СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ САМООТНОШЕНИЯ И МОТИВАЦИОННОЙ СФЕРЫ НА ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.

.1 Феномен « профессионального выгорания»

.2 Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы риска профессионального выгорания.

.3 Факторы риска и последствия профессионального «выгорания» у торговых агентов

.4 Профилактика и психологическая помощь при «выгорании»

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ САМООТНОШЕНИЯ И МОТИВАЦИИ ДОСТИЖЕНИЯ С ПРОЦЕССОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ТОРГОВЫХ АГЕНТОВ.

.1 Описание организации и методик исследования

.2 Анализ и интерпретация полученных результатов

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Профессия торгового агента получила широкое распространение на российском рынке труда в связи с переходом к рыночной экономике. Эта профессиональная деятельность представляет собой разновидность деятельности, когда сделка купли-продажи совершается между покупателем и производителем (через своего представителя), минуя посредников.

В настоящее время рынок труда в Кыргызстане предлагает большое количество вакансий торговых агентов и представителей. Анализ вакансий, информация о которых публикуется в специализированных газетах показывает, что спрос на данную категорию работников достаточно велик, но профессиональная деятельность торгового агента изучена недостаточно и при наборе персонала критерии требований существенно различаются. Высокая потребность найти эффективных торговых агентов в условиях нестабильной экономики и конкуренции предполагает отбор и подготовку кандидатов, обладающих способностью противостоять профессиональным стрессам и выгоранию.

При найме торговых агентов наиболее часто предъявляются требования энергичности, активности, целеустремленности, мотивации, коммуникабельности, устойчивости к стрессам. Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на высокий спрос, вакансии заполняются стихийно. Не разработаны технологии профессионального психологического отбора и сопровождения профессиональной адаптации и развития торгового персонала. Отмечается большая текучесть торговых агентов, одна из причин которой - высокая стрессогенность их деятельности, что ведёт к высокому риску выгорания. Следствием этого является рост потребности в научных разработках, позволяющих наметить технологии профессионального психологического отбора и сопровождения профессиональной адаптации и развития торгового персонала.

Современные психологические исследования, касающиеся работников социальных профессий (врачи, психологи, педагоги, руководители разных рангов, работники сферы обслуживания, юристы, военные и др.), показывают подверженность их профессиональным деформациям (А. В. Буданов, Б. Д. Новиков, А. А. Реан, А. Р. Фонарев, А. К. Маркова, С. П. Безносов, Е. Т.Лунина, С. Е.Борисова, Е. Д. Юрченко и др.)

Одним из частых негативных проявлений у представителей названных профессий является феномен «эмоционального выгорания» или, в другой редакции, синдром эмоционального выгорания. Данный синдром возникает в ситуациях интенсивного профессионального общения под влиянием множества внешних и внутренних факторов (H.G. Freudenberg, С. Maslach, Т. В. Форманюк, А. К. Маркова, В. В. Бойко, Н. Е. Водопьянова, Н. В. Гришина, В. Е. Орел, Т. Н. Ронгинская и др.) и проявляется как «приглушение» эмоций, исчезновение остроты чувств и переживаний, увеличение числа конфликтов с партнёрами по общению, равнодушие и отгороженность от переживаний другого человека, потеря ощущения ценности жизни, утрата веры в собственные силы и др.

Понятие «эмоционального выгорания» впервые появилось в зарубежной психологии в конце 20-го века (H. G. Freudenberg, С. Maslach, B. Pelman, E. Hartman, Н. Kuunarpuu, К. Kondo и др.). В отечественной психологии есть немало исследований, посвященных феномену «выгорания» в среде педагогов (А. А. Реан, Л. М. Митина, Т. И. Ронгинская, О. А. Баронина и др.), у медицинских работников (Г. С. Абрамова, Ю. А. Юдчиц, Н. В. Козина и др.), социальных работников (Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова и др.); управленцев (Н. Е. Водопьянова, А. Б.Серебрякова и др.), у торгового персонала, менеджеров (А. Р. Фонарев, Н. Е.Водопьянова и др.), у психологов (Е. Г. Лешукова, А. Н. Моховиков и др.).

Специфика деятельности торгового агента по сравнению с другими профессиями типа «человек-человек» состоит в том, что от работника требуется высокая коммуникативная компетентность и мобильность - следовательно, психическая и физическая выносливость, что в свою очередь предъявляет особые требования к особенностям эмоциональной структуры личности торговых агентов. В связи с этим темой дипломного исследования является выявление связи между личностными особенностями торговых агентов и эффективностью профессиональной деятельности.

Актуальностью и социальной значимостью выбранной темы является сложный характер синдрома эмоционального выгорания, а также разнородность интерпретации его причин и проявлений, требующих поиска исследовательских стратегий и создания соответствующего психологического инструментария.

Цель нашего исследования заключается в изучение влияния таких личностных особенностей торговых агентов как самоотношение и мотивация на возникновение синдрома профессионального выгорания.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить особенности профессиональной деятельности торговых агентов, а также основные факторы, способствующие эмоциональному сгоранию.

. Исследовать уровень профессионального выгорания у торговых агентов.

. Исследовать особенности мотивационной сферы и самоотношения торговых агентов:

. Изучить связь особенностей самоотношения и мотивации достижения успеха у специалистов с уровнем профессионального выгорания.

5. Проанализировать полученные результаты на качественном, количественном и статистическом уровнях и сформулировать выводы.

Предмет исследования - влияние личностных особенностей торговых агентов на формирование синдрома профессионального выгорания.

Объект - синдром выгорания у торговых агентов.

Гипотеза: мы предполагаем, что существует взаимосвязь таких личностных особенностей как самоотношение, мотивация достижения и уровня развития синдрома профессионального выгорания.

Методы исследования: анализ и обобщение литературных данных по теме исследования; тестирование, методы математической статистики.

Научная новизна и теоретическая значимость

Проведенное теоретическое обобщение позволило объединить несколько психологических и социально-психологических аспектов по поставленной проблеме. В данной работе показано влияние таких личностных качеств как мотивация и самоотношение торговых агентов на формирование синдрома эмоционального выгорания, а следовательно и на результат успешной профессиональной деятельности.

Практическая значимость

. Практическая значимость работы заключается в том, что полученные результаты могут лечь в основу диагностики при профотборе и профориентации; для отслеживания динамики профессионализации; в качестве вспомогательного средства для наиболее оптимальной расстановки кадров; в целях повышения эффективности аттестации персонала и т.д.

. Данное исследование мотивации и самоотношения торговых агентов является начальным этапом для разработки обучающих тренинговых программ для торгового персонала с целью достижения успеха в профессиональной деятельности.

Эмпирическая база исследования: исследование проводилось на базе ОсОО «Бак-Жол». В исследовании принимало участие 42 торговых агента.

Структура дипломной работы: данная работа состоит из введения, двух глав с выводами, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ВЛИЯНИЯ САМООТНОШЕНИЯ И МОТИВАЦИОННОЙ СФЕРЫ НА ФОРМИРОВАНИЕ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.

1.1 Феномен « профессионального выгорания»

профессиональный выгорание агент психологический

В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином burnout (англ.)- сгорание, выгорание, затухание горения. Впервые этот термин предложил Фроуденбергер [12].для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений.

Интерес к исследованию синдрома выгорания вырос после того, как американские ученые Маслач и Джексон систематизировали описательные характеристики данного синдрома и разработали опросник для его количественной оценки (Maslach, Jackson, 1986). Согласно авторам опросника, синдром выгорания проявляется в трех группах переживаний: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию персональных достижений.

Эмоциональное истощение проявляется в переживаниях эмоционального перенапряжения, усталости, опустошенности, исчерпанности собственных эмоциональных ресурсов. Деперсонализация - это негативные переживания и установки по отношению к субъектам деятельности (развитие «холодности», черствости, «бездушия», циничности при деловом общении с реципиентами - учениками, пациентами, клиентами, партнерами, коллегами и пр.). Редукция персональных достижений сказывается как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности собственной деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане, переживание недовольства собой и другими. Считается, что синдром выгорания наиболее характерен для представителей социономических профессий; ему подвержены медицинские работники, учителя, менеджеры всех уровней, консультирующие психологи, психотерапевты, психиатры, представители различных сервисных профессий.

В более поздних исследованиях был выявлен широкий спектр негативных последствий выгорания. Так, межличностные последствия проявляются в социальных (общественных), семейных отношениях, а также в рабочих конфликтах или деструктивном напряжении при общении с коллегами, деловыми партнерами, клиентами и т. д. «Выгорающие» на работе люди часто возвращаются домой раздражительными и эмоционально истощенными. Они полностью поглощены рабочими проблемами, от которых не могут освободиться даже в кругу семьи или друзей. Установочные последствия выгорания заключаются в развитии негативных установок по отношению к клиентам, работе, организации или к себе, в отчуждении от работы и, как следствие, в снижении лояльности и привлекательности работы в данной организации. Поведенческие последствия проявляются как на уровне отдельного работника, так и на уровне организации. «Выгоревшие» работники прибегают к неконструктивным или неэффективным моделям поведения, чем усугубляют собственное переживание дистресса и повышают напряженность вокруг себя, что сказывается на снижении качества работы и коммуникаций. В организации ухудшается психологическая атмосфера, возрастают текучесть кадров, абсентеизм, конфликтность, снижаются количественные и качественные показатели работы. [12].

Выгорание - основной фактор профессиональной деморализации, отлынивания от работы, низкой производительности, конфликтности в семье и на работе, физической болезни и дистресса. Выгорание может провоцировать злоупотребление алкоголем или различными медикаментозными средствами, например снотворным. Психофизиологические последствия отражаются в психосоматических расстройствах, таких как бессонница, головные боли и др.

Симптомами выгорания являются постоянное чувство озабоченности по поводу работы; чувство усталости и пустоты, связанное с ней; раздражение, направленное на коллег или на субъектов делового общения; отношение к совершаемой работе как к тяжкой необходимости, а не как к тому, что может приносить удовлетворение. [40].

Синдром выгорания относится к числу феноменов личностной деформации. Выгорание развивается, как правило, у тех, кто по роду своей деятельности должен много общаться с другими людьми, причем от качества коммуникации зависит результат деятельности (моральный и материальный). Установлено, что особенно часто синдром выгорания развивается у специалистов «помогающих» профессий, особенно у работающих в некоммерческом секторе: воспитателей и учителей, медицинских сестер и врачей, социальных работников и консультантов телефона доверия. Выгоранию подвержены и те, кто работает в сфере услуг и управления в коммерческой сфере: агенты по продаже, риэлторы, менеджеры, особенно среднего и высшего звена. Все ситуации рабочего (делового) общения, отягощенные высокой ответственностью за людей (клиентов, пациентов, учеников, подчиненных), сопровождающиеся высокой эмоциональной и интеллектуальной напряженностью (когнитивной сложностью), становятся фактором риска выгорания работников. Выгорание - ответная реакция на продолжительные стрессы межличностных коммуникаций, не просто результат, а следствие неуправляемого стресса. [53].

Синдром профессионального выгорания - это неблагоприятная реакция на рабочие стрессы, включающая в себя психологические, психофизиологические и поведенческие компоненты. По мере того как усугубляются последствия рабочих стрессов, истощаются моральные и физические силы человека, он становится менее энергичным, ухудшается его здоровье. Истощение ведет к уменьшению контактов с окружающими, а это, в свою очередь, - к обостренному переживанию одиночества. У «сгоревших» на работе людей снижается трудовая мотивация, развивается безразличие к работе, ухудшаются качество и производительность труда [40].

Н. В. Гришина [33].рассматривает выгорание в качестве особого состояния человека, оказывающегося следствием профессиональных стрессов, адекватный анализ которого нуждается в экзистенциальном уровне описания. Это необходимо потому, что развитие выгорания не ограничивается профессиональной сферой, а проявляется в различных ситуациях бытия человека; болезненное разочарование в работе как способе обретения смысла окрашивает всю жизненную ситуацию.

Многочисленные зарубежные исследования подтверждают, что выгорание вытекает из профессиональных стрессов. Пулен и Уолтер в лонгитюдном исследовании социальных работников обнаружили, что увеличение уровня выгорания связано с увеличением уровня профессионального стресса (Poulin, Walter, 1993). Роуи получил данные о том, что лица, испытывающие выгорание, имеют более высокий уровень психологического стресса и меньшую устойчивость, выносливость [58].

Эмоциональное выгорание - динамический процесс и возникает поэтапно, в полном соответствии с механизмом развития стресса, налицо все три фазы стресса:

) нервное (тревожное) напряжение - его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;

) резистенция, то есть сопротивление, - человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;

) истощение - оскудение психических ресурсов, снижение эмоционального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным.

Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки, или симптомы, нарастающего эмоционального выгорания.

Так у индивидуума, подверженного выгоранию первой степени, проявляются умеренные, недолгие и случайные признаки этого процесса. Эти признаки и симптомы проявляются в легкой форме и выражаются в заботе о себе, например, путем расслабления или организации перерыва в работе.

На второй стадии выгорания симптомы проявляются более регулярно, носят более затяжной характер, и труднее поддаются коррекции. Профессионал может чувствовать себя истощенным после хорошего сна и даже после выходных.

Признаки и симптомы третьей стадии выгорания являются хроническими. Могут развиваться физические и психологические проблемы типа язв и депрессии; попытки заботиться о себе, как правило, не приносят результата, а профессиональная помощь может не давать быстрого облегчения. Профессионал может подвергать сомнению ценность своей работы, профессии и жизни как таковой.

Очень подробно освещает симптомы всех трех фаз Бойко В.В. в своей статье “Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других” [8].

Фаза “напряжения”. Нервное (тревожное) напряжение служит предвестником и “запускающим” механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обусловливается изматывающим постоянством или усилением психотравмирующих факторов.

Тревожное напряжение включает несколько симптомов:

. Симптом “переживания психотравмирующих обстоятельств”.

Проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. Если человек не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации приводит к развитию прочих явлений “выгорания”.

. Симптом “неудовлетворенности собой”.

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями. Действует механизм “эмоционального переноса”- энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур “Я и обстоятельства”: впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь

переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности. В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания: интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах “выгорания” они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.

. Симптом ”загнанности в клетку”.

Возникает, но не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят и устранить их невозможно, к нам часто приходит чувство безысходности. Мы пытаемся, что-то изменить, еще и еще раз обдумываем неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеального: работает мышление, действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая “эмоциональное выгорание”, то человек переживает ощущение “загнанности в клетку”. Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В жизни мы часто ощущаем состояние “загнанности в клетку", и не только по поводу профессиональной деятельности.

. Симптом “тревоги и депрессии”.

Обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты. Чувство неудовлетворенности работой и собой порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуационной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности. Симптом “тревоги и депрессии”, - пожалуй, крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

Фаза “резистенции”. Вычленение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно: человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью имеющихся в его распоряжении средств. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания происходит на фоне следующих явлений:

. Симптом ”неадекватного избирательного эмоционального реагирования”

Несомненный “признак выгорания”, когда профессионал перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями: экономичное проявление эмоций и неадекватное избирательное эмоциональное реагирование. В первом случае речь идет о выработанном со временем полезном навыке подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности: легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствии категоричности, ибо он свидетельствует о высоком уровне профессионализма. Он вполне оправдан в случаях:

если не препятствует интеллектуальной проработке информации, обусловливающей эффективность деятельности. Экономия эмоций не снижает “вхождение” в партнера, то есть понимание его состояний и потребностей, не мешает принятию решений и формулировке выводов;

если не настораживает и не отталкивает партнера;

если, при необходимости, уступает место иным, адекватным формам реагирования на ситуацию. Например, профессионал, когда требуется, способен отнестись к партнеру, подчеркнуто вежливо, внимательно, с искренним сочувствием.

