

В ходе проведения эмпирического исследования по определению уровня социальной адаптации испытуемых было установлено, что из общего количества испытуемых 46 % обладают высоким уровнем социальной адаптации, 32% средним уровнем, у 22 % испытуемых выявлен низкий уровень социальной адаптации (жизнестойкости, сопротивляемости стрессу).

Стоит отметить, что содержание и характер общения у юношей и девушек со всеми категориями партнёров определяются решением проблем, связанных со становлением и реализацией их в качестве субъектов отношений в значимых сферах жизнедеятельности, например, в учебной, что проявляется в успешной или, наоборот, неуспешной адаптации в социуме и учебном коллективе, в частности. Кроме того, развивающееся мышление и способность к рефлексии позволят контролировать свои личные успехи и неудачи в развитии коммуникативных способностей с разными категориями людей, находящимися в единой учебной сфере.

Список использованной литературы:

1. Педагогическая психология: учебно-методический комплекс / авт.-сост. Ж.Л. Данилова. – Витебск: УО «ВГУ имени П.М. Машерова», 2010. – 74 с.
2. Халина, К.Д. Коммуникативные способности как фактор успешного общения / К.Д. Халина, Т.В. Капустина // Молодой ученый. – 2017. – №6. – С. 209–213.
3. Белякова, А.В. Профессиональная и социально-психологическая адаптация студентов и молодых специалистов / А.В. Белякова. – М.: Наука, 2013. – 320 с.

Кищенко М.И. (Научный руководитель – Кияшко Д.Ю.,
канд. психол. наук, доцент)

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

СИНДРОМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОНТРОЛЕРОВ АБОНЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

Введение. В процессе выполнения своей профессиональной деятельности, контролер абонентской службы сталкивается с трудностями, касающимися социального характера работы. Постоянные и многочисленные контакты, как с потребителями, так и с коллегами могут выступать перманентным стрессовым фактором.

В течение рабочего дня контролер абонентской службы может сталкиваться с негативным отношением со стороны потребителей, отрицательными отзывами по отношению к их непосредственной деятельности, физическими нагрузками, недовольством руководителей и коллег [1].

Материал и методы. Исследование проводилось на базе ПУ «Полоцкгаз». Всего в исследовании принял участие 21 контролер абонентской службы в возрасте 24–55 лет. В ходе эмпирического исследования нами применялись следующие методики: методика диагностики уровня эмоционального выгорания В.В. Бойко, опросник профессионального (эмоционального) выгорания К. Маслач, методика «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)» [2].

Результаты и их обсуждение. Рассмотрим результаты, полученные с помощью методики В.В. Бойко «Диагностика уровня эмоционального выгорания». После подсчета итогов тестирования, сформированная фаза «Напряжения» выявлена у 1,7% испытуемых, в стадии формирования – у 13,3% испытуемых, не сформировалась фаза напряжения у 85% испытуемых. Напряжение, характерное для этой фазы, может случить предвестником в формировании эмоционального выгорания контролеров абонентской службы (рисунок 1).

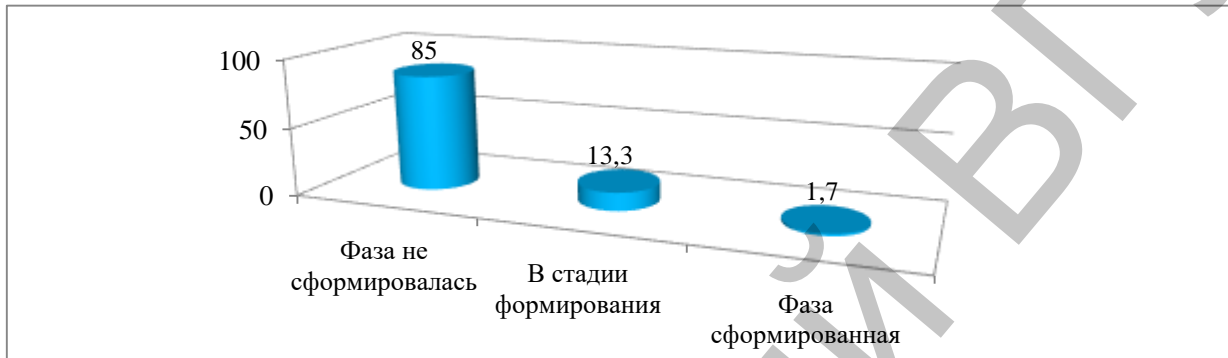


Рисунок 1 – Сформированность фазы «Напряжение» у контролеров АС

Оценка сформированной фазы «Резистенции» показала, что данная фаза сформировалась у 5% испытуемых; в стадии формирования данная фаза была выявлена у 28,3% испытуемых; не сформировалась фаза «Резистенции» у 66,7% испытуемых. Находясь в данной фазе эмоционального выгорания, работник осмысленно, или же безотчетно устремляется к психическому комфорту, стараясь не замечать происходящих негативных событий (рисунок 2).

