

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»

Институт психологии
Кафедра общей психологии

**ОСОБЕННОСТИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У
МЕНЕДЖЕРОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
ВЫГОРАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
Направление подготовки «37.03.01 – Психология»

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой С.А. Минюрова
« ____ » _____ 2018г.

Исполнитель:
Лаврентьев Анатолий
Алексеевич,
обучающийся 403 группы

Научный руководитель:
Легостаева Екатерина
Сергеевна,
кандидат психол. наук, доцент
кафедры общей психологии

Екатеринбург 2018

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ.....	2
ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ПРОБЛЕМЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	6
1.1. История и модели изучения синдрома выгорания.....	6
1.2. Синдром эмоционального выгорания, его характеристика и стадии.....	11
1.3. История изучения и модели эмоционального интеллекта.....	25
1.4. Особенности синдрома выгорания у менеджеров по продажам.....	34
ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ.....	38
2.1. Организация исследования.....	38
2.2 Результаты исследования.....	40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	56
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	61

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность: Вопрос нашей деятельности посвящен эмоциональному интеллекту на фоне эмоционального выгорания. Настоящая проблематика значительна, так как пострадавшим, от эмоционального выгорания, может стать любой служащий. Выгорание – это воздействие организма на постоянные стрессовые напряжения в области межличностных контактов с окружающими, стремление за лидерством, по ошибке организованная работа с коллегами и заказчиками, стрессы, связанные с работой, а также и многие другие факторы оказывают влияние на развитие данного синдрома. По Г. Фрейденбергеру, сотрудники начинают выходить из рабочего условия. После чего возникает обстоятельства эмоционального, психического и физического истощения, что приводит к сложной ситуации в рабочее время. В результате чего, внутренние переживания не дают работникам работать эффективно и результативно [1].

Д.В. Люсин, отмечает, что рассматривать эмоциональный интеллект как чисто когнитивную способность не правомерно, в вопросе представляется психологическое новообразование, существование при воздействии разных факторов в результате чего, обуславливаются его уровни, специфических и индивидуальных качеств.

Стоит заметить, что выгорание сильно воздействует на работников, воздействуя на их здоровье и внутреннее желание работать, и более опасно в начале своего развития, так как работник с выгоранием не ощущает его симптомов. Поэтому изучение темы эмоционального выгорания является востребованным и требует дальнейшего изучения, исследований, и доработок.

Цель:

Изучение особенностей эмоционального интеллекта у менеджеров с разным уровнем эмоционального выгорания.

Объект:

Эмоциональный интеллект.

Предмет:

Особенности эмоционального интеллекта у менеджеров с разным уровнем эмоционального выгорания.

Задачи:

1. Изучение теоретических источников по вопросу синдрома эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта;
2. Анализ основных направлений исследования синдрома эмоционального выгорания и эмоционального интеллекта;
3. Эмпирическое исследование эмоционального интеллекта у менеджеров по продажам с синдромом эмоционального выгорания.

Гипотеза исследования:

Наша гипотеза звучит так, что у менеджеров по продажам существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания, а именно: чем выше уровень эмоционального интеллекта, тем ниже уровень эмоционального выгорания.

Теоретико-методологические основы:

1. концепция эмоционального выгорания Г. Фрейденбергера;
2. концепции и модели В. В. Бойко, Н.Е. Водопьянова;
3. теории эмоционального интеллекта Д. Гоулман, Д.В.Люсин, Дж. Мейер, П. Сэловей, и др.;

Теоретико-методологические основы:

1. Концепция эмоционального выгорания Г. Фрейденбергера;
2. Концепции и модели В. В. Бойко, Н.Е. Водопьянова;
3. Теории эмоционального интеллекта Д. Гоулман, Д.В.Люсин, Дж. Мейер, П. Сэловей, и др.;

Основные методики:

1. «Методика диагностики уровня эмоционального выгорания" В. В. Бойко.» 1996 год;
2. «Опросник эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина» 2004 год.

Математические методы:

Корреляционный анализ Спирмена.

База исследования:

В исследовании принимали участие 100 менеджеров по продажам, 42 – женщины, 58 - мужчины, с разным стажем работы от 1 года до 15 лет.

Теоретическая значимость:

Научной значимостью данного исследования является то, что при дальнейшей разработке данной проблематики, можно глубже проанализировать влияние эмоционального интеллекта на синдром эмоционального выгорания.

Практическая значимость:

Уменьшение уровня выгорания является защитой, для физического и психологического состояния здоровья менеджера, увеличение работы его эффективности. Исследование взаимосвязи эмоционального интеллекта и синдрома выгорания у менеджеров по продажам, даст возможность рассмотреть направления предупреждения выгорания, используя способности, которые составляют эмоциональный интеллект.

