

Отчет о проверке на заимствования №1



Автор: ne_blondinka_7@mail.ru / ID: 3676939

Проверяющий: ne_blondinka_7@mail.ru / ID: 3676939

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат» - <http://users.antiplagiat.ru>

ИНФОРМАЦИЯ О ДОКУМЕНТЕ

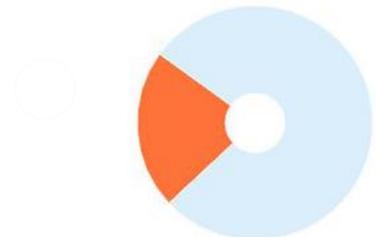
№ документа: 429
Начало загрузки: 26.06.2022 16:34:43
Длительность загрузки: 00:00:09
Имя исходного файла: Отчет на проверку.docx
Название документа: Отчет на проверку

Размер текста: 1 кБ
Символов в тексте: 83463
Слов в тексте: 9261
Число предложений: 685

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТЧЕТЕ

Последний готовый отчет (ред.)
Начало проверки: 26.06.2022 16:34:54
Длительность проверки: 00:00:33
Комментарии: не указано
Поиск с учетом редактирования: да

Модули поиска: ИПС Адилет, Библиография, Сводная коллекция ЭБС, Интернет Плюс, Сводная коллекция РГБ, Цитирование, Переводные заимствования (RuEn), Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (EnRu), Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (KkRu), Переводные заимствования по eLIBRARY.RU (KyRu), Переводные заимствования по Интернету (EnRu), Переводные заимствования по Интернету (KkRu), Переводные заимствования по Интернету (KyRu), Переводные заимствования (KkEn), Переводные заимствования (KyEn), Переводные заимствования издательства Wiley (RuEn), eLIBRARY.RU, СПС ГАРАНТ, Медицина, Диссертации НББ, Перефразирование по eLIBRARY.RU, Перефразирование по Интернету, Перефразирование по коллекции издательства Wiley, Патенты СССР, РФ, СНГ, СМИ России и СНГ, Шаблонные фразы, Кольцо вузов, Издательство Wiley, Переводные заимствования



ЗАИМСТВОВАНИЯ

18,18%

ЦИТИРОВАНИЯ

0%

ОРИГИНАЛЬНОСТЬ

81,82%

Заимствования — доля всех найденных текстовых пересечений, за исключением тех, которые система отнесла к цитированиям, по отношению к общему объему документа.

Самоцитирования — доля фрагментов текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника, автором или соавтором которого является автор проверяемого документа, по отношению к общему объему документа.

Цитирования — доля текстовых пересечений, которые не являются авторскими, но система посчитала их использование корректным, по отношению к общему объему документа. Сюда относятся оформленные по ГОСТу цитаты; общепотребительные выражения; фрагменты текста, найденные в источниках из коллекций нормативно-правовой документации.

Текстовое пересечение — фрагмент текста проверяемого документа, совпадающий или почти совпадающий с фрагментом текста источника.

Источник — документ, проиндексированный в системе и содержащийся в модуле поиска, по которому проводится проверка.

Оригинальность — доля фрагментов текста проверяемого документа, не обнаруженных ни в одном источнике, по которым шла проверка, по отношению к общему объему документа.

Заимствования, самоцитирования, цитирования и оригинальность являются отдельными показателями и в сумме дают 100%, что соответствует всему тексту проверяемого документа. Обращаем Ваше внимание, что система находит текстовые пересечения проверяемого документа с проиндексированными в системе текстовыми источниками. При этом система является вспомогательным инструментом, определение корректности и правомерности заимствований или цитирований, а также авторства текстовых фрагментов проверяемого документа остается в компетенции проверяющего.

№	Доля в отчете	Доля в тексте	Источник	Актуален на	Модуль поиска	Блоков в отчете	Блоков в тексте	Комментарии
[01]	16,79%	25,5%	ВКР2_Шутрович А.В._ППФ_3_ПСПП	28 Дек 2021	Кольцо вузов	40	57	
[02]	10,25%	20,76%	плагиат.docx	15 Фев 2020	Кольцо вузов	20	31	
[03]	10,22%	20,36%	http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/2515/%D0%A0%D0%BE%D0%B6%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%9D.pdf	05 Апр 2022	Интернет Плюс	39	92	
[04]	0%	20,36%	http://elib.cspu.ru/xmlui/bitstream/handle/123456789/2515/%D0%A0%D0%BE%D0%B6%D0%BA%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%9E.%D0%9D.pdf	24 Дек 2021	Интернет Плюс	0	92	
[05]	5,12%	10,44%	17-18_КР_Шаферман М.А._ЭП-4.2_нр_Котенева А.В.	10 Апр 2018	Кольцо вузов	11	24	
[06]	0,98%	7,43%	ZHarova_D.E._antiplagiat.docx	22 Мар 2022	Кольцо вузов	4	27	
[07]	0%	7,07%	https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/10082111/m_th_o.v.zatulinskaya_2021.pdf	10 Апр 2022	Интернет Плюс	0	45	
[08]	0%	7,07%	https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/10082111/m_th_o.v.zatulinskaya_2021.pdf	21 Дек 2021	Интернет Плюс	0	45	
[09]	0,35%	5,88%	VKR_Zadneprovskaya1.docx	08 Фев 2021	Кольцо вузов	2	18	
[10]	1,72%	5,79%	VKR_Borodko_AA.docx	31 Мая 2020	Кольцо вузов	5	15	
[11]	4,01%	5,34%	Скачать электронную версию http://moluch.ru	30 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	3	5	
[12]	4,7%	4,86%	Выдержки: Социально — психологическая специфика диагностики и коррекции профессионально-личностной деформации медицинских сестер http://planetadisser.com	07 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	2	1	
[13]	0,34%	3,67%	Айсина, Римма Михайловна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.01 Москва 2007 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	3	15	
[14]	0%	3,42%	Тихонова, Инна Викторовна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.05 Кострома 2002 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	7	
	0%		СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ. ВЗГЛЯД ПСИХОЛОГА И НЕВРОЛОГА (ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ) – тема научной статьи по психологическим наукам читайте бесплатно текст научноисследовательской работы в электронной библиотеке	[15]3,23%	03 Дек 2021	Интернет Плюс	0	27

[16]	0,06%	2,97%	Синдром эмоционального выгорания. http://vip-study.ru	23 Июл 2019	Интернет Плюс	1	33
[17]	0%	2,75%	Гевондян Мария Эдуардовна ВКР-п. Особенности эмоционального выгорания медицинских работников (на примере врачей общей практики)	11 Июн 2020	Кольцо вузов	0	11
[18]	0%	2,59%	Гевондян М.Э. ВКР-п. Особенности эмоционального выгорания медицинских работников (на примере врачей общей практики)	15 Июн 2020	Кольцо вузов	0	10
[19]	0,98%	2,57%	Мухаметова Г.Р. (Шиляева И.Ф.)	11 Мая 2021	Кольцо вузов	3	6
[20]	0%	2,31%	Профилактика профессионального выгорания педагогов. - МБУ ДО "ЦППМС "Семья" http://stupinopmss.ru	28 Янв 2020	Интернет Плюс	0	20
[21]	0,45%	2,26%	228017 http://biblioclub.ru	19 Апр 2016	Сводная коллекция ЭБС	1	7
[22]	0%	2,22%	Коновальчук, Анастасия Николаевна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07 Нижний Новгород 2008 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	8
[23]	2,13%	2,13%	1 БОЛЬШАКОВА Татьяна Валентиновна ЛИЧНОСТНЫЕ ДЕТЕРМИНАНТЫ И ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФАКТОРЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ПСИХИЧЕСКОГО ВЫГОРАНИЯ У МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ Специальность: 19.00.03 – психология труда; инженерная (1/3) http://dissers.ru	01 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	1	1
[24]	0,8%	2,08%	ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ	11 Фев 2020	Перефразирования по eLIBRARY.RU	1	1
[25]	1,62%	1,96%	работа https://isu.ru	26 Авг 2019	Интернет Плюс	9	13
[26]	0%	1,89%	Методы профилактики профессиональной деформации и профессионального выгорания руководителей - Курсовая работа https://forpsy.ru	03 Ноя 2020	Интернет Плюс	0	19
[27]	1,6%	1,86%	Влияние личностных факторов на эмоциональное выгорание менеджеров в условиях коммерческой организации http://dslib.net	30 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	2	2
[28]	0%	1,86%	Влияние соматических заболеваний на психологическое здоровье . Дипломная (ВКР). Психология . 2015-06-17 https://bibliofond.ru	09 Фев 2021	Интернет Плюс	0	10
[29]	0%	1,86%	Влияние соматических заболеваний на психологическое здоровье . Дипломная (ВКР). Психология . 2015-06-СОТРУДНИКОВ: ПРИЧИНЫ И ПРОФИЛАКТИКА. 17 https://bibliofond.ru	11 Мая 2020	Интернет Плюс	0	10
[30]	0%	1,86%		07 Дек 2019	Интернет Плюс	0	10
[31]	0%	1,66%	http://bibliorossica.com Б. П. Яковлев Мотивация и эмоции в спортивной деятельности учебное http://elibrary.ru Б2.Н.1 Научно - исследовательская Влияние соматических заболеваний на психологическое здоровье https://knowledge.allbest.ru Мотивация и эмоции в спортивной деятельности. Учебное пособие	26 Мая 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	4

пособие для образовательных учреждений
высшего профессионального образования,

[32]1,66%

05 Авр 2019

Сводная коллекция РГБ

0

4

0%

осуществляющих образовательную
деятельность по направлению 032100(62)
"Физическая культура"
Москва 2014
<http://dlib.rsl.ru>

[33]	0%	1,65%	93013	22 Янв 2022	Кольцо вузов	0	7	
[34]	0%	1,56%	https://elar.urfu.ru/bitstream/10995/100836/1/m_th_1.d.patrakova_2021.pdf https://elar.urfu.ru	31 Мая 2022	Интернет Плюс	0	13	
[35]	0%	1,49%	Методы исследования состояний — МегаЛекции http://megalektsii.ru	12 Июл 2017	Интернет Плюс	0	11	
[36]	0%	1,49%	Психолого-педагогическая профилактика экзаменационной тревожности https://stud.wiki	13 Июл 2020	Интернет Плюс	0	11	
[37]	0%	1,49%	Изучение и коррекция экзаменационной тревожности учеников в период сдачи ЕНТ (3/4) http://diplomba.ru	31 Дек 2015	Интернет Плюс	0	12	
[38]	0%	1,49%	Изучение и коррекция экзаменационной тревожности учеников в период сдачи ЕНТ http://diplomba.ru	13 Авр 2018	Интернет Плюс	0	12	
[39]	0%	1,49%	Изучение и коррекция экзаменационной тревожности учеников в период сдачи ЕНТ. Дипломная (ВКР). Педагогика. 2014-11- 03 https://bibliofond.ru	05 Авр 2020	Интернет Плюс	0	12	
[40]	0%	1,46%	228018 http://biblioclub.ru	19 Авр 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	7	
[41]	0%	1,34%	226533 http://biblioclub.ru	19 Авр 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	6	
[42]	0,05%	1,3%	Практические аспекты диагностики профессионального выгорания сотрудников кадровой службы. http://elibrary.ru	08 Янв 2019	Перефразирования по eLIBRARY.RU	1	3	
[43]	0%	1,26%	https://gpmu.org/userfiles/file/Akkreditaciya_2018/vkr/%D0%93orshkova.docx https://gpmu.org	04 Янв 2022	Интернет Плюс	0	7	
[44]	0,3%	1,23%	Крапивина, Ольга Валерьевна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.13 Тамбов 2004 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	1	4	
	0%		Лузина, Светлана Владимировна Клинико-патогенетическая характеристика формирования фенотипа коморбидности артериальной гипертонии и эрозивно-	[45]1,22%	27 Дек 2019	Сводная коллекция РГБ	0	4
			язвенного поражения гастродуоденальной зоны работников локомотивных бригад : диссертация ...					
			кандидата медицинск... http://dlib.rsl.ru					
[46]	0,58%	1,21%	№ 1 (56) Февраль 2016 (40/56) http://amnko.ru	08 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	1	2	
[47]	0%	1,13%	Ситуативная и личностная тревожность интраверта https://knowledge.allbest.ru	19 Июл 2020	Интернет Плюс	0	9	
[48]	0%	1,13%	Реферат: Ситуативная и личностная тревожность интраверта https://gramotey.com	12 Окт 2019	Интернет Плюс	0	9	
[49]	0%	1,13%	Скачать https://referat.ru	15 Мая 2020	Интернет Плюс	0	9	
			Реферат: Ситуативная и личностная тревожность интраверта - All-					

[50]	0%	1,13%	Referats.com - Сайт рефератов, курсовых, сочинений, докладов и дипломных работ http://all-referats.com	08 Мая 2020	Интернет Плюс	0	9
[51]	0%	1,09%	ДИАГНОСТИКА ПРЕДРАСПОЛОЖЕННОСТИ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ ВЫГОРАНИЮ СРЕДИ СТУДЕНТОВ ИНСТИТУТА МЕДИЦИНСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ. http://elibrary.ru	11 Мар 2020	eLIBRARY.RU	0	4
[52]	0%	1,07%	Роль рефлексии в преодолении профессиональной деформации личности педагога http://flibusta.net	30 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	0	1
[53]	0%	1,03%	ЗАВИСИМОСТЬ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ НАРОДНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОТ ВЫРАЖЕННОСТИ ПЕРФЕКЦИОНИЗМА ЛИЧНОСТИ. http://elibrary.ru	11 Мая 2018	Перефразирования по eLIBRARY.RU	0	3
[54]	0%	0,95%	Возможные профессиональные деформации личности андрагога http://knowledge.allbest.ru	08 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	0	3
[55]	0%	0,94%	ОРГАНИЗАЦИЯ СУИЦИДОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПОДРОСТКАМ АЛТАЙСКОГО КРАЯ. http://elibrary.ru	15 Янв 2017	eLIBRARY.RU	0	2
[56]	0%	0,92%	Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	4
[57]	0%	0,87%	Формирование эмоциональной устойчивости педагогов дошкольного образовательного учреждения в период модернизации образования. http://elibrary.ru	31 Дек 2016	eLIBRARY.RU	0	4
[58]	0%	0,87%	Патогенетические механизмы психовегетативных дисфункций при воздействии хронического профессионального стресса у врачей поликлинических учреждений http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	4
[59]	0%	0,87%	ФОРМИРОВАНИЕ ЛИЧНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНЕГО ПРАВОНАРУШИТЕЛЯ. http://elibrary.ru	30 Авг 2017	eLIBRARY.RU	0	2
[60]	0%	0,87%	СОСТОЯНИЕ АДАПТАЦИОННЫХ РЕАКЦИЙ ОРГАНИЗМА У ЮНЫХ ХОККЕИСТОВ ОЛИМПИЙСКОГО РЕЗЕРВА. http://elibrary.ru	14 Дек 2016	eLIBRARY.RU	0	2
[61]	0%	0,77%	Фомичев, Сергей Иванович Формирование трудовых умений и навыков у школьников с недоразвитием интеллекта на основе конструктивной деятельности : диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.03 Санкт-	20 Янв 2010	Сводная коллекция РГБ	0	2