Совсем иное дело, когда профессионал неадекватно “экономит” на эмоциях, ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Действует принцип “хочу или не хочу”: сочту нужным - уделю внимание данному партнеру, будет настроение -откликнусь на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Дело в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает допустимым образом. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное - эмоциональную черствость, неучтивость, равнодушие. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется партнерами как неуважение к их личности, то есть переходит в плоскость нравственных оценок.

. Симптом “ эмоционально-нравственной дезориентации”.

Он как бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях с деловым партнером. Нередко у профессионала возникает потребность в самооправдании. Не проявляя должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом звучат суждения: “ это не тот случай, чтобы переживать”, “такие люди не заслуживают доброго отношения”, “таким нельзя сочувствовать”, “почему я должен за всех волноваться”. Подобные мысли и оценки, бесспорно, свидетельствуют о том, что эмоции не пробуждают или не достаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений. Врач не имеет морального права делить больных на “хороших” и “плохих”. Учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору.

. Симптом “расширения сферы экономии эмоций”.

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области - в общении с родными, приятелями и знакомыми. Случай известный: на работе вы до того устаете от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что вам не хочется общаться даже с близкими. Кстати, часто именно домашние становятся первой “жертвой” эмоционального выгорания. На службе вы еще держитесь соответственно нормативам и обязанностям, а дома замыкаетесь или, хуже того, готовы послать всех подальше, а то и просто, “рычите” на брачного партнера и детей. Можно сказать, что вы пресыщены человеческими контактами. Вы переживаете симптом “отравления людьми”.

. Симптом “редукции профессиональных обязанностей”.

Термин редукция означает упрощение. В профессиональной деятельности, предполагающей широкое общение с людьми, редукция проявляется в попытках облегчить или сократить обязанности, которые требуют эмоциональных затрат. По пресловутым “законам редукции” субъектов сферы обслуживания, лечения, обучения и воспитания, обделяют элементарным вниманием.

Фаза “истощения”. Характеризуется более или менее выраженным падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Эмоциональная защита в форме “выгорания” становится неотъемлемым атрибутом личности.

. Симптом “эмоционального дефицита”.

К профессионалу приходит ощущение, что эмоционально он уже не может помогать субъектам своей деятельности. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать, отзываться на ситуации, которые должны трогать, побуждать, усиливать интеллектуальную, волевую и нравственную отдачу. О том, что это не что иное, как эмоциональное выгорание, говорит его еще недавний опыт: некоторое время тому назад таких ощущений не было, и личность переживает их появление. Постепенно симптом усиливается и приобретает более осложненную форму: все реже проявляются положительные эмоции и все чаще отрицательные. Резкость, грубость, раздражительность, обиды, капризы - дополняют симптом “эмоционального дефицита”.

. Симптом “эмоциональной отстраненности”.

Личность почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной деятельности. Ее почти ничего не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. Причем это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а приобретенная за годы обслуживания людей эмоциональная защита. Человек постепенно учится работать как робот, как бездушный автомат. В других сферах он живет полнокровными эмоциями. Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом “выгорания”. Он свидетельствует о профессиональной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения. Партнер обычно переживает проявленное к нему безразличие и может быть глубоко травмирован. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда профессионал всем своим видом показывает: “плевать на вас”.

. Симптом “личностной отстраненности, или деперсонализации”.

Проявляется в широком диапазоне умонастроений и поступков профессионала в процессе общения. Прежде всего, отмечается полная или частичная утрата интереса к человеку - субъекту профессионального действия. Он воспринимается как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций -с ним приходится что-то делать. Объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования.

Метастазы “выгорания” проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Возникает деперсонализированный защитный эмоционально-волевой антигуманистический настрой. Личность утверждает, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности. В наиболее тяжелых формах “выгорания” личность рьяно защищает свою антигуманистическую философию: “ ненавижу…”, “презираю…”. В таких случаях “выгорание” смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с неврозоподобными или психопатическими состояниями. Таким личностям противопоказана эта профессиональная деятельность. Но, увы, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров.

. Симптом “психосоматических и психовегетативных нарушений”.

Как следует из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства: многое из того, что касается субъектов профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострение хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита - “выгорание” -самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами индивида. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии [8].

Таким образом, согласно Бойко В.В., синдром эмоционального выгорания развивается поэтапно и каждому этапу характерны определенные признаки, которые вызываются определенными факторами.

.2 Социально-психологические, личностные и профессиональные факторы риска профессионального выгорания

Согласно современным психологическим словарям, стресс (от англ. stress - давление, напряжение) - неспецифический ответ, функциональное состояние напряжения, реактивности организма, возникающее у человека и животных в ответ на воздействие стрессоров. [13]. Стресс - термин для обозначения широкого числа состояний, возникающих в ответ на разнообразные экстремальные воздействия - стрессоры. Основанием для объединения этих состояний в единую группу служит существование общих закономерностей формирования и проявления ответной реакции человека на воздействие стрессора. Первоначально понятие возникло в физиологии для обозначения неспецифической реакции организма - «общего адаптационного синдрома» в ответ на любое неблагоприятное воздействие (Г. Селье), позднее оно стало использоваться для описания состояний человека в экстремальных условиях на физиологическом, психологическом и поведенческом уровнях. [55].

В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяются физиологический стресс и психологический стресс. Физиологический стресс представляет собой непосредственную реакцию организма на воздействие однозначно определенного стимула, как правило физико-химической природы. Соответствующие этому типу стресса состояния характеризуются выраженными сдвигами в функционировании различных физиологических систем и сопутствующими им ощущениями физиологического дискомфорта. Для прикладных исследований большое значение имеют знания о конкретных формах проявления различных видов физиологического стресса- шумового, температурного, вибрационного. и др. Психологический стресс. характеризуется включением сложной иерархии психических процессов, опосредствующих влияние стрессора на организм человека. [19].

Выделяют различные виды стрессов, возникающих в трудовой деятельности:

· рабочий стресс,

· профессиональный стресс,

· организационный стресс [32].

Рабочий стресс (в англоязычной литературе job stress, work stress) возникает из-за причин, связанных с работой, - условий труда, места работы. Профессиональный стресс (occupational stress) - из-за причин, связанных с профессией, родом или видом деятельности. Организационный стресс (organizational stress) - вследствие негативного влияния на работника особенностей той организации, в которой он трудится.

Эти понятия близки, но не синонимичны. Целесообразно использовать то или иное из них в зависимости от того, какие именно факторы выходят на передний план. Однако в литературе по проблеме стресса данные термины нередко используются как синонимы. Наиболее часто прибегают к понятию профессионального стресса [4].

В работе В. Д. Небылицына Психофизиологические исследования индивидуальных различий [38]. приведена классификация внешних экстремальных факторов, которые можно рассматривать как первичные источники напряжения и перенапряжения, а также внутренние личные факторы, опосредующие влияние первых и определяющие особенности психологического отражения и оценки ситуации. Стрессоры представляются не только некоторыми экстремальными факторами, оказывающими явно вредные воздействия, но и как «предельные, крайние значения тех элементов ситуации, которые создают оптимальный фон для деятельности или не вызывают ощущения дискомфорта» (там же, с. 349). Однако оценка (ощущение) предела - величина субъективная, индивидуальная. В зависимости от индивидуального типа психологической реактивности, характера эмоционально-поведенческого реагирования одно и то же объективно экстремальное воздействие вызывает различные реакции.

Психологическая специфика стресса зависит как от внешних воздействий, хотя они и должны быть достаточно сильными для человека, так и от личностного смысла цели деятельности, оценки ситуации, в которой он находится. Поэтому и трудовая деятельность, и та или иная производственная ситуация могут выступать не столько причиной, сколько поводом для возникновения стрессового состояния работников. При этом истинные причины стресса скрыты в личностных особенностях человека: его мировоззрении и установках, потребностях, мотивах и целях, стереотипах восприятия, позициях в межличностном взаимодействии, особенностях стрессоустойчивости или внутриличностной динамики [32].

Причины развития профессионального стресса подразделяются на непосредственные и главные [4]. Непосредственной причиной можно считать событие, прямым следствием которого оказывается развитие психической напряженности и стресса, например сложность или опасность рабочего задания, возникновение проблемной ситуации, связанной с угрозой для здоровья и жизни, дефицит времени, конфликт с руководством и др. Чаще всего непосредственные причины стресса бывают связаны с экстремальностью содержания и условий трудовой деятельности.

Главной причиной возникновения стресса выступают индивидуальные (психологические, физиологические, профессиональные) особенности субъекта труда. Также выделяется группа дополнительных факторов жизни и деятельности человека, которые предрасполагают к возникновению профессионального стресса и усугубляют его проявления. К ним относятся несоответствие ряда организационных характеристик трудовой деятельности представлениям и установкам конкретного индивида (например, это касается участия в принятии решения, продвижения по службе, наличия обратной связи и т. п.). К этой категории, как считает В. А. Бодров, можно причислить как общие (глобальные) социальные и организационные стрессоры (преступность, экономические спады, экологические изменения, политические и военные кризисы, рост безработицы и т. п.), так и личностные стрессоры (семейные конфликты, потеря близких, юридические и финансовые проблемы, снижение трудоспособности, возрастные и жизненные кризисы и т. д.). Перечисленные факторы определяют общую картину психического и физического состояния индивида, снижение его устойчивости к воздействию непосредственных и главных причин стресса, ослабление возможностей по преодолению стрессовых состояний. А. А. Правдивцева и Г. В. Чаплина предлагают следующую рабочую схему факторов, приводящих к развитию синдрома профессионального выгорания [46].

Факторы, приводящие к развитию СПВ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Виды факторов | Содержание | Проявление |
| Личностные | Личностные качества: § интровертированность; § повышенный уровень тревожности, эмпатичности, чувствительности; § низкий порог толерантности к фрустрациям; § неэффективные копинг-стратегии; § ригидность; § авторитарность; § «трудоголизм»; § низкая самооценка; § завышенный уровень притязаний (преувеличенное осознание важности себя в профессии: «лучше меня это никто не сделает»; преувеличенное осознание важности своей профессии в жизни вообще: «мы должны помогать всем и каждому») | Изменение психологического состояния: § астенизация - состояние хронической усталости, утомляемости, нервного истощения; § сниженный фон настроения с легко возникающей тревожностью; § чувство незавершенности контакта, виновности; § нарушение режима сна и бодрствования; § психосоматические реакции; § кратковременные психогенные реакции; § негативные эмоциональные реакции по отношению к клиентам (раздражение, злость, гнев, брезгливость и другие, отсутствовавшие ранее негативные чувства) |
| Рабочие | Специфика трудовой деятельности: § постоянная встреча с негативными сторонами жизни; § эмоциональная вовлеченность в негативные переживания клиентов; § работа с немотивированными клиентами (асимметрия ответственности за результат); § невозможность выбора клиента; § дискомфортные условия труда | Изменение характера трудовой деятельности: § стандартизация, формализация общения; § применение в работе стереотипных навыков, одинаковых заготовок без учета специфики конкретного клиента; § подмена творческой продуктивной деятельности формальным исполнением своих обязанностей; § снижение общей продуктивности деятельности |
| Профессиональные | Становление в профессии: § трудности в становлении профидентичности; § трудности в адаптационном периоде; § отсутствие или несовершенство системы и условий повышения квалификации; § длительное нахождение в профессии; § отсутствие поддержки со стороны профессионального сообщества | Изменение отношения к своей профессиональной деятельности: § разочарование в себе как в специалисте; § снижение профессиональной самооценки; § переживание профессиональной несостоятельности; § сомнения в необходимости и полезности своей профессии для общества; § профессиональная деформация личности |
| Организационные | Связанные с учреждением и администрированием: § неопределенность функций и нечеткое распределение обязанностей; § недостаток полномочий в сочетании с повышенной ответственностью; § нерациональная система стимулирования труда; § отсутствие творческой автономии; § неблагоприятный психологический климат в коллективе | Изменение мотивации деятельности: § ощущение бессмысленности своего труда; § негативизм относительно служебных обязанностей, отстраненность и неучастие; § тенденция к избеганию и снятию с себя ответственности |

В рамках дипломной работы мы подробнее остановимся на личностных особенностях. Исследование особенностей личности в их взаимоотношениях с выгоранием - важная область изучения данного феномена. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и факторами рабочей среды [43].

«Личностная выносливость» в зарубежной психологии определяется как способность личности быть высокоактивной каждый день, осуществлять контроль за жизненными ситуациями и гибко реагировать на различного рода изменения. Практически все авторы отмечают, что выносливость тесно связана со всеми тремя компонентами выгорания. Люди с высокой степенью данной характеристики имеют низкие значения эмоционального истощения и деперсонализации и высокие значения по шкале профессиональных достижений. Другим популярным направлением исследований является выявление связи между выгоранием и индивидуальными стратегиями сопротивления выгоранию. Обзор работ, посвященных данной теме, показывает, что высокий уровень выгорания тесно связан с пассивными тактиками сопротивления стрессу; и наоборот, люди, активно противодействующие стрессу, имеют низкий уровень выгорания. Обнаружены и некоторые половые различия в использовании стратегий сопротивления выгоранию. Так, в исследовании Е. Greenglass и др. отмечается, что женщины продуктивнее, чем мужчины, используют стратегии избегания стрессовых ситуаций [43 ].

Обнаружена тесная связь между психическим выгоранием и «локусом контроля», который традиционно подразделяется на внешний и внутренний. Люди с преобладанием внешнего «локуса контроля» склонны приписывать все происшедшее с ними или свои успехи случайным обстоятельствам или деятельности других людей, в то время как индивиды с внутренним «локусом контроля» считают свои достижения и все происшедшее с ними собственной заслугой, результатом своей активности, способностей или готовности к риску. Практически в большинстве работ этой тематики отмечается положительная корреляционная связь между внешним «локусом контроля» и составляющими выгорания, особенно с эмоциональным истощением и деперсонализацией. Что касается профессиональной эффективности, то отмечается положительная связь между внутренним «локусом контроля» и высокой оценкой профессиональной эффективности.

В ряде исследований обнаружена отрицательная корреляционная зависимость между компонентами выгорания и самооценкой. Однако, как справедливо замечает W. B. Schaufeh, низкая самооценка, хотя и предрасполагает к выгоранию, но сама может быть отражением факторов окружающей среды или даже отражением воздействия выгорания [12].

Найдены также положительные корреляции между поведением типа А и составляющими выгорания, прежде всего с эмоциональным истощением. Люди, демонстрирующие этот тип поведения, предпочитают бурный темп жизни, преодоление трудностей, конкурентную борьбу, сильную потребность держать все под контролем, поэтому они более подвержены влиянию стрессовых факторов и, как отмечается в ряде работ, в большей степени - заболеваниям нейрогенной природы. Отмечается также и наличие половых различий. У женщин связь между поведением типа А и показателями выгорания выражена сильнее, чем у мужчин.

Одним из значимых факторов, которые влияют на отношение к своей профессиональной деятельности это направленность человека на достижение собственных целей, или мотивация к достижению успеха.

Стремление к достижению позитивно сформулированных целей с преобладанием ожидания успеха - это то, что толкает людей на построение карьеры, способствует их большей личностной реализации и защищает их от истощенности после работы. Позитивные переживания, связанные с работой, достижением, успехом в осуществлении намеченных планов, уверенность в себе, своих способностях и возможностях - это фактор того, что человек успешно справится с трудовыми нагрузками, а значит и с возможностью эмоционального выгорания. Высокий уровень притязаний- ещё один из факторов, которые можно отнести к разряду « защитных в борьбе с СЭВ. Было выявлено, что предпочтение несколько завышенных, но вполне достижимых целей, склонность планировать свое будущее на большие промежутки времени все это препятствует формированию профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание меньше касается людей, имеющих опыт успешного преодоления профессионального стресса и способных конструктивно меняться в напряженных условиях. Также ему более стойко противостоят люди, имеющие высокую самооценку и уверенность в себе, своих способностях и возможностях. Важной отличительной чертой людей, устойчивых к профессиональному выгоранию, является их способность формировать и поддерживать в себе позитивные, оптимистичные установки и ценности как в отношении самих себя, так и других людей и жизни вообще.

