

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра социальной работы и реабилитологии

МОЛЧАН
Анна Дмитриевна

**ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ И КОНФЛИКТНОСТЬ
У СОТРУДНИКОВ КОММУНАЛЬНЫХ СЛУЖБ**

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат исторических наук,
доцент К.В. Ствольгин

Допущена к защите

«__» _____ 2016 г.

Зав. кафедрой социальной работы и реабилитологии

кандидат социологических наук, доцент

_____ Н.Н. Красовская

Минск, 2016

РЕФЕРАТ

Объем работы: 82 листа, в том числе 4 рис., 13 табл., 46 наим. литературы и приложения (3).

Ключевые слова: *синдром, эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, напряжение, резистенция, истощение, конфликт, конфликтность, стратегии, соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление избегание, коммунальные службы.*

Цель исследования: выявить взаимосвязь эмоционального выгорания и форм поведения в конфликтной ситуации, их особенностей у сотрудников коммунальных служб.

Объект исследования: сотрудники коммунальных служб.

Предмет исследования: взаимосвязь эмоционального выгорания и стратегии поведения в конфликте у сотрудников коммунальных служб.

Методологическая основа исследования: концепция профессионального выгорания В.В. Бойко; концепция предрасположенности личности к конфликтному поведению К.Н. Томаса.

Методы исследования: общенаучные методы (анализ, синтез, обобщение, сравнение); методы сбора информации (метод тестов); методы статистической обработки и интерпретации полученных данных.

В результате проведенного анализа были получены данные о том, что существует взаимосвязь степени эмоционального выгорания и стратегий поведения в конфликтной ситуации у сотрудников коммунальных служб:

1) Существует положительная статистически значимая взаимосвязь между сформированной фазой «Напряжение» в структуре эмоционального выгорания и стратегией поведения «Соперничество»; ощущением «загнанности в клетку» и стратегией поведения «Соперничество»; тревогой и депрессией и стратегией поведения «Соперничество»; эмоционально-нравственной дезориентацией и стратегией поведения «Соперничество»; личностной отстраненностью и стратегией поведения «Сотрудничество».

2) Существует отрицательная статистически значимая взаимосвязь между переживанием психотравмирующих обстоятельств и стратегией поведения «Сотрудничество»; редукцией профессиональных обязанностей и стратегией поведения «Сотрудничество»; эмоционально-нравственной дезориентацией и стратегией поведения «Компромисс»; тревогой и депрессией и стратегией поведения «Приспособление»; эмоциональной отстраненностью и стратегией поведения «Избегание».

ESSAY

Scope of work: 82 of the sheet, including 4 figure, 13 tables, 46 naim. literature and applications (3).

Key words: *syndrome, emotional burnout, burnout, stress, Resistencia, depletion, conflict, conflicts, strategies, competition, cooperation, compromise, avoidance tool, utilities.*

Objective: to identify the relationship of burnout and forms of behavior in a conflict situation, their characteristics at employees of public utilities.

The object of study: the employees of public utilities.

Subject of research: the relationship of burnout and the strategies of behavior in the conflict employees of public utilities.

The methodological basis for the study: the concept of burnout V.V. Boyko; the concept of the individual predisposition to conflict behavior K.N. Thomas.

Methods: scientific methods (analysis, synthesis, generalization, comparison); data collection methods (test method); statistical treatment and interpretation of the data.

The analysis results were obtained that there is a correlation degree of burnout and the strategies of behavior in a conflict situation, the employees of public utilities:

1) There is a statistically significant positive relationship between the generated phase «Voltage» in the structure of burnout and strategy of behavior in conflict «Competition», feeling «driven into the cage» and strategy behavior in the conflict «Competition», anxiety and depression and strategy of behavior in conflict «Competition»; the emotional and moral disorientation and strategy of behavior in conflict «Competition»; personal detachment (depersonalization) and strategy of behavior in conflict «Cooperation».

2) There is a statistically significant negative relationship between the experience of stressful circumstances and strategy of behavior in the conflict «Cooperation», a reduction of professional duties and strategy of behavior in conflict, «Cooperation», emotional and moral disorientation and strategy of behavior in conflict «compromise», anxiety and depression and strategy of behavior in conflict «Tool», emotional detachment and the strategy of behavior in conflict «Avoiding».

РЕФЕРАТ

Аб'ём працы: 82 лісты, у тым ліку 4 мал., 13 табл., 46 наім. літаратуры і дадатку (3).

Ключавыя словы: *сіндром, эмацыянальны выгаранне, прафесійнае выгаранне, напружанне, рэзістэнцыі, знясіленне, канфлікт, канфліктнасць, стратэгіі, суперніцтва, супрацоўніцтва, кампраміс, прыстасаванне пазбяганне, камунальныя службы.*

Мэта даследавання: выявіць ўзаемасувязь эмацыянага выгарання і формаў паводзінаў у канфліктнай сітуацыі, іх асаблівасцяў ў супрацоўнікаў камунальных службаў.

Аб'ект даследавання: супрацоўнікі камунальных службаў.

Прадмет даследавання: ўзаемасувязь эмацыянага выгарання і стратэгіі паводзінаў у канфлікце ў супрацоўнікаў камунальных службаў.

Метадалагічная аснова даследавання: канцэпцыя прафесійнага выгарання В.В. Байко; канцэпцыя схільнасці асобы да канфліктных паводзінах К.Н. Томаса.

Метады даследавання: агульнанавуковыя метады (аналіз, сінтэз, абагульненне, параўнанне); метады збору інфармацыі (метад тэстаў); метады статыстычнай апрацоўкі і інтэрпрэтацыі атрыманых дадзеных.

У выніку праведзенага аналізу былі атрыманы дадзеныя аб тым, што існуе ўзаемасувязь ступені эмацыянага выгарання і стратэгіі паводзін у канфліктнай сітуацыі ў супрацоўнікаў камунальных службаў:

1) Існуе станоўчая статыстычна значная ўзаемасувязь паміж сфарміраванай фазай «Напруга» ў структуры эмацыянага выгарання і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Саперніцтва»; адчуваннем «загнанности ў клетку» і стратэгіяй паводзінаў у канфлікце «Саперніцтва»; трывогай і дэпрэсіяй і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Саперніцтва»; эмацыяна-маральнай дэзарыентацыяй і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Саперніцтва»; асобнай адхіленасцю (деперсоналізацыя) і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Супрацоўніцтва».

2) Існуе адмоўная статыстычна значная ўзаемасувязь паміж перажываннем психотравміруючых абставінаў і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Супрацоўніцтва»; рэдукцыя прафесійных абавязкаў і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Супрацоўніцтва»; эмацыяна-маральнай дэзарыентацыя і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Кампраміс»; трывогай і дэпрэсіяй і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Прынада»; эмацыянальнай адчужанасці і стратэгіяй паводзін у канфлікце «Пазбяганне».