[62]	0%	0,77%	Медиация в практике нотариуса http://ibooks.ru	09 Дек 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	2
[63]	0%	0,75%	Синдром эмоционального выгорания . Клинические и психологические аспекты http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	4
[64]	0%	0,74%	Ларских, Марина Владимировна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07 Воронеж 2011 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	3
[65]	0%	0,74%	ЗАВИСИМОСТЬ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ РАБОТНИКОВ НАРОДНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ОТ ВЫРАЖЕННОСТИ ПЕРФЕКЦИОНИЗМА ЛИЧНОСТИ. http://elibrary.ru	11 Мая 2018	eLIBRARY.RU	0	3
[66]	0,14%	0,73%	Программа профилактики эмоционального выгорания специалистов "Работа в радость" http://studentlibrary.ru	20 Дек 2016	Медицина	1	3
[67]	0%	0,72%	Чеджемова , Елена Вениаминовна диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.01 Нижний Новгород 2007 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[68]	0%	0,65%	221579 http://biblioclub.ru	18 Апр 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	3
[69]	0%	0,65%	Воротилкина, Ирина Михайловна диссертация ... доктора педагогических наук : 13.00.04 Хабаровск 2006 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[70]	0,2%	0,61%	Взаимосвязь синдрома "психического выгорания" и особенностей ценностно-смысловой сферы у педагогов общеобразовательных школ http://dslib.net	28 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	1	3
[71]	0%	0,61%	Психология – наука будущего. Материалы V международной конференции молодых ученых http://ibooks.ru	09 Дек 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	4
[72]	0%	0,61%	Особенности эмоциональной сферы учителей-логопедов и их отражение в речевой деятельности. http://elibrary.ru	27 Фев 2014	eLIBRARY.RU	0	2
[73]	0%	0,6%	Физиологические эффекты применения транскраниальной электростимуляции и биоуправления в коррекции вегетативного статуса спортсменов http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	2
[74]	0%	0,59%	39455 http://e.lanbook.com	09 Мар 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	2
[75]	0%	0,59%	Профессиональная психодиагностика. http://elibrary.ru	29 Авг 2014	eLIBRARY.RU	0	2
[76]	0%	0,59%	Инновационные методы практики социальной работы http://studentlibrary.ru	19 Дек 2016	Медицина	0	2
	0%		Дипломная работа: ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЕСТРИНСКОГО ПЕРСОНАЛА В ОКАЗАНИИ ПОМОЩИ БОЛЬНЫМ ТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОФИЛЯ НА ПРИМЕРЕ КРУПНОГО	[77]0,59%	30 Ноя 2020	Интернет Плюс	0 6

Детерминанты, обуславливающие

[78]	0%	0,57%		18 Окт 2020	Интернет Плюс	0	5
[79]	0%	0,56%		01 Янв 2017	Перефразирования по eLIBRARY.RU	1	2
[80]	0%	0,56%	ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКАЯ КОРРЕКЦИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ ПЕДАГОГОВ ШКОЛЫ http://cyberleninka.ru	28 Янв 2017	Перефразирования по Интернету	0	2
[81]	0%	0,53%	Цветков, Юрий Вячеславович диссертация ... кандидата медицинских наук : 19.00.02 Санкт-Петербург 2010 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[82]	0%	0,52%	Создание условий для профессионального роста	01 Янв 2019	СМИ России и СНГ	0	2
[83]	0%	0,5%	Сазонов, Валерий Яковлевич диссертация ... кандидата медицинских наук : 19.00.04 Санкт-Петербург 2012 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[84]	0%	0,5%	http://psy.isu.ru/ru/staff/student/docs/praktiki/RP_NIR_och_mag_PSD.pdf http://psy.isu.ru	26 Июнь 2022	Интернет Плюс	0	3
[85]	0%	0,5%	http://psy.isu.ru/ru/staff/student/docs/praktiki/RP_NIR_och_mag_PSD.pdf http://psy.isu.ru	26 Июнь 2022	Интернет Плюс	0	3
[86]	0%	0,5%	43184 http://e.lanbook.com	09 Мар 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	2
[87]	0%	0,5%	Диплом: Особенности понимания и переживания террористической угрозы молодежью города Саранска http://dodiplom.ru	25 Ноя 2020	Интернет Плюс	0	2
[88]	0,49%	0,49%	не указано	13 Янв 2022	Шаблонные фразы	13	13
			Мазурок, Вадим Альбертович Последипломная подготовка по синдрому профессионального выгорания руководителей https://revolution.allbest.ru Психолого-педагогическая коррекция синдрома эмоционального выгорания педагогов школы.				

медицинских наук : 14.00.37 Санкт-Петербург 2009
<http://dlib.rsl.ru>

[90]	0%	0,48%	№ 25 (30) http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	2
[91]	0%	0,47%	Психодиагностика. Практикум по психодиагностике http://studentlibrary.ru	19 Дек 2016	Медицина	0	2
[92]	0%	0,46%	XVI Съезд психиатров России http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	2
[93]	0%	0,45%	Результаты изучения особенностей ценностных ориентаций юношей и девушек - Особенности ценностных ориентаций юношей и девушек https://studbooks.net	13 Июн 2022	Интернет Плюс	0	2
[94]	0%	0,45%	Особенности поведения в конфликтных ситуациях мужчин, отбывающих наказание повторно в местах лишения свободы. http://elibrary.ru	06 Окт 2020	eLIBRARY.RU	0	2
[95]	0%	0,45%	Повышение результативности трехочковых бросков баскетболистами-разрядниками в процессе применения технологии идеомоторного тренинга http://dep.nlb.by	11 Ноя 2016	Диссертации НББ	0	2
[96]	0,07%	0,44%	Факторы, детерминирующие формирование синдрома эмоционального выгорания - Эмоциональное выгорание и способы его профилактики https://studwood.ru	04 Июн 2022	Интернет Плюс	1	7

			http://www.donnu.ru/public/umu/44.04.01%20%D0%9F%D0%B5%D0%B4%D0%B0%D0%B3%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B5%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%28%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D1%... http://donnu.ru				
[98]	0%	0,42%	https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/3258/1/%D0%91%D0%B8%D1%87%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%94.%D0%90._%D0%9F%D0%A1%D0%A5%D0%BC%D0%B7_1402.pdf https://dspace.tltsu.ru	14 Мая 2022	Интернет Плюс	0	3
[99]	0%	0,41%	ДЕТИ-СИРОТЫ И ДЕТИ, ОСТАВШИЕСЯ БЕЗ ПОПЕЧЕНИЯ РОДИТЕЛЕЙ, В СОВРЕМЕННЫХ ИССЛЕДОВАНИЯХ. http://elibrary.ru	26 Янв 2015	eLIBRARY.RU	0	2
[100]	0%	0,39%	Минимизация вторичной алекситимии студентов в образовательном процессе учреждений высшего медицинского образования http://dep.nlb.by	06 Дек 2018	Диссертации НББ	0	2
[101]	0%	0,39%	Володина, Татьяна Викторовна Психолого-педагогическая модель развития жизнестойкости педагога : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07 Самара 2014 http://dlib.rsl.ru	22 Авг 2019	Сводная коллекция РГБ	0	2
[102]	0%	0,38%	Клиническая картина, личностные особенности, психологический статус и качество жизни больных с функциональной диспепсией http://emll.ru	20 Дек 2016	Медицина	0	2
[103]	0%	0,38%	Способ определения состояния тревоги человека. Патент РФ 2177247 http://findpatent.ru	24 Июнь 2015	Патенты СССР, РФ, СНГ	0	2
[104]	0%	0,37%	Психология стресса http://studentlibrary.ru	20 Дек 2016	Медицина	0	1
[105]	0%	0,36%	Большая энциклопедия психологических тестов http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	2
[106]	0%	0,36%	Синдром эмоционального выгорания у педагогов с различными видами агрессии http://dep.nlb.by	04 Июл 2017	Диссертации НББ	0	1
[97]	0,24%	0,43%		26 Июнь 2022	Интернет Плюс	2	2

[107]	0,34%	0,34%	Приказ Министерства образования и науки РФ от 4 августа 2015 г. N под-8578/15 "О проведении мониторинга эмоционально-личностной сферы обучающихся общеобразовательных организаций" http://ivo.garant.ru	01 Мар 2018	СПС ГАРАНТ	2	2
[108]	0%	0,33%	СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПСИХИАТРИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ	28 Дек 2018	СМИ России и СНГ	0	2
[109]	0%	0,32%	Абдулвагабова, Саида Абдулгалпуровна диссертация ... кандидата педагогических наук : 13.00.01 Махачкала 2008 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[110]	0%	0,32%	Психометрическая оценка копинг-поведения при невротических и депрессивных расстройствах http://dep.nlb.by	16 Янв 2020	Диссертации НББ	0	2
[111]	0%	0,27%	Анализ содержания стереотипов восприятия подростками взрослых https://knowledge.allbest.ru	30 Дек 2021	Интернет Плюс	0	2
[112]	0,26%	0,26%	Медиацция в практике нотариуса (отв. ред. С.К. Загайнова, Н.Н. Тарасов, В.В. Янков). - "Инфотропик Медиа", 2013 г. http://ivo.garant.ru	14 Янв 2017	СПС ГАРАНТ	5	5
[113]	0%	0,26%	под ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко Психология - наука будущего материалы IV Международной конференции молодых ученых, 17-18 ноября 2011 года, Москва Москва 2011 http://dlib.rsl.ru	01 Янв 2011	Сводная коллекция РГБ	0	2
[114]	0,24%	0,24%	не указано	13 Янв 2022	Цитирование	2	2
[115]	0%	0,23%	Онлайн книга Синдром психического выгорания личности. Глава I. Проблема психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии (В. Е. Орёл, 2005) https://studentlib.ru	31 Мая 2022	Интернет Плюс	0	2
[116]	0%	0,22%	https://nauchkor.ru/uploads/documents/5c1a51d37966e104f6f85233.pdf https://nauchkor.ru	05 Апр 2022	Интернет Плюс	0	1
[117]	0%	0,22%	Особенности формирования и пути профилактики синдрома эмоционального выгорания, враждебности и агрессии у среднего медперсонала http://emll.ru	21 Дек 2016	Медицина	0	1
[118]	0%	0,21%	Эмоциональное выгорание в процессе профессиональной педагогической деятельности http://vashpsixolog.ru	15 Апр 2022	Интернет Плюс	0	2
	0%		ГОУ ВПО "Ярославский гос. пед. ун-т им. К. Д. Ушинского" [и др.]; [под науч. ред. Ю. П. Поваренкова] Системогенез учебной и профессиональной деятельности сборник научных трудов IV Всероссийской научно-практической конференции, посвящённой 70-летию В.Д.... http://dlib.rsl.ru				
[120]	0%	0,2%	Сохранение психологического здоровья педагогов как важный фактор повышения качества образования Методическая разработка по психологии: Образовательная социальная сеть https://nsportal.ru	13 Янв 2021	Интернет Плюс	0	2
[121]	0%	0,2%	ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ УСТОЙЧИВОСТЬ РАБОТНИКОВ КАК ФАКТОР СНИЖЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ТРАВМАТИЗМА.	16 Янв 2019	СМИ России и СНГ	0	2
[122]	0,18%	0,18%	Научно-исследовательская работа в системе подготовки магистранта по направлению "Педагогическое образование". http://elibrary.ru	12 Мая 2013	Перефразирования по eLIBRARY.RU	1	1
[123]	0%	0,18%	ОЦЕНКИ СТАТИСТИЧЕСКИХ СВЯЗЕЙ МЕЖДУ ГЕЛИОГЕОМАГНИТНЫМИ ФАКТОРАМИ И СТРАХОВЫМИ СЛУЧАЯМИ И ВЫПЛАТАМИ В	14 Янв 2019	СМИ России и СНГ	0	2

[119] 0,21% 17 Фев 2014 Сводная коллекция РГБ 0 1

[124]	<input type="text" value="0%"/>	0,17%	Современные тенденции развития психологии труда и организационной психологии http://ibooks.ru	09 Дек 2016	Сводная коллекция ЭБС	0	1	Источник исключен. Причина: Маленький процент пересечения.
[125]	<input type="text" value="0%"/>	0,17%	Педагогическая профилактика профессионального здоровья студентов на основе ресурсного подхода http://studentlibrary.ru	20 Дек 2016	Медицина	0	1	Источник исключен. Причина: Маленький процент пересечения.
[126]	<input type="text" value="0%"/>	0,17%	Зайцева, Вера Михайловна На материале медицинского вуза : диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.07 Смоленск 2004 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	1	Источник исключен. Причина: Маленький процент пересечения.
[127]	<input type="text" value="0%"/>	0,16%	Филиппченкова, Светлана Игоревна диссертация ... кандидата психологических наук : 19.00.03 Тверь 2002 http://dlib.rsl.ru	раньше 2011	Сводная коллекция РГБ	0	1	Источник исключен. Причина: Маленький процент пересечения.

Содержание

<u>Содержание</u>	2
<u>Введение</u>	3
<u>Глава 1. Теоретический обзор научной литературы</u>	5
<u>1.1. Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях</u>	5
<u>1.2. Особенности эмоционального выгорания офисных работников</u>	11
<u>1.3. Модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников</u>	17
<u>Глава 2. Организация и результаты эмпирического исследования</u>	27
<u>2.1 Организация исследования, методы и методики исследования, характеристика экспериментальной выборки</u>	27
<u>2.2 Первичный анализ, интерпретация и обобщение результатов констатирующего эксперимента</u>	30
<u>Заключение</u>	51
<u>Список литературы</u>	54

Введение

Цель научно-исследовательской работы: формирование умений и навыков применения теоретических знаний в организации и проведении научно-исследовательской деятельности как самостоятельно, так и в составе творческих коллективов.

Задачи научно-исследовательской работы состоят в формировании у магистрантов умений и навыков:

1) определения актуальной проблемы, объекта и предмета исследования; обоснования целей, задач, гипотез, методологических основ исследования;

2) определения научно-теоретической и практической значимости исследования;

3) ведение библиографической работы;

4) теоретического обзора исследований в области научной проблемы магистранта-практиканта;

5) подбора методов и методик исследования, методов количественнокачественного анализа, математической статистики; организации и проведения научного исследования (сбор эмпирического материала);

6) применения современных информационных технологий при проведении научного исследования;

7) анализа, интерпретации и обобщения полученных результатов в

122
ходе:

а) теоретического обзора научной литературы (оформление первой главы научно-исследовательской работы (НИР));

б) оформления параграфа 2.1 «Организация исследования, методы и методики исследования, характеристика экспериментальной выборки» второй главы НИР «Организация и результаты эмпирического исследования»;

с) оформления параграфа 2.2 (первичный анализ, интерпретация и обобщение результатов констатирующего эксперимента) второй главы НИР

«Организация и результаты эмпирического исследования»; 10) подготовки научной публикации по результатам выполненных

исследований (тезисы статьи или статья);

11) оформления и представления в устной и письменной форме отчёта по научно-исследовательской работе, материалов НИР (Введение, Глава 1, Глава 2), с оценкой и подписью руководителя НИР.

Глава 1. Теоретический обзор научной литературы

1.1. Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях

3

Эмоциональным выгоранием называют состояние, в котором человек чувствует себя подавленным морально, ментально и психофизически.

