

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/otchet-po-praktike/51705>

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Менеджмент

1. Теоретические основы исследования синдрома профессионального выгорания и эмоционального интеллекта 3
  - 1.1 Понятие и особенности формирования синдрома профессионального выгорания 3
  - 1.2 Сущность и модели эмоционального интеллекта 13
2. Организация и методика исследования. 23
3. Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта как личностного ресурса в преодолении эмоционального выгорания 28
4. Разработка тренинга профилактики профессионального выгорания у продавцов консультантов 45
- Список использованных источников 51
- Приложения 53

1. Теоретические основы исследования синдрома профессионального выгорания и эмоционального интеллекта
    - 1.1 Понятие и особенности формирования синдрома профессионального выгорания
- Термин «выгорание» впервые был употреблен в научной литературе в 1974 году американским психологом Х.Дж. Фрейденбергером при описании психологического состояния здоровых людей, профессия которых связана с интенсивным и тесным общением с клиентами, пациентами в эмоционально напряженной атмосфере. Ранее данное понятие определяло наличие стресса, связанного с профессиональной деятельностью и характеризовалось как неспособность человека противостоять стрессу, приводящему к деморализации, фрустрации и снижению уровня продуктивности выполняемой работы. В дальнейшем профессиональное выгорание как научная концепция было обозначено в работах К. Маслач, С.Джексон и А. Пайнс. Предложенные ими модели выгорания стали основой для последующих исследований в области данной проблемы [3, с. 110].
- В 1976 году К. Маслач понятие выгорание определила в качестве реакции на вытекающий из условий работы стресс, который приводит к эмоциональному неприятию клиента, развитию негативного отношению к нему, снижению работоспособности. В 1981 году С. Джексон было сформулировано следующее определение данного феномена: выгорание представляет собой синдром эмоционального истощения и цинизма, появляющемуся у сотрудников, работа которых связана с общением с людьми, и приводящему к развитию отрицательного отношения к своим клиентам [5].
- В 1986 году К. Маслач выявила, что работники, занятые в сфере услуг и образования, которые по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми, наиболее подвержены данному синдрому. Большую роль в исследовании проблемы выгорания представляют исследования В.Е. Орел, рассматривающие данный процесс как результат постепенного процесса разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. Он считает, что синдром эмоционального выгорания в той или иной мере характерен для представителей всех типов профессий [4, с. 62].
- В.В. Бойко характеризует эмоциональное выгорание как выработанный механизм психологической защиты личности с полным или частичным исключением эмоций в ответ на избранные воздействия, которые так или иначе имеют психотравматические последствия. С одной стороны, он представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С другой – дает возможность для дозированного и экономного использования энергетических ресурсов [1, с. 73].
- В общем плане профессиональное выгорание – это синдром, который развивается на фоне хронического стресса и ведет к истощению эмоциональных, энергетических и творческих ресурсов работающего человека. Синдром профессионального выгорания считается самой опасной профессиональной болезнью тех людей, чья профессиональная деятельность выражается в форме «человек – человек», таких как учителя, социальные работники, психологи, менеджеры, врачи, журналисты, бизнесмены и политики, – всех, чья деятельность связана с общением.

Н.Е. Водопьянова выделяет в отдельную категорию эмоциональное выгорание, которое считает долговременной стрессовой реакцией, возникающей вследствие длительного профессионального стресса средней эффективности. Его можно рассматривать в аспекте личностной деформации, которая происходит под влиянием профессиональных стрессов [2]. Как правило, состоянию эмоционального выгорания характерны следующие чувства, мысли, действия:

- постоянное чувство усталости, подавленности, незащищенности, отсутствие желаний, боязнь совершения ошибок, страх перед неопределенными неконтролируемыми ситуациями, острая зависимость от чужого мнения;
- чувство жертвенности, несправедливости действий относительно себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточного уровня оценки со стороны окружающих, мысли о собственном несовершенстве;
- критичность действий окружающих и своих, стремление быть замеченным или, напротив, незамеченным, делать все тщательно или совсем не стараться [2].