1.3 Факторы «риска» и последствия профессионального «выгорания» у торговых агентов

Психологический анализ деятельности торгового агента

Развитие предпринимательской деятельности в нашей стране привело к широкому распространению профессии торгового агента.

В должностные обязанности торгового агента входит ведение переговоров о заключении сделок купли-продажи от своего имени или от имени организации .С одной стороны, торговый агент представляет интересы фирмы, подчиняется ее руководству, с другой - его успех деятельности определяется личным вкладом и индивидуальными способами решения профессиональных задач, а ответственность за работу не растворяется в коллективе, а лежит на нем самом. В итоге конечный успех деятельности фирмы зависит от выполнения своей работы торговыми агентами.

Торговый агент должен на основе изучения рынка товаров (услуг) проводить работу по выявлению и учету потенциальных покупателей (заказчиков), а также организовывать рекламу своих товаров. Торговый агент анализирует состояние и тенденции изменения спроса, изучает потребности покупателей (заказчиков), консультирует по вопросам технических и потребительских характеристик товаров (услуг), оформляет договоры купли-продажи, контролирует условия их выполнения, организует доставку.

Торговый агент должен знать различные нормативные правовые документы, регулирующие организацию сбыта и продажи товаров, оказания услуг; основы финансового, хозяйственного, налогового и трудового законодательства, то есть должен обладать юридической и финансовой грамотностью. Торговый агент должен знать конъюнктуру рынка товаров, а также предприятия, учреждения, организации, являющиеся потенциальными покупателями (заказчиками). Обязательно должен знать ассортимент, номенклатуру и основные свойства товаров.

В настоящее время рынок труда предлагает большое количество вакансий торговых агентов и представителей. Следует отметить, что в данной профессии существует большая текучесть кадров. Вероятно, с этим связано отсутствие требований к стажу работы. В то же время анализ вакансий показывает, что сегодня для торгового агента требуется высшее образование, коммуникабельность, активность, стремление к росту, стрессоустойчивость

Специфика профессиональной деятельности торгового агента состоит в том, что он в процессе труда не столько манипулирует с предметами, сколько создает взаимоотношения с людьми. Продуктом его труда является не материальная вещь, а определенная ситуация- совершение сделки

Анализ факторов риска профессионального выгорания основывается нами, прежде всего, на анализе профессиограммы торгового агента, а конкретно на требованиях к психологическим особенностям работника. [58].

Степень проблемности трудовых ситуаций может быть определена как средняя. Профессиональная деятельность агента характеризуется рядом профессионально трудных ситуаций. Деятельность торгового агента достаточно четко определена, но поскольку она связана с постоянным взаимодействием с новыми людьми и обстоятельствами, в ней возникают ситуации, требующие принятия новых нестандартных решений.

Социально-психологические параметры деятельности торгового агента.

Степень коллективности организации труда можно определить как низкую, поскольку агент в основном работает самостоятельно. Данный вид деятельности отличается большой автономией, и, как следствие, ответственностью. Обычно заработная плата торгового агента складывается из двух составляющих: фиксированная ставка (минимальное денежное вознаграждение) и процент за совершенные сделки или только процент, поэтому обычно агент сам составляет распорядок своей работы, определяет ее объем (количество звонков, встреч) и самостоятельно организует поиск клиентов. Подобная автономия накладывает на человека определенную ответственность за достигнутые успехи. Бывает, что из-за каких-нибудь ситуационных факторов клиент не хочет заключать сделку, и часто повторяющиеся отказы подрывают уверенность агента в своей профессиональной компетентности и способности заниматься таким видом деятельности.

Особенности трудового взаимодействия. Профессиональная деятельность торгового агента характеризуется многочисленными контактами: телефонные переговоры, личные встречи, работа на выставках. Тип партнера - посетители, клиенты, сотрудники, при этом круг делового общения постоянно меняется Профессиональная деятельность может осуществляться в самых разных местах, поскольку обычно агент должен приезжать на место работы корпоративного клиента. Агенту необходимо постоянно создавать и обновлять базу клиентов, возвращаться к тем, кто на некоторое время откладывает решение о приобретении распространяемых им товаров (услуг). Таким образом, работа торгового агента требует высокой физической мобильности и выносливости.

Эмоционально-волевые параметры. Характер ответственности можно определить как повышенный, поскольку торговый агент несет материальную ответственность в случае неисполнения своих обязательств, вытекающих из заключенных им сделок. Также на агенте лежит определенная доля моральной ответственности, потому что он действует не только от своего лица, но и представляет фирму, создает ее имидж как безупречного и профессионального партнера.

Характеризуя параметры профессиональной среды торгового агента, следует отметить, что ее параметры во многом определяются той организацией, представителем которой он является. В основном деятельность осуществляется в помещениях клиента, также следует отметить пользование услугами личного или общественного транспорта.

Факторы, вызывающие психическую напряженность. С точки зрения концепции профессионального стресса к стресс-факторам деятельности торгового агента можно отнести следующие:

• высокие интеллектуальные нагрузки (анализ рынка товаров, пополнение информационной и клиентской базы, подготовка к деловым переговорам);

• автономия и ответственность деятельности;

• большое количество контактов с целевыми, потенциальными и реальными клиентами;

• многообразие клиентов и их различие по индивидуально-психологическим особенностям;

· большое количество передвижений по городу и области;

• высокие требования к коммуникативной компетентности и социальным навыкам влияния на других (умение расположить к себе клиента и убедить его совершить покупку) и др.

Следует отметить, что ненормированный рабочий день торгового агента и зависимость заработной платы от количества совершенных сделок купли-продажи приводит к тому, что он работает по 8-12 часов в день. Часто агент движется от одной стрессогенной ситуации к другой, не имея возможность передохнуть. Весь рабочий день превращается в сплошную стрессогенную ситуацию. Изо дня в день напряжение может накапливаться и приводить к стрессу с характерными для профессионального «выгорания» последствиями.

Т. Хопкинс в книге «Как стать мастером продаж» [66]. определил следующие психологические факторы стресса торгового агента:

. Чувство вины перед семьей из-за нестандартных условий и организации рабочего дня.

. Отказы со стороны потенциальных клиентов, следствием которых является страх потери материального заработка и потери уважения со стороны компании.

. Разочарование как следствие несостоявшихся надежд на моральный и материальный успех.

. Страх неудачи, отвержения, потери времени и сил.

. Неорганизованность (личная и корпоративная), плохое планирование и управление временем.

. Физические недомогания и болезни, плохая физическая и психологическая выносливость.

. Нормы документации и нормы продажи.

. Требования по срокам доставки или презентации продукции.

. Возражения клиента по поводу качества продукции или обслуживания, стоимости и условий договора.

. Конкурентные взаимоотношения, споры и конфликты с коллегами по сферам обслуживания или поиска клиентов.

. Отмены запланированных встреч, сбои в сроках принципиальных переговоров или оплаты счетов-фактуры.

. Потеря старых клиентов и постоянный поиск новых клиентов.

. Опоздания на место встречи вследствие транспортных осложнений или потеря времени из-за длительного поиска офиса (клиента или торгового агентства).

. Технические неисправности.

. Неточность передаваемой информации, потеря важной информации.

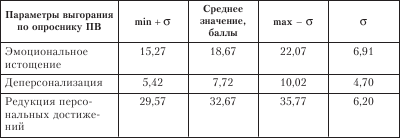
Список стресс-факторов деятельности кыргызского торгового агента может быть продолжен вследствие экономической, законодательно-правовой, социальной нестабильности нашего общества в переходный период.

Личностные факторы риска выгорания торговых агентов

В одном из современных российских исследований приняли участие 100 торговых агентов программной продукции (65 мужчин и 35 женщин) в возрасте от 18 до 52 лет (средний возраст 32,04 года). Личностные характеристики изучались с помощью многофакторного опросника Кэттелла и опросника Хобфолла-Водопьяновой (модели преодолевающего поведения). [58].

Сравнительный анализ данных специалистов с другими группами коммерческих служащих (n = 574) не обнаружил достоверных различий между ними по показателям выгорания, что свидетельствует о наличии общих закономерностей выгорания тех, кто работает в системе «профессионал-клиент».

Таблица Статистические параметры выгорания у торговых агентов (продажа программной продукции)



Авторы исследования проследили явную тенденцию: постепенное уменьшение с возрастом использования манипулятивных и асоциальных моделей поведения, причем наибольшие различия выявлены между самыми молодыми и самыми старшими по возрасту торговыми агентами. Выяснилось, что наибольший уровень деперсонализации наблюдается у молодых работников, и они же чаще прибегают к манипулятивным и асоциальным моделям преодолевающего поведения.

На основе проведенного российского исследования был сделан вывод о том, что личностными факторами, предрасполагающими к профессиональному выгоранию торговых агентов, оказываются:

· низкая коммуникабельность;

· эмоциональная неустойчивость;

· низкий уровень социальной смелости и экспрессивности;

· подозрительность;

· сосредоточенность на себе;

· низкая мотивация достижения;

· непрактичность;

· нонконформизм;

· низкая самооценка;

· низкая проницательность.

Многие из этих характеристик связаны с коммуникативными навыками, которые необходимы в профессиональной коммуникации и, следовательно, могут повлиять на развитие выгорания, выступающего негативным последствием стрессов в межличностном общении. Данные особенности можно рассматривать как личностные факторы риска развития выгорания. Одной из задач нашей работы является исследование связи самоотношения профессионала, его особенностей мотивации и фазой профессионального выгорания. [58].

Специфика деятельности торгового агента по сравнению с другими профессиями типа «человек-человек» состоит в том, что от работника требуется высокая коммуникативная компетентность и мобильность - следовательно, психическая и физическая выносливость, что в свою очередь предъявляет особые требования к особенностям эмоциональной структуры личности торговых агентов.

В связи с этим темой дипломного исследования является выявление связи между некоторыми личностными особенностями торговых агентов и эффективностью профессиональной деятельности. В эмпирическом исследовании нами изучалась сфера самоотношения торговых агентов и их связь с процессом профессионального выгорания.

Самоотношение понимается как сложная, уровневая эмоционально-оценочная система. Самоотношение может быть понято как выражение смысла для субъекта, как некоторое устойчивое чувство в адрес собственного "я", которое, несмотря на обобщенность, содержит ряд специфических модальностей (измерений), различающихся как по эмоциональному тону, переживанию, так и по семантическому содержанию соответствующего отношения к себе. Мы проследили взаимосвязи между СЭВ и такими характеристиками самоотношения как 1. Замкнутость 2. Самоуверенность 3. Саморуководство 4. Отраженное самоотношение 5. Самоценность 6. Самопринятие 7. Самопривязанность 8. Внутренняя конфликтность 9. Самообвинение.

Одним из основных личностных детерминант или качеств, которые заставляют человека добиваться успехов в профессиональной деятельности являются особенности его мотивации, в частности мотив достижения успеха.  
Исследователями отмечается свойственное «выгоревшим» снижение трудовой мотивации, которое проявляется в стремлении свести работу к минимуму, появлении апатии и хронического негативизма по отношению к функциональным обязанностям, хотя при этом подчеркивается отличие выгорания от неудовлетворенности профессией. На большой выборке коммерческого персонала нами была обнаружена положительная корреляция между уровнем выгорания и мотивацией избегания неудач [12].

Проблема выгорания тесно соприкасается с вопросами мотивации профессионального выбора и карьерных ориентаций. По мнению А. Адлера, за выбором «социальных» и «помогающих» специальностей стоит стремление к реализации мотива власти. Вместе с внешней положительной мотивацией деятельности он вполне служит объяснением так называемого «парадокса выгорания». «Трудоголизм» и активная увлеченность своей профессиональной деятельностью могут быть обусловлены стремлением к творчеству и ценностью для человека самой профессии. Но с равной степенью вероятности трудоголик бывает движим стремлением к социальному престижу, получению за счет профессии материальных выгод и мотивом власти. Невозможность удовлетворить такие потребности будет способствовать развитию симптомов выгорания.

Исследования мотивации достижения были начаты в середине XX века Д. С. Мак-Клелландом, который с помощью общеизвестного тематического апперцетивного теста (ТАТ) смог зафиксировать качественные индивидуальные различия проявления мотивации достижения.

Основные алгоритмы поведенческого решения задач по достижению успеха и избеганию неудачи формируются в возрасте от трех до тринадцати лет. Работы Дж. Аткинсона, Х. Хекхаузена [65, 17, 11]. и др. продемонстрировали, что существует, как минимум, три принципиальных мотивационных вектора, которые в решающей степени определяют характер взаимозависимости деятельностной активности и мотивации достижения: индивидуальные субъективные представления о вероятности личностного успеха и сложности, стоящей перед индивидом задачи; степень значимости для субъекта этой задачи и, в связи с этим, сила стремления поддержать и повысить самооценку; склонность данной конкретной личности к адекватному приписыванию себе самой, другим людям и обстоятельствам ответственности за успех и неудачу.

С точки зрения Д. Мак-Клелланда, мотивация достижения может развиваться и в зрелом возрасте в первую очередь, за счет обучения. Как подчеркивает Л. Джуэлл "кроме того, она может развиваться в контексте трудовой деятельности, когда люди непосредственно ощущают все преимущества, связанные с достижениями".

Адекватная мотивация достижения может закономерно формироваться и конструктивно реализовываться лишь в рамках системы отношений, которые характеризуются чертами подлинного сотрудничества и, прежде всего, гармоничного сочетания личностно не разрушающего давления: позитивного санкционирования за успехи и неунизительной поддержки в случае неудачи. [14, 67].

Исследования показали, что люди, умеренно сильно ориентированные на успех, предпочитают средний уровень риска. Те же, кто боится неудач, предпочитают малый или, наоборот, слишком большой уровень риска. Чем выше мотивация человека к успеху - достижению цели, тем ниже готовность к риску. При этом мотивация к успеху влияет и на надежду на успех: при сильной мотивации к успеху, надежды на успех обычно скромнее, чем при слабой мотивации к успеху.

К тому же, людям, мотивированным на успех и имеющим большие надежды на него, свойственно избегать высокого риска. Те, кто сильно мотивирован на успех и имеют высокую готовность к риску, реже попадают в несчастные случаи, чем те, которые имеют высокую готовность к риску, но высокую мотивацию к избеганию неудач. И наоборот, когда у человека имеется высокая мотивация к избеганию неудач (ориентация на защиту), то это препятствует мотиву к успеху - достижению цели.

В данном исследовании нас интересовал вопрос о связи данного мотивационного вектора с формированием у работника профессионального выгорания.

1.4 Профилактика и психологическая помощь при «выгорании»

По данным, приведенным в книге Водопьяновой [12] риск выгорания смягчают стабильная и привлекательная работа, предоставляющая возможности для творчества, профессионального и личностного роста, удовлетворенность качеством жизни в различных ее аспектах, наличие разнообразных интересов, перспективные жизненные планы. Реже «выгорают» оптимистичные и жизнерадостные люди, умеющие успешно преодолевать жизненные невзгоды и возрастные кризисы; те, кто занимает активную жизненную позицию и обращаются к творческому поиску решения при столкновении с трудными обстоятельствами, владеет средствами психической саморегуляции, заботится о восполнении своих психоэнергетических и социально-психологических ресурсов.