Начало исследования феномена эмоционального выгорания заложил Фрейденбергер Герберт американский психиатр. Для обозначения состояния "выгорание", которое он наблюдал у медиков, характеризуется совокупностью симптомов истощения, утраты мотивации, уменьшения ответственности [23, с. 95].

Спустя некоторое время К.Маслач опубликовала ряд работ, где представила итоги исследования психологических стратегий, применяемых профессионалами в борьбе с эмоциональными возбуждениями. Автор установил, что у людей, работающих в сфере «помогающих» профессий, которые испытывают интенсивные и глубокие взаимодействия с другими, наблюдаются определенные эмоциональные нарушения, такие как, негативное отношение к труду, снижение самооценки, потеря понимания, сочувствия в отношении реципиентов [4, с 8].

Исследования Г.Френденберга и К.Маслач дали начало многочисленным исследованиям в области эмоционального выражения. А термин «выгорание» оказался весьма удачным прагматическим смыслом, поскольку подходил к описанию определенного состояния, наблюдаемого у

27

людей, работающими в системе «человека-человека» [26, с. 189].

Анализы представленные в литературе, это результаты исследований эмпирического характера, проводимых западными учеными психологами, позволяющие выделять две группы эмоциональных моделей: содержательный и процессальный. Содержательные модели характерны для детального описания и

систематизации признаков выгорания. Авторы моделей содержания рассматривают выражение как какое-то состояние, которое включает ряд конкретных компонентов. В процессуальных моделях представлена динамическая характеристика исследуемой феноменологии, рассматривающая эмоциональное выражение как процесс, который включает ряд следующих стадий фазы [17, с. 2].

Наиболее полная и оправданная классификация симптомов выгорания считается классификация, которая была предложена В.Шауфелли и Д.Энзманном. Авторы выделяли 132 симптома выгорания, которые объединили в пяти основных группах:

- 1) аффективные;
- 2) когнитивные;
- 3) физические; 4) поведенческие;
- 5) мотивационные.

По мнению авторов, симптомы выгорания проявляются на трех уровнях: индивидуальной психологической, межличностной и организационной [12, с. 312].

Процессуальные подходы к исследованию эмоционального выгорания обращают внимание на динамические характеристики рассматриваемых феноменов.

В соответствии с представлениями авторов модели процесса, выгорание является динамическим процессом, который развивается во времени по мере нарастания. С.Гринсберг предложил пятиступенчатую модель выгорания [19]:

1. Первый этап «медового месяца». На данной стадии специалист обычно доволен своим трудом, с удовольствием выполняет свои рабочие обязанности, но по мере роста рабочего стресса профессиональная работа начинает приносить все меньшее удовольствие, и от этого он становится меньше энергичным [19, с. 53].

2. Второй этап «недостаток топлива». Этот этап характеризуется усталостью и апатией, возможны проблемы со сном. Если сотрудник не обладает дополнительной мотивацией, он быстро теряет интерес к своему профессиональному делу. Если мотивация работника высока, он может и дальше «гореть», подпитывая внутренние ресурсы, но это отрицательно сказывается на здоровье [19, с 53].

3. Третья стадия «хронических симптомов». Большая загруженность работой приводит к усталости, опустошению, обострению злости, раздражению, чувству недовольства [19, с 53].

4. Четвертая стадия «кризис». Если не обращать внимания на неприятную симптоматику выгорания, то она переходит на четвертое ступень. На этом этапе возникают хронические болезни, человек может полностью или частично потерять рабочую силу. На фоне того усиливаются ощущения неудовлетворенности [19, с 54].

5. Пятый этап «пробивание стены». Заключительный этап выгорания, в котором физические, психологические и психические проблемы превращаются в острые формы и приводят к развитию опасных болезней, угрожающих жизни человека [19, с 54].

К. Шернис выделял три этапа профессионального выгорания.

Первый этап характеризуется отсутствием баланса ресурсов и требований окружающего мира, порождая стресс.

На втором этапе у сотрудника возникает кратковременный эмоциональный напряг, усталость и утомление.

Третий этап проявляется в изменении мотивации и поведения профессионала, где главным симптомом становится негуманное бесстрастное отношение к клиентам [19, с. 25].

Ведущая детерминанта возникновения выгорания, по мнению автора, заключается в адекватности выбора субъектом пути преодоления стресса [Цит. по 20, с. 114].

Хотя несомненная роль в изучении профессионального выгорания в процессуальных моделях западных психологов, они в основном описательные. Они отличаются разнообразием и озабоченностью, которые снижают их практичность.

Зарубежные исследования феномена эмоционального выгорания позволяют выделить два основных аспекта его понимания. Выгорание можно понимать либо как комплекс совершенно независимых симптомов, объединяющихся в более большие блоки, или как процесс, сопровождающий профессиональное развитие человека и обладающий стадийным характером [22, с 89].

Есть несколько исследований о положительной зависимости между уровнями образования и степени эмоционального выгорания. Люди, имеющие высшее образование, чаще подвержены профессиональному выгоранию. Это может быть причиной завышенных притязаний у людей, имеющих более высокий уровень образования [23, с. 37].

В рамках этого подхода существует значительное количество исследований эмпирического характера, направленных на выявление влияния личностных характеристик в формировании эмоциональных выгораний.

Г. Фраунбергер описывал «выгорающих» профессионалов, как сочувствующие, гуманные, мягкие, увлеченные, идеалисты, ориентированные на людей и одновременно неустойчивые, интроверты, одержимые навязчивой идеей фанатиков, «пламенных» и легко солидарных [22, с. 112].

Э. Махер назвал факторы, которые приводят к выгоранию авторитаризма и низкого уровня эмпатии [13, с. 10].

Некоторые из исследований свидетельствуют о положительной связи выгорания и агрессии и беспокойства [28, с.87].

Умняшкина С.В. и Агапова М.В. считают, что эмоциональное выгорание является следствием нарушения процесса самореализации

личности и саморазвития. Авторы считают, что профессиональное выгорание приводят к конфронтационным копингам в ответ на негативные средовые влияния [16, с.4].

Следует отметить, что сегодня в психологии достаточно большой объем эмпирических изысканий относительно индивидуальных и психологических предпосылок эмоционального выгорания. Однако, до сих пор не все черты личности достаточно изучены, поэтому необходимо дополнительное исследование в данной области.

В.В.Бойко рассматривал ряд внешне-внутренних условий эмоционального выгорания [13, с. 47].

В группу внешних факторов организационной деятельности относятся условия материального блага, содержание деятельности и социальнопсихологические особенности деятельности. В.В. Бойко рассматривал внутренние факторы, обуславливающим эмоциональное выгорание, а также интенсивное интериорирование, слабое мотивирование эмоционального отвлечения в профессиональном творчестве, нравственные недостатки и дефекты личности [13, с. 54].

Автор так же считает, что нравственные дезориентации проявляются в том, что люди склонны разделяться на «плохих» и «хороших» без достаточных оснований, в предвзятом и индифферентно отношении к им [14, с. 9].

М.В. Агапова считает, что внешний фактор необходим для того, чтобы развивать эмоциональное выгорание, внутренний – обязательный [3, с. 19].

В настоящее время отечественная психология пытается рассмотреть причины возникновения феномена выгорания у профессионалов с точки зрения системы. В частности, В.Е. Орел указывает, что развитие синдрома

психической выгорания представляет собой своеобразную интегрированную реакцию субъекта на профессиональную среду. В этом случае личностные детерминанты играют ведущую роль в создании этого феномена [13, с. 312].

В своем исследовании он указал, что и провоцирующий «катализатор», и стабилизирующей «ингибитор» характер влияния индивидуальных особенностей к выгоранию обусловлен специфической профессиональной деятельностью. Основным фактором структуры личностного детерминанта

выгорания является нейротизм, уровень его выраженности и специфика включенности зависят от стабилизирующего или провоцирующего характера влияния на выражение [13, с. 314].

Водопьянова Н.Е. и Старченкова Е.С. обнаружили корреляционные отношения между выгоранием и показателями «качества жизни» и «самореализации». Авторы особое значение уделяют балансу удовлетворения - переживанию успеха в профессиональной и личной жизни [22, с. 72].

Умняшкина С.В. и Агапова М.В. считают, что эмоциональное выгорание является следствием нарушения процесса самореализации личности и самоактуализации. Авторы утверждают, что люди с слабой самоактуализацией тенденцией склонны противостоять неблагоприятным средовым факторам и всей профессиональной ситуации, перестают ощущать удовлетворение труда, они не могут творчески относиться в работе к профессиональным обязанностям, что в целом приводит к утрате объекта и продукции труда [3, с. 46].

Наоборот, самоактуализирующаяся личность имеет «противоядие» к выгоранию, именно потому, что она проявляет высокую активность в осмыслении своего местонахождение и роль в жизни других, потому, что она осознает свою миссию и готовность «платить» за самоопределение и самореализация [3, с. 44].

Основными факторами, способствующими профилактике выгорания, могут быть обеспечение работникам возможности для профессионального

развития, грамотная мотивационная политика, в которой входит социальная гарантия и социальная поддержка, четкая должностная инструкция, корпоративное мероприятие, направленное на развитие в коллективе благоприятной социально-психологической среды [2, с. 109]. Анализируя литературу по данной проблеме, мы убедились, что этот

феномен в психологии считается специфическим явлением, которое

проявляется в профессиональной деятельности у лиц, не имеющих признаков психического заболевания. Хотя симптомы, присущие эмоциональному выгоранию, рассматриваются в качестве варианта нормы, формирование эмоционального выгорания может привести к развитию патологической реакции. Поэтому выгорание можно рассматривать как явление, которое находится на границе нормы и патологии и представляет собой крайнюю норму.

1.2. Особенности эмоционального выгорания офисных работников

Профессиональная деятельность может привести к формированию деформаций профессионального характера.

Профессиональное действие человека предполагает формирование сознания, ментальных процессов, свойств, личностных качеств и черт. Она способствует развитию личности, является предпосылкой формирования творческого потенциала, а, следовательно, и индивидуальных стилей деятельности. Но и профессиональная активность при определенных условиях может привести к обратному эффекту, т.е. блокировать личностный рост профессионала [13, с. 49].

Урванцев Л.П. описывает некоторые характерные особенности влияния профессий на личность [15, с. 312-313]:

1. В процессе профессионального выполнения формируется профессиональное избирательное восприятие, которое выделяет значимые, по мнению профессионала, качества и аспекты окружающего мира.
2. Осознаются и оцениваются психические особенности, необходимые для успехов в работе.
3. Профессиональные качества развиваются и совершенствуются профессионально, взаимосвязь между которыми меняется с опытом.
4. Компенсаторные профессиональные приспособления позволяют специалисту работать успешно даже при уменьшении показателей каких-

либо функций, например, анализатора.

5. Разные психические свойства и процесс приобретают свою «парциальную» природу и различно проявляются в решении профессиональной и непрофессиональной задач.

6. Усвоение саморегуляции профессиональной деятельности оказывает влияние на проявление свойства нервной системы, темперамента [15, с. 312-313].

Описанные особенности влияния профессии на человека накладывают специфическое впечатление на образ человека. В течение многих лет решение типовых задач не только повышает профессиональные знания, навыки и умения, но формирует профессиональную привычку, определенную структуру мышления, стиль общения, стереотипы профессионального характера.

Б.Д. Новиков рассматривает ценностные установки человека в качестве фактора развития эмоционального выгорания человека. Психологическое

2

выражение личности начинает формироваться ещё в детстве и в определенных временных периодах жизни человека, как негативное социально-психологическое новообразование. Время от времени углубляется, становится ригидным, устойчивым, основным для человека, а потом в профессиональной деятельности избирательно реагирует на негативные социальные влияния. Он говорит, что нарушение иерархических ценностей человека влечет за собой замедление или остановку личностного роста, а, следовательно, и профессионального развития [21, с. 18].

У тех людей, кто проявляет склонность сформировать жесткие стереотипы, со временем мышление становится все более сложным. Эти люди становятся все более закрыты новыми знаниями. У этих людей мировоззрение ограничено ценностями, настройками и стереотипами круга профессий и становится узким профессиональным ориентиром. По словам

Е.И. Рогова, эмоциональное выгорание может вызвать особенности мотивации субъектов труда, состоящие из субъективной сверхважности трудовой деятельности в условиях низких функциональных и энергетических возможностей и относительно невысокого интеллекта [20, с. 208].

В качестве субъективных причин эмоционального выгорания можно отметить: установку, ценностную ориентацию, характер, уровень мотивации труда, особенности реакции эмоциональной реакции на стрессы, адаптацию и характер. Е.И.Рогов выделяет такие виды эмоционального выгорания:

1. Общепрофессиональное, типичное большинству людей, работающих в этой профессии. Они связаны с различными особенностями использования профессиональной задачи, предмета работы, средств работы, привычками, установками, формами общения. Это обусловлено инвариантным характером использования профессиональной задачи, предмета работы, средства труда, обычаев, установок

2. Типология, образованная слиянием индивидуальных особенностей личности и функциональных особенностей профессиональной деятельности.

3. Индивидуальный, обусловленный личностным направлением [20, с. 322].

Проявление эмоционального выгорания может быть проявлено во внешних средах профессиональной работы, в внутрисистемных общениях, взаимодействиях с объектом, контактах руководителя, совместных выполнениях служебных заданий с другими сотрудниками и в непрофессиональной среде, даже в физическом облике. Индивидуальные факторы относятся к особенностям конкретных сотрудников,

способствующих развитию у них эмоционального выгорания [5, с. 73].

2. А.В. Филиппов рассматривает несколько видов психологического барьера, вызывающего эмоциональное выгорание: когнитивные, социальные,

организационные и психоэмоциональные. Эти барьеры возникают из-за квалификации, стереотипизации межличностных взаимоотношений, организационного процесса, режима работы. Психологический барьер порождает неудовлетворение трудом, напряженность в психике, порождает конфликты. Вся эта негативная динамика приводит к развитию профессиональных нежелательных показателей: догматики, консерватизмы, индифферентности и тр. [10, с. 107].

Психолог Х. Фрейденберг описывал сгорающих эмоционально как сочувствующих, мягких, гуманных, увлекающихся, идеалистов, которые ориентированы на людей, и – в то же время – интровертированных, неустойчивых, одержимых навязчивыми идеями (фанатичные), «пламенных» и легко солидаризирующихся. Х.Фрейденберг описывает сгорающие эмоции как сочувствующие,

мягкие, гуманные, увлеченные, идеалисты, ориентированные на людей и одновременно интровертированные, неустойчивые, одержимые навязчивой идеей фанатичные, "пламенные" и легкие солидарности [8, с. 32]. И.Махер пополнил список «авторитаризма», низкой эмпатией.

Симптомы эмоциональной выгорания проявляются следующим образом:

а) ощущение недовольства, изнурения, эмоциональных истощений человек - не может выполнять работу так, как было раньше;

б) дегуманизация развивает негативное отношение к заказчикам и коллегам;

в) в негативном самочувствии в профессиональной сфере - отсутствие чувства профессиональной компетентности [17, с. 227-228].

Поэтому мы полагаем, что длительное выполнение одного и того же профессионального рода деятельности может привести к возникновению

психологических проблем, к появлению профессиональной усталости, к обеднению способов труда, к потере профессиональных знаний и навыков, к снижению рабочей силы. Отметим, что на этапе профессионального развития развивается эмоциональное выгорание личности во многих профессиях.

