

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/vkr/53687>

Тип работы: ВКР (Выпускная квалификационная работа)

Предмет: Психология труда

ВВЕДЕНИЕ..... 3

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ОСОБЕННОСТЕЙ ПРЕОДОЛЕНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ7

1.1. Анализ подходов к исследованию феномена эмоционального выгорания.....7

1.2. Понятие и особенности исследования эмоционального интеллекта.....17

1.3. Характеристика деятельности продавцов-консультантов.....28

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ОСОБЕННОСТЕЙ ПРЕОДОЛЕНИЯ СИНДРОМА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ.....37

2.1. Этапы эмпирического исследования и характеристика выборки.....37

2.2. Описание диагностических методик исследования.....38

2.3. Анализ результатов эмпирического исследования.....43

2.4. Рекомендации, направленные на профилактику эмоционального выгорания у продавцов-консультантов.....46

ЗАКЛЮЧЕНИЕ70

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....72

ПРИЛОЖЕНИЯ.....78

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность продавца-консультанта, независимо от разновидности исполняемой работы, относится к группе профессий с повышенной моральной ответственностью. Постоянные стрессовые ситуации, в которые попадает продавец-консультант в процессе сложного социального взаимодействия с клиентом, морально-психологические факторы оказывают негативное воздействие на здоровье работника. Продавец-консультант-эксперт по роду своей деятельности вовлеченным в длительное напряженное общение с другими людьми, свойственен, как и другим специалистам системы «человек — человек», так называемый синдром «профессионального выгорания» или феномен «эмоционального выгорания», проявляется как состояние физического и психического истощения, вызванного интенсивными межличностными взаимодействиями при работе с людьми, сопровождающимися эмоциональной насыщенностью и когнитивной сложностью. Это связано также с тем, что в своей деятельности продавец-консультант, помимо профессиональных знаний, умений и навыков, в значительной мере использует свою личность, являясь своего рода «эмоциональным донором».

Согласно суждению ученых, негативные психические переживания и состояния могут затрагивать разные грани трудового процесса профессиональную деятельность, личность профессионала, профессиональное общение, в целом отрицательно сказывается на профессиональном развитии личности.

Работа с людьми предъявляет строгие требования к психофизиологическим особенностям специалиста-профессионала и требует научно обоснованные методы отбора (аргументированного), адаптации специалистов и профилактики синдрома эмоционального и профессионального «выгорания». В настоящий период насчитывается незначительное число работ, посвященных изучению стрессоустойчивости в профессиональной деятельности продавца-консультанта, что свидетельствует о недостаточном внимании, уделяемом исследователями разработке данной проблемы.

Эмоциональный интеллект – одна из наиболее популярных и вместе с тем противоречивых тем

психологических исследований последнего десятилетия. Не до конца понятна роль эмоционального интеллекта в регуляции эмоционального состояния и противодействию негативных последствий, связанных с эмоциональной напряженностью и эмоциональным выгоранием у представителей профессий «человек-человек».

Еще в 70-е гг. XX в. некоторые исследователи обратили внимание на довольно часто встречающееся синдром профессионального выгорания у лиц, занятых в различных сферах коммуникативной деятельности (врачей, психологов, продавцов, работников социальных служб, менеджеров).

Данный синдром развивается примерно через 5-10 лет после начала трудовой деятельности, и чаще всего у специалистов работающих в сфере человек-человек, продавцы консультанты имеют признаки профессионального выгорания, связанные с неуверенностью в правильном выборе профессии [5, 20].

Важность темы исследования заключается не только в теоретическом и эмпирическом обосновании возможности рассмотрения эмоционального интеллекта как личностного ресурса преодоления синдрома выгорания, но и возможной разработке на этой основе психологических программ профилактики и коррекции синдрома выгорания у продавцов-консультантов. Иначе говоря, значимость избранной темы определяется как тенденциями развития и освоения научного познания, так и существующими

потребностями социальной практики. Все вышеупомянутое и обусловило выбор темы исследования. Актуальность данной проблемы, ее недостаточная теоретическая разработанность определила выбор темы нашего исследования: «Взаимосвязь эмоционального интеллекта и особенностей преодоления синдрома эмоционального выгорания (на примере деятельности продавцов-консультантов)».

Цель исследования: выявить связь показателей эмоционального интеллекта с особенностями преодоления синдрома профессионального выгорания у продавцов-консультантов.

