». По мнению автора конфликт, как феномен жизни стоит рассматривать отбросив моральные предрассудки и удерживать акцент только на факте разногласия интересов и целей. Таким образом Фоллетт приходит к выводу, что если конфликтов в жизни не избежать, то лучше научиться использовать их во благо [47].

Фоллетт выделяет три способа разрешения конфликта:

«Доминирование» – победа одной стороны над другой. Такой способ естественен и понятен, но не оптимален с точки зрения перспективы дальнейших взаимоотношений. Более того, данный способ является неприемлемым в современном обществе, поскольку подразумевает использование силы или превосходства.

«Компромисс» – соглашение, которое достигается уступками с обеих сторон. Таким образом, Фоллетт считает компромисс бессмысленным и неэффективным, поскольку не решает реальной проблемы, и подменяет содержание столкновения торгом.

«Интеграция» – решение, которое объединяет желания обеих сторон, без жертв и уступок. Фоллетт называет такое решение наиболее конструктивным способом устранения противоречий.

Дж. Рубин предлагает следующую классификацию регулирования конфликтов: доминирование, когда одна сторона навязывает другой свою волю физическими или психологическими средствами; капитуляция — одна сторона безоговорочно уступает победу другой; уход — одна сторона отказывается продолжать участвовать в конфликте; переговоры — стороны конфликта (две или более) используют обмен предложениями и идеями, чтобы найти взаимно приемлемое соглашение; вмешательство третьей стороны — индивида или группы, не имеющих прямого отношения к конфликту, но предпринимающих усилия, направленные на продвижение к соглашению [48].

Хасан указывает, что характер конфликтных действий определяется их направленностью на разные по масштабу цели. Тактическое действие приводит к эффектам в конкретных ситуациях, стратегия связана со стремлением к разрешению противоречия, актуализировавшегося в конкретном взаимодействии.

Наиболее распространенным представлением, обсуждаемым как стратегии поведения в конфликте, является модель К. Томаса, согласно которой

конфликтное поведение выстраивается в пространстве, заданном системой координат, интерпретируемой следующим образом:

— по вертикальной оси указывается степень настойчивости в удовлетворении собственных интересов, представляемая как важность результатов

— по горизонтальной оси – степень уступчивости в удовлетворении интересов других партнеров, представляемая как важность отношений.

Таким образом, минимальная (нулевая) заинтересованность по обеим осям в точке пересечения образует стратегию избегания (ухода); максимальная по вертикальной оси образует соперничество; по горизонтальной – приспособление; сочетание максимальной заинтересованности по обеим осям обеспечивает сотрудничество; и срединное положение соответствует компромиссу (рис. 1).



Рис. 1. Модель К. Томаса

Согласно этой модели можно дать следующее толкование стратегий поведения:

— избегание (уход) - это реакция на конфликт, выражающаяся в игнорировании или фактическом отрицании конфликта;

— соперничество (борьба) - стремление к доминированию и, в конечном счете, к устранению одной из сторон в конфликте;

— приспособление - уступки противоположной стороне в достижении интересов, вплоть до их полного удовлетворения и отказа от своих интересов;

— сотрудничество - стремление к интегрированию интересов всех участников конфликта. В содержание интересов каждой из сторон входит удовлетворение основных интересов другой стороны;

— компромисс - взаимные уступки; согласие на частичное удовлетворение собственных интересов в обмен на достижение частичных интересов другой стороны.

Нам представляется, что не все из представленных в модели Томаса форм поведения в конфликтной ситуации можно обсуждать как стратегии. Так, приспособление, избегание и взаимные уступки являются, очевидно, характеристиками процесса взаимодействия и не содержат целевых установок, связанных собственно с противоречием. Это позволяет отнести их к тактикам поведения в конфликте, поскольку они способствуют не столько разрешению, сколько разрешанию, т.е. определенному способу организации процесса. Можно рассматривать эти формы поведения как реактивные по отношению к факту конфликта в целом, а не как стратегии участников, реализуемые для разрешения. Мы считаем важным подчеркнуть, что если в конфликте нет субъекта, ставящего цели разрешения, вообще невозможно обсуждать вопрос о стратегичности поведения[28, с. 95].

Отдельного внимания здесь заслуживает вопрос, разрешения конфликта. Потому как удерживая фокус на противоречии заложенном во взаимодействии, разрешение конфликта заключается, не в феноменальном прекращении конфликтных действий, а в разрешении, актуализировавшегося в нем, противоречия. И если доводить логику конструктивной психологии, то окончательное разрешение происходит через снятие способа разрешения противоречия и выходе на качественно новый уровень. Т.е. буквально через присвоение способа действия и его автоматизацию. Такое положение о результатах конфликта можно рассматривать, как конструктивное. Вместе с тем, конструктивный конфликт имеет и процессуальное измерение, которое

состоит в установках сторон и характере взаимоотношений. В конструктивном конфликте стороны направлены, не на победу, через подавление другой стороны, а на поиск оптимального решения конфликта. Таким образом перенося эмоциональное напряжение участников на отчужденный предмет (проблему), а не на другую сторону.

2.2 Конфликтная компетентность в культурно – историческом подходе

В данном исследовании мы будем определять наличие зависимости между таким феноменом как СЭВ и конфликтной компетенцией. Для изучения второй обратимся к культурно – исторической школе.

Особое место в развитии культурно-исторического подхода занимает фигура Л.С.Выготского. Он внес огромный вклад в разработку ее методологических основ, создал культурно-историческую концепцию в психологии, которая получила дальнейшее развитие в общепсихологической теории деятельности, разработанной А.Н. Леонтьевым, А.Р. Лурией, П.Я. Гальпериным, Д.Б. Элькониным и др.

Отправной точкой теории Выготского было положение об общественно - исторической природе человеческой психики и сознания, в противоположность натурализму в его различных формах . В то время как животное существует в мире природы и все его функции , включая психологические , подчиняются только естественным законам , у человека процесс натуральной эволюции дополняется процессом развития в ходе социального взаимодействия, которым управляют социальные законы . Эта идея не была нова для современников Выготского. Ее истоками были французская социологическая школа , особенно работы Пьера Жана, с одной стороны, и философские труды Маркса и Энгельса — с другой . Вдохновившись марксизмом , как методологической основой , Л.С.Выготский разделял идею Маркса о том , что человеческая сущность

зарождается в социальных отношениях, «перенесенных внутрь и ставших функциями личности, динамическими частями ее структуры» [36, с. 32].

Таким образом, понятие высших психических функций (далее - ВПФ), введенное Выготским, отразило идею социальной природы психики. Помимо естественных психических функций (ощущения, памяти, внимания и т. д.), аналогичных существующим у животных, Выготский выделяет специфически человеческие (вторичные) психические функции — восприятие, произвольное внимание, опосредованная память и т.д. Они развиваются посредством овладения специфически человеческими инструментальными способами организации собственных психических процессов. А.Р. Лурия дал следующую характеристику ВПФ:

- 1) социальные по своему происхождению;
- 2) опосредованные по своей структуре;
- 3) произвольные по функционированию.

Общий генетический закон развития высших психических функций был сформулирован Л.С.Выготским следующим образом: «Всякая функция в культурном развитии ребенка появляется на сцене дважды, в двух планах, сперва — социальном, потом — психологическом; сперва между людьми, как категория интерпсихическая, затем внутри ребенка, как категория интрапсихическая» [36, с. 56]. Эта цитата выражает суть процесса, называемого интериоризацией, — появления индивидуальной психической функции посредством переноса в план сознания исходной функции, перехода от внешнего контроля над этой функцией к внутреннему. Выготский писал: «Для нас сказать о процессе внешний значит сказать социальный. Всякая высшая психологическая функция была внешней — значит, она была социальной; раньше чем стать функцией, она была социальным отношением двух людей. Средства воздействия на себя — первоначально средство воздействия на других и других на личность» [35, с. 51].

Принцип интериоризации, введенный Выготским, предполагает, что психические функции развиваются из внешних процессов, которые изначально

были распределены между людьми. Произвольное внимание произрастает из указания на что-то, память — из передачи сообщения, воля — из подчинения приказам другого человека и т.д. Таким образом, однажды интериоризированная, ВПФ становится объектом волевого контроля.

Опосредованность по структуре — вторая отличительная черта высших психических функций. Идея Выготского о произвольной природе специфически человеческих форм психической деятельности опирается на представление об особой структуре этих процессов. Будучи производными от социальной деятельности, высшие психические процессы сохраняют основные особенности целенаправленной человеческой деятельности, прежде всего ее инструментально опосредованный характер.

Это помогает объяснить механизм произвольной регуляции ВПФ. Принцип опосредования гласит, что структура человеческой деятельности опосредуется инструментами, будь то материальные или психические средства, которые разрывают связь между стимулом и реакцией и делают возможным управление собственным поведением и психическими процессами.

Использование орудий в ходе взаимодействия с природой задолго до появления культурно-исторического подхода считалось существенной характеристикой деятельности человека. Однако, по словам Выготского, человек также активно применяет орудия для взаимодействия и со своей внутренней природой. Таким образом ВПФ сохраняют основные черты человеческой деятельности, будучи опосредованными специальными «психологическими орудиями». Более того, именно опосредованная структура ВПФ делает их произвольными, и поддающимися самоконтролю. Наиболее ярко эта закономерность проявляется применительно к волевым процессам. «Волевое действие начинается только там, где происходит овладение собственным поведением с помощью символических стимулов» [36, с. 150]. По мнению Выготского, наиболее универсальной из символических систем, созданных человеческой культурой (хотя и не единственной), является язык.

Когда человек предпринимает усилие , традиционно описываемое как волевое, он ни в коем случае не является самодостаточным существом . Самопреобразование предполагает наличие внешней опоры , точно так же , как трансформации внешней реальности . Знаменитое высказывание Архимеда о точке опоры является лучшим выражением идеи о том, что именно опосредствование приводит к самодетерминации и самоконтролю. «Непосредственно невозможно применить к себе. Опосредствованно — можно». Любое усилие должно быть опосредованным усилием, для того чтобы быть эффективным. Механизм опосредования позволяет умножать психические усилия, подобно тому, как это происходит в механике.

Одним из наиболее значимых примеров опосредования поведения является самосознание , рефлексия. Выготский рассматривал этот важный вопрос в заключительной лекции по педологии подростка ссылаясь на публикации своего современника , немецкого педагога -психолога Адольфа Буземана. Именно в них Выготский нашел несколько очень вдохновляющих идей: «То же, что принято обычно называть личностью, является ни чем иным, как самосознанием человека <...> новое поведение человека становится поведением для себя, человек сам осознает себя как известное единство».