Структура работы:

Выпускная Квалификационная Работа составляет две главы, первая глава состоит из теоретической части, и вторая глава содержит эмпирическое исследование, заключения, списка литературы из 33 источников, и 3 приложений. Работа представляет собой 70 страницы, компьютерного текста и дополняется 12 гистограммами.

**ГЛАВА I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА И ПРОБЛЕМЫ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

1.1. История и модели изучения синдрома выгорания

Вопросом выгорания персонала, эмпирические исследователи задаются на протяжении последних сорока лет, местом появления и развития исследований этого психологического феномена значится США. Как описано в западных первоисточниках, история изучения выгорания в американской науке уже прошла две фазы и в последние пятнадцать лет исследований данного психического состояния выходят на качественно новый уровень научного познания.

Первая фаза – это этап поисков (70 гг. XX века, США). Цель, появившаяся перед исследователями, состояла в поиске изучения и анализирование понятия выгорания индивида. Объектом исследований были специалисты социономических профессий (медицинский персонал, психологи, менеджеры по продажам).

На данном этапе этот феномен анализировался в двух направлениях – психиатрическом и социально-психологическом. Представитель психиатрического (клинического) направления Г. Фрейденберг, в 1974 году ввел понятие «burn-out». Он рассматривал характеристики психологического поведения здоровых людей, состоявших в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально-нагруженном состоянии при оказании профессиональных обязанностей. Следовательно, симптомы выгорания и сущность психического здоровья были предметами исследования психиатрического направления.

Вторая фаза - с которой взаимодействовали исследования выгорания на этапе поисков, был социально-психологический. Значения выгорания К. Маслач и ее коллеги формулировали как совокупность трех симптомов [12]. Первая статья, которая распространяла первые знания о данной проблеме, появилась в 1978 году. К. Маслач как социальный психолог рассматривала взаимодействие людей, в различных ситуациях. К ситуативным факторам выгорания были определены:

- а) Большой рост заказчиков услуг;

б) Преимущественное наличие негативной обратной реакции от заказчиков;

в) Отсутствие внутренних ресурсов для контроля над стрессом.

При этом, в 70-х годах XX века изучались характер и детерминанты выгорания, то есть качественная сторона феномена. Для эмпирического исследования были выбраны классические способы, такие как: интервью, и наблюдение. Практико-ориентированная направленность в исследовании выгорания принималась экономическими, социальными, историческими и культурными факторами 70-х годов XX века. Эти факторы связаны с экономическим развитием сфер услуг в США. В 80-х годах XX века изучалась методологическая направленность в изучении явления. Основной взгляд был прикован к анализу данного психического состояния. Составлялись опросники, и разрабатывалась методология исследования в рамках индустриально-организационной психологии. В 1981 г. К. Маслач опубликовала опросник МВІ для измерения выгорания [8].

В это время, понятие выгорания стало формулироваться как форма производственного стресса, которая взаимодействовала с такими понятиями как, удовлетворенности трудом, организационной культуры и текучести кадров. Индустриально-организационный подход объединил клиническое и психологическое направления изучения выгорания.

С 90-х годов XX века изучение явления выгорания в американской школе психологии, перешло на стадию качественного нового уровня – помимо факторов.

Предметом данного исследования выступали разные аспекты данного психологического феномена.

Явление выгорания глубоко исследуется зарубежной психологии уже более двадцати пяти лет. В отечественной практике интерес к этому явлению возрос относительно недавно.

В англоязычных источниках было опубликовано много статей по эмоциональному выгоранию. Первым делом эти исследования были описательного и эпизодического характера. До 80-х годов XX века возникали трудности исследования явления, это было связано с неопределенностью структурирования его описательных характеристик, а также с отсутствием соответствующих методик. На данный момент исследователи рассматривают около 100 разных симптомов, где присутствуют взаимосвязи явления выгорания. В большинстве случаев они носят описательный характер, не подтвержденный практическими исследованиями [3].

В МВІ явления «выгорания» рассматривается как трехмерная конструкция, включающая в себя: эмоциональное истощение, деперсонализацию и редуцирование личных достижений.

В модели немецких исследователей Энзмана и Клейбера выделяются три вида истощения: деморализация, истощение и потеря мотивации.

Взаимовлияние факторов определяет динамику развития процесса «выгорания». Авторы динамической фазовой модели «burn-out» - Р.Т. Голембиевский и Р.Ф. Голембиевский - выделяли три степени и восемь фаз выгорания, отличающиеся взаимоотношением показателей по всем трем факторам (под значениями показателей понимается оценка баллов, набранных по субшкалам опросника МВІ, относительно среднестатистических величин). Данная модель выделяет среднюю степень выгорания, при которой рассматриваются оптимальные показатели истощения, и является переходным уровнем. На этой стадии выгорания эмоционально-энергетический запас является антагонистом нарастающей деперсонализации и редукиции личных достижений [7].