Снижают риск выгорания сильная социальная, профессиональная поддержка, круг надежных друзей и поддержка со стороны семьи. Реже «выгорают» те, кто работают в организациях, где царит мощный корпоративный, или командный, дух и прослеживаются такие типы организационной культуры, которые ориентированны на сотрудничество и развитие кадрового потенциала.

Пока ещё плохо изученным остается вопрос об эффективных технологиях (стратегиях) вмешательства для преодоления выгорания. Причины последнего имеют разную природу. Это следует учитывать как при выборе направлений, подходов к его преодолению, так и при выборе конкретных средств «антивыгорания». Одни причины могут быть нейтрализованы личными усилиями человека с помощью техник самопомощи и умений совладания со стрессом. Другие требуют новых организационных решений, среди которых: изменение организационной структуры, кадровой политики, организационной культуры и переход на новый этап организационного развития, технологическая модернизация предприятия, улучшение условий труда и т. д.

Доказано, что к эффективным стратегиям преодоления выгорания относится также следующее: [1, 7, 24, 32].

· Обучение сотрудников конструктивным моделям поведения при взаимодействии с «трудными» людьми и обстоятельствами («здоровому копингу»).

· Обучение навыкам ведения организационных переговоров и разрешения конфликтов в рабочей группе.

· Своевременная обратная связь и положительное подкрепление тех сотрудников, которые чувствительны к моральному поощрению или отличаются высокой тревожностью и неуверенностью.

· Регулярное предоставление возможности для обучения, повышения профессиональной квалификации и ролевой эффективности.

· Индивидуальное психологическое консультирование сотрудников, испытывающих высокий стресс и переживающих выгорание.

· Обучение планированию и управлению временем.

· Использование специальных мер (знакомство с сотрудниками и историей фирмы, тренинги сплочения команды и др.) по адаптации новых сотрудников к внутренней среде организации и к организационной среде ее отдельных подразделений.

· Поощрение сотрудничества, групп поддержки и сетей взаимообмена ресурсами.

Программы помощи отдельным работникам легче поддаются осуществлению и оценке, чем программы, ориентированные на рабочие группы или организационные стратегии. Задача реализации вмешательств, ориентированных на рабочие группы или организационные стратегии, и оценки их последствий весьма сложна, если подразумевать построение концепции интервенции, привлечение поддержки руководства, определение конкретных, измеримых целей и дальнейшую количественную оценку результатов вмешательства. Трудность заключается также в разработке стандартизированных интервенций, которые были бы адаптированы к реальным условиям каждой организации.

Некоторые психологи [1, 7, 68].сводят различные способы преодоления стресса в своеобразные «своды правил жизни», в которых доступным и понятным языком изложены элементарные правила психогигиены. К числу подобных «правил» обычно относят:

. Методы психосаморегуляции (мышечная психорелаксация, ме-дитация, аутотренинг, самогипноз и т.п.) и физическая активность (физические упражнения снижают беспокойство, состояние депрессии, укрепляют чувство самоуважения).

. Работа и личные достижения (снижение уровня притязаний, уменьшение количества и ответственности принимаемых решений, по мере возможности реализуйте свои самые разнообразные способности).

. Общение с домашними животными. Благотворное влияние общения с животными - собаками, кошками, а также рыбками, попугайчиками и др., заключается в снижении артериального давления, норамализации сердцебиения, уходят раздражение и нервное напряжение.

. Адаптогены (растения, которые содержат вещества, оказывающие антистрессовое действие на уровне клеточного обмена. Адаптогены действуют достаточно эффективно, принимать их надо согласно прила-гаемых рекомендаций или советов врача: родиола розовая (золотой корень); настойка женьшеня; левзея сафроловидная (моралий корень); элеутерококк; зверобой).

. Экологическая обстановка (очищение воздуха, чистая вода, правильное питание, здоровый образ жизни, очищение организма; если живете в городе - по возможности чаще выезжайте на природу).

. Юмор (Смех дает поразительный терапевтический эффект. Излечение порой начинается с простой улыбки. Смех отключает выработку стрессовых веществ).

. Приближение среды обитания к естественной (дома и на работе должны быть комнатные растения, аквариум; спокойные краски мебели и стен; хорошее, не раздражающее освещение; избегайте воздействия громких, раздражающих звуков)

. Сон (укорочение или удлинение сна указывает на сбой в работе организма. Сократите употребление кофеина, постарайтесь прогуливаться перед сном. Регулярные занятия гимнастикой смягчают и улучшают качество сна)

. Общение (не пренебрегайте общением, доброжелательными отношениями с друзьями, с соседями, в дружной компании или рабочем коллективе )

. Хобби (интересы, помогающие вам хотя бы иногда чувствовать себя счастливым, продлевают жизнь, найдите форму, досуга, которая приносит вам наибольшее удовлетворение)

Выводы к первой главе

. Анализ литературы по «выгоранию» показывает наличие большого числа факторов, оказывающих влияние на данный синдром. Эти факторы включают организационные характеристики, особенности профессионально деятельности рабочую ситуацию, коммуникации, личностные характеристики и др. Исследователи полагают, что «выгорание» является результатом сложного взаимодействия всех этих факторов (Гришина, 1997; Орел, 2001). Наличие противоречивых данных о конкретных личностных характеристика и особенностях преодолевающего поведения, связанного с профессиональным «выгоранием» определило постановку цели данного исследования - изучение личностных факторов профессионального «выгорания».

В качестве методического подхода была выбрана трехкомпонентная модель «выгорания». Согласно данной модели, профессиональное «выгорание» представляет собой последствие профессиональных стрессов и состоит из эмоционального истощения, деперсонализации и редукции персональных достижений.

. Профессиональная деятельность торгового агента содержит профессионально трудные (напряженные) ситуации, предрасполагающие к развитию профессионального стресса и синдрома «выгорания». Недостаток профессионально важных качеств и умений могут рассматриваться как факторы, предрасполагающие к профессиональному «выгоранию» в данном виде деятельности.

Профессиональная деятельность торгового агента в современных условиях в КР характеризуется низким социальным статусом, связанным с прежними стереотипами негативного отношения к торговле, большими физическими и морально-психологическими затратами. Профессиональная деятельность торгового агента содержит трудные (напряженные) ситуации, предрасполагающие к развитию профессионального стресса и синдрома выгорания, чему способствует недостаток важных для профессии качеств и умений. К личностным факторам риска выгорания относятся низкая коммуникабельность, эмоциональная неустойчивость, низкий уровень социальной смелости и экспрессивности, подозрительность, сосредоточенность на себе, низкая мотивация достижения, непрактичность (развитое воображение), нонконформизм, низкая самооценка, низкая проницательность. К поведенческим факторам риска выгорания принадлежат избегание, асоциальное, агрессивное и манипулятивное поведение.

ГЛАВА 2. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ СВЯЗИ САМООТНОШЕНИЯ И МОТИВАЦИИ ДОСТИЖЕНИЯ С ПРОЦЕССОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ТОРГОВЫХ АГЕНТОВ.

2.1 Описание организации и методик исследования

Организация исследования

Цель исследования: изучить взаимосвязь самоотношения и мотивации достижения с синдромом профессионального выгорания у торговых агентов. Для достижения поставленной цели были пройдены следующие этапы:

Этапы исследования:

. Организационный этап: определение места, времени, выборки, методик и формы проведения исследования.

Исследование в городе Бишкек Кыргызской Республики среди торговых агентов ОсОО Бак-Жол». Тестирование проводилось в групповой форме с помощью специально подобранных методик. В исследовании принимало участие 42 испытуемых, из которых 11 мужского пола и 21 женского пола. Данные по возрасту: от 20 до 25 лет - 17 чел, от 25 до 35 лет 20 чел., старше 35 лет 5 чел.

. Этап сбора эмпирических данных.

Тестирование проводилось с использованием специальных бланков, участникам намеренно не сообщалось цель тестирования, для того, чтобы избежать социально желательных ответов. По итогам диагностики составлен протокол исследования для каждой из выборок.

. Этап обработки полученных результатов методами математической статистики.

Все полученные данные были обработаны с помощью компьютерной статистической программы X7 с целью статистически выявить наличие или отсутствие различий между группами испытуемых, а так же с целью установить наличие или отсутствие корреляционных связей между показателями.

. Заключительный этап.

На этом этапе все полученные результаты подверглись количественному и качественному анализу, были сформулированы общие выводы исследования.

Описание методик исследования:

Модификация теста-опросника А. Мехрабиана для измерения мотивации достижения (ТМД) предложена М.Ш. Магомед-Эминовым. [17 C.98-102].

ТМД предназначен для диагностики двух обобщенных устойчивых мотивов личности: мотива стремления к успеху и мотива избегания неудачи. При этом оценивается, какой из этих двух мотивов у испытуемого доминирует. Методика применяется для исследовательских целей при диагностике мотивации достижения и избегания неудач у взрослых людей. Тест представляет собой опросник, имеющий две формы - мужскую (форма А) и женскую (форма Б).

Испытуемым давалась следующая инструкция:

«Тест состоит из ряда утверждений, касающихся отдельных сторон характера, а также мнений и чувств по поводу некоторых жизненных ситуаций.

Вам нужно оценить степень своего согласия или несогласия с каждым утверждением, используя следующую шкалу:

+3 - полностью согласен;

+2 - согласен;

+1 - скорее согласен, чем несогласен;

- нейтрален;

- скорее несогласен, чем согласен;

- несогласен;

- категорически не согласен.

Вашу числовую оценку по каждому утверждению занесите в соответствующую клетку бланка для ответов.

Бланки тестовых заданий представлены в Приложении 1.

Обработка результатов проходила по следующей схеме:

За каждый ответ испытуемый получает определенное количество баллов. Подсчет баллов производится с помощью ключей простым суммированием. К каждой форме опросника прилагается собственный ключ.

Ключ к форме А:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Ключ к форме Б:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Суммарная шкала результатов:

· Если эта сумма оказалась в интервале от 165 до 210, то делают вывод о том, что в мотивации достижения успехов у данного испытуемого доминирует стремление к успеху.

· Если эта сумма баллов оказалась в пределах от 76 до 164, то делают вывод о доминировании стремления избегать неудачи.

· Если сумма баллов оказалась в пределах от 30 до 75, то никакого определенного вывода о доминировании друг над другом мотивации достижения успехов или избегания неудач сделать нельзя.

Методика диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса.

(Опросник Т. Элерса для изучения мотивации достижения успеха). [15].

При диагностике личности на выявление мотивации к успеху Элерс исходил из положения, что личность, у которой преобладает мотивация к успеху, предпочитает средний или низкий уровень риска. Ей свойственно избегать высокого риска. При сильной мотивации к успеху, надежды на успех обычно скромнее, чем при слабой мотивации к успеху, однако такие люди много работают для достижения успеха, стремятся к успеху. Испытуемым предоставлялся бланк ответов и инструкция следующего содержания:

«Вам будет предложен 41 вопрос, на каждый из которых ответьте "да" или "нет".

Расчет значений осуществлялся по ключу опросника Т. Элерса.

По 1 баллу начисляется за ответ "да" на вопросы: 2-5, 7-10, 14-17, 21, 22, 25-30, 32, 37, 41

и "нет" - на следующие: 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38 и 39.

Ответы на вопросы 1, 11, 12, 19, 23, 33-35 и 40 не учитываются. Подсчитывается общая сумма баллов.

Интерпретация методики мотивации к успеху (нормы теста Элерса):

Чем больше сумма баллов, тем выше уровень мотивации к достижению успеха.

От 1 до 10 баллов - низкая мотивация к успеху;  
от 11 до 16 баллов - средний уровень мотивации;  
от 17 до 20 баллов - умеренно высокий уровень мотивации;  
более 21 балла - слишком высокий уровень мотивации к успеху.

Методика исследования самоотношения С.Р. Пантелеев (МИС) [47].

Данная методика является модификацией опросника самоотношения В.В. Столина Тест построен в соответствии с разработанной В. В. Столиным иерархической моделью структуры самоотношения.

В качестве исходного принимается различие содержания «Я-образа» (знания или представления о себе, в том числе и в форме оценки выраженности тех или иных черт) и самоотношения.. В ходе жизни человек познает себя и накапливает о себе знания, эти знания составляют содержательную часть его представлений о себе. Однако знания о себе самом, естественно, ему небезразличны: то, что в них раскрывается, оказывается объектом его эмоций, оценок, становится предметом его более или менее устойчивого самоотношения.

Она использовалась нами для выявления структуры самоотношения личности, а также выраженности отдельных компонентов самоотношения: закрытости, самоуверенности, саморуководства, отраженного самоотношения, самоценности, самопривязанности, внутренней конфликтности и самообвинения.

Самоотношение понимается в контексте представлений личности о смысле "Я" как выражение смысла "Я", как обобщенное чувство в адрес собственного "Я". В основу понимания самоотношения положена концепция самосознания В.В. Столина, который выделял три измерения самоотношения: симпатию, уважение, близость.

Так как методика допускает индивидуальное и групповое применение без ограничения времени, мы применяли её в группе. Длительность выполнения задания составляло приблизительно 30 - 40 минут.

Каждому испытуемому предъявлялся стандартный бланк ответов и следующая инструкция.

Инструкция. Вам предложен перечень суждений, характеризующих отношение человека к себе, к своим поступкам и действиям. Внимательно прочитайте каждое суждение. Если Вы согласны с содержанием суждения, то в бланке для ответов, рядом с порядковым номером суждения поставьте "+", если не согласны, то "-". Работайте быстро и внимательно, не пропускайте ни одного суждения. Возможно, что некоторые суждения покажутся Вам излишне личными, затрагивающими интимные стороны Вашей личности. Постарайтесь определить их соответствие себе как можно искренне. Ваши ответы никому не будут демонстрироваться.

Бланк ответов и текст опросника представлен в Приложении 1

Подсчет результатов: Шкальные значения подсчитываются по 9 шкалам с помощью специального ключа-трафарета, накладываемого на бланк. Полученные таким образом сырые баллы по специальной таблице переводятся в стандартные оценки - «стены».

Ключ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Шкала | Согласен | Не согласен |
| 1. Замкнутость | 1,3,9,48,53,56,65 | 21,62,86,98 |
| 2. Самоуверенность | 7,24,30,35,36,51,52,58,61,73,82 | 20,80,103 |
| 3. Саморуководство | 43,44,45,74,76,84,90,105,106,108,110 | 109 |
| 4. Отраженное самоотношение | 2,5,29,41,42,50,102 | 13,18,34,85 |
| 5. Самоценность | 8,16,39,54,57,68,70,75,100 | 15,26,31,46,83 |
| 6. Самопринятие | 10,12,17,28,40,49,63,72,77,79,88,97 | - |
| 7. Самопривязанность | 6,32,33,55,89,93,95,101,104 | 96,107 |
| 8. Внутренняя конфликтность | 4,11,22,23,27,38,47,59,64,67,69,81,91,94,99 | - |
| 9. Самообвинение | 14,19,25,37,60,66,71,78,87,92 | - |

Нормы МИС (в стенах) внутри таблицы значения по шкале

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Стены Шкалы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 | 0 | 0 | 1 | 2-3 | 4-5 | 6-7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 2 | 0-1 | 2 | 3-4 | 5-6 | 7-9 | 10 | 11-12 | 13 | 13 | 14 |
| 3 | 0-1 | 2 | 3 | 4-5 | 6 | 7 | 8 | 9-10 | 11 | 12 |
| 4 | 0 | 1 | 2 | 3-4 | 5 | 6-7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 5 | 0-1 | 2 | 3 | 4-5 | 6-7 | 8 | 9-10 | 11 | 12 | 13-14 |
| 6 | 0-1 | 2 | 3-4 | 6 | 6-7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 7 | 0 | 1 | 3 | 4-5 | 6 | 7-8 | 7-8 | 9 | 10 | 11 |
| 8 | 0 | 0 | 1-2 | 3-4 | 5-7 | 8-9 | 11-12 | 13 | 14 | 15 |
| 9 | 0 | 1 | 2 | 3-4 | 5 | 6-7 | 8 | 9 | 10 | 10 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Интерпретация показателей осуществляется в зависимости от их выраженности. При этом значения 1-3 стена условно считаются низкими, 4-7 - средними, 8-19 - высокими. Ниже приводится краткая интерпретация каждой из шкал.