Естественно, что наличие определенных личностных характеристик будет способствовать риску возникновения профессионального выгорания. Одним из важнейших факторов является снижение чувства собственного достоинства, поэтому для людей, испытывающих подобное, стрессогенными будут ситуации социального сравнения. Внешне это выражается в неудовлетворенности своим статусом, плохо скрываемом раздражении (зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения будут трактоваться как случайные, ровно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Заниженное самоуважение способствует развитию трудоголизма, высокой мотивации успеха (вплоть до перфекционизма), стремлению все контролировать, выделиться. Любое снижение результатов производительности даже по объективным причинам вызывает неадекватную реакцию: от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Еще одной особенностью является интроверсия, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется в эмоциональной закрытости, формализации контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии. Данный тип людей не способен с легкостью перестроить свои жизненные планы, стереотипы поведения, и как следствие не могут самостоятельно справиться с проблемой эмоционального выгорания. Как результат следующим этапом развития данного процесса становится возникновение тех или иных психосоматических заболеваний.

Р. Шваб в 1982 году расширяет группу профессий, подверженных данному риску: это, прежде всего, учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. Он утверждает, что всех их объединяет близкий длительный эмоциональный контакт с людьми [4].

В настоящее время существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Этот синдром состоит из трех составляющих, выделенных К. Маслач: эмоциональной истощенности, деперсонализации (цинизма) и редукции профессиональных достижений [5].

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация выражается в циничном отношении к своей профессиональной деятельности и результатам труда. Деперсонализация социальной сферы выражается в бесчувственном, негуманном отношении к клиентам. Контакт с ними становится формальным, обезличенным, негативно отношение может поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, с течением времени прорывающимся наружу и приводящим к конфликтам. Редукция профессиональных достижений характеризуется возникновением у сотрудников чувства некомпетентности в своей профессиональной среде, отсутствие успеха в ней. Современные исследования позволили значительно расширить сферу распространения этой структуры, включая в нее профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание стало пониматься как профессиональный кризис, который связан с профессиональной деятельностью в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе.

Такое понимание обусловило и видоизмененность его основных компонентов: эмоционального истощения, цинизма, профессиональной эффективности. С этих позиций понятие деперсонализации приобретает более широкое значение и означает негативное отношение не только к клиентам, но и к результатам своей деятельности и предметам труда.

Таким образом, профессиональное (эмоциональное) выгорание – это синдром, который развивается на фоне хронического стресса и ведет к истощению эмоциональных, энергетических и творческих ресурсов работающего человека, выражающийся в долговременной стрессовой реакции.

Далее рассмотрим факторы, стадии, следствия и симптомы синдрома эмоционального выгорания. Традиционно факторы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания, принято группировать в два больших блока: связанные с особенностями профессиональной деятельности и факторы, связанные с индивидуальными характеристиками самих профессионалов. Иногда эти факторы именуют внешними и внутренними или личностными и организационными.

Рассмотрим в качестве примера классификацию, предложенную

В.В. Бойко, который выделяющего внешние и внутренние факторы, провоцирующие появление эмоционального выгорания [1, с. 84]. Организационные (внешние) факторы, включающие материальную среду, условия и содержание работы, социальные и психологические элементы деятельности. Эти факторы являются доминирующими в возникновении выгорания. Рассмотрим их:

- продолжительная напряженная психоэмоциональная деятельность, связанная с интенсивным общением, направленное на восприятие партнеров и воздействие на них. Профессионалу, взаимодействующему с людьми, необходимо эмоциональное подкрепление разных аспектов общения, активная постановка и решение проблем, внимательное восприятие, усиленное запоминание и быстрая интерпретация визуальной, звуковой и письменной информации, быстрое взвешивание альтернатив и принятие решений;
- дестабилизирующая организация деятельности, выражающаяся в нечеткой организации и планировании труда, недостатке оборудования, плохо структурированной и расплывчатой информации, наличии в ней мелких подробностей, противоречий, превышенных норм контингента, с которым связана профессиональная деятельность (например, учеников в классе).

Ситуация усугубляется тем, что данная дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на самом работнике, а также и на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте, ученике и т.д., впоследствии перетекая на взаимоотношения обеих сторон; - высокая степень ответственности за исполняемые функции и операции. Прежде всего, это касается медицинских работников, учителей, воспитателей детских садов и т.д. Процессуальное содержание их деятельности выражается в постоянном нахождении в роли субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Работнику в течение всего времени приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д. (например, школьный учитель: за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значимы, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются);

- неблагоприятная психологическая атмосфера профессиональной деятельности, определяемая двумя элементами – конфликтом по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, «коллега-коллега»;

- наличие психологически трудного контингента, с которым взаимодействует специалист.