Задачи исследования:

1. Провести теоретический анализ подходов к исследованию эмоционального интеллекта и особенностей преодоления синдрома профессионального выгорания.

2. Подбор и обоснование диагностических методик, составление плана эмпирического исследования.

3. Анализ результатов эмпирического исследования.

4. Разработка рекомендаций для продавцов-консультантов, направленных на преодоление синдрома профессионального выгорания.

Объект исследования: взаимосвязь эмоционального интеллекта и показателей эмоционального выгорания у продавцов-консультантов.

Предмет исследования: особенности влияния эмоционального интеллекта на показатели эмоционального выгорания у продавцов-консультантов.

Гипотеза исследования: мы предполагаем, что уровень развития эмоционального интеллекта и его структурных компонентов определяет выраженность эмоционального выгорания у продавцов-консультантов: низкому уровню эмоционального интеллекта соответствует высокий уровень синдрома выгорания, и наоборот.

Теоретико-методологическая основа исследования. При проведении исследования мы опирались на методологические принципы отечественной психологии, в частности, принципы деятельностного, системного и личностного подходов, разработанные в трудах СЛ. Рубинштейна, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева, Б.Г. Ананьева, Б.Ф. Ломова. Теоретическую основу исследования составили современные исследования эмоционального интеллекта (Дж. Мейер, Дж.Д. Карузо, П. Сэловей, Д. Гоулман, Р. Бар-Он, Д.В. Люсин, И.В. Плужников, И.Н. Андреева и др.); зарубежные и отечественные концепции синдрома выгорания (К. Маслач, А. Пайнс, С. Джексон, Б.П. Бунк и В.Б. Шауфели, В. Бойко, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, Л.А. Китаев-Смык, В.В. Лукьянов и др.); положения ресурсного подхода к регуляции стресса и концепции преодолевающего поведения (Р. Лазарус, С. Хобфолл, В.А. Бодров, Т.Л. Крюкова, Е.А. Сергиенко, В.М. Ялтонский, Н.А. Сирота и др.); идеи позитивной психологии и психотерапии (М. Селигман, М. Чиксентмихали, И. Бонивелл, Б. Фредриксон, Н. Пезешкян и др.).

Для достижения цели исследования и решения поставленных задач использовались следующие методы исследования:

- 1) теоретические - теоретический и методологический анализ научных источников;
- 2) эмпирические - включенное наблюдение и беседа (опрос); психологическое тестирование;
- 3) методы статистической обработки полученных данных; анализ и интерпретация полученных результатов.

В эмпирическом исследовании использовались диагностические методики.

1. Опросник Профессиональное выгорание (MBI), Авторы методики: американские психологи К. Маслач и С.

Джексон. (адаптирован Н.Е. Водопьяновой и Е.С. Страченковой), позволяющий определить уровень профессионального выгорания сотрудников.

2. Методика диагностики уровня эмоционального выгорания В. В. Бойко.

3. Опросник ЭМИН Д.В. Люсина, выявляющий особенности развития внутриличностного и межличностного эмоционального интеллекта (Люсин, 2009).

4. Методика Н. Холла оценки «эмоционального интеллекта» (опросник EQ).

Результаты обследования могут быть использованы практическим психологом в ходе оптимизации процесса преодоления эмоционального выгорания и психологической коррекции эмоционального состояния работников сферы обслуживания.

Структура выпускной квалификационной работы: состоит из введения, двух глав, заключения, перечня использованных источников, приложений.

Во введении обоснованы: актуальность темы, цель, объект, предмет, гипотеза, задачи, теоретико-методологическая основа исследования, методы и диагностический инструментарий, практическая значимость работы.

В первой главе «Теоретические подходы к исследованию эмоционального интеллекта и особенностей преодоления эмоционального выгорания» анализируются теоретические подходы, позволяющие определить основания для планирования и проведения эмпирического исследования, определения основных понятий исследования.

Во второй главе «Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта и особенностей преодоления синдрома эмоционального выгорания у продавцов-консультантов» представлены обоснования и описание методов эмпирического исследования, характеристика выборки и план эмпирического исследования, также представлены результаты эмпирического исследования, осуществлен сравнительный анализ полученных данных, проведена статистическая проверка гипотезы исследования. На основании полученных результатов разработаны практические рекомендации, направленные на улучшение показателей эмоционального состояния у продавцов-консультантов.

В заключении изложены основные теоретические и эмпирические результаты исследования, сделаны соответствующие выводы.