1. Шкала "Закрытость" определяет преобладание одной из двух тенденций: либо конформности, выраженной мотивации социального одобрения, либо критичности, глубоко осознания себя, внутренней честности и открытости.

Высокие значения (8-10 стенов) отражают выраженное защитное поведение личности, желание соответствовать общепринятым нормам поведение и взаимоотношений с окружающими людьми. Человек склонен избегать открытых отношений с самим собой; причиной может быть или недостаточность навыков рефлексии, поверхностное видение себя, или осознанное нежелание раскрывать себя, признавать существование личных проблем.

Средние значения (4-7 стенов)означают избирательное отношение человека к себе; преодоление некоторых психологических защит при актуализации других, особенно в критических ситуациях.

Низкие значения (1-3 стена) указывают на внутреннюю честность, на открытость отношений человека с самим собой, на достаточно развитую рефлексию и глубокое понимание себя. Человек критичен по отношению к себе. Во взаимоотношениях с людьми доминирует ориентация на собственное видение ситуации, происходящего.

2. Шкала "Самоуверенность" выявляет самоуважение, отношение к себе как к уверенному, самостоятельному, волевому и надежному человеку, который знает, что ему есть за что себя уважать.

Высокие значения (8-10 стенов) характеризуют выраженную самоуверенность, ощущение силы собственного "Я", высокую смелость в общении. Доминирует мотив успеха. Человек уважает себя, доволен собой, своими начинаниями и достижениями, ощущает свою компетентность и способность решать многие жизненные вопросы. Препятствия на пути к достижению цели воспринимаются как преодолимые. Проблемы затрагивают неглубоко, переживаются недолго.

Средние значения (4-7 стенов) свойственны тем, кто в привычных для себя ситуациях сохраняет работоспособность, уверенность в себе, ориентацию на успех начинаний. При неожиданном появлении трудностей уверенность в себе снижается, нарастают тревога, беспокойство.

Низкие значения (1-3 стена) отражают неуважение к себе, связанное с неуверенностью в своих возможностях, с сомнением в своих способностях. Человек не доверяет своим решениям, часто сомневается в способности преодолевать трудности и препятствия, достигать намеченные цели. Возможны избегание контактов с людьми, глубокое погружение в собственные проблемы, внутренняя напряженность.

3. Шкала "Саморуководство" отражает представление личности об основном источнике собственной активности, результатов и достижений, об источнике развития собственной личности, подчеркивает доминирование либо собственного "Я", либо внешних обстоятельств.

Высокие значения (8-10 стенов) характерны для тех, кто основным источником развития своей личности, регулятором достижений и успехов считает себя. Человек переживает собственное "Я" как внутренний стержень, который координирует и направляет всю активность, организует поведение и отношения с людьми, что делает его способным прогнозировать свои действия и последствия возникающих контактов с окружающими. Он ощущает себя способным оказывать сопротивление внешним влияниям, противиться судьбе и стихии событий. Человеку свойствен контроль над эмоциональными реакциями и переживаниями по поводу себя.

Средние значения (4-7 стенов) раскрывают особенности отношения к своему "Я" в зависимости от степени адаптированности в ситуации. В привычных для себя условиях существования, в которых все возможные изменения знакомы и хорошо прогнозируемы, человек может проявлять выраженную способность к личному контролю. В новых для себя ситуациях регуляционные возможности "Я" ослабевают, усиливается склонность к подчинению средовым воздействиям.

Низкие значения (1-3 стена) описывают веру субъекта в подвластность своего "Я" внешним обстоятельствам и событиям. Механизмы саморегуляции ослаблены. Волевой контроль недостаточен для преодоления внешних и внутренних препятствий на пути к достижению цели. Основным источником происходящего с человеком признаются внешние обстоятельства. Причины, заключающиеся в себе, или отрицаются, или, что встречается довольно часто, вытесняются в подсознание. Переживания относительно собственного "Я" сопровождаются внутренним напряжением.

4. Шкала "Отраженное самоотношение" характеризует представление субъекта о способности вызвать у других людей уважение, симпатию. При интерпретации необходимо учитывать, что шкала не отражает истинного содержания взаимодействия между людьми, это лишь субъективное восприятие сложившихся отношений.

Высокие значения (8-10 стенов) соответствуют человеку, который воспринимает себя принятым окружающими людьми. Он чувствует, что его любят другие, ценят за личностные и духовные качества, за совершаемые поступки и действия, за приверженность групповым нормам и правилам. Он ощущает в себе общительность, эмоциональную открытость для взаимодействия с окружающими, легкость установления деловых и личных контактов.

Средние значения (4-7 стенов) означают избирательное восприятие человеком отношения окружающих к себе. С его точки зрения, положительное отношение окружающих распространяется лишь на определенные качества, на определенные поступки; другие личностные проявления способны вызывать у них раздражение и непринятие.

Низкие значения (1-3 стена) указывают на то, что человек относится к себе как к неспособному вызвать уважение у окружающих, как к вызывающему у других людей осуждение и порицание. Одобрение, поддержка от других не ожидаются.

5. Шкала "Самоценность" передает ощущение ценности собственной личности и предполагаемую ценность собственного "Я" для других.

Высокие значения (8-10 стенов) принадлежат человеку, высоко оценивающему свой духовный потенциал, богатство своего внутреннего мира, человек склонен воспринимать себя как индивидуальность и высоко ценить собственную неповторимость. Уверенность в себе помогает противостоять средовым воздействиям, рационально воспринимать критику в свой адрес.

Средние значения (4-7 стенов) отражают избирательное отношение к себе. Человек склонен высоко оценивать ряд своих качеств, признавать их уникальность. Другие же качества явно недооцениваются, поэтому замечания окружающих могут вызвать ощущение малоценности, личной несостоятельности.

Низкие значения (1-3 стена) говорят о глубоких сомнениях человека в уникальности своей личности, недооценке своего духовного "Я". Неуверенность в себе ослабляет сопротивление средовым влияниям. Повышенная чувствительность к замечаниям и критике окружающих в свой адрес делает человека обидчивым и ранимым, склонным не доверять своей индивидуальности.

6. Шкала "Самопринятие" позволяет судить о выраженности чувства симпатии к себе, согласия со своими внутренними побуждениями, принятия себя таким, какой есть, несмотря на недостатки и слабости.

Высокие значения (8-10 стенов) характеризуют склонность воспринимать все стороны своего "Я", принимать себя во всей полноте поведенческих проявлений. Общий фон восприятия себя положительный. Человек часто ощущает симпатию к себе, ко всем качествам своей личности. Свои недостатки считает продолжением достоинств. Неудачи, конфликтные ситуации не дают основания для того, чтобы считать, себя плохим человеком.

Средние значения (4-7 стенов) отражают избирательность отношения к себе. Человек склонен принимать не все свои достоинства и критиковать не все свои недостатки.

Низкие значения (1-3 стена) указывают на общий негативный фон восприятия себя, на склонность воспринимать себя излишне критично. Симпатия к себе недостаточно выражена, проявляется эпизодически. Негативная оценка себя существует в разных формах: от описания себя в комическом свете до самоуничижения.

7. Шкала "Самопривязанность" выявляет степень желания изменяться по отношению к наличному состоянию.

Высокие значения (8-10 стенов) отражают высокую ригидность "Я"-концепции, стремление сохранить в неизменном виде свои качества, требования к себе, а главное - видение и оценку себя. Ощущение самодостаточности и достижения идеала мешает реализации возможности саморазвития и самосовершенствования. Помехой для самораскрытия может быть также высокий уровень личностной тревожности, предрасположенность воспринимать окружающий мир как угрожающий самооценке.

Средние значения (4-7 стенов) указывают на избирательность отношения к своим личностным свойствам, на стремление к изменению лишь некоторых своих качеств при сохранении прочих других.

Низкие значения (1-3 стена) фиксируют высокую готовность к изменению "Я"-концепции, открытость новому опыту познания себя, поиски соответствия реального и идеального "Я". Желание развивать и совершенствовать собственное "Я" ярко выражено, источником чего может быть, неудовлетворенность собой. Легкость изменения представлений о себе.

8. Шкала "Внутренняя конфликтность" определяет наличие внутренних конфликтов, сомнений, несогласия с собой, выраженность тенденций к самокопанию и рефлексии.

Высокие значения (8-10 стенов) соответствуют человеку, у которого преобладает негативный фон отношения к себе. Он находится в состоянии постоянного контроля над своим "Я", стремится к глубокой оценке всего, что происходит в его внутреннем мире. Развитая рефлексия переходит в самокопание, приводящее к нахождению осуждаемых в себе качеств и свойств. Отличается высокими требованиями к себе, что нередко приводит к конфликту между "Я" реальным и "Я" идеальным, между уровнем притязаний и фактическими достижениями, к признанию своей малоценности. Истинным источником своих достижений и неудач считает преимущество себя.

Средние значения (4-7 стенов) характерны для человека, у которого отношение к себе, установка видеть себя зависит от степени адаптированности в ситуации. В привычных для себя условиях, особенности которых хорошо знакомы и прогнозируемы, наблюдаются положительный фон отношения к себе, признание своих достоинств и высокая оценка своих достижений. Неожиданные трудности, возникающие дополнительные препятствия могут способствовать усилению недооценки собственных успехов.

Низкие значения (1-3 стена) наиболее часто встречаются у тех, кто в целом положительно относится к себе, ощущает баланс между собственными возможностями и требованиями окружающей реальности, между притязаниями и достижениями, доволен сложившейся жизненной ситуацией и собой. При этом возможны отрицание своих проблем и поверхностное восприятие себя.

9. Шкала "Самообвинение" характеризует выраженность отрицательных эмоций в адрес своего "Я".

Высокие значения (8-10 стенов) можно наблюдать у тех, кто видит в себе прежде всего недостатки, кто готов поставить себе в вину все свои промахи и неудачи. Проблемные ситуации, конфликты в сфере общения актуализируют сложившиеся психологические защиты, среди которых доминируют реакции защиты собственного "Я" в виде порицания, осуждения себя или привлечения смягчающих обстоятельств. Установка на самообвинение сопровождается развитием внутреннего напряжения, ощущением невозможности удовлетворения основных потребностей.

Средние значения (4-7 стенов) указывают на избирательное отношение к себе. Обвинение себя за те или иные поступки и действия сочетается с выражением гнева, досады в адрес окружающих.

Низкие значения (1-3 стена) обнаруживают тенденцию к отрицанию собственной вины в конфликтных ситуациях. Защита собственного "Я" осуществляется путем обвинения преимущественно других, перенесением ответственности на окружающих за устранение барьеров на пути к достижению цели. Ощущение удовлетворенности собой сочетания с порицанием других, поисками в них источников всех неприятностей и бед. [41 с. 141-157].

Опросник «Профессиональное выгорание» (ПВ)

Данная методика была разработана на основе модели К. Маслач и С. Джексон. (Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова и др. СПб., 2001) В опроснике содержится 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Состоит он из трех субшкал (эмоциональное истощение, деперсонализация и персональные достижения). Ответы оцениваются по 7-балльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов).

Существуют варианты опросника для разных профессиональных групп. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие - по шкале персональных достижений. В приложении представлены вариант опросника для торговых агентов и ключ, позволяющий определить персональные характеристики выгорания.

Варианты опросника ПВ для торговых агентов представлен в Приложении 1.

Инструкция. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, бывают ли у вас такие мысли или чувства. На бланке для ответов обозначьте, как часто вы испытываете те или иные переживания. Позиция «0» - никогда; позиция «6» - ежедневно. Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства.

2.2 Анализ и интерпретация полученных результатов

В результате проведения методики на выявление СЭВ были получены следующие данные

Таблица 1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО | возраст | Эмоциональное истощение | Деперсонализация | Редукция персональных достижений |
| 1. ОЕЛ | 38 | 29 | 14 | 12 |
| 2. ЗОВ | 27 | 27 | 11 | 23 |
| 3. ЛЛВ | 21 | 16 | 18 | 31 |
| 4. СТА | 25 | 13 | 4 | 34 |
| 5. БАБ | 21 | 20 | 7 | 28 |
| 6. ЖИБ | 33 | 19 | 7 | 32 |
| 7. НСА | 21 | 37 | 25 | 25 |
| 8. СИН | 23 | 21 | 8 | 32 |
| 9. МНА | 26 | 14 | 6 | 35 |
| 10. ЛВА | 21 | 2 | 5 | 38 |
| 11. КЕН | 21 | 10 | 6 | 31 |
| 12. КИА | 23 | 28 | 20 | 17 |
| 13. ДЮМ | 32 | 5 | 3 | 39 |
| 14. УА | 34 | 21 | 17 | 31 |
| 15. СОН | 22 | 9 | 6 | 42 |
| 16. ПНР | 20 | 38 | 19 | 23 |
| 17. НВЛ | 26 | 22 | 10 | 32 |
| 18. КОА | 27 | 14 | 4 | 27 |
| 19. ДЖ | 23 | 21 | 10 | 33 |
| 20. ВИВ | 26 | 17 | 2 | 41 |
| 21. АОИ | 38 | 33 | 23 | 13 |
| 22. ДЖА | 31 | 19 | 15 | 34 |
| 23. КАМ | 42 | 5 | 3 | 43 |
| 24. РЛН | 24 | 29 | 14 | 35 |
| 25. ШСА | 34 | 13 | 8 | 39 |
| 26. НЖК | 31 | 17 | 10 | 36 |
| 27. МЕГ | 24 | 18 | 4 | 32 |
| 28. ДМВ | 28 | 23 | 19 | 22 |
| 29. РЖТ | 41 | 9 | 2 | 45 |
| 30. НБК | 26 | 13 | 6 | 39 |
| 31. КМК | 32 | 17 | 9 | 33 |
| 32. БОС | 24 | 11 | 4 | 38 |
| 33. ТАТ | 27 | 24 | 3 | 33 |
| 34. ОМС | 22 | 30 | 10 | 21 |
| 35. САС | 29 | 36 | 21 | 26 |
| 36. АЫС | 29 | 28 | 9 | 29 |
| 37. САБ | 21 | 17 | 2 | 36 |
| 38. ТАЗ | 35 | 23 | 15 | 35 |
| 39. ААС | 31 | 10 | 3 | 32 |
| 40. КРК | 23 | 20 | 7 | 31 |
| 41. ЫЖА | 26 | 39 | 19 | 12 |
| 42. УАС | 24 | 25 | 8 | 15 |

Проведя первичный анализ результатов мы оценили степень выраженности разных фаз СЭВ в выборке в процентном соотношении.

Распределение в выборке по степени выраженности фаз СЭВ.

Диаграмма 1



Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фаза СЭВ | Низкий уровень | | Средний уровень | | Высокий уровень | |
| Эмоциональное истощение | 28, 6% | 12 чел | 38 % | 16 чел | 33, 4% | 14 чел |
| Деперсонализация | 21, 4 % | 9 чел | 47, 6 % | 20 чел | 30, 9% | 13 чел |
| Редукция персональных достижений | 26, 2 % | 11 чел | 42, 85 % | 19 чел | 28, 6 % | 12 чел |

Согласно полученным данным, выгорание в данной профессиональной группе по всем трем параметрам характеризуется средним уровнем.