Выготский считал заслугой Буземана преодоление «теории двух факторов» (среды и наследственности) В.Штерна через введение нового фактора — личности подростка. Он акцентирует внимание на дифференциации действующей личности и личности рефлексирующей : «Если мы взглянем на значение рефлексии для психической жизни в целом , то ясно увидим глубокое различие между нерефлексирующей , наивной, с одной стороны , и рефлексирующей структурой личности — с другой».

Общий закон генетического развития , закон интериоризации, предполагает, что и рефлексивное самосознание подчиняется ему в своем становлении. Здесь Выготский также обращается к Буземану , который описал шесть направлений развития рефлексии , начиная с внешнего воздействия на части собственного тела, наблюдаемого даже у низших животных. Однако

более важную роль в развитии самосознания, безусловно, играют социальные отношения, человеческое общение, по-этому Л.С.Выготский, следуя Буземану, определил самосознание как социальное сознание, перенесенное внутрь. Используя речь как систему знаков, которая позволяет овладевать психосоциальной реальностью, рефлексия создает новую основу для более сложных форм высших психических процессов, обладающих большей степенью свободы по сравнению с низшими.

В культурно-исторической парадигме внутренний диалог рассматривается как развитие внешнего диалога. Так, было эмпирически показано, что существует взаимное перетекание процессов внутреннего и внешнего диалогов, особенно заметное у детей. Возможности взрослого человека в построении внутреннего диалога значительно расширяются благодаря развитию мышления и общей целенаправленности диалоговой деятельности. В то же время к конструктивным формам внутреннего диалога могут добавляться его неконструктивные формы, поддерживающие и развивающие внутренний конфликт.

Таким образом Выготский сформулировал специфику культурно-исторического подхода, как психологию возрастающего овладения собой, собственными произвольными процессами, собственной психикой. Он противопоставил ее глубинной психологии, определив, как вершинную психологию. К слову, В. Франкл в 1938 г. независимо от Выготского, выразил свои взгляды схожим образом: «Экзистенциальный анализ — это нечто противоположное так называемой глубинной психологии. Глубинная психология забывает, что ее противоположность — это не поверхностная, а вершинная психология». Франкл отождествлял вершинную психологию с экзистенциальным анализом, а Выготский — с культурно-исторической психологией и произвольной активностью. Оба автора рассматривали человека как многоуровневую систему, где нижние уровни полностью обусловлены неконтролируемыми физиологическими и психологическими механизмами, а

высшие уровни человеческой личности отвечают за овладение собственным поведением.

Резюмируя вышесказанное для нашего исследования мы фиксируем, то что исходя из положений культурно-исторической школы всякое культурное умение у человека появляется путем переноса из общественной, культурной среды во внутренние структуры. Такое положение позволяет нам предположить, что для освоения конфликтной компетентности, нужна специальная организация деятельности, которая позволит опосредованно развивать требуемые навыки.

2.3 Содержание конфликтной компетентности

Если в данном исследовании мы ставим целью обнаружить признаки конфликтной компетентности, то нам следует выделить эти признаки. В этой части работы мы постараемся определить, понятие компетентности вообще и характеристики конфликтной компетентности, в частности.

В литературе до сих пор можно наблюдать смешение понятий «компетенция» и «компетентность». Например, одна группа исследователей понимает компетентность, как важные знания, умения и навыки, способности, мотивацию и опыт специфической деятельности, интеграция которых представляет собой единство теоретической и практической готовности к конкретному труду и позволяет специалисту проявить на практике способность реализовать свой потенциал для успешной творческой деятельности. В этом случае «компетенция» понимается как круг вопросов, в котором специалист должен быть компетентным, сферу деятельности, в которой он реализует свою компетентность[31].

Другая группа исследователей (А. В. Хуторской), напротив, под компетенцией понимают совокупность взаимосвязанных качеств личности (знаний, умений, навыков, способов деятельности), задаваемых по отношению к определенному кругу предметов и процессов и необходимых, чтобы

качественно продуктивно действовать по отношению к ним. Степень присвоения компетенции, то есть, владение, обладание человеком соответствующей компетенцией, включая его личностное отношение к ней и предмету деятельности, называет компетентностью.

Дж.Равен определяет понятие компетентности как специфической способности, необходимой для эффективного выполнения конкретного действия в конкретной предметной области, и включающей узкоспециальные знания, особого рода предметные навыки, способы мышления, а также понимание ответственности за свои действия. Дж.Равеном дается и первое развернутое толкование феномена компетентности, состоящей, по мнению автора: «из большого числа компонентов, многие из которых относительно независимы друг от друга, некоторые компоненты относятся скорее к когнитивной сфере, а другие – к эмоциональной. Эти компоненты могут заменять друг друга в качестве составляющих эффективного поведения» [32].

На формирование компетентностей оказывают воздействие способности человека. Способности – это индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого и влияющие на успешность выполнения какой-либо деятельности или видов деятельности. Способность выражается не в том, каким объемом знаний и навыков обладает человек, а в том, что благодаря способностям человек может быстро, глубоко и прочно приобретать необходимые умения и навыки. Под способностями обычно имеют в виду такие индивидуальные особенности, которые не сводятся к наличным навыкам, умениям или знаниям, но которые могут объяснять легкость и быстроту приобретения этих знаний и навыков. Способности находятся в непрерывном развитии, которому соответствуют те же признаки, что и другим психологическим феноменам – неравномерность, чередование кризисных и стабильных периодов. Способности возможно рассматривать только в деятельности, исключительно в деятельности способности развиваются. Про одних говорят, способен к осуществлению той или иной деятельности, про других – не способен или менее способен.

Б.М. Теплов утверждает, что способности формируются в процессе жизнедеятельности личности, а не заложены природой; предрасположенностью к развитию той или способности выступают задатки, но для формирования из них способностей должны быть созданы специальные условия, среди которых главным является соответствующая деятельность. При этом автор утверждает, что для выполнения определенного вида деятельности необходим набор разных способностей, но далеко не всегда он имеется у человека, но способности вполне могут восполнять друг друга [34, с. 20].

Так же, рассуждая о способностях и процессе их развития, Б.М. Теплов обозначает значимость условий, среды, в которых находится индивид. Например, Дж. Равен выделяет три типа влияния среды на формирование способностей и компетентностей человека:

1. Прямое – через ограничения, которые среда налагает на его деятельность;

2. Опосредованное – через понятия, представления и виды компетентности, которые он имеет возможность применять и развивать;

3. Косвенное – посредством влияния на его мотивацию, то есть на его мнения о том, как можно себя вести и как другие люди отреагируют на различные виды его поведения [32, с. 156].

Рассматривая влияние среды на развитие способностей и компетентностей, Дж. Равен использует понятие «развивающая среда».

В развивающей среде люди:

– имеют возможность обсуждать свои ценности и разрешать ценностные конфликты в атмосфере уважительности, открытости, честности и поддержки; их точки зрения воспринимаются как имеющие право на существование; их интересы, собственное мнение, приоритеты и решения уважаются;

– имеют возможность опробовать различные способы поведения с правом на ошибку, без насмешки и без серьезных последствий для будущего;

– встречают поощрение, развивая новые способы поведения в процессе достижения привлекательных и значимых для них целей;

– могут размышлять о своей организации и обществе, в котором живут, приходят к новому пониманию и восприятию их деятельности и меняют на этой основе свое поведение;

– получают в готовом виде (или могут сами сформулировать) новые понятия, помогающие им обдумывать свое поведение, способы мировосприятия и возможное влияние альтернативных воззрений на свою жизнь;

– наблюдают ролевые модели (на примере реальных людей или литературных персонажей), которые позволяют им обнаружить и опробовать другие способы мышления, восприятия и поведения, увидеть, а также испытать последствия такого поведения и проверить это поведение на «пригодность». (Общение с людьми, чье поведение адекватно их желаниям и приносит удовлетворение – сильный стимул, чтобы опробовать такое поведение);

– побуждаются к постановке трудных, но реалистичных целей и к наблюдению за ходом достижения этих целей, а также получают помощь и поддержку других людей в случае, когда им не удается соответствовать своим собственным требованиям;

– получают поддержку, поощрение и помощь в случаях, когда они допускают ошибки. В этих обстоятельствах особенно важно, чтобы коллеги заметили и одобрили то, что было сделано хорошо, и воздержались от вызывающего тревожность расследования причин ошибок и в особенности от намеков на то, что они выполнили бы задачу лучше. Ведь, в конечном счете, человек, выполнявший поставленную задачу, знал больше, чем другие люди, о ситуации, в которой он работал, и о своих собственных возможностях;

– получают поощрение в форме признания и обсуждения их достижений.

В данной работе будем исходить из понимания компетентности, как уровня способности и умения конкретного лица эффективно действовать в рамках конкретной предметной области. Условившись с таким определением, перейдем к описанию содержания «конфликтной компетентности».

Первичной и базовой составляющей конфликтной компетентности Л.Петровская называет «Я-компетентность», как адекватную ориентацию в собственном психологическом потенциале. Объясняется это тем, что именно от собственной адекватной оценки зависит «качество других составляющих» [29].

Петровская рассматривала конфликтную компетентность, как часть компетентности коммуникативной. Она отметила, что важнейшей характеристикой конфликтной компетентности является субъектная позиция участника. Она противопоставляла субъектную позицию «темному участию в конфликте», когда человек не отдает отчета, куда «несет его ход событий». Таким образом, субъектная позиция предполагает адекватное видение, конфликтной ситуации, ее контекста, участников возможных последствий и т.д.

Это видение обеспечивается, прежде всего, через освоение участниками «рефлексивной культурой», которая предполагает, что человек способен «стать посредником самому себе в конфликте». Такая формулировка предполагает, что конфликтно компетентный участник сможет адекватно описать и оценить потенциал, не только своей позиции, но и противоположной. Потому Петровская говорит, что именно рефлексивно-эмпатийная позиция обеспечивает децентрацию в отношениях, позволяя смотреть на ситуации конфликта не только «с собственной колокольни»».

Также Петровская обозначала, что большинство конфликтов обладают повышенной эмоциональной вовлеченностью, что может нарушить грани общения и адекватность коммуникации, а значит повести конфликт по деструктивному вектору развития. Потому важным показателем конфликтной компетентности является уровень эмоциональной саморегуляции.

Может показаться, что в современных условиях, конфликтная компетентность – это прежде всего освоение позиций партнерства. Но этот взгляд является слишком односторонним. Потому подлинное развитие конфликтной компетентности заключается в освоении всего спектра поведенческих стратегий и умении их творческого применения, ибо «невозможно запрограммировать и предвидеть все многообразие реальных ситуаций».