Эмпирическая база исследования и характеристика выборки.

Базой исследования являлось организация ООО «БиоМедТехнологии». В исследовании принимали участие с различным стажем работы

Выборка состояла из 20 продавцов-консультантов в качестве респондентов эмпирического исследования, имеющих различный стаж работы в организации.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ИССЛЕДОВАНИЮ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА КАК ЛИЧНОСТНОГО РЕСУРСА В ПРЕОДОЛЕНИИ СИНДРОМА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПРОДАВЦОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

1.1. Понятие и особенности синдрома профессионального выгорания

На сегодняшний день синдром выгорания является весьма актуальной проблемой современного общества. Данное явление глубоко проникло в повседневную жизнь социума, поэтому оно так пристально изучается специалистами различного рода. Считается, что испытать стрессовое состояние может любой человек независимо от пола, возраста, социального положения и пр. [31].

Недостаток взаимосвязей коллективной деятельности на работе по причине профессионального стресса вызывает возрастание личной неудовлетворенности каждого сотрудника, снижает профессиональную эффективность, способствует текучести кадров и, как следствие, снижение доходов компании в целом [1].

Термин «стресс» (англ., stress – давление, напряжение) позаимствовали из техники, где данное слово применяется, чтобы обозначить внешнюю силу, приложенную к физическому объекту и вызывающую его напряженность, т. е. временное или постоянное изменение структуры объекта.

Первоначально понятие стресса появилось в физиологии, чтобы обозначить неспецифическую реакцию организма («общего адаптационного синдрома») в ответ на любое негативное влияние (Ганс Селье). Позже термин стали использовать, чтобы описать состояние человека в экстремальных условиях на физиологическом, биохимическом, психологическом и поведенческом уровнях [2].

За последнее время сильно вырос интерес к исследованиям в сфере синдрома профессионального выгорания [30].

Возникновение стрессового состояния у людей в период профессиональной деятельности считается важной

научной проблемой, так как синдром выгорания оказывает огромное влияние на работоспособность, производительность и качество труда, состояние здоровья сотрудника.

Такой интерес к синдрому выгорания в профессиональной среде обусловлен тем, что его отрицательные последствия помимо влияния на психическое и физическое здоровье работника оказывают влияние на организационную среду и эффективность функционирования организации в целом, а также на производительность труда, плодотворность, продуктивность производственной деятельности людей. Синдром профессионального выгорания является многоплановым феноменом, совокупностью физиологических и психологических реакций субъектов трудовых отношений на непростую профессиональную ситуацию.

Психологическая особенность синдрома находится в зависимости как от весьма сильного внешнего воздействия на индивида, так и от личностного смысла цели его деятельности, оценки ситуации. Мироззрение, установки, стереотипы восприятия, потребности, мотивы и цели – все это может влиять на появление синдрома профессионального выгорания у человека. На данный момент в мире пребывает большое количество людей, которые находятся в тревожном или напряженном состоянии, они чем-то озабочены, куда-то спешат.

Этим людям надо принимать решения, от которых будет зависеть их жизнь и благосостояние. Они подвержены большому количеству новой информации, которую не успевают усваивать. Люди попадают в жизненный водоворот и теряются в нем, болезненно реагируют на пустяки, пребывают в утомленном состоянии. Все это отнимает много сил, которые потом тяжело восстанавливаются.

Ниже представлены основные стрессоры, которые оказывают воздействие на человека в профессиональной деятельности [29].

Физические стрессоры: в них входят производственная вибрация, шум, загрязненная атмосфера и прочее. Чтобы уменьшить такое воздействие на человеческий организм, следует ограничить рабочее время сотрудника в такой атмосфере, точно регламентировать режим занятости и режим покоя и т. п.

Физиологические стрессоры: большое влияние на человека оказывает его график работы. Сменный график, отсутствие режимов занятости и отдыха, неправильный режим питания – способны вызывать у человека сильный стресс. Таким стрессорам нередко подвергаются врачи, руководители среднего и высшего звена и др.

Социально-психологические стрессоры: вбирают в себя ряд конфликтов, способных возникнуть в профессиональной деятельности (межличностные конфликты, мотивационные, ролевые, ролевая неопределенность), перегрузку или недогрузку сотрудников, не отлаженность информационных потоков, большую ответственную деятельность, недостаток времени и т. п.

