

Березовская Л.И. Факторы внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителя / Л.И. Березовская. // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 4. – Режим доступа : <http://www.science-education.ru/>

УДК 159.964.1:373.5-051

## **ФАКТОРЫ ВНУТРИЛИЧНОСТНЫХ КОНФЛИКТОВ В КОНТЕКСТЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ УЧИТЕЛЯ.**

**Березовская Л. И.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Мукачевский государственный университет, старший преподаватель кафедры психологии, г. Мукачево, Закарпатская область, Украина. (02156 Украина, Закарпатская обл., г. Мукачево, ул. Ужгородская, 26), *e-mail*: [berezlarysa@gmail.com](mailto:berezlarysa@gmail.com)

В статье рассматриваются факторы внутриличностного конфликта в контексте профессионального выгорания учителей. Приводятся результаты экспериментальных исследований, направленных на изучение особенностей переживания внутриличностного конфликта у учителей с проявлениями профессионального выгорания. Анализ полученных результатов показал, что факторами внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания являются «Эмоциональное выгорание», «Самоотношение», «Противоположные личностные тенденции», «Индивидуальные особенности». У учителей с переживанием внутриличностных конфликтов интенсивнее проявляется профессиональное выгорание, отношение к себе более негативно, характерны низкие показатели эмоционально-волевых проявлений, зависимость, подчинённость, подозрительность, эгоизм, личностная и ситуативная тревожность, эмоциональная неустойчивость, низкая самооценка, комплексы неполноценности. Полученные данные дадут возможность повысить эффективность организации психологической помощи учителям с переживаниями внутриличностных конфликтов и профессионального выгорания.

Ключевые слова: фактор, внутриличностный конфликт, профессиональное выгорание, учитель.

## **FACTORS OF INTRAPERSONAL CONFLICTS IN THE CONTEXT OF PROFESSIONAL BURNOUT.**

**Berezovskaya L. I.<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Mukachevo state university. Mukachevo, Transcarpathian region, Ukraine (89600, Mukachevo, Uzhgorodskaya str., 26), *e-mail*: [berezlarisa@mail.ru](mailto:berezlarisa@mail.ru)

The article deals with factors of intrapersonal conflict in the context professional burnout of teachers. The results of experimental research aimed at study of peculiarities of experience of teachers' intrapersonal conflict evidence of professional burnout. The analysis of the results proved that factors of intrapersonal conflicts in the context of professional burnout are: «emotional burnout», «self-attitude», «divisive personal tendencies», «individual peculiarities». Professional burnout is shown intensively by teachers with affective experience of intrapersonal conflicts. Their self-attitude is more negative, dependence, inferiority, suspicion, egoism, trait and state anxiety, emotional instability, low self-evaluation, inferiority complexes and low indices of emotional – volitional manifestation are also characteristic to them. The received data make possibility for rising the efficiency of psychological help organization for teachers that undergo intrapersonal conflicts of professional burnout.

Key words: factor, intrapersonal conflict, professional burnout of teacher.

**Введение.**

Социальные, политические, экономические и культурные изменения, которые происходят сейчас, выдвигают к учителям новые, более сложные требования, что, безусловно, влияет на психическое состояние работников, провоцирует возникновение эмоционального напряжения, развитие значительного количества профессиональных стрессов и формирования внутриличностных конфликтов. Одним из самых тяжелых последствий внутриличностных конфликтов в результате влияния длительного профессионального стресса является синдром «профессионального выгорания».

Истощенный, обесиленный и эмоционально «потухший» учитель не способен продуктивно работать, поскольку у него снижается уровень психологической готовности к инновационной деятельности, личностного и профессионального самосовершенствования, ухудшаются взаимоотношения с администрацией, коллегами, родителями и учениками, а также, что является самым важным - в него нарушается взаимопонимание с самим собой, а это проявляется в переживании внутриличностных конфликтов.

Внутриличностные конфликты возникают в результате взаимовлияния окружающей среды, особенностей социально-экономического развития общества и внутренних факторов: индивидуально-личностных особенностей, уровня интеллектуального и духовного развития личности.