Рассмотрим главные причины эмоционального выгорания сотрудников офиса.

Профессиональная работа офисных сотрудников нередко проводится в условиях жёсткой конкуренции. Профессиональная деятельность офисных

сотрудников в современном мире характеризуется высокой интенсивностью, насыщенностью действий, частым вмешательством в процесс работы

внешнего фактора, широкой сетью контактов разных уровней, преобладанием прямого вербального контакта с другими лицами. Поэтому профессиональная работа офисных сотрудников изобилует многочисленными стрессами, такими как, организационными, экономическими, социальными и психологическими [3, 4, 13, 20, 26 и др.].

Содержание работы сотрудника офиса, по данным исследований Н.В. Самоукиной, для него становится чрезвычайно стрессовым фактором в условиях следующих условий [13, с. 11]: 1) Если предмет работы не соответствует его интересам и

способностям; если у офисного сотрудника нет условий профессионального самовыражения и самореализации;

2) Если не определены обязанности должностного лица, отсутствуют должностные инструкции; если не соответствуют ожиданиям работника, которое он имел при его приходе в компанию, если не соответствуют или не противоречат требованиям других работников, в отношении которых офисный сотрудник должен сотрудничать.

Трудовая нагрузка превращается в стресс, если для работника это слишком высоко или наоборот слишком низко для него. Во-первых, наиболее распространенным случае, если сотрудник не может решать стоящие ему задачи, чувствует плохое самочувствия, повышенная тревожность, падает уверенность в собственных силах [4, с. 39]. Во-вторых, если его нагрузка

слишком низка, то он может испытывать свою недостаточность, низкую важность и, вследствие того, страх того, что он будет уволен по меньшей мере, или переведен на более низкое место с потерей [4, с. 41].

Темп работы должен рассматриваться как фактор стресса, если не соответствует темпераменту и индивидуальной психологической характеристике сотрудника. Например, высокий темп работы, требующее решения больших задач в минимальном времени, может благоприятствовать человеку, имеющему сильную нервную систему, и вызвать стресс сотруднику с слабой или слабой, но неустойчивой нервной системой [4, с. 42].

Серьезный стрессовый фактор – нарушение графиков работы, в том числе ненормированный рабочий день, выходные или необходимость выполнения сверхурочных работ. Данный фактор еще более ухудшается при отсутствии соответствующего компенсационного вознаграждения за работу сверхурочного времени [12, с. 102].

Сильным фактором стресса является невысокая перспектива карьерного роста и повышение зарплаты. Ситуация ухудшается в отношении сотрудников, преобладающих в мотивационных профилях ориентации на успех [4, с. 44].

Отметим, что достаточно распространен вопрос отсутствия перспектив российских компаний [4, с. 48].

Среди организационного фактора риск эмоционального выгорания сотрудников офиса можно назвать самостоятельным информационным перегрузом. Необходимость понимания, переработки, оценки большого количества разноплановых и нередко противоречивых данных, создает риск развития у менеджера информационного стресса [4, с. 52].

Немаловажен фактор эмоционального выгорания сотрудников офиса – постоянное сотрудничество с другими. В ряде исследователей отмечается, что причиной выгорания являются не только отношения сотрудников офиса и клиентов, но и межличностные конфликты, которые возникают внутри организации, подчеркивают ряд исследователей. Некоторые работы указывают на то, что конфликт по горизонтали между сотрудниками на уровне управления менее психологически опасен, чем конфликт с лицами, которые

занимают более высокие должностные позиции [12, с. 88]. При этом отмечается, что социальная помощь может быть фактором, предохраняющим от выгорания в конфликтной ситуации. Работники с такой поддержкой могут более эффективно противостоять стрессу и, следовательно, меньше подвержены эмоциональному воздействию [15, с. 114].

Некоторые исследования выделяют ролевые конфликты и ролевые неопределенности, которые возникают из-за недостаточно четкого разграничения должностной обязанности и сферы ответственности [13, с. 10].

Анализируя доступную литературу, выяснилось, что условия работы офисных сотрудников имеют психоэмоциональные особенности, выраженные модальностью: от ментальной тревоги, беспокойства, даже страха в условиях безнадежности до ощущения радости и приподнятого настроения.

1.3. Модель психолого-педагогической коррекции и профилактики

эмоционального выгорания офисных работников

Симптом эмоционального выгорания, с характерным эмоциональным сухим, личностным отстранением, расширением сферы эмоциональной экономии, существенно сказывается на профессиональном и личностном развитии. Профессиональные деформации негативно влияют на трудовую деятельность сотрудника и всего коллектива, что обусловлено необходимостью своевременной профилактики этого феномена.

При анализе целевых направлений модели психотерапевтической коррекции эмоционального выгорания, можно отметить преимущественное направление реализации комплексных, системных и систематических профилактических и коррекционных мероприятий синдрома эмоционального выгорания. В соответствии с целевыми ориентировками формулируется задача каждого этапа модели: теоретический - анализ психологической литературы

по теме, подбор методик; опытно-экспериментальный констатирующий и формирующий эксперимент; контрольно-обобщающий анализ полученного результата, разработка методических рекомендаций.

Повышение эффективности психологической и педагогической коррекции эмоционального выгорания, способствует групповой форме работы, в которой целенаправленно используется совокупность

взаимодействий и отношений участников в коррекционном процессе, позволяя концентрировать внимание и на проблемных областях

межличностных взаимодействия участников.

Водопьянова Н.С. и Старченкова С.Е., в ходе рассмотрения теории и практики борьбы со стрессом и выгорания, приводит рецепты для борьбы со стрессом, рекомендованные разными авторами, такими как, Д.Швальбе, и Х. Швальбе, Леоновой Б.А и Кузнецова А.С. Они все основаны на концепции ресурсного стресса и преодоления выгорания. Стресс, в соответствии с такими представлениями, возникает в ситуациях, которые представляют угрозу потере ресурсов, реальной потере ресурсов, неадекватном возмещении потери ресурсов. Личностная, поведенческая и социальная переменная, негативно связанная с показателями выгорания, охарактеризуется ресурсами, которые в определенных условиях определяют устойчивость к развитию этого синдрома.

В частности, авторы Леонова А.В. с Кузнецовой А.С. предложили комплексный подход для психопрофилактики стресса и коррекции функционального состояния [12, с. 118]. Подробно рассматриваются варианты применения саморегулятивных методов в прикладной ситуации при организации работы психологических кабинетов для разгрузки. В более ранних своих работах предлагалась комплексная диагностико-превентивная система «Интегральная диагностическая и коррекционная терапия стресса», действие которых апробируется при проведении программы психологической

поддержки на примере работы врачей. В целом структура этой системы состоит из трех частей:

1. Диагностика, направленная на многофакторный анализ симптомов профессионального стресса.

2. Интерпретация, включающая в себя вынесение комплексного диагностического мнения об общей степени развития профессиональных стрессов и их качественных характеристиках.

3. Превентивная, содержащая индивидуальный подход к выбору и составлению программ оптимизации по специфике выявленного стрессового синдрома [12, с. 124].

При системах газации методических подходов профилактики и психологического обслуживания офисных работников с синдрома выгорания стоит заметить, что в международной психологии проблема влияния на личность наглядно выделяется в различных концепции двух психотерапевтических направлений.

Первый представлен в бихевиористской школой и говорит о том, что человек может управлять поведением. Отступая от психологического эталона, посредством манипуляции с соответствующим фактором, он выдвигает реакцию человека к получению нужного ему эталона. В таком случае человек принимает роль предмета, по сути он становится орудием психологической манипуляции.

Л.А. Петровская выделяет еще одно направление в качестве антитезиса первому. Это так называемая «гуманистическая психология». Она манипулирует и контролирует, пытаясь противопоставить диалог с другим человеком как форму общения в повседневной жизни, а также как форму взаимоотношений в консультативной и психотерапевтической практике [11, с. 38]. Выражаю свою солидарность с Л.А. Петровской, хотелось бы заметить, что первая сторона отчасти обходит сторону личности как таковой, приводя взаимодействие в механическую схему «стимул-реакция». Под личностью будет пониматься динамическая функциональная система отношений человека с самим собой, с другими и с миром [11, с. 40].

В.Ю.Мясищева продолжает теорию личности в двух областях «терапевтического применения» — психотерапии, психологической практике в помощи [11, с. 48]. Они осуществляются в двух главных формах деятельности - индивидуальной консультации и различных формах групповой работе. Конечно, для нашей цели, а точнее для того, чтобы

исправить негативные личностные особенности офисных сотрудников, которые формируются под воздействием профессиональной деятельности более эффективным является второй подход – групповая работа.

Работа в группах позволила объединить два подхода. В первом случае личность считается субъектом межличностного взаимодействия и направлена на изучение феноменов социального процесса, особенностей развития и формирования человеческой общности. Этот подход является характерным для психологии социальных отношений. Другим подходом является человеческая индивидуальность и направлена на изменения внутри личности, которые приводят к ее самоосознанию и развитию. На данный момент выделяются психотерапевтические направления и соответственно разные подходы для работы в группе:

1. Группы тренинга (Т-группы).
2. Бихевиорально ориентированные группы (группы тренинга умений).
3. Гуманистическое направление.
4. Трансактный анализ в группах.
5. Гештальт-группы.
6. Группы телесной терапии.
7. Группы терапии искусством.
8. Группы танцевальной терапии [14, с. 81].

С.Е.Макшанов предложил классифицировать виды профессиональных тренингов, выделяя группы в зависимости от уровня психологического влияния:

- 1) В функциональном тренинге предполагается оптимизация функционирования психического процесса по требованиям профессиональной деятельности.
- 2) Перцептивно-ориентированный тренинг предполагает повышение адекватности индивида и его полимодальности во взгляде на профессиональные объекты, его самого и окружающих людей.
- 3) Интеллектуальный тренинг служит для формирования навыков

мыслительной операции с образом профессионального объекта.

4) Тренинг особых умений направлен на развитие навыков самоуправления, самоуверенности, разрешения проблем, слушания и установления контактов в общении и т.д. [14, с. 89-95].

В российской психологии работа по различным направлениям социально-психологического тренинга, «в первую очередь направлена на развитие личности, на развитие эффективного коммуникативного умения освоения коммуникативных навыков» [10]. Основной целью такого обучения является повышение коммуникативной компетенции, но ее конкретизируют более широкий перечень задач:

- 1) овладение знаниями в психологии человека, группы и общении;
- 2) овладение умениями и способностями коммуникации;
- 3) коррекции, формирования и развития условий, необходимых, чтобы успешно вести общение;
- 4) развитие способностей адекватно воспринимать, оценивать и воспринимать себя, других и складывающихся между людьми взаимоотношениями;
- 5) коррекции и развития личностной системы отношений.

Для того, чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания, профессионалу нужно вообще оценить жизнь - живёт ли он, как хочет, наблюдает ли достижение целей - а этому надо обучать ещё в процессе получения профессии.

Овсянникова Т.У. представляет модели профилактики эмоционального выгорания работников, которая отражает последовательно развивающиеся стадии деятельности: подготовительные, основные, заключительные. Модель представлена на рис. 1.

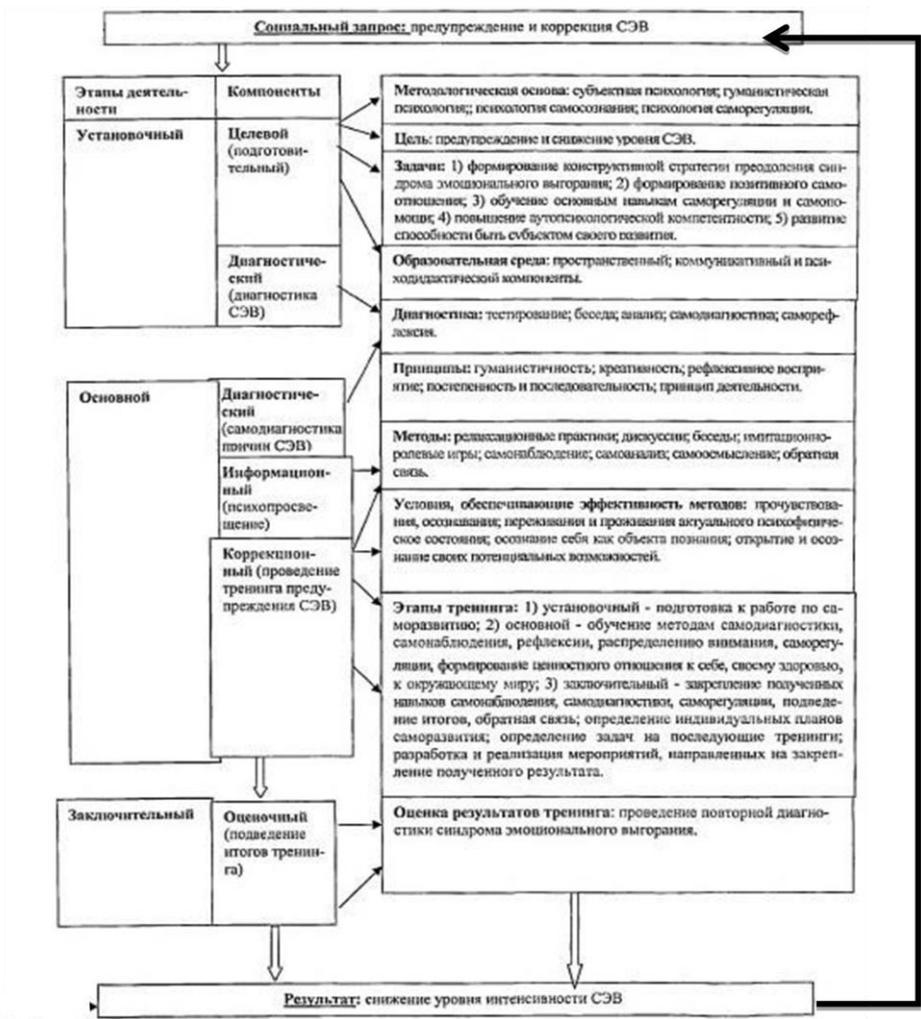


Рис. 1. Психолого-педагогическая модель предупреждения и коррекции синдрома эмоционального выгорания

Основным этапом является образовательная деятельность, осуществляемая в виде тренинга.

Поэтому можно сказать, что основные средства профилактики эмоционального выгорания будет психотехника, позволяющая обучающимся пережить состояние единства с окружающим миром, стать объектом самоосознания, расширить спектр чувствительности своих состояний, телесных ощущений, понять эмоциональные смыслы происходящего внутри, приобретать навыки самостоятельной саморегуляции телесного, эмоционального, интеллектуального уровня и уровня отношений к себе, к своему внутреннему миру, к миру окружающих.