Общее количество агентов распределяется по разным уровням выгорания следующим образом: 28, 6 % испытуемых имели высокий уровень эмоционального истощения, 38 % - средний, 33, 4 % - низкий. По фактору «деперсонализация»: 21,4 % - высокий уровень, 47, 6 % - средний, 30, 9 % - низкий. По шкале «редукция персональных достижений»: у 26, 2 % агентов отмечался высокий уровень выгорания, у 42, 85 % - средний, 28, 6 % - низкий. Примерно треть торговых агентов переживают высокую степень выгорания. Чтобы восстановить их энергетический потенциал и сохранить работоспособность, для данной категории лиц должна проводится реабилитационная работа. Для агентов со средней и низкой степенью выгорания рекомендуется использовать профилактические программы антивыгорания.

Не обнаружено гендерных различий по отдельным составляющим выгорания. И мужчины, и женщины подвержены ему примерно одинаково.

Сравнение показателей профессионального выгорания показало отсутствие статистически значимых различий в возрастных группах (1 группа - до 25 лет, 2 группа- с 35 лет). Использовался Т-критерий Стьюдента для независимых выборок.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Фактор по которому производилось сравнение | Значение t | Значение p | Ср. группы 1 | Ср.группы 2 | Станд. отклон. группы 1 | Станд. отклон. группы 2 |
| Эмоциональное истощение | -0,1723 | > 0,05 | 19,8 | 20,7 | 12,29 | 9,78 |
| Деперсонализация | 0,33713 | > 0,05 | 11,4 | 10,17 | 8,85 | 6,63 |
| Редукция персональных достижений | -0,0564 | > 0,05 | 29,6 | 29,88 | 16,05 | 7,52 |
| Мотивация достижения по Элерсу | -0,6802 | > 0,05 | 11,4 | 12,88 | 3,97 | 4,36 |

В результате проведения методик на выявление мотивации достижения успеха (методика оценки мотивации достижения успеха Элерса и тест-опросник А. Мехрабиана для измерения мотивации достижения (ТМД) нами были получены следующие данные (см. Таблица 3)

Таблица 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ФИО | возраст | Мотивация по Элерсу | Мотивация по Мехрабияну |
| 1. ОЕЛ | 38 | 12 | 116 |
| 2. ЗОВ | 27 | 7 | 56 |
| 3. ЛЛВ | 21 | 17 | 78 |
| 4. СТА | 25 | 20 | 132 |
| 5. БАБ | 21 | 7 | 176 |
| 6. ЖИБ | 33 | 16 | 134 |
| 7. НСА | 21 | 17 | 98 |
| 8. СИН | 23 | 14 | 112 |
| 9. МНА | 26 | 16 | 115 |
| 10. ЛВА | 21 | 20 | 101 |
| 11. КЕН | 21 | 12 | 76 |
| 12. КИА | 23 | 10 | 58 |
| 13. ДЮМ | 32 | 21 | 189 |
| 14. УА | 34 | 5 | 103 |
| 15. СОН | 22 | 15 | 169 |
| 16. ПНР | 20 | 9 | 97 |
| 17. НВЛ | 26 | 13 | 64 |
| 18. КОА | 27 | 22 | 163 |
| 19. ДЖ | 23 | 15 | 115 |
| 20. ВИВ | 26 | 8 | 168 |
| 21. АОИ | 38 | 6 | 57 |
| 22. ДЖА | 31 | 15 | 80 |
| 23. КАМ | 42 | 17 | 170 |
| 24. РЛН | 24 | 16 | 112 |
| 25. ШСА | 34 | 12 | 121 |
| 26. НЖК | 31 | 15 | 56 |
| 27. МЕГ | 24 | 16 | 201 |
| 28. ДМВ | 28 | 12 | 78 |
| 29. РЖТ | 41 | 12 | 198 |
| 30. НБК | 26 | 11 | 165 |
| 31. КМК | 32 | 14 | 92 |
| 32. БОС | 24 | 11 | 176 |
| 33. ТАТ | 27 | 13 | 111 |
| 34. ОМС | 22 | 8 | 145 |
| 35. САС | 29 | 18 | 131 |
| 36. АЫС | 29 | 13 | 78 |
| 37. САБ | 21 | 14 | 168 |
| 38. ТАЗ | 35 | 10 | 45 |
| 39. ААС | 31 | 12 | 179 |
| 40. КРК | 23 | 3 | 69 |
| 41. ЫЖА | 26 | 11 | 112 |
| 42. УАС | 24 | 15 | 123 |

Уровень мотивации достижения по методике Элерса распределился в выборке следующим образом.

Диаграмма 2.



Корреляция по Спирмену между мотивацией достижения по тесту Мехрабиана и фазами СЭВ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пара переменных | Spearman R | p-level | валидных N |
| Мотивация и эмоциональное истощение | -0,4568 | > 0,05 | 42 |
| Мотивация и деперсонализация | -0,6665 | > 0,05 | 42 |
| Мотивация достижения и редукция персональных достижений | 0,3938 | 0,01 | 42 |

Показатели коэффициентов корреляции (Спирмена) между шкалами теста Пантелеева и фазами СЭВ

Таблица 6

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пара переменных | Spearman R | p-level | валидных N |
| Закрытость и эмоц.истощение | 0,371 | 0,05 | 42 |
| Закрытость и деперсонализация | 0,282 | > 0,05 | 42 |
| Закрытость и редукция | -0,30 | > 0,05 | 42 |
| Самоуверенность и эмоц. истощение | -0,125 | > 0,05 | 42 |
| Самоуверенность и деперсонализация | -0,030 | > 0,05 | 42 |
| Самоуверенность и редукция | 0,155 | > 0,05 | 42 |
| Саморуководство и эмоциональное истощение | -0,5005 | 0,05 | 42 |
| Саморуководство и деперсонализация | -0,444 | 0,05 | 42 |
| Саморуководство и редукция | 0,413 | 0,01 | 42 |
| Самоценность и эмоц. истощение | -0,483 | 0,05 | 42 |
| Самоценность и деперсонализация | -0,468 | 0,05 | 42 |
| Самоценность и редукция | 0,414 | 0,01 | 42 |
| Отраженное самоотношение и эмоцион. истощение | -0,205 | > 0,05 | 42 |
| Отраженное самоотношение и деперсонализация | -0,135 | > 0,05 | 42 |
| Отраженное самоотношение и редукция персональных достижений | 0,172 | > 0,05 | 42 |
| Самопринятие и эмоц. истощение | 0,618 | 0,05 | 42 |
| Самопринятие и деперсонализация | -0,498 | 0,05 | 42 |
| Самопринятие и редукция персональных достижений | 0,603 | 0,001 | 42 |
| Самопривязанность и эмоц. истощение | -0,121 | > 0,05 | 42 |
| Самопривязанность и деперсонализация | -0,2399 | > 0,05 | 42 |
| Самопривязанность и редукция | 0,0363 | > 0,05 | 42 |
| Внутренняя конфликтность и эмоц. истощение | 0,5263 | 0,001 | 42 |
| Внутренняя конфликтность и деперсонализация | 0,454 | 0,01 |  |
| Внутренняя конфликтность и редукция | -0,41 | > 0,05 | 42 |
| Самообвинение и эмоц. истощение | 0,44 | 0,01 | 42 |
| Самообвинение и деперсонализация | 0,390 | 0,05 | 42 |
| Самообвинение и редукция | -0,314 | > 0,05 | 42 |
| Корреляционные связи между шкалами самоотношения и другими данными | | | |
| Пара переменных | Spearman R | p-level | валидных N |
| Самоуверенность и мотивация элерса | 0,4261 | 0,01 | 42 |
| Самообвинение и мотивация Элерса | -0,2354 | > 0,05 |  |
| Самопринятие и мотивация Элерса | 0,1984 | > 0,05 | 42 |

Анализ корреляционных связей.

Корреляционный анализ показателей фаз эмоционального выгорания и шкал самоотношения показал наличие определенных статистически значимых связей между указанными некоторыми переменными. Так, существует связь между эмоциональным истощением и закрытостью. (r = 0,371). Это доказывает, что при выраженном защитном поведении личности, её желании соответствовать общепринятым нормам поведения затрачивается очень много сил и эмоциональных ресурсов работника. Недостаточность навыков рефлексии, поверхностное видение себя, или осознанное нежелание раскрывать себя, признавать существование личных проблем способствует постоянно увеличивающемуся давлению со стороны «невыплеснутых» эмоциональных реакций, а значит и к увеличению переживания чувства «эмоциональной опустошенности».

При открытых отношениях человека с самим собой, ориентации на собственное видение ситуации, происходящего человек не склонен накапливать в себе отрицательные эмоции, не склонен «всем доказывать свою правоту», а значит его эмоциональные ресурсы не растрачиваются попусту.

Четкую корреляционную зависимость имеют все фазы СЭВ с таким показателем самоотношения как саморуководство. ( r = -0,5005 для эмоционального истощения, r =-0,444 для фазы деперсонализации, r = 0,413 для фазы редукции достижений). Так как шкала Саморуководство отражает представление личности об основном источнике собственной активности, результатов и достижений, об источнике развития собственной личности, то неудивительно, что при доминировании собственного "Я" существует обратная взаимосвязь с эмоциональным выгоранием и деперсонализацией. Если человек ощущает себя способным оказывать сопротивление внешним влияниям, то его переживание профессионального стресса значительно уменьшается. При этом существует значимая прямая связь с редукцией личных достижений : в привычных для себя условиях существования, в которых все возможные изменения знакомы и хорошо прогнозируемы, человек может проявлять выраженную способность к личному контролю.

Так же взаимосвязь на уровне статистической значимости мы обнаружили у всех фаз СЭВ со шкалой "Самоценность", которую можно охарактеризовать как «ядро самоотношения» и наиболее характеризующую самооценку шкалу. Она передает ощущение ценности собственной личности и предполагаемую ценность собственного "Я" для других.

Отрицательная корреляция данной шкалы самоотношения с деперсонализацией указывает, что человеку, высоко оценивающему свой духовный потенциал, богатство своего внутреннего мира нет смысла цинично относиться к труду и объектам своего труда. Деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, что отсутствует, если человек склонен воспринимать себя как индивидуальность и высоко ценить собственную неповторимость. Уверенность в себе помогает противостоять средовым воздействиям, рационально воспринимать критику в свой адрес.

Такие показатели как «отраженное самоотношение» и «самопривязанность» не коррелируют с формированием фаз СЭВ на уровне статистической значимости, что возможно указывает на их минимальное воздействие в формировании симптомов выгорания.

В ходе статистического анализа показателей самопринятия мы получили значения корреляции на уровне высокой статистической значимости . Для эмоционального отношения показатели составили r = 0,618, для деперсонализации r = -0,498, для редукции достижений r = 0,603. Шкала "Самопринятие" позволяет судить о выраженности чувства симпатии к себе, согласия со своими внутренними побуждениями, принятия себя таким, какой есть, несмотря на недостатки и слабости.

При высоких значениях по данной шкале работник склонен воспринимать все стороны своего "Я", принимать себя во всей полноте поведенческих проявлений. Общий фон восприятия себя положительный. При этом неудачи на работе, конфликтные ситуации не дают основания для того, чтобы считать, себя плохим человеком, а значит его уровень эмоционального истощения не имеет завышенного значения.

Эмоциональное истощение и деперсонализация имеют показатели корреляции на уровне высокой статистической значимости с такими шкалами как «внутренняя конфликтность» и «самообвинение» (соответственно: r = 0, 5263 и r = 0, 44 для эмоционального истощения и r = 0, 454 и r = 0, 390). Если наличествует общий негативный фон восприятия себя, склонность воспринимать себя излишне критично, то и к своим клиентам такой работник будет относиться настороженно, критично или даже враждебно, что снижает его внимательность к клиентам их позитивное восприятие, а значит усиливает тенденцию к деперсонализации.

При наличии внутренних конфликтов, сомнений, несогласия с собой трудно ожидать от человека его позитивного отношения с окружающими, тем более в далеко неоднозначных ситуациях работы с клиентами.

При высоких значениях внутренней конфликтности человек отличается высокими требованиями к себе, что нередко приводит к конфликту между "Я" реальным и "Я" идеальным, между уровнем притязаний и фактическими достижениями, к признанию своей малоценности. Это оказывает колоссальное влияние на энергетические и эмоциональные затраты в рабочих ситуациях. Отсюда возникает благоприятная почва для развития эмоционального истощения на работе.

У тех, кто в целом положительно относится к себе, ощущает баланс между собственными возможностями и требованиями окружающей реальности, между притязаниями и достижениями, те менее подвержены риску эмоционального истощения. То же касается и шкалы «самообвинения». При установке на самообвинение у работника развивается внутреннее напряжение, ощущение невозможности удовлетворения основных потребностей.

Проблемные ситуации, конфликты в сфере общения характерные для самообвинения актуализируют сложившиеся психологические защиты, среди которых доминируют реакции защиты собственного "Я" в виде порицания, осуждения себя или привлечения смягчающих обстоятельств. Обвинение себя за те или иные поступки и действия сочетается с выражением гнева, досады в адрес окружающих, что приводит к росту показателей деперсонализации у работника.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время заметно возрастает внимание к проблемам профессиональной деятельности и личности людей, таких новых профессий как профессия торгового агента. На этом фоне все более важной становится проблематика личностных детерминант профессиональной деятельности, их влияния на успешность и субъективную удовлетворенность ее результатами. Теоретический анализ проблемы показал, что большинство сведений о профессиональном выгорании специалистов различных социальных сфер сложилось в рамках представлений о СЭВ как следствие истощения психических ресурсов. В связи с этим продолжают оставаться открытыми многие вопросы о связи профессиональных деформаций с образом будущего, с мотивационными и целевыми структурами личности, реализующей себя в профессиональной деятельности.

Установлено, что эмоциональное выгорание может быть охарактеризовано как негативный феномен, характеризующий качество связи личностного и профессионального компонентов торгового агента, обусловливающей степень его выраженности, возможность преодоления и коррекции с помощью психологических средств.

Среди факторов, приводящих к развитию синдрома эмоционального выгорания, выделяют следующие группы: личностные, рабочие, профессиональные и организационные. Ряд ученых считает, что личностные особенности намного больше влияют на развитие выгорания не только по сравнению с демографическими характеристиками, но и факторами рабочей среды.

Теоретический анализ и обобщение литературы по теме исследования показали недостаточную изученность феномена «эмоционального выгорания» у торговых агентов.

Исходя из анализа литературных источников по проблеме исследования, нами была сформулирована следующая гипотеза: существует взаимосвязь таких личностных особенностей как самоотношение, мотивация достижения и уровня развития синдрома профессионального выгорания.

Для опровержения или подтверждения данной гипотезы нами было проведено экспериментальное исследование, в котором приняли участие 42 торговых агента

Анализ полученных в эмпирическом исследовании результатов показал, что существует определенная взаимосвязь проявления синдрома эмоционального выгорания и некоторых аспектов самоотношения работника: таких как: саморуководство, самоценность, самопринятие, внутренняя конфликтность и самообвинение. Выявлены значимые корреляционные связи между мотивацией достижения успеха и фазами эмоционального выгорания. Данные качественного анализа позволили уточнить и детализировать значимость различных личностных детерминант и их влияние на проявление определенных уровней эмоционального выгорания.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алиев X. Защита от стресса. М., 1996.

. Альбуханова-Славская К.А.. Личность в процессе деятельности // Психология личности // т. 2// Хрестоматия.- Самара: Изд. Дом "Бахрах", 1999г., с.240.

. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М., 1988.

. Бодров В. А. Информационный стресс. М., 2000.

. Бойко В. В. Правила эмоционального поведения. СПб., 1997.

Василюк Ф. Е. Психология переживания. М., 1984.

. Готвальд Ф. Т., Ховальд В. Помоги себе сам. Медитация. М., 1993.

. Грегор О. Как противостоять стрессу. Стресс жизни. Понять и управлять им. СПб., 1994.

. Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. В. Бойко. - М.: Филинъ, 1996. - 469 с.