Многие, японские исследователи данной темы, считали что для полной картины этой проблемы, к трехфакторной модели К.Маслач следует присоединить ещё один фактор «Involvement» (запутанность), в данном факторе наблюдаются:

1. головные боли;

2. нарушение сна;
3. раздражительность и др.,
4. Наличие химических зависимостей (алкоголизм, табак курение).

Но с другой стороны многие специалисты признали возможность присутствия этих трех составляющих для понимания фазы и этапа выгорания. В этом соответствии, значение фактора имеет разные последствия (например, исключение фактора персональные достижения приближает явление выгорания с депрессией).

При рассмотрении явления выгорания как одномерной конструкции, Ш. Пинес и Э. Аронсон, это явление рассматривают как состояние физического и психологического истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженными ситуациями.

А. Широм рассматривал выгорание совокупностью физического, чувствительного и когнитивного утомления, но главным фактором является эмоциональное истощение. Дополнительные функции «burn-out» являются возможным последствием (сокращение стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоциональному выгоранию, которое выражается в редуцировании персональных достижений. В ограничении двух предыдущих подходах, авторы одномерного подхода не рассматривали выгорание, только узкими специалистами.

На данный момент нет единого мировоззрения на систему явления burn-out, но изучая при помощи разных подходов, можно сделать вывод, что его рассматривают как личностную деформацию вследствие чувствительно затрудненных или напряженных отношений в соционических профессиях человек–человек. Результаты выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, чувствительных, мотивационно-установочных) изменениях личности. Эти изменения имеют прямое значение для социального и психосоматического здоровья личности [6].

1.2. Синдром эмоционального выгорания, его характеристика и стадии.

Синдром эмоционального выгорания — внедренное положение в психологию западным врачом психиатром Г.Фрейденбергером в середине 70-х годов, это положение определяло увеличивающееся душевное ослабление. Врачи называют это переутомлением [13].

Феномен перегорания представляет собой, увеличивающееся равнодушие к своим функциям, к делам в своей работе, обезчеловечиванием формата, растущего расстройства по отношению как к пациентам или клиентам, так и к коллегам. Впечатление о полной опустошенности, о недовольстве своей работой, деперсонализацией, и в главном результате, в быстром снижении уровня жизни. В результате чего, могут обостриться различные заболевания и расстройства [5].

Появление данного этапа говорит нам о том, что работник вкладывает все внутренние ресурсы на свою деятельность. При всех эмоциональных нагрузках развитию синдрома помогает дефицит возможной компенсации (как психологической, так и материальной) за выполненную работу, что заставляет человека думать, что его работа не имеет ценности для общества.

Г. Фрейденберг предполагал, что такие переживания присутствуют у тех людей, которые умеют сочувствовать, имеют идеальное представление о своей деятельности, но в то же время данные сотрудники являются носителями навязчивых идей, эмоциональной неустойчивостью. В этом случае синдром может составлять механизм психологической защиты в форме частичного, либо полного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия [19].

В 1982 году, явление эмоционального перегорания был дополнен и конкретизирован К. Маслач, Б. Пельманом, и Е. Хартманом, вследствие чего появился синдром. Е. Хартман, проанализировав большинство понятий перегорания, стал выделять три основных элемента: эмоциональная и/или физическая слабость, деперсонализация и уменьшение трудовой эффективности [26].

Эмоциональное истощение ощущается в эмоциональном перенапряжении и в полном чувстве опустошенности личности, полностью исчерпав свои эмоциональные ресурсы. Человек осознает, что у него не получается в полной мере отдавать все силы своей работе с таким же энтузиазмом, как и раньше [30].

Деперсонализация связана с появлением без принципиального состояния, равнодушия и с негативным отношением к людям, обслуживаемым по своей работе. Общение происходит только с формальной позиции, без душевных переживаний; отрицательные установки имеют скрытый характер и появляются в напряженном состоянии, которое постепенно открывается окружающим людям и наталкивает на конфликтные ситуации. Такого рода переживания, часто встречаются, в очень узких, маленьких и долгих коллективах.

Сниженная рабочая функция проявляется в снижении продуктивности и самооценки своей компетентности (в отрицательном восприятии себя как члена коллектива), недовольство собой, отрицательное отношении к себе как человеку [22].

К основным трем причинам эмоционального перегорания, определяют соответствующие качества: Индивидуальные, ролевые и организационные.

Из *Индивидуальных качеств*, помогающих перегоранию, Г. Фрейдденбергер рассматривал:

1. Эмпатию;
2. Гуманность;
3. Увлекаемость;
4. Идеализированность;
5. Интровертированность;
6. Фанатичность.

