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/378435

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Психология

-

2.2. Выявление взаимосвязи стрессоустойчивости со свойствами темперамента у сотрудников call-центра

Первым этапом эмпирического исследования стало выявление взаимосвязи стрессоустойчивости со свойствами темперамента у сотрудников call-центра с помощью методики Бостонский тест на стрессоустойчивость (см. Приложение 1).
В соответствии с указанной методикой стрессоустойчивости работников определяется числом полученных им выборов. В таблице 1 представлен Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у исследуемых работников.
Таблица 1
Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра (%)
Результат опроса Уровень стресса
77% Нормальный уровень стресса
15% Устойчивость к стрессу
8% Уязвимость для стресса
Согласно результатам Бостонского теста нормальный уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра имеют 77%, устойчивость к стрессу – 15% и уязвимость для стресса имеют 8% опрошенных.

Рис 1. Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра (%)
Исследование диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка (Приложение 2) позволило определить тип темперамента с учетом интроверсии и экстраверсии личности, а также эмоциональной устойчивости.
Проанализируем полученный результатов по опросу с использованием теста Айзенка.
Среди опрошенных:
- сангвиники – 20 человек (50%);
- холерики- 7 человек (17,5%);
- меланхолики – 8 человек (20%);
- флегматики – 5 человек (12,5%).
Экстраверты (сангвиники, холерики) общительны, с широким кругом знакомства, нуждаются в контактах. Они получают энергию и ощущение удовлетворенности от общения с другими людьми, вовлечения в социальные события и активного общественного участия. Экстраверты легко устанавливают новые контакты, энтузиасты в общении и могут часто проявлять инициативу в установлении новых связей. Это типично для их натуральных предпочтений и стиля жизни.
Действия под влиянием момента, импульсивность, вспыльчивость, беззаботность, оптимистичность, веселье. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.
Типичный интроверт (меланхолики и флегматики) - спокойствие, застенчивость, склонность к самоанализу. Они нуждаются в большем пространстве для размышлений и саморефлексии. Интроверты могут быть более сдержанными, спокойными и предпочитают более глубокие один на один разговоры с узким кругом доверенных людей, чем массовые социальные события. Они часто получают энергию через одиночество и время для себя, а не из взаимодействия с другими людьми. Однако это не означает, что они не нуждаются в социальных связях или не умеют общаться. Просто у них преобладает предпочтение к более интроспективным активностям.
Сдержанность и отдаленность от всех. Планируя и обдумывая поступки заранее, никак не доверяют внезапным призывам, серьезно продумывая решения, любят везде порядок. Контролирует чувства, вывести их из себя нелегко.
Таблица 2
Тест диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка. (%)

Потребность Уровень ∑
низкий средний высокий
Экстраверсия- интроверсия
25% 30% 45% 100
Нейротизм 15% 30% 55% 100
Ложь 10% 45% 45% 100

Рассчитываем результат по формуле: = =5,3, далее 6+5,3=11,3, далее 11+5,3=16,3,
Таким образом получаем: низкий уровень [10-6]; средний уровень [16-11]; высокий уровень [22-17].
Согласно данным таблицы 2 и рисунка 2, мы можем выделить уровни потребностей.

Рис 2. Тест диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка
Для статистической обработки данных взаимосвязи стрессоустойчивости и темперамента мы использовали, метод линейной корреляции Пирсона.
Для анализа взаимосвязи между шкалами был использован корреляционный анализ. Использовался коэффициент корреляции Пирсона. Данные представлены в таблице.
Таблица 3
Эмпирические значения корреляционного анализа.
Экстроверсия Нейротизм Ложь
Бостонский тест 1 0.845*** 0.08
Экстроверсия 0.845*** 0.08
Нейротизм -0.016
* - p0,05
** - p0,01
*** - p0,001
В выборке были рассчитаны основные описательные статистики: среднее арифметическое, стандартное отклонение, медиана, асимметрия, эксцесс, максимум и минимум. Данные представлены в таблице 4
Таблица 4
Основные описательные статистики свойств темперамента
Среднее арифметическое Стандартное отклонение Медиана Асимметрия Эксцесс Минимум Максимум
Стрессоустойчивость 18.375 7.288 18 0.823 0.058 8 39
Экстроверсия 18.375 7.288 18 0.823 0.058 8 39
Нейротизм 10.325 4.526 9 0.898 0.322 4 24
Ложь 1.475 0.784 1 1.170 1.212 0 4

Среднее значение по шкале «Стрессоустойчивость» составляет 18.375. Разброс значений по выборке в пределах нормы (сигма=7.288). Значение медианы по данной шкале равно 18. Выявлена левосторонняя асимметрия (А=0.823) - в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально (Е=0.058). Минимум равен 8, максимум составляет 39.

-

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/378435