Продолжим рассмотрение дерева целей, по которому выстроена диссертационная исследование рис. 2

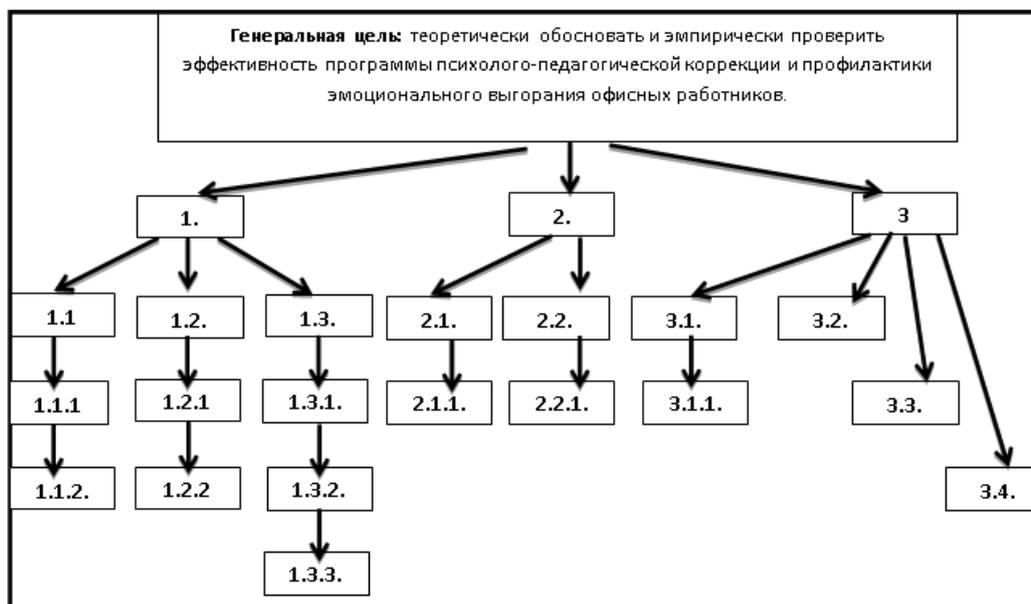


Рис. 2. «Дерево целей» по организации психолого- педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников

Рассмотрим структуру дерева целей (рис.2)

Генеральной целью исследования является теоретическая обоснование и эмпиричная проверка модели психологической коррекции, профилактики психоэмоционального выгорания офисных сотрудников.

1. Рассмотрим теоретические основы исследования психологопедагогического коррекционного подхода и предотвращения эмоционального выгорания сотрудников офиса.

1.1. Изучение феномена эмоциональной выгорания в психотерапевтических исследованиях.

1.1.1. Выделить модель эмоционального выгорания.

1.1.2. Рассмотрим внутренний и внешние факторы возникновения эмоционального выгорания.

1. 2. Выделить особенности эмоционального выгорания сотрудников офиса.

1. 2. 1. Проанализировать особенности воздействия профессии на человека.

1. 2. 2. Рассмотреть внутренние, внешние причины эмоциональной выгорания

1. 3. Разработка модели психологической коррекции, профилактики психологического выгорания сотрудников офиса.

1. 3. 1. Рассмотреть особенности конструкции модели.

1. 3. 2. Выделить основную цель исследований и строить дерево цели.

1. 3. 3. Создать модель психологической коррекции, предотвращения эмоциональной выгорания сотрудников офиса.

2. Организация исследований синдрома эмоционального выгорания сотрудников офиса.

2. 1. Разработка этапов исследований.

2. 1. 1. Определение методов исследований.

2. 2. Сформирование, описание выборки, проведение констатационного этапа исследования

2. 2. 1. По итогам исследования анализируются особенности эмоционального выгорания сотрудников офиса.

3. Организовать экспериментальные исследования по психологопедагогической корректировке и противодействию эмоциональному выгоранию офисных сотрудников.

3. 1. Разработка и реализация программы психологической коррекции, профилактики психологического выгорания сотрудников офиса.

3. 1. 1. Проведение формирующего этапа исследования после того, как будет выполнена коррекционная программа.

3. 2. Охарактеризовать результаты формирования этапа исследования.

3. 3. Разработать рекомендации для профилактики эмоционального выгорания у сотрудников офиса.

3. 4. Разработка технологической карты, а также внедрения программы профилактического и коррекционного эмоционального выгорания офисных сотрудников.

Основываясь на результатах теоретических исследований особенностей эмоционального выгорания, анализом исследований по проблемам моделирования и структуре «дерева целей», мы составили модель коррекции и профилактики эмоционального выгорания сотрудников офиса.

В структуре моделей коррекции, диагностики и формирования эмоционального выгорания сотрудников офиса, можно выделять 4 блока:

- теоретический,
- диагностический,
- формирующий, □ аналитический.

Содержательная составляющая теоретического блока представляет собой целеполагание, определение целевой точки зрения, методологические подходы к проблемам исследования, определение предмета объектов исследования, решение задачи исследования, определение его практической и теоретической важности. Диагностическая группа направлена на исследование особенностей эмоционального выгорания сотрудников, взаимодействующих с людьми и не взаимодействующих в процессе профессиональной деятельности. В блоке формирования представлена программа психотерапевтического и психотерапевтического лечения и предотвращения эмоционального выгорания офисных сотрудников. В аналитическом блоке предполагается анализ результатов работы программы психолого-педагогического коррекционного и профилактического эмоционального выгорания, разработка рекомендаций о профилактике эмоционального выгорания, а также разработана технологическая карта по внедрению программы психолого-педагогического коррекционного и профилактического эмоционального выгорания офисных сотрудников.

Глава 2. Организация и результаты эмпирического исследования 2.1

Организация исследования, методы и методики исследования, характеристика экспериментальной выборки

Цель исследования: теоретически обосновать и эмпирически проверить эффективность программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников.

Задачи исследования:

1. Разработать программу исследования особенностей эмоционального выгорания офисных работников.
2. Проанализировать результаты исследования.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что уровень эмоционального выгорания офисных работников, возможно измениться, если будет разработана модель психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных работников, характеризующаяся целостностью, согласованностью и взаимосвязанностью составляющих ее блоков: теоретический, диагностический, формирующий и аналитический.

Этапы проведения исследования:

Первый этап – поисково-подготовительный. Обоснование темы исследования, изучение психологической, психолого-педагогической литературы, её обобщение и теоретический анализ. Постановка целей, задач, определение объекта и предмета исследования, формирование гипотезы исследования, отбор соответствующих методов и методик исследования.

Второй этап – опытно-экспериментальный. Формирование выборки исследования. Проведение констатирующего исследования, качественная и количественная обработка результатов исследования, с целью выявления уровня эмоционального выгорания офисных работников. Третий этап – контрольно- формирующее исследование, в форме

разработки и реализации модели профилактики и коррекции эмоционального

выгорания; проведен анализ результатов формирующего исследования; оценка эффективности реализованной программы, разработка рекомендаций и технологической карты внедрения программы профилактики и коррекции эмоционального выгорания.

Для сравнения показателей исследования, с целью выделения значимых различий, были использованы методы математико-статистической обработки данных: U-критерий Манна-Уитни, T-критерий Уилкоксона, представленные в пакете SPSS 21 версия – компьютерной программы для статистической обработки данных экспериментальных исследований.

Экспериментальное исследование выраженности синдрома эмоционального выгорания, проводилось с использованием следующих методик:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания»(В. В. Бойко).

Цель: выявить сформированность фаз стресса – «напряжение», «резистенция», «истощение» и ведущие симптомы «выгорания», каждая из которых состоит из нескольких симптомов.

Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число. По итогам тестирования можно сказать, какие фазы стресса уже сформировались или находятся в стадии формирования, какие симптомы доминируют.

Оперируя смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома "выгорания", можно дать достаточно объёмную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции.

2. Опросник на «выгорание» МВИ(К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой) Цель: изучение степени выраженности и распространённости синдрома

выгорания.

Опросник состоит из 22 пунктов, по которым возможно вычисление значений 3-х шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

«Эмоциональное истощение» выражается переживанием снижения эмоционального тонуса, чувством психической истощённости и аффективной лабильности, утратой интереса и интереса к окружающим, ощущении пресыщенности работой, неудовлетворённостью жизнью в целом.

«Деперсонализация» проявляется в эмоциональном отстранении и безразличии, формальном выполнении профессиональных обязанностей без личностной включенности и сопереживания, а в отдельных случаях – в негативизме и циничном отношении.

«Редукция профессиональных достижений» отражает степень удовлетворённости работника собой как личностью и профессионалом.

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности СпилбергаХанина (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина)

Цель: самооценка уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность как состояние) и личностной тревожности (как устойчивая

характеристика человека).

Методика позволяет сделать первые и существенные уточнения о качестве интегральной самооценки личности: является ли нестабильность этой самооценки ситуативной или постоянной, то есть личностной. Результаты методики относятся не только к психодинамическим особенностям личности, но и к общему вопросу взаимосвязи параметров реактивности и активности личности, ее темперамента и характера.

Понятие ситуативной (актуальной), – то есть реактивной тревожности и понятие личностной, – то есть активной тревожности имеют не только специальный, описанный выше, но и более общий психологический смысл. Диагностика реактивной и активной тревожности позволяет достаточно определенно судить о проявлении основных особенностей поведения

личности в плане ее отношения к деятельности.

4. U-критерий Манна-Уитни

U-критерий Манна-Уитни, предложенный Ф. Уилкоксоном в 1945 г., улучшенный и расширенный Х. Б. Манном и Д. Р. Уитни, предназначен для оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеренного. Он позволяет выявлять различия между малыми выборками, когда $n_1, n_2 \geq 3$ или $n_1 = 2, n_2 \geq 5$.

T - критерий Уилкоксона

T - критерий Уилкоксона, применяется с целью сопоставления показателей, одной выборки, при проведении исследования в двух различных условиях, позволяя выделить направленность и выраженность изменений. При его применении определяется, является ли сдвиг показателей в

определенном направлении более интенсивным, в сравнении с другим.

Глава 2. Организация и результаты эмпирического исследования

2.1 Организация исследования, методы и методики исследования, характеристика экспериментальной выборки

Целью исследования является теоретическое обоснование и

практическая проверка эффективности программы психолого-педагогической коррекции и профилактики эмоционального выгорания офисных сотрудников.

Задачи исследования:

1. Разработать программу для изучения особенностей эмоционального выгорания сотрудников офиса.
- 2.

Проанализировать результаты исследований.

Гипотеза исследования: Мы предполагаем, что изменение уровня эмоционального выгорания сотрудников офиса в случае разработки модели

психолого-педагогической коррекции, профилактики, эмоционального выгорания сотрудников офиса, характеризующей целостностью, согласованностью и взаимосвязью составляющих этой модели:

теоретической, диагностической, формирующей и аналитической.

Этапы проведения исследования:

Первым этапом является поисково-подготовительный. Обоснование темы исследований, изучение психологической, психолого-педагогической литературы, обобщение ее и теоретическая оценка. Постановка задач, целей, определение предмета и объекта исследования, формирование гипотез исследования, выбор соответствующих методик и методов исследований.

Второй этап – опытно-экспериментальный. Формирование рейтинга исследований. Проведение констатируемого исследования, качественной и количественной обработки результатов исследований, чтобы выяснить уровень эмоционального выгорания сотрудников офиса.

Третий этап – контрольно- формирующее исследование, в виде создания и осуществления модели профилактики и коррекции эмоционального выгорания; проводится анализ результатов формирующего исследования, оценка результатов реализации, разработка рекомендации и технологической карта внедрения профилактической и коррекционной программы.

Чтобы сравнить показатели исследования, для выделения значительных различий, использовались методы математико-статистической обработки данных: U-критерий Манна-Уитни, T-критерий Уилкоксона, представленные пакетом SPSS 21 версией — компьютерной программой для статистических обработок данных экспериментального исследования. Экспериментальное исследование выраженности эмоционального выгорания, проводился с помощью следующих методов:

1. Методика «Диагностика уровня эмоционального выгорания» (В. В. Бойко). Цель: выявить сформированность фаз стресса – «напряжение», «резистенция», «истощение» и ведущие симптомы «выгорания», каждая из которых состоит из нескольких симптомов.

Методика дает возможность увидеть основные симптомы «выгорания»

Важно отметить, в какой стадии формирования стресса относятся главные симптомы, а в какой стадии их наибольшее количество. По результатам тестирования можно выяснить, какие стадии стрессов уже формируются или находятся на стадии их формирования, а также какие стрессовые симптомы являются доминирующими.

Оперируя содержанием смысла и количественными показателями, подсчитанные для различных стадий формирования «выгорания», можно получить достаточно объемную оценку личности, а также, что еще более важно, назначить индивидуальные профилактические и психотерапевтические меры.

2. Опросник на «выгорание» МВІ (К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой)

Цель: изучение степени выраженности и распространенности синдрома выгорания.

Опросник содержит 22 пункта, в которых можно вычислить значения трех шкал: «Эмоциональное истощение», «Деперсонализация», «Редукция профессиональных достижений».

«Эмоциональное истощение» проявляется ощущением ухудшения эмоционального состояния, ощущением эмоциональной усталости и аффективной лабильности, потерей интереса к себе и интересу к окружающим

людям, ощущением загруженности работой, ощущением неудовлетворенности жизнью в целом.

«Деперсонализация» выражается в эмоциональных отстранениях и несогласии, в формальном исполнении профессиональной деятельности без личностного участия и сочувствия, а во многих случаях в негативном и навязчивом отношении к людям.

«Редукция профессиональных достижений» отражает уровень удовлетворенности работника как личности, так и профессионала.

3. Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности

СпилбергаХанина (Ч.Д. Спилберг, в адаптации Ю.Л. Ханина)

Цель: самооценка уровня тревожности в данный момент (реактивная тревожность как состояние) и личностной тревожности (как устойчивая характеристика человека).

107

С помощью методики можно сделать первое и существенное уточнение качества интегральной личностной самооценки: ситуативная ли эта самооценка или постоянная, т.е. личностная. Результаты данной методики касаются не только психодинамических особенностей личности и общего вопроса взаимосвязи показателей реактивности личности и ее активности, темперамента, характера личности.

Понятие ситуативной (актуальной) - реактивного, тревожного состояния и понятия личностного - активного тревожного состояния имеют не просто особый, а более общий психологический смысл. Диагностика реактивного и активного тревожного поведения позволяет довольно точно

оценить проявление основных черт поведения человека в плане его отношения к делу.

4. U-критерий Манна-Уитни

U-критерий Манна-Уитни, предложенный Ф.Уилкоксоном в 1945 г., улучшенный и расширенный Х. Б. Манном и Д. Р. Уитни, предназначен для

оценки различий между двумя выборками по уровню какого-либо признака, количественно измеренного. Он позволяет выявлять различия между малыми выборками, когда $n_1, n_2 \geq 3$ или $n_1 = 2, n_2 \geq 5$. 5.