В итоге, Петровская выделяет три уровня конфликтной компетентности: уровень ценностей личности, уровень ее мотивов, установок и уровень умений. При этом, основным она выделяет именно уровень ценностей человека. Потому что именно он оказывает определяющее влияние на характер общения и является стратегическим ориентиром конфликтной практики.

Соглашаясь с тезисом Петровской о том, что конфликтная компетентность является одной из составных частей коммуникативной компетентности, Хасан, утверждает, что она (конфликтная компетентность) включает в себя осведомленность о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте и умение адекватно реализовывать эти стратегии в конкретной жизненной ситуации. И далее резюмирует: «можно определить конфликтную компетентность, как умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме, способствующей его разрешению» [28, с. 23]. Выделяя вместе с тем и то, что каждый человек обладает некоторым уровнем освоенности конфликтной компетентности.

Далее Б.И.Хасан выделяют два уровня конфликтной компетентности:

Первый уровень предусматривает способности к распознаванию признаков случившегося конфликта, его оформлению для удержания воплощенного в нем противоречия и владению способами регулирования для его разрешения.

Второй уровень конфликтной компетентности предполагает умение проектировать необходимые для достижения результатов развития конфликты, конструировать их непосредственно в ситуациях взаимодействия; владеть способами организации продуктивно ориентированного конфликтного поведения участников ситуации.

М. М. Кашапов предлагает следующие критерии сформированности конфликтной компетентности: нравственное развитие личности; позитивное самоотношение к себе как субъекту своего развития; эмоциональное благополучие; повышение чувства ответственности и интернальности; улучшение межличностных отношений с помощью ряда методов

урегулирования конфликта. Таким образом, в качестве критерия и показателя конфликтной компетентности исследователем рассматривается отношение, которое определяется духовно-нравственной и ценностно-смысловой ориентацией человека [35, с. 37].

Б. И. Хасан подчеркивает, что приобретения конфликтной компетентности, происходит не только через изучения специальных курсов и дисциплин, в которых предлагаются модели анализа конфликтов и их описания, но и специально организованные деятельностные формы обучения, где личность может опробовать новые типы действия в конфликте, навыки распознавания конфликтов и их конструирования. Другими словами в этом месте делается акцент на том, что компетентность должна развиваться через специализированную предметную деятельность.

Также с точки зрения определения и развития конфликтной компетентности интересна работа «Становление конфликтной компетентности и успехи в предметном обучении». Авторы определяют конфликтную компетентность, как комплекс способностей, позволяющий эффективно разрешать противоречия. При этом под словом «разрешать» авторы понимают не столько окончание конфликтных действий, сколько продуктивно ориентированный характер взаимодействия. Основанием для подобного утверждения является определение конфликта, как формы, в которой противоречие удерживается в процессе его разрешения. И таким образом, авторы утверждают, что «конфликтно компетентен тот, кто освоил эту форму, выделяет ее среди других. И, главное, умеет обнаружить противоречие и владеет способами его удерживания».

И таким образом, авторы формулируют три составляющих конфликтной компетентности:

1. Готовность преодолевать затруднения;
2. Способность обнаруживать противоречие, которое лежит в основе конфликта;
3. Владение способами разрешения противоречий разных типов [28].

В итоге можно разложить конфликтную компетентность на следующие составляющие:

- наличие эмпатии и децентрации во взаимодействии;
- наличие ценности сотрудничества и кооперации;
- знание способов организации продуктивно ориентированного конфликтного взаимодействия;
- знание способов регулирования конфликта для его разрешения;
- умение распознавать границы случившегося конфликта;
- умение адекватно описать конфликтную ситуацию, стороны, возможные последствия;
- умение адекватно оценить ресурсы противоположной позиции и собственные;
- умение регулировать собственные эмоции;
- умение применять разные стратегии взаимодействия;
- умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме;
- умение конструировать конфликты в ситуациях взаимодействия.

Дабы избежать путаницы разделим приведенные выше составляющие, в соответствии со структурой конфликтной компетентности. Для этого воспользуемся структурой которую предлагает М.Башкин [35, с. 41]. Автор, основываясь на структурных характеристиках конфликтной компетентности, предложенных Л.Петровской, предлагает свой вариант компонентов и элементов структуры конфликтной компетентности личности:

Когнитивный компонент (включает в себя информационный и креативный элементы):

а) информационный элемент представляет собой систему знаний личности о конфликтах и способах поведения в них;

б) креативный элемент предполагает переход личности от привычного взгляда на природу конфликта как деструктивного явления к осознанию его творческой сущности и положительной роли для личностного развития.

Мотивационный компонент конфликтной компетентности отражает состояние внутренних побуждающих сил личности, которые благоприятствуют оптимальному поведению в конфликте. Конфликтная компетентность предполагает, на наш взгляд, доминирование в поведении личности мотивации стремления к успеху, способствующей конструктивному разрешению конфликта. Противоположный тип мотивации (мотивация избегания неудач), с нашей точки зрения, напротив, препятствует успешному разрешению конфликтной ситуации.

Регулятивный компонент содержит эмоциональный, волевой и рефлексивный элементы:

а) эмоциональный элемент: способность личности управлять своим эмоциональным состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях, умение открыто выражать эмоции без оскорблений оппонента, способность к эмпатии;

б) волевой элемент: способность к волевой саморегуляции в конфликте (к сознательной мобилизации сил, контролю и управлению собой);

в) рефлексивный элемент: способность личности производить реконструкцию конфликта и осуществлять коррекцию своего поведения.

Для нашей работы мы воспользуемся предложенной структурой, и изменим лишь названия уровней, потому как предложенные названия, кажутся нам не точно отображающими содержание вложенное в них. Потому будем пользоваться следующей структурой:

1. Когнитивный уровень — предполагает способность личности анализировать конфликтную ситуацию и выделять ее структурные компоненты;

2. Уровень ценностей и установок — представляет собой направленность личности на кооперацию и конструктивное разрешение конфликта;

3. Деятельностный уровень — обозначает способность личности к сознательному управлению собой и своим эмоционально-волевым состоянием в предконфликтных и конфликтных ситуациях.

Теперь мы можем разделить составляющие конфликтной компетентности в соответствии с уровнями их нахождения. Такой шаг позволяет нам в дальнейшем прорабатывать вектор освоения и диагностирования конфликтной компетентности.

Таблица 1 – Уровни и составляющие конфликтной компетентности

Уровни	Составляющие
Ценностный	наличие эмпатии и децентрации во взаимодействии;
	наличие ценности сотрудничества и кооперации;
Когнитивный	знание способов организации продуктивно ориентированного конфликтного взаимодействия;
	знание способов регулирования конфликта для его разрешения;
	умение распознавать границы случившегося конфликта;
	умение адекватно описать конфликтную ситуацию, стороны, возможные последствия;
	умение адекватно оценить ресурсы противоположной стороны и собственные;
Деятельностный	умение регулировать собственные эмоции;
	умение применять разные стратегии взаимодействия;
	умение распознавать границы случившегося конфликта;
	умение удерживать противоречие в продуктивной конфликтной форме;
	умение конструировать конфликты в ситуациях взаимодействия;

Резюмируя все вышесказанное, можно утверждать, что конфликтная компетентность это прежде всего умение эффективно и конструктивно работать с конфликтами и заложенными в них противоречиями. В развитии конфликтной компетентности, можно выделить 3 вектора: ценностный, когнитивный и деятельностный. И с достаточной уверенностью, можно судить, что полноценное достижение компетентного уровня работы с конфликтами зависит от успехов в продвижение по всем трем векторам. Вместе с тем положение об уровнях компетентности важно для нас потому, что открывает интересный заход на диагностирование конфликтной компетентности в ее зачаточном виде. Другими словами, мы можем диагностировать ее следы уже в

тех случаях, когда личность уже обладает достаточными ценностями, установкам и может увидеть противоречие.

Выше, мы уже определили, что в культурно-исторической концепции Л.С. Выготского развитие рассматривается, как присвоение культурного средства и соответствующей ему культурной формы действия, причем главным механизмом этого становления является знаковое опосредствование. Исходя из этого следует, что присвоение культурного, нового для индивида, средства и способа действия, можно считать шагом развития, и освоения какой-либо компетентности. В таком случае, диагностика компетентности должна быть направлена на обнаружение «в арсенале» индивида, соответствующих (компетентности) способов действия. В таком случае, если мы ставим целью выяснить уровень освоения индивидом конфликтной компетентности, нам следует рассматривать соответствуют ли его действия культурному способу конфликтования или нет.

Вместе с тем, очевидно, что процесс освоения не может происходить в одночасье, компетентность не может вдруг появиться. Таким образом процесс освоения культурного средства следует разделить на качественно различные стадии. В своей работе «Этюды по истории поведения» Л.Выготский и А.Лурия выделяют три закономерных этапах присвоения культурных средств и соответствующих им способов действия:

1. освоение общего смысла и формы способа действия;
2. раскрытие существенного отношения, лежащего в основе способа действия;
3. функционализация способа действия (его включение в систему личностных ресурсов) [36].

Стоит пояснить, какое конкретно содержание вкладывали авторы в эти этапы. Итак, на первом уровне происходит освоение общего смысла и формы способа действия. Т.е. индивид осваивает действие по образцу (алгоритму, правилу, схеме). На этом этапе задача индивида буквально научиться

действовать соответственно способу т.е. буквально осуществлять операции подобного рода.

На втором уровне происходит освоение существенных предметных отношений, как оснований для действия. Другими словами, в отличие от предыдущего этапа индивид переходит с прямого формального копирования действий к выделению, в них, особых предметных связей, буквально «начинает видеть неформальные связи» способа действия. Таким образом, на этом этапе, индивид «освобождается» от алгоритма действия, способ действия снимается в своей операциональной рамке и теперь его освоение направлено на получение характерного (для способа) результата.

Наконец, на третьем уровне происходит функционализация способа действия. Другими словами, происходит включение способа действия в состав личных ресурсов, т.е. теперь реализация способа действия автоматизируется, и в отличие от предыдущих двух этапов, не требует внимания субъекта действия, на процесс реализации. Таким образом происходит снятие и присвоение всего способа. Для иллюстрации того, как развитие происходит через эти стадии Выготский и Лурия приводят пример того как ребенок учиться ходить: «Как только достаточно окрепли его мышцы, он начинает передвигаться по земле тем примитивным способом какой заложен в нем от природы спустя несколько месяцев оно начинает подниматься на ноги... сначала он пользуется внешними предметами, держится за них; он пробирается, держась за край кровати, за руку взрослого, за стул...еще месяц-другой и внешняя помощь ему больше не нужна, внешние орудия заменяются сложившимися внутренними нейродинамическими процессами: у него развились крепкие ноги, достаточная устойчивость и координация движения - он перешел в стадию окончательно сформировавшейся ходьбы».