Структурно-организационные стрессоры – чаще всего возникают из-за неграмотно построенной структуры компании, неправильного распределения должностных обязанностей, возложения непомерной ответственности на работников или, наоборот, нежелания таковых за что-либо нести ответственность, ошибочного распределения ресурсов, неграмотного делегирования и т. д.

Однако, ключевой стрессор, который вызывает дистрессовое состояние – это выдвигание на первый план стремления заработать большие деньги, при этом меньше трудиться. У человека должен быть интерес к своей профессиональной деятельности, в противном случае негативных последствий не избежать.

Ганс Селье говорит: «Необходимо по меньшей мере «находиться на дружеской ноге» со своей профессиональной деятельностью, а в наилучшем случае желательно подыскать себе «игровую профессию», наиболее желанную, полезную и созидательную. Такая профессия будет самой лучшей отдушиной, предохранительным клапаном для самовыражения [2, с. 91].

Избыточно сильное и долгое влияние стрессовых факторов в профессиональной деятельности может явиться причиной появления состояния профессионального выгорания [3].

Профессиональное выгорание (от англ. burnout – выгорание, сгорание) является выработанным личностью механизмом психологической защиты, принимаемым форму полного или частичного исключения профессий в ответ на избранные психотравмирующие влияния.

Профессиональное выгорание – это синдром, который развивается на фоне хронического стресса и ведет к истощению профессионально-энергетических и личностных ресурсов работника [28].

Профессиональное выгорание появляется из-за того, что у человека внутри накапливаются отрицательные эмоции на профессии, и он не находит «разрядки» от них [4]. По мере того как обостряются влияния профессиональных стрессов, иссякают моральные и физические силы работника, он постепенно теряет свою энергичность, возникают проблемы со здоровьем.

Истощение является причиной уменьшения взаимодействия с людьми вокруг, что ведет к обостренному

переживанию одиночества. У «сгоревших» работников понижается мотивация труда, появляется безразличное состояние к трудовой деятельности, понижается качество и производительность труда [5]. Подведя итог, следует сказать, что профессиональный стресс способен проникнуть в деятельность любого человека, что отрицательно влияет как на самого работника, так и на компанию в целом, именно поэтому так важно знать пути устранения появления таких состояний и проводить в компании меры профилактики профессионального стресса.

Из истории известно, что психика человека существенно влияет на состояние организма.

На примере Древних греков, которые считали, что тело может изменяться под действие души. Данные идеи разрабатывал Гиппократ, содержащиеся в его трудах. Человек в современном обществе вынужден подавлять свои профессии, которые накапливаются и в любой момент человек может «выплеснуть» их. Синдром профессионального выгорания или синдром эмоционального выгорания сокращенно СЭВ – это долговременная стрессовая реакция, или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов. В контексте профессиональной деятельности негативные последствия межличностных рабочих коммуникаций обозначаются понятием «профессиональное выгорание». По мнению А. Ленгле, – «это типичный феномен нашего времени» [2].

Причиной, которого может быть непонимания подчиненного и управляющего, либо конфликт [27].

Синдром профессионального выгорания возникает путем накопления и удержания от конфликта.

Охарактеризовать можно данный синдром как постепенную утрату профессиональной, так и физической энергии человека, проявляющейся в профессиональном и физическом утомлении, отстраненности личности и снижении качества рабочих обязанностей [51].

Впервые работы по тематике понятие «синдрома профессионального выгорания» появились в 70-е годы в США. Выдающийся из основоположников по идеи профессионального выгорания является американский психиатр Герберт Фрейденберг, выработавший определения понятия СЭВ в 1974 году [3]. Термин «синдром профессионального выгорания» («burnout») – специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных во время выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми [1].

Синдром «выгорания» характерен для профессий «человек-человек»: это педагоги, врачи, юристы, консультанты-психологи, социальные работники, работники сферы услуг и другие.

В последнее время во всем мире обсуждают вопрос профессионального выгорания работников, и считается как деформацией личности. Трудно встретить работника, не испытывавшего чувства перегруженности и усталости. Ведь работника испытывает много стрессов и для организма необходим отдых, но человек стремится добиться результата и работает сначала с желанием, но когда не получает того результата которого хотел и тогда перегорает изнутри.

Синдром профессионального выгорания проявляется у человека в следующих составляющих:

- чувстве безразличия, профессионального истощения, изнеможения (человек не может отдаваться работе так, как это было прежде);
- дегуманизации (развитие негативного отношения к своим коллегам и клиентам);

1. Абрамова Г.С. Практическая психология. М.: Дело, 2000. 512 с.

