

профессиональных обязанностей у четырех человек (26,6%). Испытуемые не проявили остальных симптомов, т.е. данная фаза перестала быть сформированной. Остановлено формирование фазы «Истощение»: испытуемые не проявили симптомов.

Оценка эффективности программы психологической профилактики выгорания у военнослужащих проводилась при помощи U-критерия Манна-Уитни. Применяв расчет, получили результат $U_{Эмп} = 55$. Полученное значение находится в зоне значимости.

Обработав результаты анкетирования выявили, что на вопрос, какие чувства испытываете, когда идете на работу, большинство (70%) опрошенных отвечали: «удовлетворенность». На вопрос, какие факторы могут повлиять на формирование психологической атмосферы в коллективе, отвечали «корпоративные праздники и мероприятия», «хорошие отношения между сотрудниками», «условия работы».

На вопрос, какие причины, мешают развитию положительной психологической атмосферы в коллективе, 80% испытуемых ответили «отсутствие системы моральной мотивации сотрудников».

В контрольной группе результаты повторных исследований не изменились.

Заключение. Таким образом, проанализировав теоретический материал и результаты практического исследования степени выраженности синдрома эмоционального выгорания и особенностей его проявления у военнослужащих, можно сделать вывод о том, что разработанная программа психологической коррекции эффективна и способствует снижению уровня профессионального выгорания у военнослужащих.

Список использованной литературы:

1. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – 672 с.
2. Самоукина, Н.В. Оценка нематериальных ценностей / Н.В. Самоукина // Журнал «Справочник по управлению персоналом» // [Электронный ресурс]. – 2004. – №12. – Режим доступа: <https://samoukina.com/public/articles/ocenka-nematerialnyh-cennostej/>. – Дата доступа: 10.01.2021.

Якубова Ю.М. (Научный руководитель – Кияшко Д.Ю.,
канд. психол. наук, доцент)
Республика Беларусь, г. Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова

ВЗАИМОСВЯЗЬ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ С ТРУДОВЫМ СТАЖЕМ СПЕЦИАЛИСТОВ СФЕРЫ УСЛУГ

Введение. Впервые об эмоциональном выгорании, как о социальной проблеме, зарубежные исследователи заявили в США в 70-х гг. XX в. На первоначальной стадии исследования данного феномена выгорание было определено в терминах клинических описаний. Позднее появились исследования широкого круга социальных профессий, у работников офиса, военнослужащих, руководителей, а также профессий «несоциальной сферы» (программисты, пилоты и т.д.) [1].

Специфика деятельности специалистов сферы обслуживания обусловлена характеристиками профессий типа «человек-человек» [2]. Для сервисных профессий характерны ежедневное многообразие эмоционально и когнитивно сложных ситуаций общения, высокая ответственность за результат этого общения, частое отсутствие положительной обратной связи. Представляет научно-практический интерес изучение детерминант синдрома эмоционального выгорания у специалистов разных профессий. Мы предполагаем, что существует взаимосвязь степени выраженности и проявлений синдрома эмоционального выгорания и стажа работы специалистов сферы услуг.

Материал и методы. Выборку для исследования составили 23 человека. Выборка разделена на 2 группы: специалисты, со стажем работы 1-4 года и специалисты, работающие 5 и более лет.

Для исследования симптомов эмоционального выгорания сотрудников сферы обслуживания были использованы следующие методики: 1) опросник для изучения профессионального (эмоционального) выгорания К. Маслач, С. Джексон в адаптации Н.Е. Водопьяновой, предназначенный для диагностики «эмоционального истощения», «деперсонализации» и «редукции профессиональных достижений». 2) сокращенный опросник эмоционального выгорания В. Бойко для диагностики выраженности таких симптомов эмоционального выгорания как: «Неудовлетворенность собой», «Загнанность в клетку», «Редукция профессиональных обязанностей», «Эмоциональная отстраненность», «Личностная отстраненность (деперсонализация)».

Результаты и их обсуждение. Результаты изучения эмоционального выгорания сотрудников со стажем работы 1-4 года описаны ниже. Для начала мы оценили данные показатели с помощью методики МВИ. Высокий уровень эмоционального истощения отмечен у 3 (25%) сотрудников данной группы, 5 (42%) средний уровень по данному показателю и у 4 (33%) – низкий уровень. По показателю деперсонализации у 4 (33%) отмечен высокий уровень, у 5 (42%) человек выявлен средний, и у 3 (25%) – низкий уровень по данному показателю. Проявление редукции профессиональных достижений на высоком уровне проявляется у 2 (16%) испытуемых, у 5 (42%) – средний уровень и у 5 (42%) испытуемых выявлен низкий уровень по данному показателю.

Результаты исследования показателей эмоционального выгорания у сотрудников со стажем работы 1-4 года на основании применения методики В. Бойко позволяют сделать следующие выводы: симптом «Неудовлетворенность собой» в исследуемой выборке отсутствует. Симптом «Загнанность в клетку» сформирован у 1 (8%) испытуемого, в стадии формирования он находится также у 1 (8%) испытуемого, у остальных 10 (84%) респондентов отсутствуют признаки формирования данного симптома. Симптом редукции профессиональных обязанностей сформирован у 4 (33%) сотрудников, находится в стадии формирования также у 4 (33%), и у 4 (33%) не отмечено признаков формирования данного симптома. Симптом «Эмоциональная отстраненность» у 1 (8%) испытуемого уже сложился, у 5 (42%) складывается, у 6 (50%) отсутствуют его признаки. Симптом «Личностная отстраненность (деперсонализация)» не сформирован ни у одного из респондентов, складывается – у 2 (16%) и отсутствует у 10 (84%).