Подобная структура, и в этом нет ничего удивительного, схожа со структурой деятельности обозначенной А.Леонтьевым. В таком случае, довольно грубо, можно сказать, что на первом этапе индивид усваивает всю совокупность операций данного способа действия; на втором этапе слой

операций снимается, и теперь вне зависимости от условий действия, человек может его операционально осуществлять; в таком случае задачей этого этапа становится усвоение действий, как целесообразных. Наконец, на третьем этапе, одни действия встраиваются в большие по масштабу, образуя тем самым общую деятельность индивида. А.Леонтьева иллюстрирует это на примере того как индивид учится управлять автомобилем: «Первоначально каждая операция – например, переключение передач — формируется как действие, подчиненное именно этой цели и имеющее свою сознательную "ориентировочную основу". В дальнейшем это действие включается в другое действие, имеющее сложный операционный состав, – например, в действие изменения режима движения автомобиля. Теперь переключение передач становится одним из способов его выполнения – операцией, его реализующей, и оно уже перестает осуществляться в качестве особого целенаправленного процесса: его цель не выделяется. Для сознания водителя переключение передач в нормальных случаях как бы вовсе не существует. Он делает другое: трогает автомобиль с места, берет крутые подъемы, ведет автомобиль накатом, останавливает его в заданном месте и т.п. В самом деле: эта операция может, как известно, вовсе выпасть из деятельности водителя и выполняться автоматом».

Глава 3 . Эмпирическое исследование

В 2017 году по заказу управления молодежной политики был проведен срез, который должен был показать наличие/отсутствие и уровень эмоционального выгорания у сотрудников молодежной сферы города Красноярск.

До начала проведения диагностики, было определено, что в 7 из 10 молодежных центров коэффициент «текучести» кадров составил более 75%. (Так, для сферы информационных технологий нормой считается 8-10%, производственной - 15%, страховой – в пределах 30, ресторанного обслуживания – 80%. Для квалифицированных сотрудников нормальное

значение не должно превышать 2 %. Применительно к управленцам среднего уровня оно может больше, но не может превышать 8-10%. В отношении линейных специалистов максимально оно составляет 20%.)

У трёх оставшихся молодежных центров, коэффициент был определен в пределах от 20-25%.

Затем была проведена сама диагностика. Всего принимало участие 430 человек (10 молодёжных центров), в возрасте от 18 до 35 лет, чей стаж работы был более полугода. Был проведен опросник на выгорание (МВІ) К.Маслач и С.Джексон в адаптации Н.Е.Водопьяновой. Методика предназначена для измерения степени «выгорания» в профессии типа «человек-человек». Состоит из 3 шкал, по которым можно по отдельности определить уровень выраженности сторон «выгорания»: эмоциональное истощение и деперсонализация. По третьей – уровень профессионального выгорания. Обработка данных, дала следующие результаты:

Таблица 2 – Результаты по шкале определяющей эмоциональное истощение

Кол-во баллов	Кол-во человек	Процентное соотношение, %
0-15	135	31,40
15-30	97	22,56
30-45	83	19,30
45-54	115	26,74

Таблица 3 – Результаты по шкале определяющей деперсонализацию

Кол-во баллов	Кол-во человек	Процентное соотношение, %
0-10	64	14,88
10-20	149	34,65
20-30	217	50,47

Таблица 4 – Результаты по шкале определяющей редукцию личных достижений

Кол-во баллов	Кол-во человек	Процентное соотношение, %
0-15	71	16,51
15-30	105	24,42
30-40	181	42,09
40-48	73	16,98

Как мы видим, эмоциональное истощение 41, 86% сотрудников находится на уровне от 15 до 45 баллов, что показывает устойчивость развития, а у 26,74% этот показатель подбирается к своему максимуму.

Деперсонализация у половины сотрудников находится в промежутке от 20 до 30 баллов, что доказывает наличие проблемы с адекватным восприятием.

Редукция личных достижений также имеет достаточно высокие показатели, у 42, 09% этот показатель движется к максимальной цифре.

Наша гипотеза заключалась в том, что отсутствие конфликтной компетентности один из факторов образующих эмоциональное выгорание у сотрудников молодежной сферы города Красноярск.

В исследовании принимало участие две группы:

Первая – 18 сотрудников молодежного центра, в котором коэффициент текучести кадров был определен 78%. Это молодые люди от 21 до 35 лет. Стаж работы в данной сфере от 2 до 4 лет.

Вторая – 10 сотрудников другого молодежного центра с коэффициентом текучести кадров 23%. Молодые люди в возрасте от 23 до 35 лет, чей стаж работы в молодежной сфере составляет от 2 до 7 лет.

На первом этапе была проведена диагностика уровня эмоционального выгорания по методика В.В. Бойко (Приложение 1). Методика позволяет выявить на какой стадии формирования находится та или иная стадия, а также увидеть показатель выраженности каждого симптома.

Результаты представлены в таблице ниже:

Таблица 5 – Результаты диагностики эмоционального выгорания по методике В.В.Бойко у сотрудников двух молодежных центров

симптом	Показатель выраженности симптома					
	не сложившийся		складывающийся		сложившийся	
	1 группа, %	2 группа, %	1 группа, %	2 группа, %	1 группа, %	2 группа, %
Переживание психотравмирующих обстоятельств	27,78	60	55,56	40	16,67	0
Неудовлетворенность собой	55,56	80	22,22	20	22,22	0

«Загнанность в клетку»	16,67	90	83,33	10	0,00	0
Тревога и депрессия	11,11	70	72,22	30	16,67	0
Неадекватное эмоциональное реагирование	5,56	90	77,78	10	16,67	0
Эмоционально-нравственная дезориентация	50,00	80	38,89	10	11,11	10
Расширение сферы экономии эмоций	66,67	90	16,67	10	16,67	0
Редукция профессиональных обязанностей	11,11	80	88,89	20	0,00	0
Эмоциональный дефицит	22,22	70	61,11	20	16,67	10
Эмоциональная отстраненность	38,89	80	44,44	20	16,67	0
Личностная отстраненность (деперсонализация)	50,00	80	44,44	20	5,56	0
Психосоматические и психовегетативные нарушения	33,33	90	50,00	10	16,67	0

Так, мы видим, что у большинства людей из 2 группы симптомы профессионального выгорания не сформировались, тогда как у первой группы многие симптомы находятся уже на стадии формирования.

Например, такой симптом как «загнанность в клетку» у 90% людей из второй группы не сформировался, и лишь у 16,67% этот симптом не сформировался и находится на стадии формирования у 83,33% у участников из первой группы.

Неадекватное эмоциональное реагирование находится на стадии формирования у 77,78% и уже является сложившимся симптомом у 16,67% людей из первой группы. Тогда как всего у 10% участников второй группы этот симптом находится на стадии формирования, а у 90% он так и не сформировался.

Достаточно большой разрыв у симптома «редукция профессиональных обязанностей»: у 88,89% формируется данный симптом у участников первой группы, тогда как у 80% второй группы он не сформировался.

Вывод: у сотрудников молодежного центра с большим коэффициентом текучести кадров, многие симптомы эмоционального выгорания находятся на стадии формирования и некоторая часть, хоть и небольшая, сотрудников обладает уже сложившимися симптомами. В свою очередь, у большинства

участников второй группы, симптомы так и не сформировались, и лишь небольшое количество людей обладает симптомами, которые находятся на стадии формирования.

Следующим этапом было определено, собрать ситуации, после которых сотрудники хотели уволиться, либо уволились. Тем самым, мы хотели выяснить, по какой причине у участников возникает желание уйти с работы, являются ли возникающие на работе конфликты причиной ухода, а также, ответить на вопрос, как ведут себя участники в конфликте, какие стратегии поведения применяют и какие инструменты по управлению используют.

Ситуации, которые описала первая группа приведены в Приложении 2. Вторая группа не предоставила никаких ситуаций, их ответ был таков: были лишь рабочие моменты, которые требовали изменений или доработки, это не служило поводом для подачи заявления и смены деятельности.

Был проведен критериальный анализ каждой ситуации по следующим пунктам:

- Готовность управления;
- Определение предмета преобразования;
- Способы преобразования материала.

Результаты критериального анализа приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты критериального анализа представленных ситуаций

№ п/п кейса	готовность управления	определение предмета преобразования	способы преобразования материала
1	—	—	—
2	—	—	—
3	—	—	—
4	—	—	—
5	+	—	—
6	—	—	—
7	+	+	?
8	—	—	—

Хотелось бы отметить, что несколько участников первой группы предоставили ситуации без описания какого-либо случая. В этих ситуациях обозначались такие моменты, как отсутствие предложений по карьерному росту, вопрос самоопределения и моменты по организации труда на рабочем месте. Вопрос самоопределение и отсутствия предложений по карьерному росту стоит отнести к тому, что человек не готов управлять и принимать решения сам, когда дело заходит о его карьере и одной из составляющей его собственной жизни.

Вывод: хотя люди и занимают управленческие должности, по анализу мы видим, что они не готовы управлять ситуацией и управлять конфликтом. Отслеживается тенденция поиска «виноватого», а не готовность работать с предметом конфликта. Также можно увидеть, что есть сотрудники, которые готовы и пытаются управлять сложившейся ситуацией (описанные случаи под номером 5 и 7), хотя у них не хватает ресурсов (инструментов) по работе с ними и они попадают в конфронтацию.

Следующим этапом исследования было проведение игры «Поток» (Приложение 3). Как правило, если мы говорим про конфликтную компетентность, то она проявляется не только в рабочих ситуациях, а используется как инструмент и в повседневной жизни.

Процедура была проведена у второй группы, и два раза с первой группой, с разделением их по 9 человек.