T - критерий Уилкоксона

T – критерий Уилкоксона, применяется для сравнения показателей в одной выборке при исследовании двух различных условий, что позволяет выделить направление изменений и степень их выраженности. При его использовании определяется интенсивность сдвига показателей по

определенному направлению, в сравнении с другим. **2.2 Первичный анализ,**

интерпретация и обобщение результатов

констатирующего эксперимента

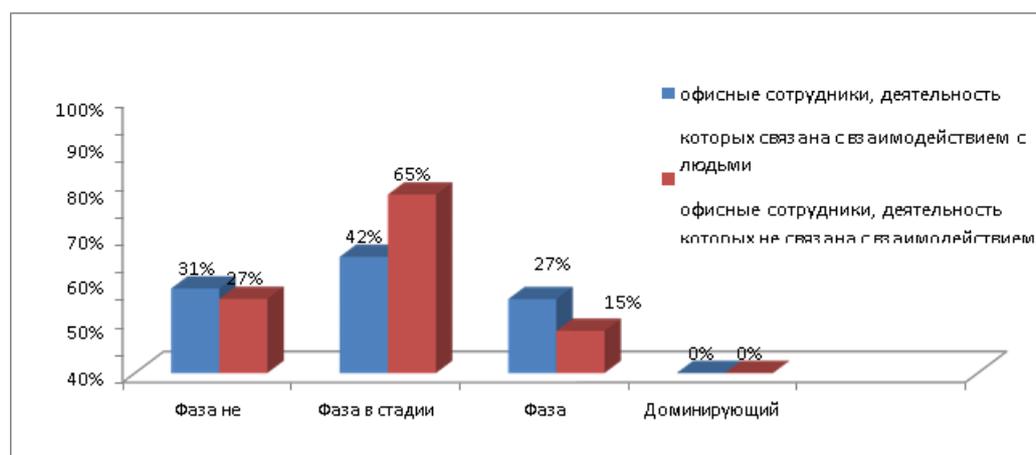
В исследовании приняло участие 52 офисных работника в возрасте 23-40 лет из двух компаний: в первую группу вошли сотрудники, профессиональная деятельность которых: продажа кофе, чая, установка кофемашин, связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми, во вторую группу – сотрудники предприятия, не работающие с людьми: экономисты, бухгалтера, технические работники, профессиональная деятельность которых не связана с необходимостью общения и взаимодействия с людьми

В исследовании приняли участие 52 сотрудника офиса в возрасте от 23 до 40 лет из двух предприятий: первая группа включала сотрудников, чьи профессиональные действия: продажа кофе, чай, установка кофемашин, связаны с потребностями коммуникации и сотрудничества с людьми; вторая группа - сотрудников предприятия, которые не работают с людьми; экономист, бухгалтер, технический сотрудник, профессиональные действия не связаны с потребностями коммуникации и сотрудничества с людьми.

При выборе респондентов учитывался также и стаж работы в организации: у всех сотрудников, участвующих в исследовании, стаж работы

1) Анализ результатов исследования по методике «Диагностика уровня

Представим показатели выраженности стрессовой фазы напряжения в



в компании от пяти до десяти лет, поэтому они находятся в равных условиях.

эмоционального выгорания» (В. В. Бойко). группах,

в процентном соотношении на рис. 4.

Рис. 4. Выраженность фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко (% человек)

Анализируя особенности выражения фазы напряженности у сотрудников офиса, чья деятельность связана с коммуникацией с людьми (рис.4). Можно отметить, что преобладающее большинство офисных работников - 42% (11чел.), находится на этапе формирования, у 27% (7 чел.) выделено сформированное напряжение, у 31% (8 чел.) - не выявлено признаков формирования напряжения.

Анализируя особенности выражения фазы напряженности у сотрудников офиса, чья деятельность не связана со взаимодействием людей, (рис.2). Можно отметить, что 15% (4 чел.) выделена вполне сформированная фаза напряженности, у 65% (15 чел.) фаза напряженности находится в стадии формирования, у 27% (7 чел.) сотрудников офиса признаков формирования фазы напряженности не выявлено.

Статистическую обработку общей динамики фаз напряжения, в группах, с целью сравнения результатов, было проведено с помощью U-

критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, можно отметить, что полученные показатели ($U_{эмп}=300,500$), находятся вне зоны статистики, т.е. показатели формирования фазы напряженности у сотрудников офиса, работающих с людьми, а сотрудников офиса, работающих не с людьми значительных различий не существует. Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы

напряжения в группах, в виде гистограммы на рис. 5.

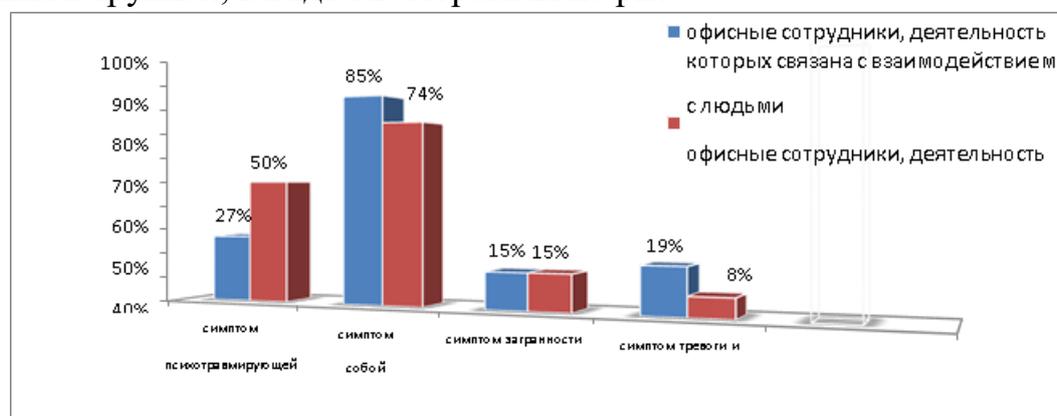


Рис. 5. Распределение показателей сформированности симптомов фазы напряжения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания»

В.В. Бойко в группах (% человек)

Рассмотрим показатели выражения симптоматической фазы напряженности в группах (рис.5), можно отметить следующее:

В зависимости от результатов исследования симптома фазы

напряженности, офисные сотрудники, работающие в отношении людей, могут выделить выраженность группы симптома недовольства собой, находящегося в выражении в форме фрустрационного состояния, обусловленного невозможностью влиять на ситуацию и вызвать недовольство, профессиональную деятельность, выполняемые обязанности. Она сформировалась у 85% (22 чел.), а у 15% (4 чел.) симптом находится на

стадии формирования. В небольшой степени офисные сотрудники, работающие в сфере взаимодействия с людьми, проявляют симптомы загнанности, которые находят выражение в развитии ощущения беспомощности в связи с несостоятельностью изменения ситуации. Таким образом, выявлено формирование симптома у 15% (4 чел.), у 19% (5 чел.) этот симптом в стадии формирования, а у 64% (17 чел.) сотрудников офиса, работающих в отношении людей, не было выявлено признаков загнанности.

Надо отметить небольшую выраженность у сотрудников офиса, работающих с людьми, симптома переживания психотравмирующего обстоятельства, который находит проявление в осознании психотравмирующих факторов

деятельности, которые трудно устранить. Таким образом, у 27% (7 чел.)

сотрудников отмечается сформированность симптома, у 54% (14 чел.)

сотрудников симптом на уровне формирования, а 19% (5 чел.) сотрудников офиса, работающих в отношении людей, не выявлено признаков симптомов переживания психотравматических обстоятельств. Также стоит отметить, что незначительная выраженность у сотрудников офиса, чья деятельность связана с коммуникацией с людьми, представляет собой симптом тревоги или депрессии, который является крайней точки зрения формирования напряженной фазы. Таким образом, 19% (5 чел.) сотрудников выявлена сформированность симптомов тревоги, депрессии, большая часть 58% (15 чел.) сотрудников симптомы на уровне формирования, а у 23% (6 чел.) сотрудников,

работающих в контакте с людьми, не выявлены признаки симптомов тревоги и депрессии.

Учитывая результаты исследований симптомов фаза напряжения, офисные сотрудники, чьи трудовые обязанности не связаны с взаимодействием с другими людьми, также можно выделить выраженность группы симптомов недовольства собой, которые находят выражение в формировании фрустрационного состояния, обусловленного невозможностью влиять на ситуацию и вызвать недовольство, профессиональную деятельность, выполняемые обязанности, сформированы у 74% (19 чел.) сотрудников. В небольшой степени офисные сотрудники, чья трудовая деятельность не связана с людьми, проявляют симптомы тревоги, депрессии, представляющие крайнюю точку формирования, которую сформировали 8%

(2 чел.) сотрудников, у 11% (3 чел.) сотрудников симптомы тревоги и депрессии находятся в стадии формирования, а у 81% (21 чел.) респондента не выявлено признаков формирования симптомов тревоги и депрессии. Следует обратить внимание на выраженность офисных работников, чьи действия не связаны с взаимодействием с людьми симптома переживания психотравмы, который проявляется в виде понимания психотравмирующих факторов деятельности, которую сложно убрать. Таким образом, у 50% (13 чел.) сотрудников уже сформирован симптом переживания психотравмирующих

обстоятельств, у 42% (11 чел.) сотрудников симптом на уровне формирования, а у 8% (2 чел.) сотрудников признаков формирования симптома о психотравмировании не выявлено. Также стоит отметить, что незначительная выраженность у сотрудников офиса, чьи действия не связаны с контактом с людьми, является симптомом загнанности в клетку, выраженным в ощущении беспомощности вследствие невозможности изменить ситуацию. Таким образом, у 15% (4 чел.) сотрудников сформирован симптом загнанности в клетку, у 11% (3 чел.) сотрудников симптом находится на уровне формирования, а у 81% (19 чел.) сотрудников офиса не выявлено признаков выражения симптома загнанности в клетку.

Поэтому анализируя распределение параметров формирования симптомов фазного напряжения в группах (рис. 5), можно выделить следующие симптомы: симптомы переживания психотравмирующей

ситуации, которые чаще всего проявляются у сотрудников офиса, чья деятельность связана с коммуникацией с людьми, чем у сотрудников, которые не взаимодействуют с людьми. Таким образом, взаимодействие с человеком может быть рассмотрена, как одна из причин для того, чтобы обострить переживание психотравмирующей ситуацией. Можно также выделить существенную разницу между группами – по показателю формирования симптомов тревоги или депрессии, выраженная у 19% (5чел.) офисных работников, которые занимаются взаимодействием с людьми, и лишь у 8% (2 чел.) работников, которые не занимаются взаимодействием со стороны людей, т.е. в ситуации, когда офисные сотрудники постоянно находятся во взаимодействии с другими людьми в процессе профессиональной деятельности увеличивают их склонность к депрессии и стрессу.

Статистическую обработку показателей формирования симптомов фазного напряжения в группах для сравнения полученных результатов проводилась с помощью U-критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, можно выделить полученные показатели в сравнении с симптомами:

неудовлетворенности собой ($U_{эмп.}=225,500$); симптома загнанности в клетку

($U_{\text{эмп.}}=247,500$); тревоги и депрессия ($U_{\text{эмп.}}=297,500$); находится вне зоны статистики, т.е. показатели, связанные с симптомами офисных работников, работающих в отношении людей и работников работающих не в отношении людей, не имеют значительных различий. В то же время следует отметить,

88

что если сравнивать выраженность в группах, то выраженность симптомов переживания травмирующих ситуаций ($U_{\text{эмп.}}=138,500$), выявлено, что она находится в статистической зоне, поэтому различия групп по этому показателю являются значимыми. То есть при выполнении

профессиональной деятельности, предполагающее сотрудничество с людьми офисные работники переживают более напряженные ситуации, чем офисные работники, чьи профессиональные действия не предусматривают взаимодействия с другими сотрудниками или клиентами.

Представим показатели выраженности стрессовой фазы резистенция в группах, в процентном соотношении на рис. 6.

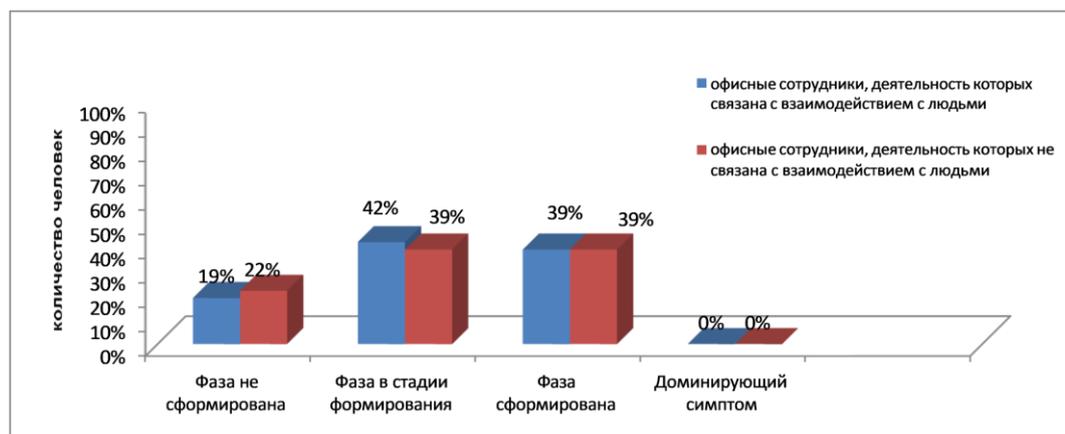


Рис. 6. Выраженность фазы резистенции по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализ особенностей выраженности резистентности фазы у сотрудников офиса, чья деятельность связана с общением с клиентами (рис.6), можно отметить, что у 39% (10 чел.) работников сформирована фаза резистенции, у 42% (11 чел.) сотрудников находится на уровне формирования

фазы резистенции, а у 19% (5 чел.) офисных работников отмечается отсутствие резистенционных признаков.

Анализ особенностей выраженности резистентности фазы у сотрудников офиса, чьи действия не связаны с контактом с людьми (рис.4), можно отметить, что у 39% (10 чел.) работников сформирована фаза резистенции, у 39% (10 чел.) сотрудников только формируется фаза резистенции, а у 22% (6 чел.) офисных работников отмечается отсутствие формирования фазы резистентности.

Статистическую обработку общих результатов формирования фазы резистентности в группах для сравнения полученных результатов проводили с помощью U-критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, можно отметить, что полученный показатель ($U_{эмп}=267,000$), находится вне статистической зоны, т.е. показатели формирования фазы резистентности офисных работников, работающих с людьми, а также офисных работников, работающих с людьми, не имеют значительных различий.

Для сравнения и обеспечения наглядности изобразим особенности формирования симптомов фазы резистенции в группах, в виде гистограммы на рис. 7.