Факторами внутриличностного конфликта является определенное сочетание личностных особенностей индивида и стимулов окружающей среды, влияющих на личность: темперамент, самооценка, качества интеллекта, ценности, мотивы, отношение к человеку окружающим, присвоение этого отношения, осознание ее другими, отношение самой личности своим особенностям, чертам, свойствам; неудовлетворенные потребности: потребность адекватной социальной оценки (трудовой деятельности и личных достижений) любовно - эротические потребности, потребность дружеского общения, потребность самовыражения и самоутверждения и некоторые другие. [2; 4]

Факторами внутриличностного конфликта могут выступать несовпадение высоких требований, которые предъявляет к себе человек, его возможностям; несоответствие долга и личных мотивов; при обострении значимых противоречий между «хочу» и «могу», «надо» и «могу», «новые факты» и «прежние представления», «я – реальное» и «я – идеальное», между равными по силе и противоположными интересами, мотивами, стремлениями, между желанием и социальными запретами, между существующим и оптимальным, актуальным и желательным, между реальностью и идеалом. [1]

Также факторами внутриличностных конфликтов в работников организаций могут выступать особенности организации: ошибочные управленческие действия руководителя; желания, которые могут быть или только личными, или и личными, и связанными с

исполнением профессиональной деятельности; ценности, нормы поведения, жизненного опыта в сознании. [7]

Особенности возникновения и проявления внутриличностных конфликтов в профессиональной деятельности личности исследовали такие учёные как Н. В. Чепелева, Г. В. Ложкин, Е. Ф. Зеер, Е. Е. Симанюк, С. Б. Кузикова, Т. Ю. Левченко, Н. И. Повьякель, Ю. Г. Альошина, Е. В. Лекторская, И. В. Ващенко, О. О. Холодова и другие.

**Цель исследования** - изучить факторы внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителя.

**Материал и методы исследования.** В исследовании приняло участие 714 учителей общеобразовательных школ, гимназий, лицеев Закарпатской области Украины.

Было использовано следующие психодиагностические методики: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко, методика «Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек - человек», изучения самоотношения личности Р. С. Пантелеева, методика самооценки личности С. Будасси, 16-факторный личностный опросник Р. Б. Кеттела (16-ФЛО-105-С), изучения тревожности Ч. Д. Спилбергера - Ю. Л. Ханина, тест-опросник эмоционально-волевой регуляции А. В. Зверкова, Е.В.Эйдмана, самооценка комплекса неполноценности, определения характерологических тенденций Т. Лири. [3; 6; 7]

Методы математической статистики: факторный анализ, непараметричный метод сравнения выборок ( t-критерий U-Манна-Уитни). [5]

### **Результаты исследования и их обсуждение.**

С целью группировки переменных по характеру влияния на внутриличностные конфликты в контексте профессионального выгорания в учителей был проведен факторный анализ по методу главных компонент с использованием варимакс-вращения.

По результатам факторного анализа было отобрано четырёхфакторное решение, что «объяснило» 46,48% дисперсии. Содержание полученных 4-ти групп факторов было проанализировано в соответствии с общепринятыми критериями значимости величины факторной нагрузки (не менее 0,4) (табл. 1).

Таблица 1.

Факторы внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителя

Переменные	Факторы			
	1	2	3	4
Фаза «Истощение»	0,926	0,046	0,110	0,068
Психосоматические и психовегетативные нарушения	0,853	-0,064	0,057	-0,023
Фаза «Напряжение»	0,823	-0,214	0,219	-0,092
Переживание психотравмирующих обстоятельств	0,782	0,120	0,236	-0,024
Личностная отстранённость	0,757	-0,175	0,047	0,064

Эмоциональное истощение	0,703	-0,366	-0,021	-0,098
Тревога и депрессия	0,614	-0,260	0,283	-0,015
Расширение сферы экономии эмоций	0,613	-0,226	0,001	-0,037
Редукция профессиональных обязанностей	0,585	0,320	-0,041	0,068
Эмоциональный дефицит	0,584	0,005	0,047	0,074
Неудовлетворённость собой	0,570	-0,003	-0,046	-0,164
Эмоциональная отстранённость	0,482	0,439	0,190	0,104
Деперсонализация	0,458	0,064	-0,097	0,078
«Загнанность в клетку»	0,423	-0,490	0,110	-0,150
Самоуправление	-0,010	0,833	0,030	0,218
Самопривязанность	0,185	0,784	0,064	-0,020
Самопринятие	0,065	0,749	0,164	0,123
Отражённое самоотношение	-0,057	0,746	-0,025	-0,091
Самоуверенность	-0,065	0,720	0,070	-0,127
Редукция личностных достижений	-0,153	0,541	-0,181	0,087
Самоценность	-0,031	0,472	0,071	-0,288
Дружелюбие	0,042	-0,111	0,737	0,354
Настойчивость	-0,065	0,011	-0,676	0,327
Саморегуляция	-0,101	0,072	-0,650	0,413
Эмоциональная неустойчивость	-0,176	0,021	-0,624	0,140
Низкая нормативность поведения	0,143	-0,159	-0,567	-0,027
Альтруизм	0,094	0,004	0,593	0,593
Подчиненность	0,112	0,150	0,582	0,016
Зависимость	0,096	0,168	0,504	-0,120
Реактивная тревожность	0,308	0,104	0,483	-0,150
Эгоизм	-0,098	0,199	0,477	0,070
Самооценка	0,045	-0,036	-0,094	0,765
Подозрительность	0,042	-0,071	0,346	-0,716
Агрессивность	-0,006	-0,097	0,293	-0,559
Личностная тревожность	0,122	0,056	0,070	-0,551
Комплекс неполноценности	0,099	-0,054	0,022	0,522