. Борисов Ю.А., Кудрявцев И.А.. Смысловая сфера сознания и самосознания успешных и неуспешных менеджеров среднего звена// Психосемантика// Психологический журнал , 2003 г., т.24, №1, с.91-103

. Борисова Е.М.. О роли профессиональной деятельности в формировании личности// Психология формирования и развития личности. М., 1981г., с.159-177

. Бороздина Л.В.. Исследование уровня притязаний // Учебное пособие. - М.: Инс-т Психологии РАН РФ , 1993 г., с.141

. Водопьянова, Н. Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях / Н. Е. Водопьянова // Психология здоровья /Под ред. Г. С. Никифорова. - СПб.: СПб ГУ, 2000. - С.443-463.

. Глоссарий, Клиническая психология: Учеб.-метод, комплекс для преподавателей и студентов факультетов психологии / В. Н. Косырев; 2003 г.

. Гульянова Н.А.. О связи самоприятия и осознания Я - образа в ситуации неуспеха // Вестник моск. ун-та //сер.14//психология,2001 г., №3, с.68-75

. Гуревич К.М. Психологическая диагностика. Учебное пособие. М., 1997.

. Джемс У.. Психология. М.: Педагогика, 1991 г., с.88

. Диагностика мотивации достижения (А.Мехрабиан) / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - М. 2002. C.98-102

. Диагностика эмоционального выгорания личности (В. В. Бойко) // Фетискин, Н. П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. - М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. - 490 с.

. Душков Б.А., Королев А.В., Смирнов Б.А. Энциклопедический словарь: Психология труда, управления, инженерная психология и эргономика, 2005 г.

. Елдышова, О. А. Проблема «выгорания» в профессиональной деятельности психолога и способы профилактики / О. А. Елдышова // Работа переживания и психологическая помощь детям: Сборник статей и тезисов выступлений II Международной конференции Телефонов Доверия (Москва, 25-27 октября 2007г.). - М.: Национальный фонд защиты детей от жестокого обращения, 2007. - С.35-40.

. Елдышова, О. А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях / О. А. Елдышова // Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17-18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. - Москва, 2006. - С.38-41.

. Зимбардо Ф.. Формирование самооценки. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003г.

. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2003

. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. М., 1983.

. Климов Е.А.. Введение в психологию труда. М., 1988 г., 200 с.

. Климов Е.А..Индивидуальный стиль деятельности//Психология индивидуальных различий. Тексты/ под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер, В.Я. Романова. М.: Изд-во МГУ, 1982 г., с.74-77

. Козиев В.Н. Психологический анализ профессионального самосознания // Дис… канд. психол. наук. Л ., 1980 г.

. Кон И.С.. Категория "Я" в психологии // Психол. ж - л., 1981 г., т.2., № 3, с.25-38

. Корнеева Л.Н.. Самооценка как механизм саморегуляции профессиональной деятельности // Вестник ЛГУ . 1989 г., Вып . 4 , с.91-96

. Коростылева Л.А.. Самореализация личности в профессиональной сфере: генезис затруднений// Психологические проблемы самореализации личности. Вып. 5 под ред. Г.С. Никифорова, Л.А. Коростылевой. С-пб.: Изд-во Спб. унив-та , 2001 г., с.232

. Крылов А.Н. "Образ Я" как фактор развития личности // Дис. …канд. психол. наук., М., 1984 г.

. Куликов Л. В. Психология настроения. СПб., 1997.

. Лаврова Н.А.. Влияние личностных особенностей на успешность профессиональной деятельности в системе «человек - человек»/ Психодиагностика: области применения, проблемы, перспективы развития./ Тезисы московской межвузовской научно-практической конференции под ред. Карелиной М.Ю.. М.: МИССО, 2003 г., 195с.

. Леонова А. Б., Кузнецова А. С. Психопрофилактика стрессов. М., 1993.

. Леонтьев А.Н.. Деятельность. Сознание. Личность. М., 1975 г., с.304.

. Линдеман X. Система психофизического саморегулирования. М., 1992.

. Лобзин В. С., Решетников М. М. Аутогенная тренировка. Л., 1986.

. Марищук В. Л., Евдокимов В. И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. СПб., 2001.

. Маркова А.К.. Психология профессионализма. - М., 1996 г., с.88

. Н. Водопьянова, Е. Старченкова Cиндром выгорания, СПб, 2008

. Настольная книга практического психолога / Сост. С.Т. Посохова, С.Л. Соловьева. - М.: АСТ:Хранитель; СПб.: Сова, 2008. - 671 с. (с. 141-157) (столин пантелеев)

. Ньюстром Дж. У., Дэвис К. Организационное поведение. СПб., 2001.

. Орел, В. Е. Исследование влияния содержания деятельности на удовлетворенность трудом / В. Е. Орел, И. С. Шемет // Психологические проблемы рационализации трудовой деятельности. - Ярославль, 1987.

. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В. Е. Орел // Психологический журнал. - 2001. - Т.22. - № 1. - С.90-101.

. Петровский А.В.. Введение в психологию. М., 1995 г., с.410

. Правдивцева, А. А. Синдром профессионального выгорания работников социальной сферы. Профилактика СПВ: Методические материалы / А. А. Правдивцева, Г. В. Чаплина. - Ставрополь: ГУ Центр психолого-педагогической помощи населению, 2007. - 120 с.

. Практикум по психодиагностике. - М.: МГУ, 1988.- 88-93 с.

. Проблемы психологии профессиональной деятельности кадров гос. службы. М.:РАУ, 1994 г., с.93

. Пряжников Н.С.. Психологический смысл труда: учебное пособие к курсу "Психология труда и инженерная психология". М.: Изд. Институт практической психологии. Воронеж: НПО, МОДЕК , 1997 г., с.52

. Психологический словарь под ред.В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. М.: Педагогика - Пресс, 2001 г., 440 с.

. Психологическое тестирование / Раздел 7/ Личность: опросниковые методики/ Часть 1/ Тексты опросников/ Пенза, 1990 г., с.124

. Психология здоровья / Под ред. Г. С. Никифорова. СПб., 2003.

. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. - М. - 2002. - Т. 23. - № 3. - С. 85-95.

. Самоукина Н. В. Психология оптимизма. М., 2002.

. Селье Г. Когда стресс не приносит горя. М., 1992.

. Сидоров, П. Синдром эмоционального выгорания / П. Сидоров // Медицинская газета. - № 43 - 8 июня 2005 г.

. Соколова Е.Т., Столин В.В.. Самосознание и самооценка при аномалиях личности. - М., 1989, с.87

. Старченкова Е. С. Психологические факторы профессионального «выгорания» (на примере деятельности торгового агента): Диссертационное исследование. СПб., 2002

. Столин В.В., Пантилеев С.Р. Опросник самоотношения // Практикум по психодиагностике: Психодиагностические материалы. М., 1988. С. 123-130.

. Столин В.В.. Самосознание личности. М., 1983 г., 284 с.

. Трунов Д. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. Трунов // Журнал практического психолога. - М.: Издательство МГУ, 1998. - № 8. - С.84-89.

. Трунов, Д. И снова о «профессиональной деформации»… / Д. Трунов // Психологическая газета. - 2004. - № 6. - С.32-34.

. Умняшкина, С. В. Синдром эмоционального выгорания как проблема самоактуализации личности (в сфере помогающих профессий): дисс. канд. психол. наук: 19.00.04 / С. В. Умняшкина. - М.: РГБ, 2002. - 220 с.

. Филина, С. О «синдроме профессионального выгорания» и технике безопасности / С. Филина // Школьный психолог. - 2003. - № 7. - С.24-29.

. Хекхаузен Х.. Мотивация и деятельность в 2 т.// пер. с немец. под ред. Величковского Б.М.. М.: Педагогика, т.1, 1986 г..

. Хопкинс Т. Как стать мастером продаж. М., 1998

. Швальбе Б., Швальбе X. Личность, карьера, успех // Психология бизнеса. СПб., 1993.

. Элиот Р. С. Мы побеждаем стресс. М., 1996.

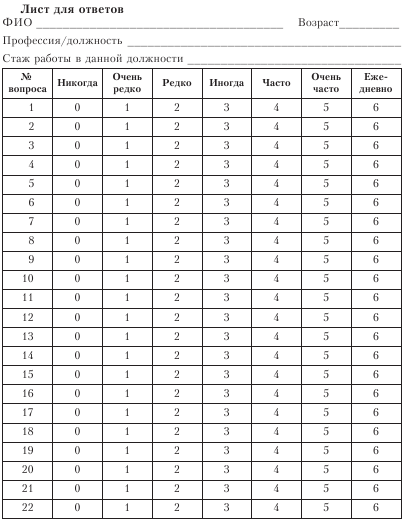
. Юсупов, И. М. Психология взаимопонимания / И. М. Юсупов. - Казань, 1991.

Опросник «Профессиональное выгорание»

(версия для торговых агентов)

Инструкция. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, свя-

занных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом относительно вашей работы. Если у вас никогда не было такого чувства, отметьте позицию 0 - никогда. Если у вас было такое чувство, укажите, как часто вы его ощущали. Для этого на бланке ответов зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживания того или иного чувства.



Текст опросника

. Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным.

. К концу рабочего дня я чувствую себя как «выжатый лимон».

. По утрам у меня нет желания идти на работу.

. Я хорошо разбираюсь в психологии клиентов.

. Я общаюсь с некоторыми клиентами без теплоты и расположения к ним.

. Я чувствую себя эмоционально опустошенным.

. Я легко разрешаю трудные (конфликтные) ситуации в общении с клиентами.

. Я чувствую угнетенность и апатию.

. Я уверен, что моя работа нужна людям.

. В последнее время я стал более черствым (бесчувственным) по отношению к тем, с кем работаю.

. Как правило, те, с кем мне приходится работать, малоинтересные люди, скорее утомляющие, чем радующие меня.

. У меня много планов на будущее, и я верю в их осуществление.

. Моя работа все больше меня разочаровывает.

. Я чувствую равнодушие и потерю интереса к тому, что радовало меня раньше.

. Бывает, что мне действительно безразлично то, что происходит с некоторыми моими клиентами и коллегами.

. Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех.

. Я легко могу создать непринужденную атмосферу в общении с любым клиентом.

. Я легко общаюсь с клиентами независимо от их статуса и характера.

. Я работаю продуктивно.

. Я чувствую себя на пределе возможностей.

. Мои профессиональные достижения зависят только от меня.

. Мне кажется, что клиенты и коллеги все чаще перекладывают на меня груз своих проблем и обязанностей.

Модификация теста-опросника А. Мехрабиана для измерения мотивации достижения (ТМД) предложена М.Ш. Магомед-Эминовым

Тестовое задание:

Форма А (мужская).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждения | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1. | Я больше думаю о получении хорошей оценки, чем опасаюсь получения плохой |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Если бы я должен был выполнять сложное, незнакомое задание, то предпочел бы сделать его вместе с кем-нибудь, чем трудиться над ним в одиночку |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Я чаще берусь за трудные задачи, даже если не уверен, что смогу их решить, чем за легкие, которые, знаю, решу |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Меня больше привлекает дело, которое не требует напряжения и в успехе которого я уверен, чем трудное дело, в котором возможны неожиданности |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Если бы у меня что-то не выходило, я скорее приложил бы все силы, чтобы с этим справиться, чем перешел бы к тому, что может хорошо получиться |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Я предпочел бы работу, в которой мои функции четко определены и зарплата выше средней, работе со средней зарплатой, в которой должен сам определять свою роль |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Я трачу больше времени на чтение специальной литературы, чем художественной |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | Я предпочел бы важное, трудное дело, хотя вероятность неудачи в нем равна 50%, делу достаточно важному, но нетрудному |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Я скорее выучу развлекательные игры, известные большинству людей, чем редкие игры, которые требуют мастерства и известны немногим |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Для меня очень важно делать свою работу как можно лучше, даже если из-за этого возникают трения с товарищами |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | Если бы я собрался играть в карты, то скорее сыграл бы в развлекательную игру, чем в игру трудную, требующую размышлений |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. | Я предпочитаю соревнования, где я сильнее других, тем, где силы всех участников приблизительно равны |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. | В свободное от работы время я овладеваю какой-нибудь игрой скорее для развития своего умения, чем для отдыха и развлечения |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. | Я скорее предпочту сделать какое-то дело так, как считаю нужным, пусть даже с 50% риска ошибиться, чем делать его, как мне советуют другие |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. | Если бы мне пришлось выбирать, то я скорее выбрал бы работу, в которой начальная зарплата будет 1000 у.е. и размер ее может оставаться таким неопределенное время, чем работу, где начальная зарплата равна 500 у.е. и есть гарантия, что не позже, чем через 2 года буду получать более 1500 у.е. |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. | Я скорее бы стал играть в команде, чем соревноваться один на один |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. | Я предпочитаю работать, не щадя сил, пока меня полностью не удовлетворит полученный результат, чем стремиться закончить дело быстро и с меньшим напряжением |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. | На экзамене я предпочел бы конкретные вопросы по пройденному материалу вопросам, требующим для ответа высказывания своего мнения |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Я скорее бы выбрал дело, в котором имеется некоторая вероятность неудачи, но есть и возможность достичь высоких результатов, чем такое, в котором мое положение не ухудшится, но и существенно не улучшится |  |  |  |  |  |  |  |
| 20. | После успешного ответа на экзамене я скорее с облегчением вздохну (пронесло!), чем порадуюсь хорошей оценке |  |  |  |  |  |  |  |
| 21. | Если бы я мог вернуться к одному из незавершенных дел, то скорее вернулся бы к делу трудному, чем к легкому |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. | При выполнении контрольного задания я больше беспокоюсь о том, как бы не допустить какую-нибудь ошибку, чем думаю о том, как правильно его решить |  |  |  |  |  |  |  |
| 23. | Если у меня что-то не выходит, я лучше обращусь к кому-либо за помощью, чем стану сам продолжать искать выход |  |  |  |  |  |  |  |
| 24. | После неудачи я скорее становлюсь еще более собранным и энергичным, чем теряю всякое желание продолжать дело |  |  |  |  |  |  |  |
| 25. | Если есть сомнение в успехе какого-либо начинания, то я скорее не стану рисковать, чем приму в нем участие |  |  |  |  |  |  |  |
| 26. | Когда я берусь за трудное дело, то скорее опасаюсь, что не справлюсь с ним, чем надеюсь на его успешное завершение |  |  |  |  |  |  |  |
| 27. | Я работаю эффективнее под чьим-то руководством, чем когда несу за свою работу личную ответственность |  |  |  |  |  |  |  |
| 28. | Мне больше нравится выполнять сложное, незнакомое задание, чем задание знакомое, в успехе которого я уверен |  |  |  |  |  |  |  |
| 29. | Я работаю продуктивнее над заданием, когда мне конкретно указывают, что и как выполнять, чем когда формулируют задачу лишь в общих чертах |  |  |  |  |  |  |  |
| 30. | Если бы я успешно решил какую-то задачу, то с большим удовольствием взялся бы еще раз решить аналогичную ей, чем перешел бы к задаче другого типа |  |  |  |  |  |  |  |
| 31. | Когда нужно соревноваться, у меня скорее возникает интерес и азарт, чем тревога и беспокойство |  |  |  |  |  |  |  |
| 32. | Пожалуй, я больше мечтаю о своих планах на будущее, чем пытаюсь их реально осуществить |  |  |  |  |  |  |  |
| Сумма баллов: | |  |  |  |  |  |  |  |