Результаты анализа вышеперечисленных показателей у сотрудников со стажем работы 5 и более лет демонстрируют что, по методике МВИ, высокий уровень эмоционального истощения отмечен у 2 (18%) сотрудников, у 5 (46%) средний уровень по данному показателю и у 4 (36%) – низкий уровень. По показателю деперсонализации у 4 (36%) отмечен высокий уровень, у 7 (64%) человек выявлен средний уровень, низкого уровня по данному показателю нет. Проявление редукции профессиональных достижений на высоком уровне обнаружено у 5 (46%) испытуемых, также у 5 (46%) – средний уровень и у 1 (8%) испытуемого выявлен низкий уровень по данному показателю.

Результаты исследования показателей эмоционального выгорания у сотрудников этой группы на основании применения методики В. Бойко говорят о том, что симптом «Неудовлетворенность собой» сложился у 2 (18%) сотрудников, в стадии формирования он находится у 3 (27%) человек, и у 6 (55%) испытуемых отсутствует данный признак выгорания. Симптом «Загнанность в клетку» сформирован также у 2 (18%) испытуемых, в стадии формирования этот симптом ни у кого обнаружен не был, у остальных 9 (82%) респондентов отсутствуют признаки формирования данного симптома. Симптом редукции профессиональных обязанностей сформирован у 4 (36%) сотрудников, находится в стадии формирования у 3 (27%), и у 4 (36%) не отмечено признаков формирования данного симптома. Симптом «Эмоциональная отстраненность» проявляется в исследуемой выборке у 3 (27%) испытуемых этот симптом уже сложился, у 5 (46%) складывается, у 3 (27%) отсутствуют его признаки. Симптом

«Личностная отстраненность (деперсонализация)» сформирован у 2 (18%) респондентов, в стадии формирования не обнаружен ни у кого и отсутствует у 9 (82%).

Оценка достоверности различий в признаках эмоционального выгорания по показателю стажа работы специалистов сферы обслуживания была осуществлена с использованием критерия Манна-Уитни. Были обнаружены статистически достоверные различия по признакам «уровень редукции личных достижений» ($p \leq 0,01$), «неудовлетворенность собой» ($p \leq 0,05$), «эмоциональное выгорание (общий балл)» ($p \leq 0,05$).

Заключение. Проведенное исследование демонстрирует наличие у сотрудников сферы обслуживания признаков эмоционального выгорания. Эти признаки по-разному выражены у специалистов с различным стажем работы. Анализ первичных данных позволил обнаружить различия в степени выраженности и характеристике симптомов эмоционального выгорания специалистов сферы обслуживания в зависимости от стажа их работы. Статистический анализ данных подтвердил достоверность различий по некоторым из исследуемых признаков. Следовательно, мы можем говорить о том, что эмоциональное выгорание сотрудников сферы обслуживания может быть связано со стажем их работы.

Список использованной литературы:

1. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
2. Кузьмина, Ю.М. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности специалистов социальной работы: проявление и профилактика: монография / Ю.М. Кузьмина. – Казань: КГТУ, 2007. – 154 с.

Якушева Н.В. (Научный руководитель – Богомаз С.Л.,
канд. психол. наук, доцент)

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

ПОДРОСТКОВАЯ АГРЕССИВНОСТЬ В СОВРЕМЕННОМ ОБЩЕСТВЕ

Введение. Необходимость исследования подростковой агрессивности определяется возрастными особенностями, резкими, качественными изменениями, например, острым и самым длительным возрастным кризисом, что является переломным этапом в онтогенетическом развитии личности. Специфика агрессивного подросткового поведения, связано с периодом самого значительного возрастного психоэндокринного сдвига – с пубертатным кризисом, роль которого в генезе социальных и личностных девиаций, возникновении психических расстройств трудно переоценить. Loeber & Нау считают, что агрессия у подростков в определенной степени является возрастной нормой. При этом, определенная часть подростков отклоняется от нормальной линии развития и демонстрирует высокие уровни агрессивного поведения, которые выходят за рамки данной нормы. Именно данный аспект представляет особый интерес для исследователей вопросов возникновения и проявления подростковой агрессии.

Исследования агрессии связаны с изучением природы ее возникновения, специфике ее возрастных проявлений и гендерных различий, выражении агрессии в зависимости от ситуационных факторов, социальных условий, влияющих на появление агрессии. При этом роль личностных качеств в детерминации агрессии имеют односторонний характер. Существуют исследования, направленные на выявление некоторые характерологических особенностей агрессивных людей, но не описываются свойства личности в зависимости от уровня проявления агрессии.

Материал и методы. База и контингент исследования: ГУО «СШ № 14» г. Витебска, 62 учащихся в возрасте 14–15 лет. Эмпирическое исследование показало, что наибольшее процентное соотношение было набрано по шкале «вербальная агрессия» и «косвенная агрессия». Это означает, что большинство подростков выражает негативные