Названия факторов определены по показателям, имеющим наибольшие факторные нагрузки и проинтерпретированы следующим образом:

К F1 «Эмоциональное выгорание» (16,54% дисперсии) вошли в порядке убывания факторной веса 15 переменных, а именно - фаза «истощение», психосоматические и психовегетативные нарушения, фаза «напряжение», переживание психотравмирующих обстоятельств, эмоциональное истощение, личностное отчуждение, фаза «резистенция», тревога и депрессия, расширение сферы экономии эмоций, редукция профессиональных обязанностей, эмоциональный дефицит, недовольство собой, эмоциональное отчуждение, деперсонализация, «загнанность в клетку». Данный фактор характерен тем, что охватил компоненты и симптомы профессионального выгорания личности, которая переживает внутриличностные конфликты. Вошли переменные, свидетельствуют о включенности сильных эмоций в профессиональную деятельность: ослабление нервной системы, истощение, психосоматические и психовегетативные нарушения, напряжение, переживание

психотравмирующих ситуаций, эмоциональное истощение, тревога и депрессия, расширение сферы экономии эмоций, эмоциональный дефицит, эмоциональное отчуждение. Отрицательное отношение к себе, оценки себя проявляется через неудовлетворённость собой и загнанность в угол. В доминировании негативных эмоций во время общения обращают на себя внимание личностная отстранённость, деперсонализация. Одним из главных факторов возникновения внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания есть проявление эмоций в отношении профессиональной деятельности, в процессе общения и в отношении к себе.

К F2 «Самоотношение» (11,92% дисперсии) вошли 9 переменных: саморуководство, самопривязанность, самопринятие, отраженное самоотношение, самоуверенность, редукция личных достижений, самооценочность, эмоциональное отчуждение, «загнанность в клетку». Этот фактор включает в себя две противоположные тенденции, а именно: отношение личности к себе, руководство собой, привязанность к себе, принятие себя и своих недостатков, преимуществ, уверенность в себе, ценность себя через эмоциональное отношение к себе, негативное отношение к себе или нивелирования личного достоинства, исключение эмоций из сферы профессиональной деятельности или чувство загнанности в угол, безысходности ситуации. Высокий уровень факторной нагрузки по F2 - саморуководство свидетельствует, что в структуре возникновения внутриличностных конфликтов высокий контроль за своими действиями, мыслями, общением по профессиональной деятельности занимает особое место. Очевидно, под влиянием чрезмерного контроля формируются и усиливаются внутриличностные конфликты.

К F3 «Противоположных личностных тенденций» (9,56% дисперсии) вошли 10 переменных VII октант (дружелюбие), VIII октант (альтруизм), V октант (подчиненность), VI октант (зависимость), ситуационная тревожность, II октант (эгоистичность), фактор G (низкая нормативность поведения), фактор C (эмоциональная неустойчивость), саморегуляция, настойчивость. Что отражает борьбу двух тенденций, а именно: проявление дружелюбия, альтруизма, подчиненности, зависимости, ситуационной тревожности в межличностном взаимодействии или низкую нормативность в поведении, эмоциональную неустойчивость, саморегуляцию, настойчивость. Эта группа показателей связана с такими сложившимися тенденционными характеристиками личности как направленность на выявление дружелюбия, альтруизма, готовности подчиняться, в зависимости от обстоятельств, тревожности, несоблюдение норм поведения, неустойчивости в эмоциях, саморегуляции, настойчивости, которые мешают учителям успешно осуществлять педагогическую деятельность.

К F4 «Индивидуальные особенности» (8,66% дисперсии) вошли 7 переменных: самооценка, VIII октант (альтруизм), комплекс неполноценности, саморегуляция, личностная

тревожность, III октант (агрессивность), IV октант (подозрительность). Этот фактор выражает такие индивидуальные особенности, как самооценку, альтруизм, комплекс неполноценности, саморегуляцию личности, одновременно - личностную тревожность, агрессивность и подозрительность. Таким образом, весомая факторная нагрузка принадлежит группе индивидуальных характеристик, к которым относятся проявление оценки себя агрессивности, подозрительности, что скрывает тревожность личности в учителей с внутриличностными конфликтами в контексте профессионального выгорания.