2. Авдеева Л. И. Эмоциональный интеллект студентов – новые аспекты и ракурсы изучения / Л. И. Авдеева // XXXIII Итоговая конференция общества молодых ученых МГМСУ (март-май 2011 г.) / под ред. И. Ю. Лебеденко. – М.: МГМСУ, 2011. В печати.

3. Андреева И. Н. Взаимосвязь эмоционального интеллекта и тезауруса эмоциональных переживаний в юношеском возрасте / И. Н. Андреева // Психология и современное общество: взаимодействие как путь взаиморазвития: материалы междунар. науч.-практич. конференции (Санкт-Петербург, 28-29 апреля 2006 г.). – СПб., 2006.– Ч. 1. – С. 17-21.

4. Андриенко Е.В. Социальная психология. Учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / Под ред. В.А. Сластенина. М.: Издательский центр «Академия», 2015.

5. Асмолов А.Г. Психология личности. М.: Изд-во МГУ, 2015.

6. Бафаев М.М., Мухтаров Э.М., Сафаров Д. Синдром профессионального выгорания как психологическая проблема // Вестник интегративной психологии. 2013. Вып. 11. С. 213-215

7. Бафаев М.М., Усманова М.Н. Экспериментальное исследование влияние эмоционального выгорания на деятельность педагога // PSIXOLOGIYA. 2014. №3. С. 53-59

8. Бафаев М.М., Усманова М.Н., Мадрахимова З. Симптомы синдрома эмоционального «выгорания» // Вестник интегративной психологии. 2014. Вып. 12. С.216-219

9. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.:

Питер, 1999. – 206 с.

10. Бочкарева Е.Н.---Психология. Журнал Высшей школы экономики. Взаимосвязь профессионального выгорания и эмоционального интеллекта сотрудников контактного центра. Е.Н. БОЧКАРЕВА 2016. Т. 13. № 3. С. 576-587.
11. Вахрушева Л. Н. Выраженность структурных и качественных характеристик эмоционального интеллекта на этапе юности и ранней взрослости: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.07 / Л. Н. Вахрушева. – М., 2011.
12. Вахрушева Л. Н. Методика диагностики эмоционального интеллекта (МДЭИ): учебно-методич. пособие для студентов факультета клинич. психологии по курсу «Психология личности» / Л. Н. Вахрушева, В. В. Гризодуб, А. В. Садокова. – М.: МГМСУ, 2010. – 56 с.
13. Вахрушева Л. Н. Руководство по использованию методики измерения эмоционального интеллекта (МДЭИ) / Л. Н. Вахрушева, В. В. Гризодуб, А. В. Садокова // Психологическая диагностика. – 2009. – № 1. – С. 3-44.
14. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях. // Психология здоровья / Под ред. Г.С. Никифорова. - СПб: СПбГУ, 2010. - 498 с.
15. Водопьянова Н.Е. Старченко Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Изд-во “Питер”, 2008. 300 с.
16. Водопьянова, Н. Е. (2013). Психодиагностика стресса. СПб.:
17. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / Д. Гоулман; пер. с англ. А. Исаевой. – М.: АСТ, 2008. – 480 с. – (Психология – лучшее).Гоулман, Д. (2008). Эмоциональный интеллект: почему он может значить больше, чем IQ. М.: АСТ.
18. Громкова М.Т. Психология и педагогика профессиональной деятельности. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. 415 с.
19. Деревянко С. П. Роль эмоционального интеллекта в процессе социально-психологической адаптации студентов / С. П. Деревянко // Инновационные образовательные технологии. – 2007. – № 1 (9). – С. 92-95.
20. Димова, В. Н. (2010). Личностные детерминанты и организационные факторы развития психического выгорания личности в профессиях «субъект-объектного» типа (Кандидатская диссертация, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, Ярославль).
21. 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.
22. 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.
23. Жеглова, К. Ю. (2007). Особенности динамики формирования психического выгорания в профессии оператора телекоммуникационной связи (Кандидатская диссертация, Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова, Ярославль).
24. Журнал психология сегодня.2 августа 2017 Автор: Татьяна Панченко, психолог Эмоциональный интеллект, психоаналитик. Электронный ресурс [<https://psychologytoday.ru/public/emotsionalnyy-intellekt/>]
25. Зимбардо Ф.. Формирование самооценки. Самосознание и защитные механизмы личности. Самара. Изд. Дом «Бахрах», 2003г.
26. Кон И. С. Психология юношеского возраста: проблемы формирования личности / И. С. Кон. – М.: Просвещение, 2009. – 176 с.
27. Котова Е.В. К 736 Профилактика синдрома эмоционального выгорания: учебное пособие [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013.
28. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИН // Психологическая диагностика. 2006. № 4. С. 3–22.
29. Люсин Д. В., Марютина О. О., Степанова А. С. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ // Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 128–140.
30. Люсин, Д. В. (2004). Современные представления об эмоциональном интеллекте. В кн. Д. В. Люсин и Д. В. Ушаков (ред.), Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования (с. 29–36). М.: Изд-во «Институт психологии РАН». Люсина Д. В., Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. С. 29–36.

