

сферу воспитания. В свою очередь, «интеллектуализация» коррелирует в целом с потворствованием, неустойчивостью стиля воспитания, расширением сферы родительских чувств, фобией утраты ребенка, вынесением конфликта между супругами в сферу воспитания, гипопротекцией, гиперпротекцией, чрезмерностью требований-запретов, проекцией на ребенка (подростка) собственных нежелательных качеств, чрезмерностью санкций. Полученные эмпирические данные и их интерпретация позволяет в дальнейшем составить программу психологического просвещения подростков по преодолению неконструктивных психологических механизмов, которая позволит снять эмоциональное напряжение, минимизировать негативные последствия стресса, снять нервно-психическое напряжение, а также ознакомить подростков с эффективными приемами и техниками борьбы со стрессом.

Список использованной литературы:

1. Болотин, Ю.Е. Механизмы психологической защиты в подростковом возрасте / Ю.Е. Болотин, К.А. Чугунова, Е.В. Якунина // Молодой ученый. – 2017. – №2. – С. 688–690.
2. Гребень, Н.Ф. Психологические тесты для профессионалов / Н.Ф. Гребень. – Минск: Современ. шк., 2007. – 496 с.
3. Дворянчиков, Н.В. Взаимосвязь психологических защит и полоролевой идентификации в пубертатном периоде / Н.В. Дворянчиков, С.С. Носов // Психологическая наука и образование. – 2010. – №4. – С. 106–118.
4. Никольская, И.М. Психологическая защита у детей / И.М. Никольская, Р.М. Грановская. – СПб.: Речь, 2000. – 507 с.
5. Савина, Е.А. Родители и дети: психология взаимоотношений / Е.А.Савина, Е.О. Смирнова. – М.: Когито-Центр, 2003. – 230 с.

Поташева Ю.Л.

*ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь, г. Витебск
Старший преподаватель
djl-pr@mail.ru*

УДК 159.944.4: 656.21

ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ И ЛОКУС КОНТРОЛЯ ПРОВОДНИКОВ ПАССАЖИРСКИХ ВАГОНОВ

В статье представлены результаты эмпирического исследования эмоционального выгорания и локуса контроля проводников пассажирских вагонов.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, локус контроля, проводники пассажирских вагонов, психологическое сопровождение профессиональной деятельности.

EMOTIONAL BURN-UP AND LOCUS OF CONTROL OF THE PASSENGER TRAIN CONDUCTOR

The article presents the results of empirical study of emotional burnout and control locus of the passenger train conductor.

Key words: emotional burnout, locus of control, the passenger train conductor, psychological support of professional activity.

Введение. Проблема эмоционального выгорания привлекает внимание психологов-исследователей долгое время. Несмотря на значительное количество теоретических и эмпирических исследований по данной теме, остается актуальным вопрос проявления выгорания у специалистов социомических профессий, а также его взаимосвязь с устойчивыми личностными характеристиками специалиста. Ведь профессиональная успешность и профессиональное долголетие во

многим определяются способностью работать на высоком уровне эффективности, эмоционально не выгорая. Проводники пассажирских вагонов, в силу своей профессиональной деятельности, находятся в постоянном взаимодействии с людьми, к сожалению, не всегда это взаимодействие бывает позитивным, порой оно приводит к напряженности, непониманию и конфликтам.

Исследования факторов, способствующих развитию выгорания, позволили выделить три основные их группы: организационные, профессиональные и фактор личностных особенностей. Фактор личностных особенностей проявляется в таких характеристиках как: высокий уровень эмоциональной неустойчивости; высокий уровень самоконтроля, особенно если он сопровождается необходимостью волевого подавления отрицательных эмоций; необходимость рационализации мотивов своего поведения; повышенная тревожность, наличие тенденции к развитию депрессивных состояний; ригидная структура личности. При работе с проводниками было отмечено, что отдельные личности имеют высокий уровень тревожности, другие – чрезмерную степень ответственности, третьи – ригидны, не способны быстро подстраиваться под разные типы личности, есть и демонстративные конфликтные личности. Одним из личностных факторов является локус контроля, который состоит в способности личности брать ответственность на себя.

Целью данной статьи выступает раскрытие взаимосвязи эмоционального выгорания и локуса контроля проводников пассажирских вагонов. На развитие эмоционального выгорания специалистов оказывают влияние внешние (по большей части организационные) и внутренние факторы. Локус контроля, как внутренняя оценка вероятности достижения желаемого результата, относится к внутренним факторам эмоционального выгорания и может обуславливать развитие выгорания.

Материал и методы. Вопросы эмоционального выгорания и локуса контроля проводников пассажирских вагонов разрабатывались в рамках научно-исследовательской темы «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг» (номер государственной регистрации в БелИСА 20180510 от 28.04.2018 г.). Базой для реализации исследования было вагонное депо УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги» (Витебский и Полоцкий вагонный участок).

В эмпирическом исследовании использовались методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко [2] и опросник «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера, в адаптации Е.Ф. Бажина, Е.А. Голынкиной, Л.М. Эткинда [3].

Методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко позволяет диагностировать сформированность или несформированность фаз выгорания: напряжение, резистентность и истощения, а также 12 симптомов выгорания.

Опросник «Уровень субъективного контроля» Дж. Роттера дает представление о локусе контроля по следующим шкалам: общая интернальность, интернальность в сфере достижений, интернальность в сфере неудач, интернальность в семейных взаимоотношениях, интернальность в сфере производственных отношений, интернальность в сфере межличностных отношений, интернальность в сфере отношения к здоровью и заболеваниям.

Результаты и их обсуждение. Выборка: 323 проводника пассажирских вагонов УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги», обработке подлежало 205 опросных листов. В исследовании приняло участие 28 мужчин и 177 женщины, в возрасте от 19 до 55 лет (средний возраст составил 37,6). Стаж работы на железной дороге от 3 месяцев до 55 лет (средний стаж – 13,58).

Расчет критерия Манна-Уитни не показал значимых различий в показателях у женщин и мужчин, что позволяет рассматривать группу проводников пассажирских вагонов как однородную.

Результаты диагностики по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко позволяют охарактеризовать фазы выгорания у проводников пассажирских вагонов (таблица 1).

Таблица 1 – Характеристика фаз выгорания у проводников пассажирских вагонов

Фаза выгорания	Среднее значение	Стандартное отклонение	Фаза не сложилась в %	Фаза в стадии формирования в %	Сформировавшаяся фаза в %
Напряжение	44,59	23,773	39%	37%	24%
Резистенция	58,61	21,147	15%	38%	47%
Истощение	47,32	23,905	39%	34%	27%

Согласно результатам, представленным в таблице 1, наиболее выражена фаза резистенции ($\bar{x} = 55,22$). Она сформировалась у 47% проводников, у 38% находится в стадии формирования и не выражена у 15% опрошенных. Для людей в фазе резистенция ресурсным является обращение к себе как путь к спокойствию и внутреннему психологическому комфорту. На данной фазе человек способен активно сопротивляться стрессу. Фаза истощения ($\bar{x} = 47,32$) сформировалась у 27% проводников, формируется у 34% и не сложилась у 39%. В целом, у людей в этой фазе выгорания отмечается вялость, безразличие, апатия, пассивность, снижение жизненного тонуса, наблюдаются личностные реакции и изменения. Фаза напряжения ($\bar{x} = 44,59$) у 24% проводников сформировалась, на стадии формирования – у 37% и не выражена у 39%. Для данной начальной фазы выгорания симптоматика еще не столь ярко выражена, как в фазе резистентности и истощения, имеется больше возможностей для поиска личностных ресурсов совладания с ситуацией. Таким образом, можно заключить, что большинство проводников пассажирских вагонов имеют достаточно выраженные фазы стресса, что приводит к выгоранию.

Исследование локуса контроля показало разную степень выраженности у проводников интернальности и экстернальности в разных сферах: в межличностной и семейной, производственной, здоровья. Для определения степени соответствия эмпирического распределения нормальному использовался статистический критерий нормальности Колмогорова-Смирнова, который позволил сделать вывод о том, что эмпирическое распределение не соответствует нормальному виду. Поэтому для установления взаимосвязи между эмоциональным выгоранием и локусом контроля проводников пассажирских вагонов рассчитывался коэффициент корреляции Спирмана. В таблице 2 представлены результаты расчета коэффициента корреляции Спирмана.

Анализ таблицы 2 позволяет говорить о наличии отрицательных связей высокой статистической значимости между фазами эмоционального выгорания: напряжением, резистентностью и истощением, а также локусом контроля в различных сферах (достижений/неудач, семейных взаимоотношениях, производственных отношениях, межличностных отношениях). Не отмечено взаимосвязи между шкалой интернальности в сфере отношения к здоровью и заболеваниям и фазами выгорания, шкала интернальность в сфере производственных отношений связана только с фазой напряжения. Приведенные данные свидетельствуют о том, что чем выше уровень интернальности, тем менее выражены фазы эмоционального выгорания. Проводники пассажирских вагонов полагающие, что именно от их усилий, от их субъективного контроля, склонности анализировать происходящее и искать причины не во внешних обстоятельствах, а в себе и своих поступках, от их персональной включенности и ответственности за происходящее в жизни во

всех сферах, тем самым могут снижать уровень эмоционального выгорания. В связи с этим, важным видится развитие у проводников позитивного и критичного мышления, формирование ответственного поведения и рефлексии. Важным моментом в профилактике эмоционального выгорания является организация психологического сопровождения деятельности начальников проездных бригад и проводников пассажирских вагонов.