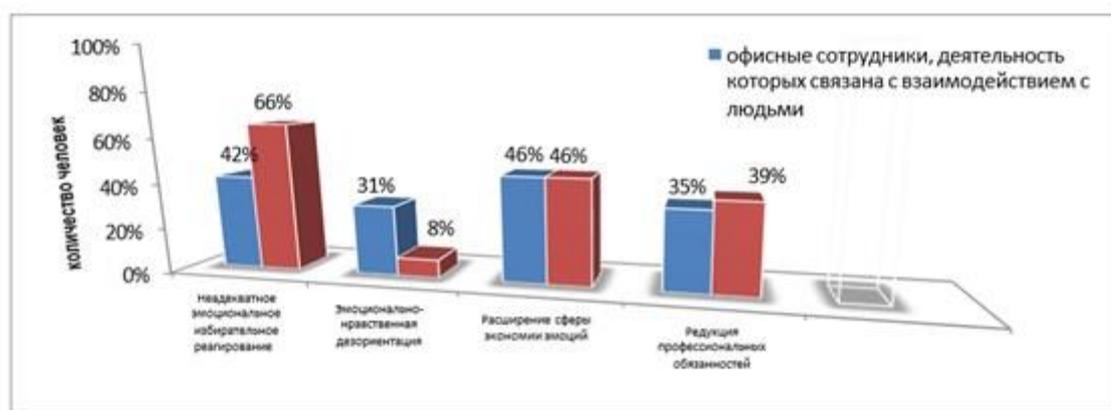


Рис. 7. Распределение показателей сформированности симптомов фазы резистенции «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах по методике (% человек)

Если анализировать показатели фазы резистентности офисных

работников, работающих в сфере взаимодействия с человеком, можно сказать, что в большинстве случаев у 46% (12 чел.) сотрудников офисных

работников выявлен симптом увеличения сферы эмоциональной экономии, который характеризуется выходом эмоций из сферы профессиональной деятельности и проявляется симптомом вне нее - в системах взаимодействия с близкими, знакомыми людьми и так далее. У 23% (6 чел.) сотрудников офисного персонала в стадии формирования симптома увеличения сферы экономии эмоций, 31% (8 чел.) сотрудников офисного персонала не выявлено признаков формирования симптома увеличения сферы экономии эмоций. Следует отметить, что в меньшей степени - 31% (8 чел.) сотрудников офиса выявляют симптом эмоционально-нравственной дезориентации, проявляемый в неправильной работе с клиентами, у 28% (7 чел.) сотрудников офиса симптом на стадии формирования, а у 42% (11 чел.) сотрудников офиса признаков формирования симптомов эмоционально-нравственной

дезориентации не выявлено. У 42% (11 чел.) сотрудников офиса, работающих в сфере взаимодействия с человеком, отмечается сформированность симптома отрицательного эмоционального ответа, несомненный признак «выгорания», когда профессионал почти не уловил разницу между экономным эмоциональным ответом и отрицательным эмоциональным ответом, у 35% (9 чел.) сотрудников симптом отрицательного эмоционального ответа находится в стадии формирования, а у 23% (6 чел.)

сотрудников офиса не выявлено признаков формирования симптома отрицательного эмоционального ответа. У 35% (9 чел.) офисных работников, которые осуществляют попытку облегчить или сокращать обязанности, требующие эмоциональных расходов, сформированы симптомы редукции профессий, у 19% (5 чел.) сотрудников - симптомы редукции профессий находится на стадии формирования, а у 46% (12 чел.) сотрудников офисных работников - признаки формирования симптомов редукции профессий не выявлено.

Учитывая показатели симптомов фазы резистентности офисных работников, которые не связаны с деятельностью людей, можно сказать, что в

большинстве случаев у 66% (7 чел.) работников группы выявлен симптом неадекватной избирательной эмоциональной реакции, несомненный признак «выгорания», когда профессионал почти не уловил разницу между экономным проявлением эмоциональной реакции с неадекватной эмоциональной реакцией, у 19% (5 чел.) работников симптом неадекватной

избирательной реакции на стадию формирования, а у 15% (4 чел.) офисных работников не выявлено симптомов формирования неадекватной эмоциональной реакции. Отметим, что меньше всего - 8% (2 чел.) сотрудников, работа которых не связана со взаимодействием с работой с людьми, выявляют симптом эмоционально-нравственной дезориентации, проявляемый в неправильной работе с клиентами, у 31% (8 чел.) сотрудника офиса симптом находится на стадии формирования, а у 61% (16 чел.) сотрудников офиса признаков сформирования симптомов эмоционально-нравственной дезориентации не выявлено. У 39% (10 чел.) сотрудников сформирован симптом редукции профессиональных обязанностей, которые проявляются в попытках облегчить или сократить обязанности, требующие эмоциональных затрат, у 23% (6 чел.) сотрудников, симптом редукции профессиональной ответственности находится в процессе формирования, а у 39% (10 чел.) сотрудников офисных работников, признаков формирования симптома редукции профессиональной

ответственности не выявлено. У 46% (12 чел.) сотрудников офиса, работающих не с людьми, проявляется симптом увеличения сферы эмоциональной экономии, который характеризуется выходом эмоций из сферы профессионального действия, проявляется симптом вне профессионального действия – в системе общения с близкими, знакомыми людьми и так далее. У 19% (5 чел.) сотрудников офиса в стадии формирования

симптом увеличения сферы эмоциональной экономии, а у 35% (9 чел.) сотрудников признаков формирования симптома не выявлено.

Анализируя распределение показателей формирования симптома фазы резистентности в группах (рис.7) - выраженность офисных работников, чьи профессиональные действия связаны с людьми, является симптомом неадекватной эмоциональной реакции и доминирующим симптомом эмоциональной дезориентации, в отличие от офисных работников, чьи профессиональные действия не связаны с людьми.

Статистическую обработку показателей формирования симптомов фазы резистентности в группах для сравнения полученных результатов проводили с помощью U-критерия Манна-Уитни.

Анализируя результаты можно выделить, то что полученные показатели при сравнении с симптомами: неадекватный эмоциональный выбор (Uэмп.=293,000). Регулирование профессиональных обязанности Уэмпа.

(Uэмп.=291,000) - вне зоны статистики, т.е. показатели, указанные по симптомам, офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия связаны с людьми, а офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия не связаны с людьми, не имеют значительных различий.

88

В то же время следует отметить, что если сравнивать выраженность в группах симптомов, то эмоционально-нравственная дезориентации (Uэмп.=182,000), расширение области эмоциональной экономии (Uэмп.=221,500), выявлено, что находятся в статистической зоне, поэтому разница между группами в этих показателях значима.

То есть при выполнении профессиональной деятельности, которая предполагает взаимодействие с человеком, сотрудники офиса чаще всего склонны защитить свою стратегию, не проявив адекватного эмоционального отношения к заказчику. Представим показатели выраженности стрессовой фазы истощения в

группах, в процентном соотношении на рис. 8.

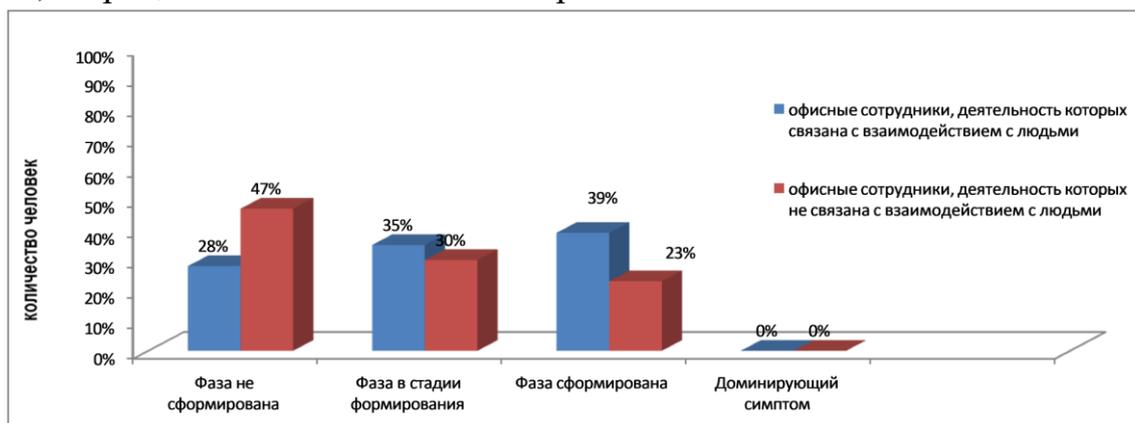


Рис. 8. Выраженность фазы истощения по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко в группах (% человек)

Анализ особенностей выраженности этапа истощения с характерным падением общего тонуса энергии и ухудшением нервной системы офисных работников, чьи профессиональные действия связаны с контактом с людьми (рис.8), можно отметить, что у 39% (10 чел.) работников фаза сформирована, у 35% (9чел.) работников группы фаза истощения на уровне формирования, а у 28% (7 чел.) офисных работников, профессиональная деятельность которых является взаимодействие с людьми отмечают отсутствие свидетельств о формировании фазы истощения.

В анализе особенностей выраженности этапа истощения у сотрудников офиса, чьи профессиональные действия не связаны с обращением с людьми (рис.6), можно отметить, что у 23% (6 чел.) офисных работников выделяют сформированности фазы, у 30% (8 чел.) офисных работников группы - фаза на уровне формирования, а у 47% (12 чел.) офисных работников, профессиональной деятельностью которых является взаимодействие с людьми - отсутствуют признаки формирования фазы истощения.

Статистическую обработку общих результатов сформированности фазы истощений, в группах для сравнения результатов было проведено с помощью

U-критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, можно сделать вывод, что полученный показатель ($U_{эмп} = 337,000$), находится вне статистической зоны, т.е. показатели, формирующие фазу истощения у сотрудников офиса,

чьи профессиональные действия связаны с людьми, а сотрудников офиса, чьи профессиональные действия не связаны с людьми, не имеют значительных различий.

Для сравнения изобразим особенности формирования симптомов фазы истощения в экспериментальной и контрольной группах (табл.6), в виде гистограммы на рис. 9.

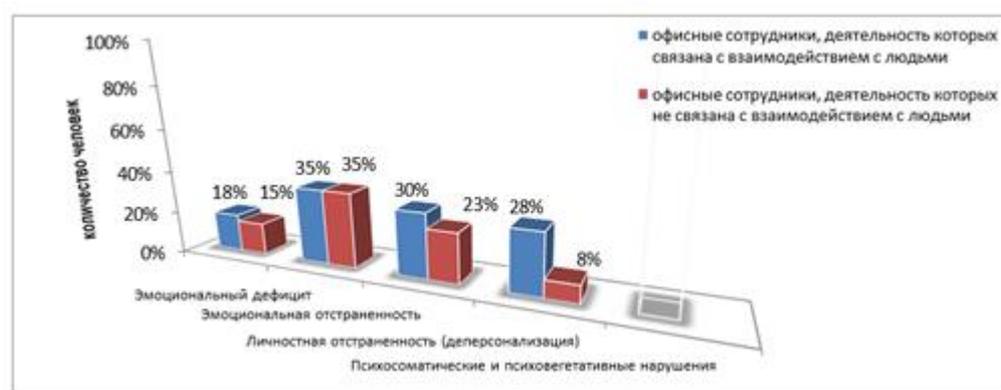


Рис. 9. Распределение показателей сформированности симптомов фазы истощения, по методике «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко, в группах, (% человек)

Анализ показателей симптомов стадии истощения у сотрудников офиса, чьи профессиональные действия связаны с коммуникацией с людьми (табл.6), можно сказать, что в большинстве случаев у 35% (9 чел.) сотрудников офисных работников сформировался симптом эмоционального отстранения, который проявляется полным исключением эмоций из профессиональной деятельности; у 35% (9 чел.) сотрудников формируется симптом эмоционального отстранения, который проявлялся полным исключением эмоций из профессиональной деятельности; у 30% (8) сотрудников профессиональной деятельностью которых связано взаимодействие с людьми

признаков эмоционального отстранения не выявлено. В небольшой степени офисные сотрудники, чьи профессиональные действия связаны с коммуникацией людей, проявляют симптом эмоционального дефицита, вызванной ощущением сотрудника неспособности взаимодействовать с клиентами с характерным негативным проявлением: резкость, грубость, раздражительность. Данный симптом сформирован у 19% (5 чел.) офисных работников группы, у 53% (14 чел.) работников симптом на стадии формирования, а у 28% (7 чел.) офисных работников, профессиональной деятельностью которых является взаимодействие с человеком, признаков формирования симптома стресса не выявлено. Достаточно выражено у сотрудников офиса, чьи профессиональные действия связаны с общением с человеком, симптом личностного отстранения, выражаясь в изменениях ценностей людей. Таким образом, у 30% (8 чел.) сотрудников офиса сформированы симптомы личностной отстраненности, на этапе формирования симптомов находятся 35% (9 чел.) сотрудников офиса, профессиональной деятельностью которых является взаимодействие с человеком, 35% (9 чел.) сотрудников офиса - признаки формирования симптомов личностной отстраненности не выявлено. Следует отметить незначительную степень формирования у сотрудников офиса, чьи профессиональные занятия связаны с действием людей симптомов психосоматического и психоневрологического нарушения. Он образован у 23% (6 чел.) сотрудников офиса, на стадии его формирования 28% (7 чел.) сотрудников офиса, профессиональной деятельностью которых является взаимодействие с человеком, 50% (13 чел.) сотрудников офиса, признаков возникновения симптомов психосоматического и психоневрологического нарушения не выявлено.

В анализе показателей симптомов эмоционального истощения у сотрудников офиса, профессиональной деятельности которых не связана с взаимодействием с людьми, можно сказать, что в большинстве случаев у 35%

(9 чел.) сотрудников сформировано эмоциональное отстранение, проявляющее полное исключение эмоций из профессиональной деятельности; стадия формирования симптома также отмечается у 39% (10 чел.) сотрудников офиса, 28% (7 чел.) сотрудников офиса, профессиональной

деятельности которых не связана с взаимодействием, признаков эмоционального отстранения не выявлено. У офисных работников, чьи профессиональные действия не связаны с контактом с людьми, наиболее выражены симптомы психосоматического и психоневрологического нарушения. Он был сформирован 8% (2 чел.) сотрудников офиса, на стадии его формирования 19% (5 чел.) сотрудников офиса группы, 73% (19 чел.) сотрудников офиса, признаков возникновения симптомов психосоматического и психоневрологического нарушения не выявлено. Симптомы личностной отстраненности, выражающиеся в изменении ценностей людей, офисные работники группы, офисные работники, чьи профессиональные действия не связаны с людьми сформированы 23% (6 чел.) офисного сотрудника группы, 31% (8 чел.) офисного сотрудника, симптом на стадии формирования, а у 46% (12 чел.) офисного сотрудника, чьи профессиональные действия не связаны с людьми признаки

формирования симптомов личностной отстраненности не выявлено. Симптом дефицита эмоций, вызванный тем, что человек чувствует, что эмоционально не может взаимодействовать с клиентами, проявляется очень мало. Этот симптом был сформирован у 15% (4 чел.) сотрудников офиса, которые не связаны с работой с людьми, у 35% (9 чел.) на стадии формирования, а у 50% (13 чел.) сотрудников офиса, признаков формирования симптома эмоционального дефицита не выявлено.

Анализ распределения показателей формирования симптомов фаза истощения в рисунках (рис.9), можно отметить, что существенная разница

между выражениями симптомов психосоматического и невротического нарушений наблюдается в отношении симптомов психосоматического и невроvegetативного нарушения. Таким образом, его сформировали 28% (7 чел.) сотрудников офиса, чьи профессиональные занятия связаны с людьми; а на стадии формирования у 8% (2 чел.) сотрудников офиса, чьи профессиональные занятия не связаны с людьми.

Статистическую обработку показателей формирования симптомов в фазе истощения в группах для сравнения полученных результатов проводили

с помощью U-критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, вы можете выделить полученные показатели в сравнении с симптомами: эмоциональное дефицитность (Uэмп.=331,000), - эмоциональное отстранение (Uэмп.=262,000), человек, отстраненный от деперсонализации (Uэмп.=334,000), - вне зоны статистики, т.е. показатели, связанные с данными симптомами, офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия связаны с людьми, а офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия не связаны с людьми, не имеют значительных различий. В то же время следует отметить,

88

что если сравнивать выраженность в группах, то показатели симптомов психосоматического и невроvegetативного нарушения (Uэмп.=138,500) выявлено, что она находится в статистической зоне, поэтому различия групп по этому показателю являются значимыми. То есть при выполнении профессиональной деятельности, которая предполагает взаимодействие с человеком, сотрудники офиса чаще всего склонны проявлять негативизм на физическом и психическом уровнях.

