Б. Пельман и Е. Хартман выделили три главных компонента эмоционального выгорания:

1. Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, исчерпанности своих эмоциональных ресурсов.

2. Деперсонализация связана с возникновением равнодушного и даже негативного отношения к людям, обслуживаемым по роду работы.

3. Сниженная рабочая продуктивность проявляется в снижении самооценки своей компетентности, недовольстве собой.

А. Пинес и Е. Аронсон рассматривают синдром эмоционального выгорания как одномерную конструкцию. Эмоциональное выгорание – это состояние физического и психического истощения, вызванное длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях.

А. Чиром считает эмоциональное выгорание комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления. Он полагает, что главный фактор эмоционального выгорания – это эмоциональное истощение, а дополнительные компоненты являются следствием либо поведения, ведущего к деперсонализации, либо собственно когнитивно-эмоционального выгорания, что выражается в редуцировании личных достижений.

П. Торнтон обращается к выявлению связи между уровнем эмоционального выгорания и типом поведения преодоления. Поведение преодоления обеспечивается когнитивными и поведенческими усилиями по регуляции специфических внутренних и внешних требований, которые, по субъективной оценке, исчерпывают или превосходят ресурсы личности. Путем факторного анализа на основе когнитивно-феноменологической теории стресса П. Торнтон выделено восемь подвидов поведения преодоления эмоционального выгорания.

В обследовании приняли участие фельдшера, работающие на железной дороге г. Екатеринбург. Всего в исследовании приняли участие 20 женщин (от 20 до 58 лет).

Для исследования использовались следующие методики: методика Спилберга-Ханина «Определение тревожности», которая является единственной методикой, позволяющей дифференцированно измерять тревожность и как личностное свойств и как состояние. И методика В.В. Бойко «Исследование эмоционального выгорания», предназначенная для измерения уровня проявления эмоционального выгорания.

Анализ результатов показал, что на общей выборке большинство медицинских работников ограждает себя от неприятных впечатлений и удовлетворенны собой, «понимают» себя, состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика им не присуще, состояние тревоги находится на среднем уровне, также как и личностная отстраненность. Медицинские работники относительно устойчивы и склонны воспринимать угрозу своему «Я» в самых различных ситуациях и реагировать на эти ситуации повышением ситуативной тревожности.

А.В. Кобякова
РГППУ, Екатеринбург

Исследование взаимосвязи социально–психологического климата со стратегиями поведения в конфликте

На современном этапе одной из актуальных проблем становиться проблема, которая определяется возросшими на сегодняшний день требованиями к уровню психологической включенности человека в его трудовую деятельность и усложнением психической жизнедеятельности людей, постоянным ростом их личностных притязаний. И уже в условиях современной научно-технической революции постоянно растет интерес к явлению социально-психологического климата коллектива.

Основой любой организации являются люди (коллектив), и без их функционирование организации невозможно. Совокупность объектных условий, в которых оказываются люди в процессе совместной деятельности, предопределяет и ограничивает способы их взаимо-

действия. Количество потребностей, которые могут быть удовлетворены в общении, также оказывается ограниченным сложившимися обстоятельствами. В этой связи в коллективах часто возникают производственные ситуации, в ходе которых между людьми обнаруживаются противоречия по широкому кругу вопросов. Однако, становясь острыми, разногласия могут препятствовать успешной совместной работе и вести к конфликтам.

Однако в трудовом коллективе каждый его член может и должен влиять на благоприятность социально-психологического климата. И коллектив становится могучим средством формирования личности только тогда, когда он характеризуется высоким психологическим климатом. Чтобы успешно преодолевать разрушительные последствия конфликтов, нужно научиться обходить их. А это возможно лишь при высоком уровне развития коллектива и благоприятного социально-психологического климата.

Формирование благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда, качество выпускаемой продукции и качества оказываемых услуг. Благоприятная атмосфера в группе не только продуктивно влияет на результаты ее труда, но и перестраивает человека, формирует его новые возможности и проявляет потенциальные. В связи с этим возникает необходимость в оптимизации стиля межличностного взаимодействия, для чего, в самую первую очередь, необходимо детальное изучение и психологический анализ влияния выбора стратегии поведения в конфликте на социально-психологический климат трудового коллектива.

Целью данного исследования является выявление взаимосвязи социально – психологического климата со стратегиями поведения в конфликте в трудовом коллективе отдела логистики организации ОАО «Уральская фольга» города Михайловска.

Теоретической основой исследования стала двухмерная модель Томаса-Килмена, включающая в себя пять основных стратегий поведения личности в конфликтной ситуации: сотрудничество, соперничество, компромисс, избегание, приспособление.

В качестве диагностического инструментария была выбрана методика К. Томаса «Выбор стратегии поведения в конфликтной ситуации» и методика оценки социально - психологического климата в коллективе М.И. Марьина, С.И. Ловчана, И.В. Иванихиной, С.Г. Шмаковой.