Таблица 2 – Взаимосвязь локуса контроля с фазами выгорания у проводников пассажирских вагонов

	Напряжение	Резистенция	Истощение
Общая интернальность	-0,257***	-0,252***	-0,250***
Интернальность в сфере достижений	-0,261***	-0,227***	-0,228***
Интернальность в сфере неудач	-0,248***	-0,233***	-0,246***
Интернальность в семейных взаимоотношениях	-0,214**	-0,271**	-0,287**
Интернальность в сфере производственных отношений	-0,194**	-0,116	-0,090
Интернальность в сфере межличностных отношений	-0,268***	-0,231**	-0,232**
Интернальность в сфере отношения к здоровью и заболеваниям	-0,129	-0,082	-0,107

Примечание. ** – $p \leq 0,01$, *** – $p \leq 0,001$

Данные полученные в ходе диагностики и бесед с проводниками пассажирских вагонов позволяют говорить об актуальности и востребованности психологического сопровождения деятельности в сфере транспортных услуг. Это связано, прежде всего, с тем, что деятельность проводника пассажирского вагона сопровождается высоким уровнем коммуникативного стресса. С целью снижения уровня стресса для проводников разработан целый ряд инструкций и указаний по общению с пассажирами, где четко прописаны конкретные речевые фразы для общения с пассажирами, инструкции составлены в соответствии с этикой делового общения и содержат правила, регламентирующие общение с пассажиром с момента встречи его у вагона и до окончания пути. Однако, в силу своих индивидуально-типологических особенностей и общей культуры не все проводники чувствуют психологический дискомфорт в ситуации общения с пассажирами, что может быть причиной возникновения конфликтных ситуаций, а в дальнейшем приводить к профессиональному выгоранию. На наш взгляд, психологическое сопровождение деятельности проводников пассажирских вагонов может осуществляться в различных формах. Так, в рамках реализации научной темы нами были использованы следующие формы работы: академические лекции, интерактивные лекции, занятия с элементами тренинга. Представим примерную структуру обозначенных форм работы.

Структура занятий с элементами тренинга может быть представлена:

– введением (приветствие, разминочное упражнение, актуализация темы занятия);

– основной частью (теоретический блок, отработка умений и навыков в ходе выполнения практических заданий, диагностический блок, разбор рабочих ситуаций);

– заключением (итоговая рефлексия, подведение итогов).

Интерактивная лекция включает следующие компоненты:

– введение (приветствие, мотивационный компонент, актуализация темы лекции);

– основная часть (теоретический блок, дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, диагностический блок, разбор рабочих ситуаций);

– заключение (итоговая рефлексия, подведение итогов) [1].

Заключение. Эмоциональное выгорание у любых специалистов, в том числе у проводников пассажирских вагонов, может приводить к дестабилизации профессиональной деятельности, а также к существенным сбоям в профессиональной деятельности. Локус контроля взаимосвязан с фазами развития выгорания, поэтому важным видится организация целенаправленного психологического сопровождения профессиональной деятельности.

Список использованной литературы:

1. Поташёва, Ю.Л. Психологическое сопровождение деятельности проводников пассажирских вагонов / Ю.Л. Поташёва, В.А. Каратерзи // Наука – образованию, производству, экономике : материалы XXIV (71) Регион. науч.-практ. конф. преподавателей, науч. сотрудников и аспирантов, Витебск, 14 февраля 2019 г. : в 2 т. – Витебск : ВГУ имени П. М. Машерова, 2019. – Т. 2. – С. 23–24.

2. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – 672 с.

3. Реан, А.А. Практическая психодиагностика личности: Учеб. пособие / А.А. Реан. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского университета, 2001. – 224 с.

Прокофьева А.М.

ВГУ имени П.М. Машерова, Республика Беларусь, г. Витебск

Магистрант

alinf2011@mail.ru

УДК [159.942:159.923.3]-053.6

ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ СТАРШЕГО ПОДРОСТКОВОГО ВОЗРАСТА

Статья посвящена проблеме формирования эмоционального интеллекта несовершеннолетних старшего подросткового возраста в процессе социализации подростков в условиях учреждения базового образования. Актуальность исследования проблемы обусловлена тем, что эмоциональный интеллект как предмет социально-психологического исследования является малоизученным феноменом. В настоящее время существуют различные подходы к пониманию сути и структуры эмоционального интеллекта. На сегодняшний день единая согласованная теория эмоционального интеллекта не разработана. Тем не менее, необходимость изучения условий формирования эмоционального интеллекта диктуется запросами практики, заключающимися в определении факторов, влияющих на эффективность социально-психологической адаптации личности подростков.

Ключевые слова: подросток, эмоциональный интеллект, эмоциональная сфера, эмоции, эмоциональная осведомленность.

PECULIARITIES OF EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE UNDER AGE SENIOR ADOLESCENT

The article is devoted to the problem of the formation of emotional intelligence of minors of older adolescents in the process of socialization of adolescents in the context of the establishment of basic education. The relevance of the study of the problem is due to the fact that emotional intelligence as a subject of socio-psychological research is a poorly understood phenomenon. Currently, there are various approaches to understanding the essence and structure of emotional intelligence. To date, a single coherent theory of emotional intelligence has not been developed. Nevertheless, the need to study the conditions for the formation of emotional intelligence is dictated by the demands of practice, which consist in determining the factors that affect the effectiveness of socio-psychological adaptation of the personality of adolescents.

Key words: teenager, emotional intelligence, emotional sphere, emotions, emotional awareness.