Итак, исходя из результатов исследования профессионального выгорания по методу В.В. Бойко можно сделать вывод, что между сотрудниками офиса, чьи работы связаны с людьми и сотрудниками офиса, чьи работы не связаны с человеком, существуют различия по степени выражения симптомов синдрома выгорания эмоционального характера, подтверждающие гипотезу исследования.

Таким образом, анализируя результаты исследования профессионального выгорания по методике В.В. Бойко, можно выделить, что между офисными сотрудниками, чья деятельность связана с взаимодействием с людьми, офисными сотрудниками, деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми, имеются различия в степени выраженности проявлений синдрома эмоционального выгорания, что подтверждает гипотезу исследования.

2. Анализ результатов исследований степени выражения и распространенности синдрома выгорания по методу МВІ в адаптации Н.И. Водопьяновой.

Результаты изучения выраженности эмоционального истощения по методу МВІ в группах, отражены в процентной зависимости рис. 10.

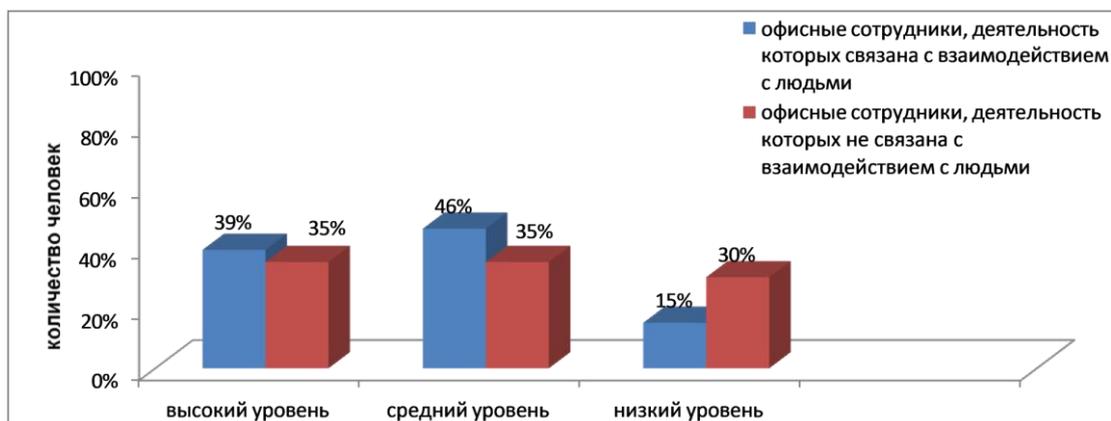


Рис.10. Распределение показателей эмоционального истощения по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализирующая распределение эмоциональных показателей по методике МВІ у сотрудников офиса, чьи действия связаны с

взаимодействиями с людьми (рис.10), можно отметить, что 39% (10 чел.) офисных работников отмечают выраженность симптомов эмоционального стресса, средняя степень эмоционального стресса наблюдается среди 46% (12 чел.) офисных работников, средняя степень эмоционального стресса наблюдается среди 15% (4 чел.) офисных работников.

Анализирующая распределение эмоциональных показателей по методу МВІ офисных работников, профессиональные действия которых никак не связаны с взаимодействиями с людьми (рис.8), можно отметить, что 35% (9 чел.) сотрудников офиса отмечают выраженность эмоциональных истощений, средняя эмоциональная истощение также наблюдается у 35% (9 чел.) сотрудников офиса, а 30% (8 чел.) сотрудников офиса отмечают низкую эмоциональную истощённость.

Полученные результаты исследования гендерной деперсонализации по методике «МВИ» в адаптации в группах Н.Е. Водопьяновой отражены в процентной зависимости от рисунка. 11.

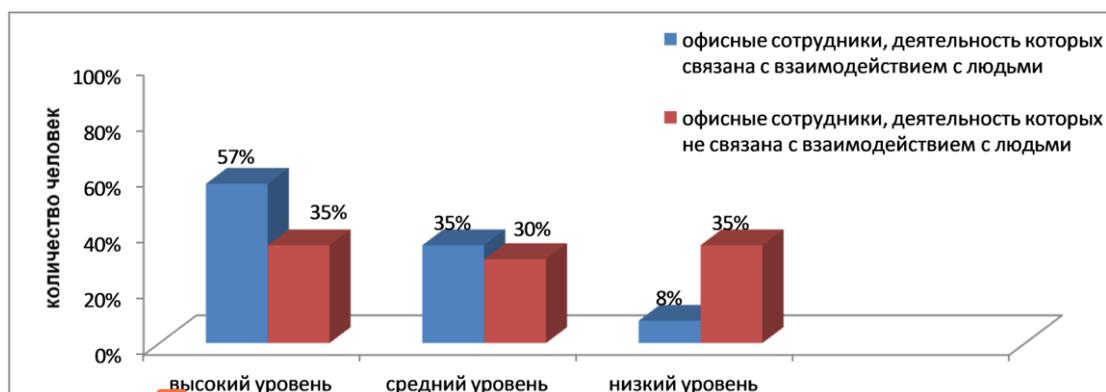


Рис.11. Распределение показателей деперсонализации личности по методике «МВИ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализ распределения показателей детерминации личности по методу МВИ офисных работников, чьи профессиональные действия связаны с взаимодействиями с людьми (рис.11), можно отметить, что 57% (15 чел.) сотрудников офиса отмечают выраженность симптомов деперсонализации, средняя степень деперсонализации наблюдается в 35% (9 чел.) сотрудниках офиса, 8% (2 чел.) сотрудников, чьи профессиональные занятия связаны с людьми выражены низкими уровнями деперсонализации. Учитывая распределение признаков деперсонализации по методу МВИ у

офисного сотрудника, профессиональной деятельности которого не связано с человеком, можно отметить, что 35% (9 чел.) офисного сотрудника отмечает выраженность симптомов деперсонализации, средняя степень деперсонализации наблюдается у 30% (8 чел.) сотрудников, а у 30% (8 чел.)

офисных сотрудников, чья работа не связана с взаимодействием с людьми выражен низкий уровень деперсонализации личности. Результаты исследования редукции личных достижений по методике

МВІ в группах, отразим в процентном соотношении на рис. 12.

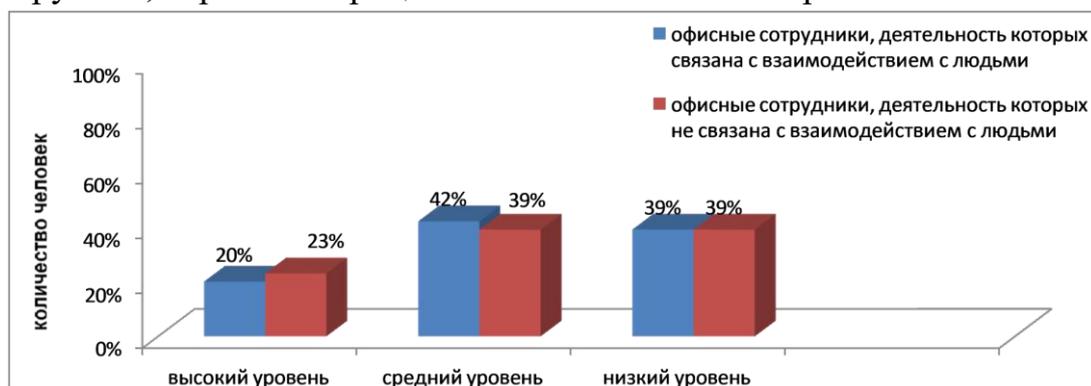


Рис.12. Распределение показателей редукции личных достижений по методике «МВІ» в адаптации Н.Е. Водопьяновой в группах (% человек)

Анализ распределения показателей результатов редукции персональных достижений сотрудников офиса, чьи профессиональные действия связаны с коммуникацией с людьми по методу МВІ (рис.12), можно отметить, что 20% (5 чел.) сотрудников офиса отмечают выраженность показателей редукции персонала, средняя степень редукции персонала наблюдается среди 42% (11 чел.) сотрудников, а у 39% (10 чел.) сотрудников офиса, чьи профессиональные действия связаны с сотрудниками, выражен низким уровнем редукции личных достижений.

Статистическую обработку результатов исследований степени выражения и распространенности симптомов выворота по методу МВІ для сравнения групповых показателей проведена при помощи U-критерия МаннаУитни.

Анализируя результаты, вы можете выделить полученные показатели в сравнении с симптомами: эмоциональный истощен ($U_{эмп.}=237,500$), редукция персональных достижений ($U_{эмп.}=278,000$), человек находятся вне статистической зоны, т.е. показатели, указанные по симптомам, офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия связаны с людьми, а офисные сотрудники, чьи профессиональные занятия не связаны с людьми, не имеют

значительных различий." По симптомам деперсонализации ($U_{\text{эмп.}}=214,000$), показатели между группами значительные, офисные сотрудники взаимодействуют с людьми будет выше.

3) Анализ показателей исследования, по оценке уровня активности и личностной тревожности Спилберга-Ханина.

Представим средние значения выраженности личностной и ситуативной тревожности в экспериментальной и контрольной группах на рис. 13.

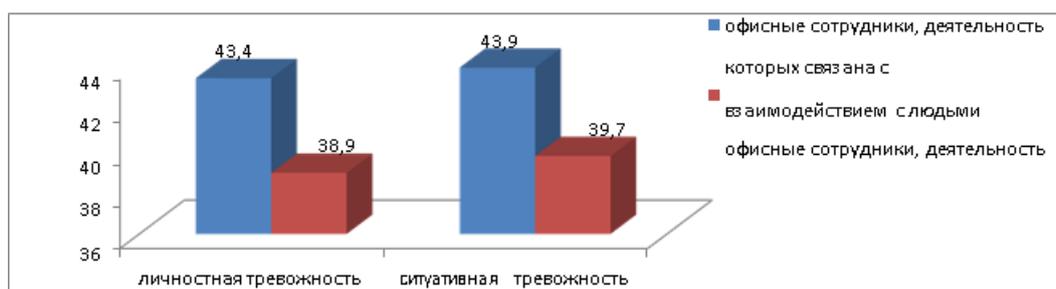


Рис. 13. Распределение показателей личностной и ситуативной тревожности в группах по методике Спилберга-Ханина (ср.балл)

Анализ распределения показателей индивидуальных и ментальных тревожных показателей в группах с помощью методики Спилберга-Ханина (рис. 13), может быть, уровень личностных тревожностей офисных работников, чьи профессиональные занятия связаны с людьми, а офисных работников, чьи профессиональные занятия не связаны с людьми, находится в норме. Средний балл в обеих шкалах личностного и ментального стресса имеет незначительные отличия, но уровень личностного и ментального стресса выше у сотрудников офиса, чьи профессиональные действия связаны с общением с человеком.

Статистическую обработку результатов исследований личностного и ментального тревожности для сравнения групповых показателей по методу Спилберга-Ханина проведена при помощи U-критерия Манна-Уитни. Анализируя результаты, вы можете выделить значение личностного

беспокойства ($U_{\text{эмп.}}=224,500$), - в зоне статистики, т.е. личностные тревоги офисных работников, профессиональная активность которых относится к взаимодействиям людьми, выше личностной тревожности офисных работников, профессиональная активность которых относится к взаимодействиям людьми, чем офисных работников, профессиональная активность которых относится к взаимодействиям людьми, не относятся к взаимодействиям людьми, не относятся к взаимодействиям людьми.

Показатель эмоциональной тревожности ($U_{\text{эмп.}}=237,000$) находится вне зоны статистической значимости, то есть ее признаки у офисных сотрудников, профессиональная деятельность связана с взаимодействием с людьми и офисных сотрудников, профессиональная деятельность которых не связана с взаимодействием с людьми контрольной групп – значимых различий не имеют.

Заключение

На опытно-экспериментальном этапе сформирована группа исследований, в которую входили сотрудники с профессиональной деятельностью, связанной с взаимодействием людей, вторая группа – другие сотрудники предприятия, занимающихся экономической и хозяйственной деятельностью (экономисты, бухгалтера, технические работники) не связанных с человеком.

Констатирующее исследование проводилось с использованием методов: методики «Диагностика эмоционального выражения» В.В. Бойко; «Опросник профессионального выражения МВІ» К.Маскач, С.Джексон, адаптация Н.Е. Водопьянова; методики «Шкала оценки уровней реактивной и личностной тревожности Спилберга-Ханина» Ч.Д. Спилберга, адаптация Ю.Л. Ханина, как дополнительная методика по уточнению негативного эмоционального проявления.

Проведен качественный и количественный анализ результатов исследований, чтобы выяснить уровень эмоционального выгорания сотрудников офиса. Чтобы сравнить показатели исследования и выделить значимые различия, использовался метод математико-статистической обработки: U-критерий Манна-Уитни.

Анализируя результаты исследования можете сделать следующее вывод:

1. У сотрудников офиса, чьи профессиональные обязанности связаны с работой с людьми, чаще всего проявляются симптомы недовольства собой и психотравмирующего состояния, т.е. склонны сформировать фрустрационные состояния, обусловленные невозможностью влиять на ситуацию в связи с недовольством собой, работой, выполняемыми профессиональными обязанностями, необходимость общения с людьми могут рассматриваться как одна из причин обострения психотравмирующего состояния. В этой группе наблюдается подверженность к развитию депрессивно-тревожного состояния, с более интенсивным переживанием травмирующей ситуации, выражая симптом расширения эмоциональной сферы, а также выхода эмоционального выгорания – в сфере профессиональной деятельности, проявляя симптомы вне ее – в системе общения с близкими и знакомыми людьми и так далее.

2. При выполнении профессиональной деятельности, которая предполагает взаимодействие с человеком, сотрудники офиса

этой категории чаще всего склонны защитить свою стратегию, не проявив должной эмоциональной связи с клиентом.

Отмечается выраженный симптом эмоционального отстранения, который проявляется в полном исключение эмоций из профессиональной сферы. 3. При выполнении профессиональной деятельности, которая

предполагает взаимодействие с человеком, сотрудники офиса чаще всего склонны проявлять негатив на уровне психического и физического состояния.

4. У сотрудников офиса, чьи профессиональные обязанности не связаны с необходимостью общения с людьми выражаются симптом неудовлетворенности собой, который находит выражение в формировании фрустрационного состояния, обусловленного невозможностью влиять на ситуацию с недовольством собой, профессиональной деятельности, выполняемой обязанности, а также симптома неадекватной избирательной эмоциональной реакции, когда специалист почти не осознает разницу между экономичным эмоциональным проявлением и адекватной эмоциональной реакцией.

5. Сотрудники офиса, чья профессиональная деятельность не связаны с необходимостью общения с людьми, было выявлено выраженное чувство эмоционального отстранения, которое проявляется полным исключением эмоций из профессиональной сферы.

6. Поэтому в ходе изучения особенностей симптомов эмоционального выгорания в профессиональной среде, было выявлено, что между сотрудниками офиса, работающими в сфере взаимодействия с людьми и сотрудниками офиса, которые не работают не в сфере взаимодействия с людьми, существуют различия в уровне выраженности симптомов эмоционального выгорания, симптомов и признаков, которые у них выражены на высоком уровне и требует коррекции.