Игра у первой подгруппы участников из первой группы длилась 97 минут. К общему решению не смогли прийти и баланс к концу игры составил 0 у.е. , а 3 предприятие выбыло, так у него закончились «деньги» (он платил за время для совещаний, а также чистил перед входом и на выходе). Один участник (занимающий позицию третьего предприятия) пытался предложить оптимальное решение, но он не смогу убедить других участников (анализируя проведение игры после, был сделан вывод, что это произошло из-за отсутствия инструментов по убеждению: так, например, ему казалось, что тот расчет который произвел в начале игры он, должен был понятен всем, не пытаясь

другим способом объяснить свои расчеты). Участник, занимающий позицию 4 предприятия после игры отметил, что тоже согласен с тем, что предлагал третий участник, но не стал вмешиваться в процесс потому что считал, что его личные расчеты неправильны. Был еще участник, который также понял «решение задачи», но он не стал поддерживать его, а наоборот всячески пытался зацепить третьего участника в его неправоте.

Вторая подгруппа участников первой группы пришла к общему решению, но случилось это после 8 раунда, им удалось спасти 95 000 у.е. Игра длилась 3,5 часа. Были выделены следующие сложности: участники, которые нашли оптимальное решение, очень долго не могли убедить других участников, их аргументация была хаотичной и сложно воспринимаемой. В свою очередь, другая часть участников, максимально недоверчиво отнеслась к решению и несколько раундов подряд «сопротивлялась». После игры они поделились, что сложность была в том, что очень сложно «на слово» делиться своими ресурсами (имеются в виду у.е.), хотя даже не уверен в правильности решений, помогло принять общую сторону, обещанные гарантии (8 участник предложил подписать бумагу, что оставшиеся деньги поделятся в том же соотношении, что и выдавались условиями игры).

Игровая процедура у второй группы длилась 53 минуты, после второго этапа, они пришли к оптимальному решению, из 2 250 000 у.е. им удалось сохранить 1 173 000 у.е. Явных лидеров в игре не было, 4 человека сразу нашли общее решение, 3 человека, выслушав и пересчитав сами, согласились с ним, один участник не был включен в процесс и придерживался позиции «я как все». Двое участников (в таблице это участники под номером 7 и 9) все же сопротивлялись общему решению и настаивали на том, что у них цель игры совсем другая, их цель получить максимальную прибыль, поэтому они не принимали те ходы, которые продумала группа.

Был проведен анализ взаимодействия и поведения людей в процедуре, где мы отвечали на такие вопросы как:

1. Анализирует ли процесс?

2. Обнаруживает ли оптимальное решение?
3. Высказывает ли его?
4. Получается ли убедить?
5. Как ведёт себя, если другие участники предлагают правильное решение, выслушивает, принимает ли на себя? В случае «—» не пытается рассмотреть.
6. Устраивает ли специально конфликт?
7. Создает саботаж общих решений при их реализации?
8. Если да, происходит ли это осознанно?
9. Присутствуют ли признаки управления ситуацией? (или просто переживает её)

Таблица 7 - Результаты анализа проведения игры «Поток» 1 группы первой подгруппы

	вопрос 1	вопрос 2	вопрос 3	вопрос 4	вопрос 5	вопрос 6	вопрос 7	вопрос 8	вопрос 9
1участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—
3участник	+	+	+	—	—	—	+	+	+
4участник	+	+	—	—	+	—	—	—	+
5участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—
6участник	+	+	—	—	—	—	—	—	—
7участник	+	+	—	—	—	+	+	+	+
8участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—
9участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—

Таблица 8 - Результаты анализа проведения игры «Поток» 1 группы второй подгруппы

	вопрос 1	вопрос 2	вопрос 3	вопрос 4	вопрос 5	вопрос 6	вопрос 7	вопрос 8	вопрос 9
1участник	+	—	—	—	+	—	—	—	—
2участник	+	—	—	—	+	—	—	—	—
3участник	+	+	—	—	+	—	—	—	+
4участник	—	—	—	—	—	+	—	—	—
5участник	—	—	—	—	+	—	—	—	—
6участник	+	+	—	—	+	—	—	—	+
7участник	—	—	—	—	+	—	—	—	—
8участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
9участник	+	+	—	—	+	—	—	—	+

Таблица 9 - Результаты анализа проведения игры «Поток» 2 группы

	вопрос 1	вопрос 2	вопрос 3	вопрос 4	вопрос 5	вопрос 6	вопрос 7	вопрос 8	вопрос 9
1участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
2участник	—	—	—	—	—	—	—	—	—
3участник	+	—	—	—	+	—	—	—	+
4участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
5участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
6участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
7участник	+	+	—	—	—	—	+	+	+
8участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+
9участник	+	+	—	—	—	—	+	+	+
10участник	+	+	+	+	+	—	—	—	+

По итогам третьего этапа нашего исследования, можно сделать следующие выводы: большинство участников второй группы готовы работать с конфликтами, искать способы взаимодействия, оценивать ситуацию и анализировать её. 90% анализируют происходящее и имеющиеся условия, показывают признаки управления ситуацией. 60% обнаруживают оптимальное решение достаточно быстро, стоит отметить, что они конструктивно высказывают его, аргументируя и закрепляя расчетами. Тем самым, убеждая ещё участников, которые не сразу увидели решение, но после взаимодействия, еще раз всё изучили и скооперировались. Можно увидеть и здесь участников, не готовых работать по согласованному решению, однако же, их провокации также преодолевались остальными, но отмечу, что данный саботаж имел место, как осознанный саботаж по окончанию процедуры, эти участники объяснили это тем, что они специально провоцировали конфликт с целью увидеть как другие «предприятия» будут преодолевать его.

Касаемо первой группы, можно сказать, что 50% из них не готовы управлять конфликтными ситуациями, 48 % видят оптимальное решение, но только 11% высказывают свою точку зрения, стоит отметить, что им сложно давался момент с взаимодействием с другими участниками на предмет аргументации своей точки зрения и своих расчетов. Зачастую они не видят с

чем именно нужно работать и какими инструментами преодолевать разрывы. Но стоит отметить, что некоторые участники были готовы работать с имеющимся дефицитом ресурсов и конфликтной ситуацией и пытались это преодолеть без специальных на то навыков и специализированного обучения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликтная компетентность, как личностное образование является востребованным качеством современной личности. У нас есть основания полагать, что конфликтная компетентность, как метапредметный навык в будущем будет становиться все более актуальным. Связано это прежде всего с возрастающим масштабом взаимодействий в которые включается современный человек. Вместе с этими взаимодействиями вырастает и риск негативных последствий. Так, в профессиональной сфере мы все чаще слышим такое явление как эмоциональное выгорание. Вместе с тем, мы полагаем, что имея ресурс для управления конфликта, который является одним из возможных вариантов развития взаимодействий, можно снизить СЭВ, а также предотвратить его появление. Таким образом, наличие конфликтной компетентности может стать стандартом для людей, работающих в различных профессиональных сферах. Основная трудность лежащая на таком пути состоит прежде всего в выделении конфликта, как возможного предмета управления и преобразования.

Теоретический анализ и экспериментальная работа, представленные выше, позволяют нам ответить на важный вопрос о зависимости такой компетенции и эмоционального выгорания в профессиональной сфере.

В исследовании было две группы участников, из двух разных молодежных центров, в одном из этих центров был достаточно высокий коэффициент текучести кадров, во втором – один из самых низких коэффициентов во всей отрасли.

Была проведена диагностика на наличие эмоционального выгорания, и выявлено, что у первой группы участников (сотрудники молодежного центра с высоким коэффициентом текучести) большинство симптомов эмоционального выгорания находятся на этапе формирования, а некоторые из них уже сформировались, тогда как у второй группы, эти симптомы не сформировались.

Далее, на базе анкетирования участников, на предмет выявления причины ухода из сферы профессиональной деятельности, было выяснено, что возникающие стихийные конфликты, накапливающиеся за определенное промежуток времени, и не умение с ними работать являются основной причиной ухода сотрудников из сферы. Тогда как, участники второй группы не дали никаких ситуаций, объяснив это тем, что не возникало случаев, после которых хотелось уволиться, а были лишь «рабочие моменты» с которыми нужно было работать.

Затем была проведена игровая процедура «Поток» на диагностику наличия или отсутствия конфликтной компетентности у участников. После анализа проведения процедуры, определили, что большинство участников второй группы, а именно 90% обладают признаками управления конфликтами, тогда как, лишь 38% участников из первой группы обладают этими самими признаками.

В результате проведенного нами исследования, мы подтвердили нашу гипотезу о том, что отсутствие конфликтной компетентности один из факторов образующих эмоциональное выгорание у сотрудников молодежной сферы города Красноярска. Так сотрудники, обладающие «следами» конфликтной компетенции и готовые работать с возникающими конфликтами, менее подвержены эмоциональному выгоранию в профессиональной деятельности и, как следствие, увольняться с работы. Таким образом, можно сказать, что «встреча» с культурным способом работы с конфликтом, может обеспечить начальные установки на освоение конфликтной компетентности и конструктивных методов работы с конфликтом.

Данное подтверждение позволяет нам говорить о необходимости специальной организации условий способствующих получению конструктивного конфликтного опыта сотрудников и вместе с тем, организации места, где конфликт может быть положен основным предметом преобразующей деятельности.

Продолжением данного исследования может идти в двух векторах. С одной стороны, в векторе разработки полноценного диагностического инструментария для обнаружения и фиксирования степени установленной зависимости через охват большего числа сотрудников молодежной сферы и сотрудников социальной сферы в целом. С другой, в векторе разработки полноценных методик и программ по развитию конфликтной компетентности и внедрению этих методик в молодежные центры города Красноярск, с последующим анализом результативности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Абрумова А.Г. Анализ состояний психологического кризиса и их динамика // Психологический журнал. 1985 №6 с.107 – 115
2. Агапова М.В. Социально – психологические аспекты эмоционального выгорания и самоактуализация личности: Дис. канд.психол.наук. – Ярославль. 2004. – 184 с.
3. Айсина Р.М. Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации: Электронный ресурс.:Автореферат дис. канд.психол.наук. М. 2007.223с.
4. Александровский Ю.А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. М.:Наука.1976.272 с.
5. Баева И.А. Психологическая безопасность в образовании. СПб.:Союз. 2002. 271 с.
6. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. СПб.: Речь, 2014. 272 с.
7. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие учения и современное состояние проблемы / РАН, Институт психологии. М.1995. 136 с.
8. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб. 1999. 105 с.
9. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.:Филин. 1999. 196 с.
10. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер. 2004. 474 с.
11. Влах Н.И. Модель психологической помощи представителям «помогающих» профессий при эмоциональном выгорании // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2015. №4. С. 24-30.
12. Водопьянова Н.Е. Синдром «психологического выгорания» в коммуникативных профессиях // Психология здоровья / под ред. Г.С.Никифорова. СПб.: Изд-во СПбГУ. 2000. 498 с.

