

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/129812>

**Тип работы:** Глава диплома

**Предмет:** Психология

Введение 3

3. Эмпирическое исследование агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания 6

3.1. Результаты исследования особенностей жизнестойкости работников 6

3.2. Результаты исследования агрессивности работников 11

3.3. Результаты диагностики уровня эмпатических способностей 15

3.4. Результаты корреляционного анализа 20

Выводы по главе 3 22

Заключение 25

Приложение 27

Введение

Актуальность исследования. Высокий уровень конкуренции, свойственный сфере обслуживания в Российской Федерации, обуславливает потребность постоянного поиска путей повышения качества предоставляемых услуг. Одним из ведущих факторов, определяющих качество предоставляемых услуг, выступает уровень компетентности персонала, его осведомленности в тонкостях своей профессии, возможности конструктивно, позитивно маневрировать в беседах с клиентами.

Профессионализм работников сферы обслуживания становится важным компонентом, обеспечивающим преимущество в глазах клиентов. Сотрудник сферы обслуживания должен знать психологию общения, контактировать с клиентами и вести деловые переговоры. Здесь также очень пригодится умение располагать к себе собеседника. Работник сферы обслуживания должен быть знаком, в том числе, и с основами конфликтологии. Процесс взаимодействия не обходится без разногласий, препятствий и сопротивления клиента, поэтому сотруднику надо уметь общаться и в конфликтной ситуации. Также он должен уметь улаживать разногласия и спокойно воспринимать критику, извлекая из нее полезные идеи. Иначе говоря, важнейшей профессиональной характеристикой сотрудника сферы обслуживания в текущей конкурентной среде становится навык эффективного общения, основанный на эмпатии и контроле над проявлением агрессивного поведения. Поэтому выпускная квалификационная работа посвящена изучению взаимосвязи агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания.

Объект исследования: психологические особенности работников сферы обслуживания.

Предмет исследования: взаимосвязь агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания.

Цель исследования: выявить особенности взаимосвязи между агрессивным поведением и уровнем эмпатии у работников в сфере обслуживания по итогам эмпирического исследования.

Основная гипотеза исследования: предполагается, что между агрессивным поведением и уровнем эмпатии у работников в сфере обслуживания существует взаимосвязь.

Дополнительная гипотеза исследования: уровень агрессивного поведения и эмпатии у работников в сфере обслуживания отличается в зависимости от пола.

Объект, предмет, цель и гипотезы исследования обусловили необходимость решения следующего перечня задач:

1. Рассмотреть феномены агрессивного поведения и эмпатии в психологической литературе.
2. Представить характерные особенности профессиональной деятельности в сфере обслуживания.
3. Выполнить организацию и планирование эмпирического исследования взаимосвязи агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания.
4. Эмпирически выявить уровень жизнестойкости, агрессивности и эмпатических способностей у работников в сфере обслуживания.
5. Выполнить корреляционный анализ данных и реализовать интерпретацию полученных результатов.

Методы исследования:

- анализ научной литературы по проблеме исследования;
- тестирование;
- качественный и количественный анализ эмпирических данных;
- математико-статистическая обработка эмпирических данных (расчет достоверности различий при помощи U-критерия Манна-Уитни; корреляционный анализ – расчет рангового г-критерия Спирмена).

Методики исследования:

- «Тест жизнестойкости (Методика С. Мадди, адаптация Д.А. Леонтьева)»;
- «Тест агрессивности (опросник Л.Г. Почебут)»;
- «Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко».

Выборка испытуемых: в эмпирическом исследовании взаимосвязи агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания приняли участие 70 сотрудников сферы обслуживания, мужского и женского пола в возрасте от 20 до 64 лет.

Структура выпускной квалификационной работы. Работа представлена введением, тремя главами, структурированными на параграфы, заключением, списком литературы и приложением.

### 3. Эмпирическое исследование агрессивного поведения и уровня эмпатии у работников в сфере обслуживания

Все первичные диагностические результаты сведены в таблицу и представлены в Приложении 1. Далее, в рамках главы 3, мы будем оперировать средними арифметическими результатами, полученными по всей выборке исследуемых сотрудников сферы обслуживания, а также отдельно по выборке мужчин и выборке женщин.

#### 3.1. Результаты исследования особенностей жизнестойкости работников

Особенности жизнестойкости у работников в сфере обслуживания были изучены при помощи теста жизнестойкости.

Тест жизнестойкости представляет собой адаптацию опросника Hardiness Survey, разработанного американским психологом Сальваторе Мадди. Личностная переменная hardiness (жизнестойкость) характеризует меру способности личности выдерживать стрессовую ситуацию, сохраняя внутреннюю сбалансированность и не снижая успешность деятельности.

Жизнестойкость представляет собой систему убеждений о себе, о мире, об отношениях с миром. Это диспозиция, включающая в себя три сравнительно автономных компонента: вовлеченность, контроль, принятие риска. Выраженность этих компонентов и жизнестойкости в целом препятствует возникновению внутреннего напряжения в стрессовых ситуациях за счет стойкого совладания со стрессами и восприятия их как менее значимых.

Согласно данным описательной статистики по выборке работников в сфере обслуживания были получены следующие средние значения по данной методике:

- вовлеченность –  $37,84 \pm 9,27$  балла;
- контроль –  $29,4 \pm 9,01$  балла;
- принятие риска –  $16,14 \pm 5,46$  балла;
- жизнестойкость (общая) –  $83,39 \pm 21,15$  балла.

Нормы по показателям (предлагаемые в методике) таковы: жизнестойкость – 80,72; вовлеченность 37,64; контроль – 29,17; принятие риска – 13,91.

Ориентируясь на нормы, предлагаемые автором методики, отмечаем, что средний балл, полученный по выборке по параметру вовлеченность и контроль, соответствует норме, средний балл по принятию риска – несколько превышает норму. Средний балл по общей жизнестойкости по выборке также несколько превышает норму.

В таблице 1 представим результаты исследования особенностей жизнестойкости работников в сфере обслуживания.

Таблица 1

Результаты исследования особенностей жизнестойкости работников в сфере обслуживания

№

п./п. Параметр Средне значение (общее) Среднее значение (женщины) Среднее значение (мужчины)

1 Вовлеченность  $37,84 \pm 9,27$   $36,56 \pm 9,22$   $41,56 \pm 8,63$

2 Контроль  $29,4 \pm 9,01$   $27,75 \pm 8,95$   $34,17 \pm 7,51$

3 Принятие риска  $16,14 \pm 5,46$   $15,37 \pm 5,22$   $18,39 \pm 5,68$

4 Жизнестойкость общая  $83,39 \pm 21,15$   $79,67 \pm 20,51$   $94,11 \pm 19,75$

Как видно из полученных данных, сотрудники мужского пола заметно опережают сотрудников женского пола по всем изученным параметрам: уровню вовлеченности, уровню контроля, уровню принятия риска и общему уровню жизнестойкости. В целом, сотрудников-мужчин можно охарактеризовать как активных, способных принимать собственные решения, сознательно осуществлять выбор в сложных ситуациях. Они вовлечены в

-

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/glava-diploma/129812>*