Форма Б (женская).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Утверждения | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1. | Я больше думаю о получении хорошей оценки, чем опасаюсь получения плохой |  |  |  |  |  |  |  |
| 2. | Я чаще берусь за трудные задачи, даже если не уверена, что смогу их решить, чем за легкие, которые, знаю, решу |  |  |  |  |  |  |  |
| 3. | Меня больше привлекает дело, которое не требует напряжения и в успехе которого уверена, чем трудное дело, в котором возможны неожиданности |  |  |  |  |  |  |  |
| 4. | Если бы у меня что-то не выходило, я скорее приложила бы все силы, чтобы с этим справиться, чем перешла бы к тому, что может хорошо получиться |  |  |  |  |  |  |  |
| 5. | Я предпочла бы работу, в которой мои функции четко определены и зарплата выше средней, работе со средней зарплатой, где сама должна определять свою роль |  |  |  |  |  |  |  |
| 6. | Более сильные переживания у меня вызываются скорее страхом неудачи, чем надеждой на успех |  |  |  |  |  |  |  |
| 7. | Научно-популярную литературу я предпочитаю литературе развлекательного жанра |  |  |  |  |  |  |  |
| 8. | Я предпочла бы важное трудное дело, где вероятность неудачи равна 50%, делу достаточно важному, но нетрудному |  |  |  |  |  |  |  |
| 9. | Я скорее выучу развлекательные игры, известные большинству людей, чем редкие игры, которые требуют мастерства и известны немногим |  |  |  |  |  |  |  |
| 10. | Для меня очень важно делать свою работу как можно лучше, даже если из-за этого возникают трения с товарищами |  |  |  |  |  |  |  |
| 11. | После успешного ответа на экзамене я скорее с облегчением вздохну («пронесло!»), чем порадуюсь хорошей оценке |  |  |  |  |  |  |  |
| 12. | Если бы я собралась играть в карты, то скорее бы сыграла в развлекательную игру, чем в игру трудную, требующую размышлений |  |  |  |  |  |  |  |
| 13. | Я предпочитаю соревнования, где я сильнее других, тем, где силы всех участников приблизительно равны |  |  |  |  |  |  |  |
| 14. | После неудачи я становлюсь еще более собранной и энергичной, чем теряю всякое желание продолжать дело |  |  |  |  |  |  |  |
| 15. | Неудачи отравляют мою жизнь больше, чем приносят радость успехи |  |  |  |  |  |  |  |
| 16. | В новых неизвестных ситуациях у меня скорее возникают волнение и беспокойство, чем интерес и любопытство |  |  |  |  |  |  |  |
| 17. | Я скорее попытаюсь приготовить новое интересное блюдо, хотя оно может плохо получиться, чем стану готовить привычное блюдо, которое обычно хорошо выходило |  |  |  |  |  |  |  |
| 18. | Я скорее займусь чем-то приятным и необременительным, чем стану выполнять что-то, как мне кажется, стоящее, но не очень увлекательное |  |  |  |  |  |  |  |
| 19. | Я скорее затрачу все свое время на осуществление одного дела, чем постараюсь выполнить за это же время два-три дела |  |  |  |  |  |  |  |
| 20. | Если я заболела и вынуждена остаться дома, то использую время скорее для того, чтобы расслабиться и отдохнуть, чем почитать и поработать |  |  |  |  |  |  |  |
| 21. | Если бы я жила с несколькими девушками в одной комнате, и мы решили устроить вечеринку, то предпочла бы сама организовать ее, вместо того, чтобы это сделала какая-нибудь другая |  |  |  |  |  |  |  |
| 22. | Если у меня что-то не выходит, я лучше обращусь к кому-то за помощью, чем стану сама искать выход |  |  |  |  |  |  |  |
| 23. | Когда нужно соревноваться, у меня скорее возникают интерес и азарт, чем тревога и беспокойство |  |  |  |  |  |  |  |
| 24. | После неудачи я скорее становлюсь еще более собранным и энергичным, чем теряю всякое желание продолжать дело |  |  |  |  |  |  |  |
| 25. | Я работаю эффективнее под чьим-то руководством, чем когда несу за свою работу личную ответственность |  |  |  |  |  |  |  |
| 26. | Мне больше нравится выполнять сложное, незнакомое задание, чем задание знакомое, в успехе которого я уверена |  |  |  |  |  |  |  |
| 27. | Если бы я успешно решила какую-то задачу, то с большим удовольствием взялась бы решать еще раз аналогичную, чем перешла бы к задаче другого типа |  |  |  |  |  |  |  |
| 28. | Я работаю продуктивнее над заданием, когда задачу формулируют лишь в общих чертах, чем когда мне конкретно указывают, что и как выполнять |  |  |  |  |  |  |  |
| 29. | Если при выполнении важного дела я допускаю ошибку, то чаще теряюсь и впадаю в отчаяние, вместо того, чтобы быстро взять себя в руки и попытаться исправить положение |  |  |  |  |  |  |  |
| 30. | Пожалуй, я больше мечтаю о своих планах на будущее, чем пытаюсь их реально осуществить |  |  |  |  |  |  |  |
| Сумма баллов: | |  |  |  |  |  |  |  |

Обработка результатов:

За каждый ответ испытуемый получает определенное количество баллов. Подсчет баллов производится с помощью ключей простым суммированием. К каждой форме опросника прилагается собственный ключ.

Ключ к форме А:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 24 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 31 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Ключ к форме Б:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | +3 | +2 | +1 | 0 | -1 | -2 | -3 |
| 1 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 23 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 25 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 26 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Бланк для ответов

Фамилия, имя, отчество (или символ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Другие сведения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата обследования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Суждения | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
| 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 |
| 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 |
| 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 |
| 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 |
| 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 |
| 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 |
| 101 | 102 | 103 | 104 | 105 | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 |

Методика исследования самоотношения С.Р. Пантелеев (МИС)

1. Мои слова довольно редко расходятся с делами.

2. Случайному человеку я, скорее всего, покажусь человеком приятным.

. К чужим проблемам я всегда отношусь с тем же пониманием, что и к своим.

. У меня нередко возникает чувство, что то, о чем я с собой мысленно разговариваю, мне неприятно.

. Думаю, что все мои знакомые относятся ко мне с симпатией.

. Самое разумное, что может сделать человек в своей жизни, это не противиться собственной судьбе.

. У меня достаточно способностей и энергии воплотить в жизнь задуманное.

. Если бы я раздвоился, то мне было бы довольно интересно общаться со своим двойником.

. Я не способен причинять душевную боль самым любимым и родным мне людям.

. Я считаю, что не грех иногда пожалеть самого себя.

. Совершив какой-то промах, я часто не могу понять, как же мне могло прийти в голову, что из задуманного могло получиться что-нибудь хорошее.

. Чаще всего я одобряю свои планы и поступки.

. В моей личности есть, наверное, что-то такое, что способно вызвать у других острую неприязнь.

. Когда я пытаюсь оценить себя, я прежде всего вижу свои недостатки.

. У меня не получается быть для любимого человека интересным длительное время.

. Можно сказать, что я ценю себя достаточно высоко.

. Мой внутренний голос редко подсказывает мне то, с чем бы я в конце концов не согласился.

. Многие мои знакомые не принимают меня так уж всерьез.

. Бывало, и не раз, что я сам остро ненавидел себя.

. Мне очень мешает недостаток энергии, воли и целеустремленности.

. В моей жизни возникали такие обстоятельства, когда я шел на сделку с собственной совестью.

. Иногда я сам себя плохо понимаю.

. Порой мне бывает мучительно больно общаться с самим собой.

. Думаю, что без труда смог бы найти общий язык с любым разумным и знающим человеком.

. Если я и отношусь к кому-нибудь с укоризной, то прежде всего к самому себе.

. Иногда я сомневаюсь, можно ли любить меня по-настоящему.

. Нередко мои споры с самим собой обрываются мыслью, что все равно выйдет не так, как я решил.

. Мое отношение к самому себе можно назвать дружеским.

. Вряд ли найдутся люди, которым я не по душе.

. Часто я не без издевки подшучиваю над собой.

. Если бы мое второе «Я» существовало, то для меня это был бы довольно скучный партнер по общению.

. Мне представляется, что я достаточно сложился как личность, и поэтому не трачу много сил на то, чтобы в чем-то стать другим.

. В целом меня устраивает то, какой я есть.

. К сожалению, слишком многие не разделяют моих взглядов на жизнь.

. Я вполне могу сказать, что уважаю сам себя.

. Я думаю, что имею умного и надежного советчика в себе самом.

. Сам у себя я довольно часто вызываю чувство раздражения.

. Я часто, но довольно безуспешно пытаюсь в себе что-то изменить.

. Я думаю, что моя личность гораздо интереснее и богаче, чем это может показаться на первый взгляд.

. Мои достоинства вполне перевешивают мои недостатки.

. Я редко остаюсь непонятым в самом важном для меня.

. Думаю, что другие в целом оценивают меня достаточно высоко.

. То, что со мной случается,- это дело моих собственных рук.

. Если я спорю с собой, то всегда уверен, что найду единственно правильное решение.

. Когда со мной случаются неприятности, как правило, я говорю: «И поделом тебе».

. Я не считаю, что достаточно духовно интересен для того, чтобы быть притягательным для многих людей.

. У меня нередко возникает сомнения: а таков ли я на самом деле, каким себе представляюсь?

. Я не способен на измену даже в мыслях.

. Чаще всего я думаю о себе с дружеской иронией.

. Мне кажется, что мало кто может подумать обо мне плохо.

. Уверен, что на меня можно положиться в самых ответственных делах.

. Я могу сказать, что в целом я контролирую свою судьбу.

. Я никогда не выдаю понравившиеся мне чужие мысли за свои.

. Каким бы я ни казался окружающим, я то знаю, что в глубине души я лучше, чем большинство других.

. Я хотел бы оставаться таким, какой я есть.

. Я всегда рад критике в свой адрес, если она обоснована и справедлива.

. Мне кажется, что если бы таких людей, как я, было больше, то жизнь изменилась бы в лучшую сторону.

. Мое мнение имеет достаточный вес в глазах окружающих.

. Что-то мешает мне понять себя по-настоящему.

. Во мне есть немало такого, что вряд ли вызывает симпатию.

. В сложных обстоятельствах я обычно не жду, пока проблемы разрешатся сами собой.

. Иногда я пытаюсь выдать себя не за того, кто я есть.

. Быть снисходительным к собственным слабостям - вполне естественно.

. Я убедился, что глубокое проникновение в себя - малоприятное и довольно рискованное занятие.

. Я никогда не раздражаюсь и не злюсь без особых на то причин.

. У меня бывают такие моменты, когда я понимал, что меня есть за что презирать.

. Я часто чувствую, что мало влияю на то, что со мной происходит.

. Именно богатство и глубина моего внутреннего мира и определяют мою ценность как личности.

. Долгие споры с собой чаще всего оставляют горький осадок в моей душе, чем приносят облегчение.

. Думаю, что общение со мной доставляет людям искреннее удовольствие.

. Если говорить откровенно, иногда я бываю очень неприятен.

. Можно сказать, что я себе нравлюсь.

. Я человек надежный.

. Осуществление моих желаний мало зависит от везения.

. Мое внутреннее «Я» всегда мне интересно.

. Мне очень просто убедить себя не расстраиваться по пустякам.

. Близким людям свойственно меня недооценивать.

. У меня в жизни нередко бывают минуты, когда я сам себе противен.

. Мне кажется, что я все-таки не умею злиться на себя по-настоящему.

. Я убедился, что в серьезных делах на меня лучше не рассчитывать.

. Порой мне кажется, что я какой-то странный.

. Я не склонен пасовать перед трудностями.

. Мое собственное «Я» не представляется мне чем-то достойным глубокого внимания.

. Мне кажется, что, глубоко обдумывая свои внутренние проблемы, я научился гораздо лучше себя понимать.

. Сомневаюсь, что вызываю симпатию у большинства окружающих.

. Мне случалось совершать такие поступки, которым вряд ли можно найти оправдание.

. Где-то в глубине души я считаю себя слабаком.

. Если я искренне и обвиняю себя в чем-то, то, как правило, обличительного запала хватает ненадолго.

. Мой характер, каким бы он ни был, вполне меня устраивает.

. Я вполне представляю себе, что меня ждет впереди.

. Иногда мне бывает трудно найти общий язык со своим внутренним «Я».

. Мои мысли о себе по большей части сводятся к обвинениям в собственный адрес.

. Я не хотел бы сильно меняться даже в лучшую сторону, потому что каждое изменение - это потеря какой-то дорогой частицы самого себя.

. В результате моих действий слишком часто получается совсем не то, на что я рассчитывал.

. Вряд ли во мне есть что-то, чего бы я не знал.

. Мне еще многого не хватает, чтобы с уверенностью сказать себе: «Да, я вполне созрел как личность».

. Во мне вполне мирно уживаются как мои достоинства, так и мои недостатки.

. Иногда я оказываю «бескорыстную» помощь людям только для того, чтобы лучше выглядеть в собственных глазах.

. Мне слишком часто и безуспешно приходится оправдываться перед самим собой.

. Те, кто меня не любит, просто не знают, какой я человек.

. Убедить себя в чем-то не составляет для меня большого труда.

. Я не испытываю недостатка в близких и понимающих меня людях.

. Мне кажется, что мало кто уважает меня по-настоящему.

. Если не мелочиться, то в целом меня не в чем упрекнуть.

. Я сам создал себя таким, каков я есть.

. Мнение других обо мне вполне совпадает с моим собственным.

. Мне бы очень хотелось во многом себя переделать.

. Ко мне относятся так, как я того заслуживаю.

. Думаю, что моя судьба сложится все равно не так, как бы мне хотелось теперь.

. Уверен, что в жизни я на своем месте.

Методика диагностики личности на мотивацию к успеху Т. Элерса. (Опросник Т. Элерса для изучения мотивации достижения успеха)

1. Если между двумя вариантами есть выбор, его лучше сделать быстрее, чем откладывать на потом.

2. Если замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание, я легко раздражаюсь.

. Когда я работаю, это выглядит так, будто я ставлю на карту все.

. Если возникает проблемная ситуация, чаще всего я принимаю решение одним из последних.

. Если два дня подряд у меня нет дела, я теряю покой.

. В некоторые дни мои успехи ниже средних.

. Я более требователен к себе, чем к другим.

. Я доброжелательнее других.

. Если я отказываюсь от сложного задания, впоследствии сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.

. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах для отдыха.

. Усердие - это не основная моя черта.

. Мои достижения в работе не всегда одинаковы.

. Другая работа привлекает меня больше той, которой я занят.

. Порицание стимулирует меня сильнее похвалы.

. Знаю, что коллеги считают меня деловым человеком.

. Преодоление препятствий способствует тому, что мои решения становятся более категоричными.

. На моем честолюбии легко сыграть.

. Если я работаю без вдохновения, это обычно заметно.

. Выполняя работу, я не рассчитываю на помощь других.

. Иногда я откладываю на завтра то, что должен сделать сегодня.

. Нужно полагаться только на самого себя.

. В жизни немного вещей важнее денег.

. Если мне предстоит выполнить важное задание, я никогда не думаю ни о чем другом.

. Я менее честолюбив, чем многие другие.

. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.

. Если я расположен к работе, делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.

. Мне проще и легче общаться с людьми, способными упорно работать.

. Когда у меня нет работы, мне не по себе.

. Ответственную работу мне приходится выполнять чаще других.

. Если мне приходится принимать решение, стараюсь делать это как можно лучше.

. Иногда друзья считают меня ленивым.

. Мои успехи в какой-то мере зависят от коллег.

. Противодействовать воле руководителя бессмысленно.

. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.

. Если у меня что-то не ладится, я становлюсь нетерпеливым.

. Обычно я обращаю мало внимания на свои достижения.

. Если я работаю вместе с другими, моя работа более результативна, чем у других.

. Не довожу до конца многое, за что берусь.

. Завидую людям, не загруженным работой.

. Не завидую тем, кто стремится к власти и положению.

. Если я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты пойду на крайние меры.