13. Водопьянова Н.Е. Психического «выгорание» и качество жизни // Психологические проблемы самореализации личности / под ред. Л.А.Коростылёвой. СПб.:Изд-во СПбГУ.2002. Вып. 6.
14. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер. 2005. 336 с.
15. Галиев Л.М. Духовный потенциал сельского учителя и факторы его совершенствования: Электронный ресурс.: Автореферат дис.канд.социол.наук.Казань.2006.
16. Гордеева М.А. Эмоциональное выгорание государственных служащих // Теория и практика общественного развития. 2014. №9. С. 43-45.
17. Зеер Э.Ф. Психология профессионального образования : учеб. пособие для вузов. – Екатеринбург: Издательство УГППУ. 2000.396 с.
18. Козина Н.В., Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты. М.: МЕДпрес-информ. 2016. 256 с.
19. Никифоров Г.С. Психология здоровья. СПб.: Речь. 2012. – 256 с.
20. Огнерубов Н.А., Огнерубова М.А. Синдром эмоционального выгорания у врачей – терапевтов // Вестник Тамбовского университета. 2015. №2. С.307 – 318.
21. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. 2002. Т.23. №23. С.85 – 95.
22. Рыбина О.В. Психологические характеристики врачей в состоянии профессионального стресса: автореф.дис.канд.психол.наук: 19.00.04. Спб. 2005. 22 с.
23. Сидоров П.И. Синдром профессионального выгорания. – Архангельск: СГМУ, 2007. 175 с.
24. Сидоров П.И. Синдром эмоционального выгорания // Медицинская газета. 2005.
25. Скутаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. №7. С.3-9.

26. Умняшкина С.В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности в сфере помогающих профессий: дис.канд.психол.наук. Томск. 2001. 162 с.
27. Schaufeli W.B. Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model // *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*. 1996. Vol. 10, № 3. P. 225 – 237.
28. Хасан Б. И. Конструктивная психология конфликта : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Б. И. Хасан. — 2-е изд., стер. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 204 с.
29. Л.А. Петровская Общение – компетентность – тренинг: избранные труды: Смысл; М.; 2007
30. Козер Л. Основы конфликтологии. СПб., 1999.
31. Каспржак, А. Становление ключевых компетентностей и результаты традиционного обучения / А. Каспржак, К. Митрофанов, К. Поливанова // *Материалы X конференции «Педагогика развития: становление компетентности и результаты образования в различных подходах»*. — Красноярск, 2003.
32. Равен Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Пер. с англ. — М., «Когито-Центр», 2002. — 396 с.
33. Хасан Б. И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. Красноярск, 1996.
34. Теплов Б. М. Проблемы индивидуальных различий. М, 1961
35. М.В. Башкин Конфликтная компетентность *Методические указания*; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — Ярославль : ЯрГУ, 2014. — 72с
36. Выготский Л. С. (1986) Конкретная психология человека // *Вестник Московского ун-та. Сер. 14. Психология*. No 1.
37. А. Н. Леонтьев Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975
38. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов. — М.: Ю Н И Т И , 2000. - 551 с.

39. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
40. Frankl V. E. (1987) Logotherapie und Existenzanalyse. München: Piper.
41. <https://www.statista.com/> [Электронный ресурс]. – 02.07.2018. [Статистическая информация]
42. Булыгина В.Г., Петелина А.С. Эмоциональное выгорание у специалистов общей и судебно-психиатрической практики (аналитический обзор) // Российский психиатрический журнал. 2013. № 6. С. 24–30.
43. Капитанец Е.Г. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания педагогов // Концепт. 2015. № 02 URL: <http://ekoncept.ru/2015/15047.htm>
44. Безносков С.П. Профессиональные деформации личности // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012. №3. С. 167–171.
45. Kerr et al., 2006; Mittal, Sindhu, 2012
46. Harvey et al., 2017; Milner et al., 2018
47. Follett M. Dynamic Administration. New York; London: Harper & br., 1942
48. Rubin J. Models of Conflict Management //Journal of Social Issues. 1994. Vol. 50. No. 1.
49. Зиммель Г. Конфликт современной культуры // Культурология. XX век. М., 1995. С. 383.
50. Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта // Социологические исследования. 1994. No 5. С. 142-147.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В. В. Бойко

Методика позволяет диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения». Опираясь на смысловое содержание и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности, оценить адекватность эмоционального реагирования в конфликтной ситуации, наметить индивидуальные меры

Методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три симптома «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для нее симптомов.

Фаза стресса	№	СИМПТОМ
НАПРЯЖЕНИЕ	1	Переживание психотравмирующих обстоятельств
	2	Неудовлетворенность собой
	3	«Загнанность в клетку»
	4	Тревога и депрессия
РЕЗИСТЕНЦИЯ	1	Неадекватное эмоциональное реагирование
	2	Эмоционально-нравственная дезориентация
	3	Расширение сферы экономии эмоций
	4	Редукция профессиональных обязанностей
ИСТОЩЕНИЕ	1	Эмоциональный дефицит
	2	Эмоциональная отстраненность
	3	Личностная отстраненность (деперсонализация)
	4	Психосоматические и психовегетативные нарушения

Инструкция. Прочтите суждения и, в случае согласия отвечайте «Да», а в случае несогласия - «Нет». В формулировках опросника идет речь о партнерах, имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – пациенты, клиенты, потребители, заказчики, учащиеся и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

Текст опросника

1. Организационные недостатки на работе постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место).
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала мало зависит благополучие партнера.
7. Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует профессиональный долг.
10. Моя работа притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа с людьми приносит мне все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь.

17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.
26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами.
27. Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли я сделать все как надо, не сократят ли и т. д.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении не работе я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).

33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.

34. Я очень переживаю за свою работу

35. Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.

36. При мысли о работе мне обычно становится не по себе начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.

37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с непосредственным руководителем.

38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям.

39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи на работе.

40. Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.

41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.

42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на приятных и неприятных.

43. Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.

44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того) что касается дела.

45. Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.

46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами автоматически, без души.

47. На работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.

48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение психического и физического самочувствия.

49. На работе я испытываю постоянные физические и психические

перегрузки.

50. Успехи в работе вдохновляют меня.

51. Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется безысходной.

52. Я потерял покой из-за работы.

53. На протяжении последнего года были жалобы (была жалоба) в мой адрес со стороны партнеров.

54. Мне удается беречь нервы благодаря тому, что многое происходящее с партнерами я не принимаю близко к сердцу.

55. Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции.

56. Я часто работаю через силу.

57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь.

58. В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.

59. Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.

60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.

61. Контингент партнеров, с которыми я работаю, очень трудный.

62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю

63. Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив

64. Я в отчаянии оттого, что на работе у меня серьезные проблемы.

65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мною.

66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.

67. Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами.

68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился.

69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне

волнуют.

70. Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий меня от чужих страданий, и отрицательных эмоций.

71. Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня.

72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.

73. Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко.

74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я - достигаю в силу обстоятельств.

75. Моя карьера сложилась удачно.

76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой.

77. Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать.

78. Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.

79. Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.

80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.

81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе.

82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство.

83. Работа с людьми плохо повлияла на меня как профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.

84. Работа с людьми явно подрывает мое здоровье.

Обработка и интерпретация данных

1. Определите сумму баллов, отдельно для каждого из 12 симптомов «выгорания». Для этого выпишите название четырех шкал по каждому из симптомов. Обнаружив совпадение ответов с ключом, оцените тем количеством баллов, которое указано рядом с номером вопроса в графе «Б».

Каждая шкала включает семь вопросов и максимальное количество баллов равно 30.

2. Подсчитайте сумму показателей симптомов для каждой из 3-х фаз формирования симптома «выгорания». Для этого сложите результаты по четырем шкалам каждой фазы в отдельности.

3. Найдите итоговый показатель синдрома «эмоционального выгорания», подсчитав сумму показателей всех 12 симптомов.

Ключ к методике эмоциональное выгорание НАПРЯЖЕНИЕ

Переживание психотравмирующих обстоятельств													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
1+	2	13+	3	25+	2	37-	3	49+	10	61+	5	73-	5
Неудовлетворенность собой													
2-	3	14+	2	26+	2	38-	10	50-	5	62+	5	74+	3
«Загнанность в клетку»													
3+	10	15+	5	27+	2	39+	2	51+	5	63+	1	75-	5
Тревога и депрессия													
4+	2	16+	3	28+	5	40+	5	52+	10	64+	2	76+	3

РЕЗИСТЕНЦИЯ

Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование													
№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
5+	5	17-	3	29+	10	41 +	2	53+	2	65+	3	77+	5
Эмоционально-нравственная дезориентация													
6+	10	18-	3	30+	3	42+	5	54+	2	66+	2	78-	5
Расширение сферы экономии эмоций													
7+	2	19+	10	31-	2	43+	5	55+	3	67+	3	79-	5
Редукция профессиональных обязанностей													
8 +	5	20+	5	32+	2	44-	2	56+	3	68+	3	80+	10

ИСТОЩЕНИЕ

Эмоциональный дефицит

№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б	№	Б
9+	3	21+	2	33 +	5	45-	5	57 +	3	69-	10	81+	2
Эмоциональная отстраненность													
10 +	2	22 +	3	34-	2	46+	3	58 +	5	70+	5	82+	5
Личностная отстраненность (деперсонализация)													
11 +	5	23 +	3	35+	3	47+	5	59+	5	71+	2	83 +	10
Психосоматические и психовегетативные нарушения													
12+	3	24 +	2	36+	5	48 +	3	60+	2	72+	10	84+	5

Предложенная методика дает подробную картину синдрома «эмоциональную выгорания», показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 баллов и меньше - не сложившийся симптом;
- 10-15 баллов - складывающийся симптом;
- 16 и более - сложившийся симптом.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или всем синдром «эмоционального выгорания».