Обобщая полученные содержательные характеристики, выделенные по результатам факторного анализа, ведущими факторами в структуре внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителей являются: «Эмоциональное выгорание», «Самоотношение», «Противоположных личностных тенденций», «Индивидуальные особенности».

Сравнение показателей переменных, которые составляют факторы внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания показало, что в учителей с переживанием внутриличностных конфликтов показатели профессионального выгорания выше, чем в учителей без проявления внутренней конфликтности.

За фактором «Эмоциональное выгорание» обнаружены статистически значимые различия ( $p=0,000$ ) между показателями фазы «Напряжения» в учителей с переживаниями внутриличностных конфликтов ( $44,2\pm 20,31$ ) и без переживания внутренней конфликтности ( $29,1\pm 18,19$ ), фазы «Истощение» ( $47,6\pm 22,49$  и  $34,0\pm 17,17$  соответственно). Также наблюдаются различия между показателями симптомов: эмоциональное истощение ( $24,3\pm 9,76$  и  $18,4\pm 6,92$ ), редукция профессиональных обязанностей ( $20,1\pm 7,24$  и  $15,9\pm 6,98$ ), тревога и депрессия ( $17,2\pm 7,63$  и  $9,4\pm 6,96$ ), расширение сферы экономии эмоций ( $17,0\pm 9,65$  и  $11,5\pm 8,90$ ), психосоматические и психовегетативные нарушения ( $13,3\pm 8,30$  и  $8,4\pm 6,78$ ), переживание психотравмирующих обстоятельств ( $12,6\pm 8,35$  и  $8,3\pm 7,21$ ), эмоциональная отстранённость ( $11,3\pm 7,09$  и  $9,3\pm 5,13$ ), личностная отстранённость ( $11,4\pm 9,18$  и  $7,2\pm 6,71$ ), эмоциональный дефицит ( $11,1\pm 5,93$  и  $9,0\pm 6,68$ ), деперсонализация ( $9,40\pm 4,05$  и  $7,41\pm 4,23$ ), неудовлетворённость собой ( $8,2\pm 4,34$  и  $6,2\pm 4,60$ ), «загнанность в клетку» ( $6,6\pm 6,82$  и  $5,3\pm 6,65$ ). В целом в учителей с переживаниями внутриличностных конфликтов интенсивнее проявляется негативный фон настроения, тревожность, негативные эмоции во время исполнения профессиональных задач, преподавательской деятельности, в процессе педагогического общения и в отношении к себе.

За фактором «Самоотношение» определено, что в учителей с переживанием внутриличностных конфликтов показатели самоотношения на статистическом уровне ниже, чем в учителей без переживания внутренней конфликтности. Так, показатели переменных:

отражённое самоотношение ( $5,66 \pm 1,80$  и  $6,85 \pm 1,71$ ), самопривязанность ( $5,81 \pm 1,71$  и  $6,62 \pm 1,49$ ), самоуверенность ( $6,50 \pm 1,71$  и  $7,19 \pm 1,60$ ), самооценочность ( $6,73 \pm 1,69$  и  $7,22 \pm 1,71$ ), редукция личностных достижений ( $30,0 \pm 6,81$  и  $32,9 \pm 6,41$ ) указывают на то, что учителя с проявлениями внутриличностных конфликтов более негативно воспринимают оценку другими своей личности, менее привязаны к себе, меньше проявляют уверенность в себе, негативно оценивают себя, свои профессиональные достижения, успехи, возможности, нивелируют собственное достоинство.

За фактором «Противоположных личностных тенденций» в учителей с переживаниями внутриличностных конфликтов наблюдаются на статистическом уровне более высокие показатели таких характерологических проявлений личности в процессе профессиональной деятельности как дружелюбие ( $9,78 \pm 2,73$  и  $9,34 \pm 2,60$ ), зависимость ( $8,26 \pm 2,56$  и  $7,25 \pm 2,63$ ), подчиненность ( $9,37 \pm 2,87$  и  $8,53 \pm 2,70$ ), эгоизм ( $4,96 \pm 1,98$  и  $5,73 \pm 2,36$ ); более низкие показатели эмоционально-волевых проявлений: настойчивость ( $8,84 \pm 2,67$  и  $10,27 \pm 2,72$ ), саморегуляция ( $12,66 \pm 3,34$  и  $14,38 \pm 3,86$ ); интенсивность проявления эмоциональной неустойчивости ( $4,06 \pm 2,36$  и  $5,21 \pm 2,15$ ), реактивной тревожности ( $49,02 \pm 10,46$  и  $38,95 \pm 9,15$ ). В целом учителям с проявлениями внутренней конфликтности присущи такие тенденциозные характеристики личности как направленность на выявление дружелюбия, готовности подчиняться, в зависимости от обстоятельств, тревожности, неустойчивости в эмоциях, саморегуляции, настойчивости, которые мешают учителям успешно осуществлять педагогическую деятельность.