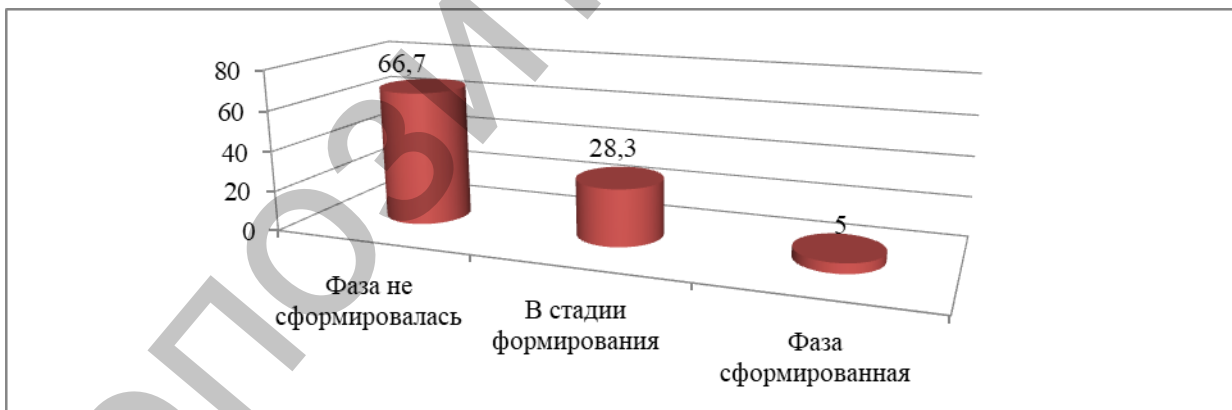


Рисунок 2 – Сформированность фазы «Резистенции» у контролеров АС

При анализе результатов тестирования было выявлено, что фаза «Истощение» не сложилась у 76,7 % испытуемых. Находится на этапе формирования у 20% испытуемых, однако данная фаза сформировалась у 3,3% контролеров абонентской службы (рисунок 3).

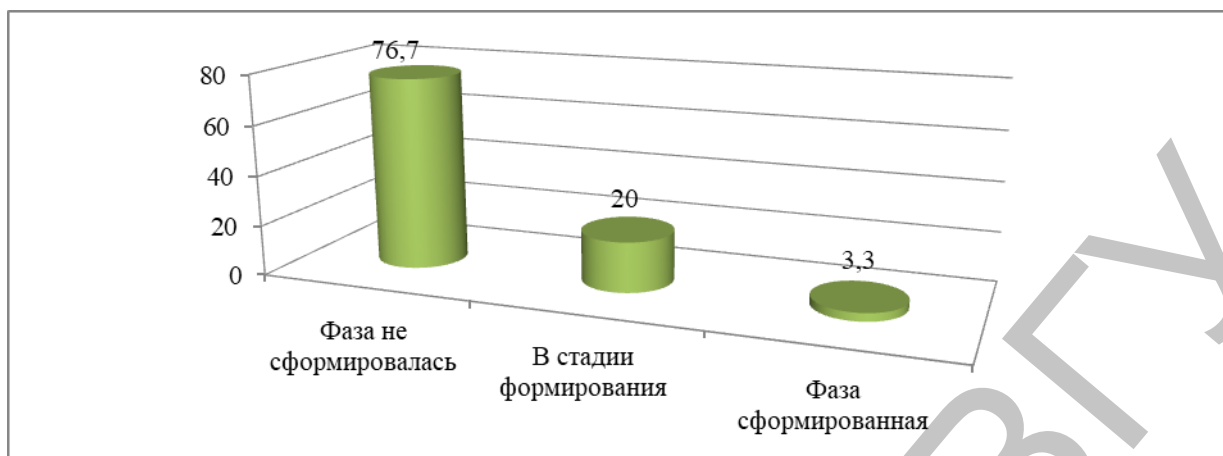


Рисунок 3 – Сформированность фазы «Истощение» у контролеров АС

Анализ полученных результатов опросника на определение уровня психического выгорания К. Маслач дал возможность определить, что у 10,6% испытуемых редукция личных достигнутых результатов, еще у 16 % испытуемых имеется эмоциональное истощение, а также у 18% испытуемых выявилась деперсонализация. Таким образом, у большинства контролеров абонентской службы эмоциональное выгорание появляется вследствие эмоционального истощения и деперсонализации (рисунок 4).