В каждой стадии стресса возможна оценка от 0 до 100 баллов. Однако, сопоставление полученных баллов по фазам не правомерно, так как не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы

По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась в большей или меньшей степени

- 36 и менее баллов фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

При интерпретации результатов можно рассмотреть следующие вопросы

- какие симптомы доминируют;

— какими сложившимися и доминирующими симптомами сопровождается «истощение»;

— объяснимо ли «истощение» (если оно выявлено) факторами профессиональной деятельности, вошедшими в симптоматику «выгорания», или субъективными факторами;

— в каких направлениях надо влиять на производственную обстановку, чтобы снизить нервное напряжение;

— какие признаки и аспекты поведения самой личности подлежат коррекции, чтобы «эмоциональное выгорание» не наносило ущерба ей, профессиональной деятельности и партнерам.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Описание ситуаций, которые предоставили участники первой группы исследования

Была поставлена задача:

Опишите случай, после которого вы хотели уволиться с работы (либо уволились с работы)

1. Работал в отделе, который состоял из 4 человек, был начальником этого отдела, двое из моих сотрудников, постоянно выясняли отношения, спорили друг с другом, на планерке могли начать спорить и из-за этого планерка могла затянуться на час. В очередной раз, когда я им дал задание, они его не выполнили из-за того, что не смогли друг с другом договориться. Я сделал это задание сам в последние сроки, которые мне ставило мое руководство, меня эмоционально вымотала эта ситуация и я написал заявление об увольнении, пришел к директору с этим заявлением, она спросила в чем причина, я рассказал ситуацию. После чего директор вызвал к себе этих двух сотрудников и поговорил с ними. Подробности разговора я не знаю, но после этого все мои поручения выполнялись в срок и видимых споров у них не возникало.

2. Объемы работ мне и моей бригаде нам дает отдел ЖКХ, после того как там сменился специалист, который нам и давал эти объемы, я иногда не понимал, что мне нужно сделать. Например, он давал нам один объект, мы приступали к нему, он звонил через час и кричал в трубку скорее идите на другой объект, к нам сейчас приедет проверка, пока мы шли на другой объект, не завершим первый, шло время, на втором объекте тоже могли не успеть доделать его, потому то время заканчивалось, при этом специалист обвинял меня, что мы плохо работаем. Или еще был случай, когда он сказал, не знаю, что вам сегодня дать - найди сам себе место, где вы с ребятами будете работать. Я как бригадир, нашел участок и мы с ребятами убирались там, через час после того, как мы вышли на работу, он звонит и говорит: почему ты на той улице сейчас, быстро идите на Маерчака. И так повторялось. Специалист

жаловался моему начальству, о чем мне говорил мой командир. Я написал заявление об увольнении. Мой непосредственный начальник (командир СП) вызвал меня на разговор и спросил в чем дело, качество моей работы снизилось, и к тому же я хочу уволиться. Я рассказал, ситуацию со специалистом, который нам дает объемы работ. Командир отпустил меня и на следующий день собрал нас всех втроем за одним столом, где мы прояснили как мы будем взаимодействовать дальше. Теперь объемы работ специалист будет давать моему командиру, а командир уже мне. Я всё еще работаю на своей работе.

3. Ушла с работы, потому что начальство никогда не разбиралось в нештатных ситуациях и сразу наказывали работников финансово либо увольнениями. Бывали случаи в которых был виноват сам начальник, но все равно наказывали обычных специалистов. Начальник не брал на себя ответственность, даже когда нарушал ТК. Например, при распределении штатного расписания не бралось в учет, что человек не может работать сутки через сутки по закону и начальника не волновало, что один специалист ушел на больничный и сменщика теперь нет. Даже если специалист соглашался на такой график, то при условии переработки ничего не оплачивалось. Никто не говорил ему ничего: кто-то боялся, что не найдет новую работу, кто-то просто боялся.

4. Ушла с работы потому что начальник не дал повышение. Я работал в организации уже 3 года, а повысили девушку, которая еще года не отработала. Когда написала заявление, начальник позвал на разговор, спросил - в чем дело и что за заявление. Сказала ему, что либо повышение, либо ухожу, на что он ответил, что странно, что я ставлю ультиматумы ему. Так и разошлись, до сих пор зла на него и на эту сотрудницу.

5. Написала заявление об увольнении, после вот этой ситуации. Нас в кабинете трое: пресс-секретарь, мой начальник, и я – его заместитель. Готовились к важному мероприятию, дала задание пресс-секретарю: разработать макет для арт-объекта и четко поставила сроки, к поставленному сроку задание выполнено не было, а в течение недели я несколько раз замечала,

что пресс смотрит видео на ютубе, пишет диплом, лайкает фото, ну думала раз не работает, значит что-то делается. И вот день, когда мне нужно этот самый макет отдавать на изготовление, потому что через пару дней мероприятие, а макета – нет. Я говорю начальнику, что не успеют сделать арт-объект если мы сегодня не отправим макет, он начинает спрашивать, а почему не готов макет, я говорю ну вот, допустим, Маша не сделала. На что Маша говорит: « я не знаю как делать и в какой программе», я спрашиваю « ты только сейчас поняла, что не знаешь как делать, у тебя ведь неделя была». В общем, начинает она делать этот макет, сделала, я отправляю фирме, которая должна его реализовать, а мне говорят, что качество плохое и не тот формат документа. Я к Маше, говорю не подходит формат и качество, она начинает психовать и кидает мне фразы « я не дизайнер, чтобы это делать», я в ответ говорю, что у нас всегда такими делами занимался пресс, и почему ты это говоришь мне только сейчас. После этого мы не разговариваем. Макет с горем пополам сделали, отправили, его реализовывают, но с опозданием. Подготовка к мероприятию все еще идет, мы с Машей не контактируем (сейчас я уже понимаю, что не нужно было так делать, и что для продуктивной работы нужно было перешагнуть и работать дальше). Мы не контактируем и вот этот ком психов все больше и больше. В какой момент начальник встает и говорит: либо вы сейчас начинаете взаимодействовать друг с другом, либо уходите. Маша говорит, что да, она согласна со мной разговаривать, я в свою очередь говорю, что не готова с ней взаимодействовать. Начальник говорит, ну тогда уходи. Я собираю вещи и ухожу. Сажусь в машину, даже не плакала в тот момент, а была переполнена злостью, посидела минут 15, думала, что делать то. Вернулась в кабинет, и сказала это и мое мероприятие тоже, я в него сил вложила не меньше, чем каждый из вас, хочешь меня уволить – делай это официально и я еще минимум отработываю две недели. Сажусь и продолжаю работать, день мы тот молча доработали. Потом я все же сделала шаг на встречу к Маше, мы работали, мероприятие прошло нормально. Но заявление я написала (до мероприятия) и отдала начальнику, он сказал что подписывать не будет, если надо иди к

директору. Я пошла к директору, директор сказал, пусть пока в столе полежит, после мероприятия поговорим. После мероприятия меня на разговор позвал мой начальник, мы обсудили эту ситуацию, поговорили о том, как дальше будем работать, почему эта ситуация произошла. Я до сих пор работаю на своей работе, правда Маша больше не работает.

6. В мои должностные обязанности входило организация мероприятий. Приходилось очень много общаться с разными людьми: ведущие, партнеры, артисты, поставщики различные, но больше всего с гостями мероприятия. Эти люди, как бы идеально ты не сделал мероприятие, какие бы риски ты не учел, постоянно найдут что-то, чем могут быть недовольны. И почему-то максимально сильно считают, что их мнение, особенно если их мнение выражено криками и недовольствами, для меня важно. Это длилось на протяжении года. Я еще задумалась, почему негатив люди привыкли говорить, а положительные отзывы вслух редко кто говорит, а если и говорят, то начальство все равно акцентирует свое внимание на негативных отзывах. Последней каплей стал вот этот случай: у нас проходил летний фестиваль для детей, уже все близилось к завершению, и тут ко мне подходит мамочка с орущим ребенком лет 5. И с криками начинает орать, что мы прежде, чем проводить мероприятие, должны позаботиться о том, чтобы оно было безопасно для детей, как выяснилось позже ее ребенок упал с качели, которая здесь стояла 10 лет до нас, и будет стоять 10 лет после нас. Я пытаюсь объяснить, что качеля не наша, а она в ответ мне повторяет « я на вас в суд подам, я вас прикрою» и т.д.

Я: «Женщина, качели не наши, они тут стоят 10 лет уже, а за ребенком нужно самой следить, а не спихивать это на тех, кто мероприятие проводит»

Женщина: «Вы как вообще со мной разговариваете, что вы себе позволяете, позовите вашего начальника»

В общем, дальше была только сплошная брань и оскорбления, пришел мой начальник и сказал, что сам поговорит с ней. Вот уж не знаю, что она ей сказала, но бешенная мамашка успокоилась спустя минут 7. На следующий

день у меня был серьезный разговор с начальником, где он говорил о том, что наша задача минимизировать количество вот таких недовольных людей, а не раздувать конфликт на пустом месте. На что я ответила, что если что-то не устраивает, я могу уйти. В этот же день я написала заявление. А через две недели я покинула работу, на которую когда-то давно просыпалась с большим желанием.

7. Я начальник отдела по АХЧ, в мои обязанности входит обеспечение центра материально-хозяйственной частью (то есть, чтобы в центре всё работало, и было всё необходимое для работы сотрудников, а также всё необходимое для мероприятий). Я работаю с компаниями-закупщиками, поставщиками, менеджерами магазинов и т.д. У меня сформировалась определенная база поставщиков проверенных и работающих на определенных условиях (специфика бюджетных организаций – постоплата и т.д.). Я люблю свою работу и на мой взгляд, для своих лет я получаю нормальную зарплату, при этом занимаюсь тем, что мне нравится.

В центр приходит новый директор, и просит, чтобы у центра сменился поставщик инвентаря, его старый хороший знакомый. Теперь я работаю с новым поставщиком, на протяжении 3 месяцев всё идет нормально: документы делаются правильно, поставка происходит вовремя. Но потом начинаются вечные задержки, обещают привести инвентарь в эту пятницу, привозят в следующую пятницу, документы тоже перестали делать – теперь их делаю я, потому что иначе, приходится по месяцу ждать эти документы, а оплату проводить нужно. Я пытался поговорить с директором об этих ситуациях, чтобы сменить поставщика, но директор не углублялся в ситуацию и сказал только то, что ему важно сохранить этого поставщика. Были и попытки поговорить с поставщиком на тему того, чтобы поставки происходили вовремя. Но в каждом таком разговоре поставщик говорил что да, в следующий раз все будет круто, всё будет вовремя, просто в этот раз такая заминка произошла. Из месяца в месяц ситуация не менялась.

В очередной раз, я заказал инвентарь, который нужен был для мероприятия, детально при личной встрече обсудили какого качества, в каком количестве и что нужно, а также эту информацию продублировали в письме. Дату поставки я сделал за 5 дней до мероприятия на случай, если опять будут задержки. Поставщик не удержал эту дату, поставка произошла в последний момент перед мероприятием, а некоторые пункты вообще отсутствовали.