Объектом исследования стали сотрудники отдела логистики организации ОАО «Уральская фольга» города Михайловска (15 человек от 28 до 53 лет со средний возраст 42 года, из них 7 мужчин и 8 женщин).

Обработка результатов диагностики осуществлялась методами математического анализа данных. Расчет показателей описательной статистики был выполнен в компьютерной программе Excel. Проверка нормальности распределения (с помощью теста Колмогорова-Смирнова) и расчет коэффициента корреляции (критерий Пирсона) осуществлялись в компьютерной программе SPSS.

Анализ эмпирических данных показал, что люди, занимающие определенные должности в данном трудовом коллективе обладают средним уровнем выраженности всех измеренных признаков: соперничества – X = 5,3; S = 3,1; Mo = 1; Me = 5; сотрудничества – X = 4,9; S = 2; Mo = 6; Me = 5; компромисс – X = 7,1; S = 2,3; Mo = 8; Me = 8; избегание – X = 6,1; S = 1,8; Mo = 5; Me = 6; приспособление – X = 6,5; S = 2,03; Mo = 8; Me = 6; показатель СПК – X = 17,7; S = 6,1; Mo = 9; Me = 17.

Исходя из этого, можно сделать предположение о том, что большая часть обследуемых не склонны испытывать желание удовлетворить свои интересы в ущерб интересам других сотрудников на уровне скрытых мотивов.

Распределение признаков в выборке является нормальным, поэтому для выявления взаимосвязи между выбором стратегии поведения в конфликтной ситуации и уровнем социально – психологического климата использовался коэффициент корреляции Пирсона.

В результате проведения корреляционного анализа была выявлена только одна взаимосвязь между уровнем социально–психологического климата и стратегией приспособления ($r = -0,625$, $p<0,05$). Таким образом, чем менее благоприятным является уровень социально – психологического климата в коллективе, тем чаще рабочие выбирают стратегию приспособления в конфликтной ситуации.

Это говорит о том, что человек, признавая правоту оппонента в конфликте, «задабривая» его, не всегда стремится отстаивать свои интересы, может ставить оппонента выше себя, пристраиваться к нему.

Других взаимосвязей при проведении корреляционного анализа выявлено не было. Это свидетельствует о том, что сотрудники отдела логистики в большинстве случаев реже прибегают к выбору других стратегий поведения в конфликте, в связи с присутствием менее благоприятного уровня социально–психологического климата.

На наш взгляд, полученные результаты могут стать основой для дальнейшего теоретического и эмпирического изучения заявленной темы, а также на их основе могут быть разработаны научные рекомендации для членов коллектива, способствующие созданию оптимальных условий для трудовой деятельности.

К.А. Командирова
РГППУ, Екатеринбург

Исследование социально-психологического климата в коллективе продавцов[1]

Данная тема является актуальной в современном мире, потому что постоянно растет интерес к явлению социально–психологического климата коллектива, самой интенсификацией и усложнением психической жизнедеятельности людей, постоянным ростом их личностных притязаний. Так же возросли требования к уровню психологической включенности индивида в его трудовую деятельность. Изучение данного феномена сопряжено с необходимостью совершенствования, повышения эффективности организаций, и при этом требует систематического изучения науки психологии, и социально - психологических взаимоотношений на практике, с целью наиболее эффективного использования рабочей силы.

Термин социально-психологический климат происходит от греческого термина «klimatos» - наклон и означает качественную сторону межличностных отношений, способствующих, либо препятствующих продуктивной совместной деятельности в малой группе или большой социальной группе [1].

Важнейшими признаками благоприятного социально-психологического климата являются:

1. доверие и высокая требовательность членов группы друг к другу;
2. свободное выражение собственного мнения;
3. достаточная информированность участников о целях и задачах коллективах и состоянии дел при их выполнении;
4. удовлетворенность принадлежностью к коллективу;
5. высокая степень эмоциональной включенности и взаимопомощи в проблемных ситуациях;
6. принятие на себя ответственности за состояние дел в группе каждым из ее участников;
7. доброжелательная и конструктивная критика.

Формирование благоприятного социально-психологического климата трудового коллектива является одним из важнейших условий борьбы за рост производительности труда и качество выпускаемой продукции. Руководителям необходимо создать оптимальный социально-психологический климат в коллективе. Для этого ему необходимо знать условия и методы, каким образом это можно сделать.

В отечественной психологии наметились четыре основных подхода к пониманию природы социально-психологического климата [3].

Представителями первого подхода (Л.П. Буева, Е.С. Кузьмин) климат рассматри-

[1] Тезисы подготовлены под руководством к.пс.н, доцента каф. ППР Садовниковой Н.О.