31. Люсин, Д. В. (2009). Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные. В кн. Д. В. Люсин и Д. В. Ушаков (ред.), Социальный и эмоциональный интеллект: от моделей к измерениям (с. 264–278). М.: Изд-во «Институт психологии РАН».
32. Мальцева, Н. В. (2005). Проявления синдрома психического выгорания в процессе профессионализации учителя в зависимости от возраста и стажа работы (Кандидатская диссертация, Российский государственный профессионально-педагогический университет, Екатеринбург).
33. Маслач К. Профессиональное выгорание [Электронный ресурс]: как люди справляются / К. Маслач. — Электрон. дан. — Режим доступа: http://hr.qetu.net/pages/professional_noe_vygoranie_kak_lyudi_spravlyayu... — Основано на версии, датир.: 2011, окт., 27.
34. Мейли Р. Структура личности // Экспериментальная психология: Пер. с франц. / Ред. — сост. Фресс П. и Пиаже Ж. Предисл. и общ. ред. А.Н. Леонтьева. Вып. V. — М.: изд. «Прогресс», 2017.
35. Налчаджян А.А. Социально-психическая адаптация личности (формы, механизмы и стратегии). Ереван: Изд-во АН Армянской ССР, 2018.
36. Оллпорт Гордон В. Личность в психологии. М.: КСП+; СПб.: ЮВЕНТА, 2018.
37. Петровская А. С. Эмоциональный интеллект как детерминанта результативных параметров и процессуальных характеристик управленческой деятельности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.03 / А. С. Петровская. – Ярославль, 2007. – 225 с.
38. Плужников И. В. Эмоциональный интеллект при тревожных и аффективных расстройствах: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.04 / И. В. Плужников. – М., 2010. – 34 с.
39. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Ред.-сост. Д.Я. Райгородский. Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2016.
40. Реан А.А. Психология и психодиагностика личности. Теория, методы исследования, практикум. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2018.
41. Робертс Р. Д., Мэттьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д. В. Эмоциональный интеллект: проблемы теории, измерения и применения на практике // Психология. Журнал Высшей школы экономики. Т. 1. № 4. 2004. С. 3–26.
42. Савенков А.И. Эмоциональный и социальный интеллект как предикторы жизненного успеха // Вестник практической психологии образования. – 2006. – № 1. – №6. – С. 30–39.
43. Садокова А. В., Воронкина П. М. Методика исследования эмоционального интеллекта подростков / А. В. Садокова, П. М. Воронкина // Психологическая диагностика. – 2006. – № 3. – С. 68–83.
44. 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.
45. Солодкова, Т. И. (2011). Эмоциональный интеллект как личностный ресурс преодоления синдрома выгорания и его развитие у продавцов (Автореферат кандидатской диссертации, Восточно-Сибирская государственная академия образования, Иркутск).
46. Фопель, К. Создание команды. Психологические игры и упражнения [пер. с нем.] / К. Фопель. – М.: Генезис, 2002.
47. Формирование эмоциональной устойчивости педагога : методические рекомендации / В. В. Рычкова. – Чита : ЧИПКРО, 2005. – 75 с.
48. Чудновский, В. Э. Психологические составляющие опти-мального смысла жизни / В. Э. Чудновский // Вопросы психологии. – 2003. – № 3.
49. Электронный научный журнал. Статья под редакцией Авдеева Л.И., Вахрушева Л.Н., Гризодуб В.В., Садокова А.В. Новая методика оценки эмоционального интеллекта и результаты ее применения. [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2011. N 6. URL: <http://medpsy.ru> .
50. Холл Н. Диагностика «эмоционального интеллекта» / Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.57-59

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/vkr/53687>