После мероприятия, на следующий день в центре была планерка, и сотрудники подняли вопрос о том, что я не выполняю свои обязанности, и что им пришлось очень сложно в этот раз на мероприятии с инвентарем: некоторых деталей вообще не было, некоторые были ненадлежащего качества, а то, что приехало – приехало поздно и заранее сделать не успели, делали в ночь перед. После этого директор попросил объяснений (задело еще и то, что всё происходило на планерке, при всех присутствующих). Я ответил, что говорил о проблемах с этим поставщиком, на что не было реакции от руководства никакой, а лишь четкое указание сохранить в поставщиках своего друга. Директор выслушав, сказал: «ну хорошо, это скажется на вашей зарплате». После этой ситуации отношения с коллективом испортились, одни сотрудники думали, что я специально подставляю, заказывая инвентарь в такие сроки, вторые считали, что я просто стал ленив и просто так получаю зарплату. Через месяц я написал письмо об увольнении. которые не ситуации.

8. Уже полгода хочу уйти с работы, но не могу, потому что есть определенные финансовые обязательства. Работу ищу, но туго это дело идет. А хочу уйти с работы потому что после того, как сменилось руководство, очень сильно сменилась корпоративная политика, которая мне, по большому счету, не нравится. Раньше все топили за команду, ты либо часть корабля, либо не работаешь. Сейчас про команду и думать забыли, самое важное – это красиво показать деятельность своей работы, причем неважно что деятельность может быть и не содержательной, важно – чтобы картинка была красивой. Как пример, я руководитель одного из направлений в молодежном центре (ювенальная служба). Моя команда работает со сложными подростками в нашем

районе, мы приглашаем их на беседы, проводим для них мероприятия, кто-то помогает делать уроки, кто-то забирает их из полиции. Есть второй отдел, он занимается мероприятиями, вот проведут они мастер-класс по созданию ловцов снов, и приходят туда обычно 3 человека, сделаю фото красивые и пост выложат, красиво напишут, что прошло вот такое мероприятие и т.д. А потом на планерке, мне говорят, что-то вы совсем не работаете, вот посмотрите отдел Маши (пусть будет Маша) пост выложил, так его сам руководитель ump лайкнула. Ну куда мы катимся? Думаю в такие моменты я. И становится обидно за свой отдел.

Ситуации без описания случая:

1. Хотел уволиться, потому что сижу на должности уже 4 года, задачи стали казаться однотипными, все легко стало даваться, карьерного роста никакого не видел, а его и никто не предлагал. Не ушел. Жду.

2. Хотела уйти с работы, потому что не была уверена, нужно ли мне это, так как дела шли в гору (повышение по должности, новые проекты, расширение отдела), стала работе уделять больше времени, но я ведь женщина, у меня есть муж, семья, которым нужно уделять время. Какая я жена, если муж готовит себе ужин сам? Уйти – не ушла, постаралась совместить, но кажется, скоро выдохнусь.

3. Хотела уволиться, потому что не видела развития, казалось «я всему научилась, я всё отсюда взяла!». Просидев с этими мыслями полгода, стала искать новые способы включения и развития вне работы, а также привносить изменения в работу своей команды, скучно перестало быть всем☺ мне в том числе.

4. Хотел уйти, потому что считал что в молполе дольше 3 лет на одной должности нечего делать, мне это еще мой начальник говорил, и он действительно ушел (я встал на его место). Спустя 3 года легче стало все: подбирать сотрудников, координировать работу, решать оперативные задачи и т.д. Только уходить теперь никуда не хочется: уж очень комфортно и «теплично».

5. Хотела уйти потому, что 3 года без отпуска, постоянные люди 24/7, постоянные сотрудники, которых нужно контролировать, иначе то спят на работе, то на гитаре играют, а проект стоит, начальство, которое выписывает очередное благодарственное, а не премию. Поняла, что как же сложно найти действительно хороших работников, которые готовы работать, а не получать зп за то, что просто отсидел на работе с 9 до 6, поняла, как же тяжело увольнять человека, даже если он ужасный специалист и еще более ужасный человек. Хотела уйти, а потом уехала в деревню к себе домой на неделю (наконец-то смогла выбраться!), а когда вернулась из неё, поняла, что готова работать 10 лет без отпуска лишь бы жизнь обратно не закинула в то место, где я выросла.

6. Ушла с работы из молодежного центра, потому что не могу я сидеть сначала полмесяца без работы, смотреть фильмы, пить чай целыми днями. А потом как заполошенные за неделю до мероприятия носиться со всеми этими задачами, ночевать на работе, с бешеными глазами ничего не успевать. Даже у начальника отдела у своего спрашивала, ну почему нельзя распределить равномерно работу, на что он мне отвечал как тупица: «так ведь интереснее!». Кому интереснее? Мне вот не очень интересно возвращаться в 12 часов ночи к мужу. А еще мне не очень интересно целыми днями ничего не делать

7. Ушла с работы, потому что мой начальник самый ужасный человек. Он и так никогда не сдерживал себя в выражениях, мог оскорбить тебя только потому, что ты опоздала на 5 минут, или сделала что-то не так, самую малость. Просто ему под горячую руку попала. Мог оскорбить своих сотрудниц из-за их внешнего вида.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Игровая процедура «Поток»

Всего участников игры может быть до 30 человек, объединенных в 10 игровых групп. В других вариантах возможно участие индивидуальных «игроков» и соответствующих позиций может быть меньше, однако позиций должно быть не менее 6.

Разыгрывается простая модель экономической ситуации. Играющие пространственно расположены по следующей схеме (рис. 2).

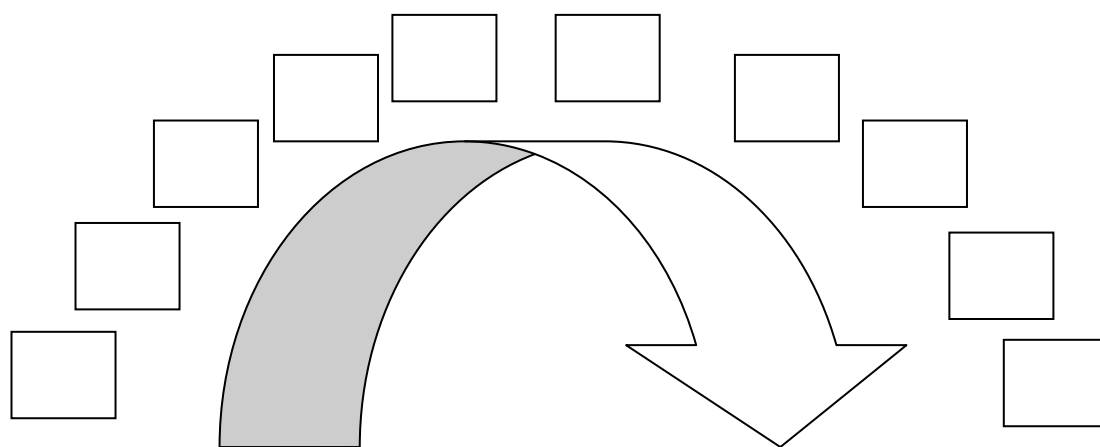


Рис 2. Схема расположения игроков

Представьте себе, что на схеме (рис.1) изображена река, по берегу которой расположено 10 предприятий, руководителями которых являетесь вы. Все предприятия используют для своих нужд воду из реки и, отработанную, снова сбрасывают ее в реку.

Вы можете принимать решение о сбросе либо очищенной, либо неочищенной воды. Вместе с тем, по условиям игры, использовать, взять из реки для своих нужд воду вы должны только очищенную.

Каждое предприятие условно имеет специфику загрязнения воды. Предварительная (на входе) очистка воды от каждого вида загрязнения обходится в 5 000 условных денежных единиц (деньги для игры вы получите позже). Это означает, что если, допустим, 3 предприятия из тех, что

расположены перед вами сбросили неочищенную воды – вы обязаны затратить на очистку при входе 15 000.

Очистка воды после употребления (на выходе) обходится вам в 10 000 т.е. затраты на эту очистку всегда стабильны и не зависят от расположения вашего предприятия среди других и их действий.

Для затрат на очистку воды каждому предприятию выдается дотация

Её величина покрывает без остатка все затраты на предварительную очистку, при условии максимального загрязнения воды (если все расположенные выше предприятия сбросят неочищенную воду).

Внимание! Вся экономия средств, выделенных на очистку, перечисляется в прибыль.

Ваша игровая цель – при рациональном использовании реки получить максимальную прибыль.


После того, как ведущий убедится, что участники поняли эти условия, им выделяются условные денежные единицы в таком порядке: 1 группа – не получает ничего, т.к. к ней всегда поступает чистая вода – выше на реке нет предприятий; 2 группа – 50 000; 3 группа – 100 000; 4 группа – 150 000; 5 группа – 200 000; 6 группа – 250 000; 7 группа – 300 000; 8 группа – 350 000; 9 группа – 400 000; 10 группа – 450 000.

Затем сообщается, что игра будет состоять из 10 раундов, во время каждого из которых необходимо принять соответствующее решение, сообщить его ведущему и оплатить расходы по очистке воды в банк. Во время раунда группы не должны взаимодействовать. Такая возможность им представится во время совещания. Собравшись на совещание, группы с учетом основных технических условий игры (необходимость очистки на входе и размер оплаты) могут принять любое согласованное решение, в том числе и по своему усмотрению распорядиться имеющейся у них суммой. По условиям игры, ведущий не имеет права наказывать группу за нарушение договоренности ее с другими группами, не имеет права взимать штраф и т.д. Первое трехминутное совещание участники проводят по инициативе ведущего после второго раунда.

Затем им сообщается, что последующие совещания могут происходить по инициативе самих участников, но только в перерывах между раундами и за плату. Такса: 1 минута – 1 000 условных единиц. Это означает, что группа, пожелавшая устроить переговоры, обязана дождаться перерыва между раундами, объявить о том, что она берет время на совещание (или другой тайм-аут), уплатить за потраченное на переговоры время по таксе. Обычно плата принимается вперед.

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт экономики, управления и природопользования
Кафедра управления человеческими ресурсами

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
 Воронцова И.П.
подпись инициалы, фамилия
« 01 » 07 2018 г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

Конфликтная некомпетентность как фактор эмоционального выгорания
сотрудников молодежной сферы

37.04.01 Психология

37.04.01.03 «Конфликт-менеджмент»

Научный руководитель


подпись, дата

доцент, канд. психол.
наук

Т.И.Юстус

Выпускник


подпись, дата

Н.И.О.Вейбер

Рецензент


подпись, дата

канд. психол. наук,
Заместитель начальника
Управления проектной
деятельности и инфор-
мационных технологий
Рособрнадзора,
научный сотрудник
Института образования
НИУ ВШЭ

Н.П.Шилова

Красноярск 2019