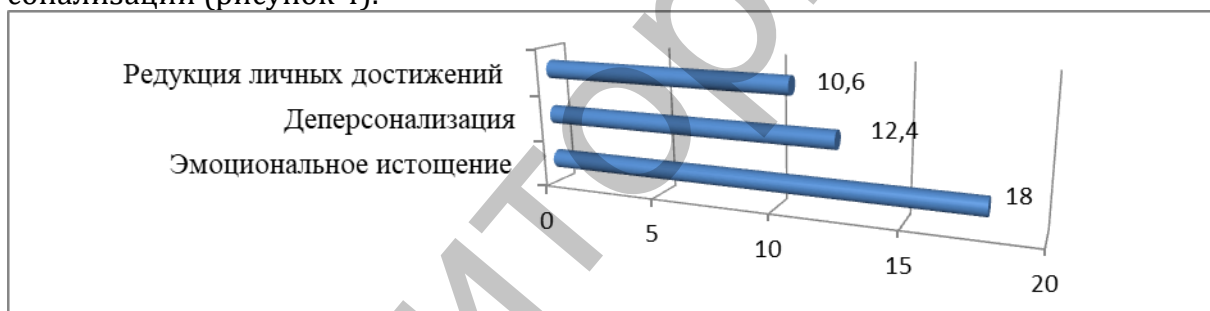


Рисунок 4 – Стадии эмоционального выгорания у работников торговли

Далее рассмотрим результаты, полученные с помощью методики «Дифференциальная диагностика состояний сниженной работоспособности (ДОРС)» (А. Леонова, С. Величковская). Степень выраженности измеряемых составляющих работоспособности у работников газоснабжающей организации, представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Средние показатели сниженной работоспособности контролеров абонентской службы

Показатель	Среднее значение по группе	Уровень
ИУ – утомление	19,3	умеренный
ИМ – монотония	16,6	умеренный
ИП – пресыщение	17,9	умеренный
ИС – стресс	21,1	умеренный

Данные таблицы 1 показывают, что респонденты в среднем имеют умеренный уровень утомления, что свидетельствует об их способности противостоять рабочим перегрузкам, сохранять интерес к работе и способность оптимально ее организовать. Следует отметить, что представленные данные являются средними по группе и дают общее представление об уровне работоспособности контролеров абонентской службы.

Если рассматривать индивидуальные значения работоспособности, то можно констатировать, что 5,8% испытуемых имеют выраженный и высокий уровни утомления, 11,8 % испытуемых имеют выраженный и высокий уровни пресыщения и 20,5 % испытуемых имеют выраженный и высокий уровни стресса.

Один (из четырех) выраженный симптом низкой работоспособности имеют 11,8 % испытуемых, одновременно два выраженных симптома низкой работоспособности имеют 8,8 % испытуемых, одновременно три выраженных симптома низкой работоспособности имеют 3 % испытуемых. Таким образом, можно сделать вывод, что наиболее характерной стороной развития низкой работоспособности по результатам тестирования является наличие рабочих стрессов, связанных со сложностью работы, особыми условиями ее выполнения, наличием большого количества вводной информации, противоречивых требований и т.д.

Заключение. Диагностируя выгорание, необходимо принять во внимание определенные величины значения субшкал (факторов), которые имеют возрастные и половые особенности. Например, уровень эмоционального истощения, можно считать обыденной возрастной конфигурацией, а буквально установленный ярус степени деперсонализации – осязательно нужным механизмом психической обороны для целого ряда общественных (или коммуникативных) квалифицированных специальностей в процессе адаптации.

Список использованной литературы:

1. Березенцева, Е.А. Профессиональный стресс как источник профессионального выгорания / Е.А. Березенцева // Управление образованием: теория и практика. – 2014. – № 4. – С. 162–170.
2. Карелин, А. Большая энциклопедия психологических тестов / А. Карелин – М.: Эксмо, 2007. – 416 с.

Клецан В.М. (Научный руководитель – Антипенко О.Е.,
канд. психол. наук, доцент)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ВЛИЯНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОКРУЖЕНИЯ НА ФОРМИРОВАНИЕ САМООЦЕНКИ ДЕТЕЙ СТАРШЕГО ДОШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА

Введение. Самооценка – одно из условий, благодаря чему индивид становится личностью. Она формирует у него потребность соответствовать не только уровню окружающих, но и уровню собственных личностных оценок. Правильно сформированная самооценка выступает не просто как знание самого себя, не как сумма отдельных характеристик, но как определенное отношение к себе, предполагает осознание личности в качестве некоторого устойчивого объекта.

Именно дошкольный возраст является начальным периодом осознания ребенком самого себя, мотивов и потребностей в мире человеческих отношений.