За фактором «Индивидуальные особенности» обнаружены отличия на статистическом уровне между показателями переменных в учителей с переживаниями и без переживания внутриличностных конфликтов. Учителям, в которых проявляется внутренняя конфликтность характерны более низкая самооценка ( $0,59 \pm 0,25$  и  $0,66 \pm 0,20$ ), более интенсивные проявления подозрительности ( $6,51 \pm 3,27$  и  $4,90 \pm 2,55$ ), личностной тревожности ( $53,14 \pm 5,26$  и  $44,47 \pm 4,60$ ), комплекса неполноценности ( $89,37 \pm 11,40$  и  $101,74 \pm 12,67$ ). Данные показатели указывают на низкое оценивание себя, неверия относительно благих намерений других, проявление тревожности как индивидуальной черты и осознание комплексов, которые переживает личность, что указывает на переживание учителями внутриличностных конфликтов.

### **Выводы.**

В целом, можно сформулировать следующие выводы.

1. Ведущими факторами в структуре внутриличностных конфликтов в контексте профессионального выгорания учителей являются: «Эмоциональное выгорание»,

«Самоотношение», «Противоположных личностных тенденций», «Индивидуальные особенности».

2. В учителей с переживаниями внутриличностных конфликтов интенсивно проявляется негативный фон настроения, тревожность, негативные эмоции во время исполнения профессиональных задач, преподавательской деятельности, в процессе педагогического общения и в отношении к себе.

3. Учителя с проявлениями внутриличностных конфликтов более негативно воспринимают оценку другими своей личности, менее привязаны к себе, меньше проявляют уверенность в себе, негативно оценивают себя, свои профессиональные достижения, успехи, возможности, нивелируют собственное достоинство.

4. Учителям с проявлениями внутренней конфликтности присущи такие тенденциозные характеристики личности как направленность на выявление дружелюбия, готовности подчиняться, в зависимости от обстоятельств, тревожности, неустойчивости в эмоциях, саморегуляции, настойчивости.

5. Учителям с переживаниями внутриличностных конфликтов присуще низкое оценивание себя, неверия относительно благих намерений других, проявление тревожности как индивидуальной черты и осознание комплексов, которые переживает личность.

### **Список литературы.**

1. Анцупов А.Я. Конфликтология: учебн. для вузов. / А.Я.Анцупов, А.И. Шипилов— М.: ЮНИТИ, 2002. — 551 с.
2. Карвасарский Б.Д. Психотерапия : учеб. для вузов / Изд. 2-е, перераб. — СПб.: Питер, 2002. — 672. (Национальная медицинская библиотека)
3. Корольчук М.С. Психодіагностика: навч. посіб. [для студ. вищ. навч. закл. 2-е вид., випр. та доп.] / М.С.Корольчук, В.І. Осьодло— К.: Ельга, Ніка-Центр, 2004. — 400 с.
4. Мясищев В.Н. Психология отношений : [под. ред. А.А. Бодалева]. М.: Изд-во «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОД ЭК», 1995. — 356 с.
5. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных. Учебн. пособие. 3-е изд., стереотип. — СПб.: Речь, 2008. — 392 с.
6. Настольная книга практического психолога / Сост. С.Т. Посохова, С.Л. Соловьева. - М.: АСТ: Хранитель; СПб.: Сова, 2008. - 671 с.
7. Технології роботи організаційних психологів: Навч. посіб. для студентів вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів після диплом. освіти / За наук. ред.. Л. М. Карамушки. – К.: ІНКОС, 2005 – 366 с.

### **Рецензенты:**



Корольчук Н.С., д. психол. н., профессор, зав. кафедрой психологии Киевского национального торгово-экономического университета, г. Киев, Украина.

Щербан Т.Д., д. психол. н., профессор, зав. кафедрой психологии Мукачевского государственного университета, г. Мукачево, Закарпатская обл., Украина.