Внутренние факторы, обуславливающие эмоциональное выгорание, В.В.Бойко относит следующие [1, с. 113]:

- стремление к эмоциональной ригидности, Формирование симптомов выгорания будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Наличие повышенной впечатлительности и чувствительности способно блокировать механизм психологической защиты, и не ему возникнуть;

- интенсивное восприятие и переживание обстоятельств профессиональной деятельности, возникающее у людей с гиперответственностью за выполняемые функции. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное участие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу;

- слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности, выражающаяся в двух аспектах. Во-первых, работник, основной деятельностью которого является общение, однажды приходит к выводу, что ему нет необходимости проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности. Второй аспект связан с тем, что человек не привык поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Система самооценок поддерживается им другими средствами – материальным или личностными достижениями.

Уровень эмоционального выгорания у людей, работающих в коммуникативных профессиях, всегда повышается в ситуациях социально-экономической нестабильности. Действительно, современные условия

выступают как депрессогенные факторы за счет наличия в них негативного программирования. Особенно часто встречается негативное программирование в рекламных акциях. В частности, в рекламе лекарств. Эмоциональное выгорание – один из новейших, рассмотренных в литературе, механизмов психологической защиты. И, в силу своей новизны. Его определение несколько размыто, хотя, по сути, ни одно из этих пониманий эмоционального выгорания не противоречат друг другу. Поэтому следует рассматривать эмоциональное выгорание, как и всякий механизм психологической защиты в континууме: психологическая защита – невроз.

Следует отметить, что эмоциональное выгорание имеет и свои плюсы, так как позволяет человеку экономно и дозировано расходовать энергетические ресурсы. Эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на выполнении человеком своей деятельности и отношениях с партнерами, так как приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, вслед за которыми следует тревога, депрессия и всевозможные психосоматические нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование. Следует отметить, что ни один из факторов сам по себе не может вызвать выгорания. Его возникновение – это результат действия совокупности всех факторов, как на профессиональном, так и на личностном уровне. В процессе профессионального выгорания выделяют три стадии.

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 206 с.
2. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб: СПбГУ, 2010. - 498 с.
3. Гордиенко В.Н. Психология удовлетворенности профессионально-педагогической деятельностью / Гордиенко В.Н.- Монография. - Иркутск, 2009. – 382 с.
4. Демьянчук Р. В. Как не «сгореть» у учительского стола: советы психолога / Р. В. Демьянчук; под ред. Л. М. Шипицыной. - СПб: Просвещение, 2006. – 93 с.
5. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. [Электронный ресурс] / К. Маслач. – - URL: <http://hr.getu.net/>
6. Савенков А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха // Вестник практической психологии образования. – 2006. – № 1. – №6. – С. 30-39.
7. Садокова А. В., Воронкина П. М. Методика исследования эмоционального интеллекта подростков / А. В. Садокова, П. М. Воронкина // Психологическая диагностика. – 2006. – № 3. – С. 68-83.
8. Сергиенко Е. А., Ветрова И. И. Тест Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v. 2.0): Руководство / Е. А. Сергиенко, И. И. Ветрова. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2010. – С. 28.
9. Richard D Roberts, Barsade S. Human Abilities: Emotional Intelligence// Annual Review of Psychology. – 59(1). – [Electronic source] - URL: [https://www.researchgate.net/publication/5907081\\_Human\\_Abilities\\_Emotional\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/5907081_Human_Abilities_Emotional_Intelligence)
10. Lyusin D. Emotional Intelligence as a Mixed Construct: Its Relation to Personality and Gender // Journal of Russian and East European Psychology. November – December 2006. – V. 44. – № 6. – P. 54-68.
11. Roberts R. D., Zeidner M., Matthews G. Does emotional intelligence meet traditional standards for intelligence? Some new data and conclusions // Emotion. – 2011. – V. 1. – P. 196-231.

*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/otchet-po-praktike/51705>*