По А. Пайнсу перегорания взаимодействует с профессиональной значимостью, развитием, прогрессом, контролем со стороны начальства. Суть деятельности представляется стартом для начала перегорания. В то же время отсутствие продвижения, нуждаемость в помощи, отсутствие самостоятельности, благоприятствует перегоранию. В.И. Ковальчук замечал функции, таких индивидуальных качеств как самооценка и локус контроля. Работникам с наименьше низкой степенью самооценки и сложным локус контролем, чаще грозит напряжение, поэтому они более незащищены и склонны к перегоранию.

Самыми не защищенными перед выгоранием считаются работники, которые не умеет обходить напряженные ситуации, имеет враждебное поведение, дух соперничества, несдержанность, и к тот же момент являются трудоголиками, т.е. работники, которые собрались связать себя только со своей работой, и достижением результата [24].

Фактор Ролевой Конфликтности проявляется в ролевой неопределенности.

К *Организационному фактору*, способствующему развитию перегорания, соотносят: многочасовой характер работы, без постоянной оценки этой работы руководством, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности; неадекватность содержанию работы характера руководства со стороны начальства и т.д.

Как рассматривал В.И. Ковальчук, между организационных факторов имеются основные мотивы выгорания:

- Чрезмерный уровень напряжения и объем работы, особенно при нереальных сроках ее выполнения;
- Монотонность работы вследствие слишком большого количества повторений;
- Вкладывание в работу больших личностных ресурсов и недостаток признания и положительной оценки;

- Физическое изнеможение, недостаточный отдых или отсутствие нормального сна, работа без дальнейшего профессионального совершенствования;
- Напряженность и конфликты в межличностных отношениях;
- Недостаточная поддержка со стороны коллег;
- Эмоциональная насыщенность или когнитивная сложность коммуникации и др.

На данный момент представляют, в среднем 100 показателей, связанных одним общим феноменом эмоционального перегорания. Сразу стоит заметить, что положения трудовой деятельности имеют возможность вызывать причину хронической усталости, отмечается что ситуации в работе могут явиться и причиной хронической усталости, которая довольно часто сопутствует синдрому эмоционального выгорания. При хронической усталости характерны жалобы:

- Прогрессирующая усталость, снижение работоспособности;
- Плохая переносимость ранее привычных нагрузок;
- Мышечная слабость;
- Боль в мышцах;
- Расстройства сна;
- Головные боли;
- Забывчивость;
- Раздражительность;
- Снижение мыслительной активности и способности к концентрации внимания [20].

У работников переживающих хроническую усталость, может встречаться: длительный субфебрилитет (беспричинное появление температуры длительное время), боли в горле. При постановке данного диагноза следует учитывать отсутствие, других причин или заболеваний, при которых могут проявиться эти же симптомы [18].

Рассмотрим *три основные признаки* феномена эмоционального выгорания. Развитию синдрома эмоционального выгорания предшествует период повышенной активности, когда человек полностью поглощен работой, отказывается от потребностей, с ней не связанных, забывает о собственных нуждах, а затем наступает:

Первый признак – истощение. Оно определяется как чувство перенапряжения и истощения эмоциональных и физических ресурсов, чувство усталости, не проходящее после ночного сна. После отдыха эти явления уменьшаются, однако возобновляются по возвращении в прежнюю рабочую ситуацию.

Вторым признаком – феномена эмоционального выгорания является личностная отстраненность. Профессионалы при изменении своего сострадания к пациенту (клиенту), расценивают развивающееся эмоциональное отстранение как попытку справиться с эмоциональными стрессорами на работе. В крайних проявлениях человека почти ничто не волнует из профессиональной деятельности, почти ничто не вызывает эмоционального отклика - ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. Утрачивается интерес к клиенту, который воспринимается на уровне неодушевленного предмета, само присутствие которого порой неприятно.

Третьим признаком является ощущение утраты собственной эффективности, или падение самооценки в рамках выгорания. Человек не видит перспектив в своей трудовой деятельности, снижается удовлетворение работой, утрачивается вера в свои профессиональные возможности.

Феномен эмоционального выгорания является комбинацией физического, эмоционального и когнитивного истощения или утомления, при этом главным фактор - эмоциональное истощение. Дополнительные компоненты выгорания являются следствием поведения (купирования стресса), ведущего к деперсонализации или собственно когнитивно-эмоциональному выгоранию, которое выражается в редуцировании персональных достижений [15].

В настоящее время нет единого взгляда на структуру синдрома эмоционального выгорания, но, несмотря на это, можно сказать, что он представляет собой личностную деформацию вследствие эмоционально затрудненных и напряженных отношений в системе «человек-человек». Последствия выгорания могут проявляться как в психосоматических нарушениях, так и в сугубо психологических (когнитивных, эмоциональных, мотивационно-установочных) изменениях личности. И то, и другое имеет непосредственное значение для социального и психосоматического здоровья личности. У людей, имеющих синдромом эмоционального выгорания, как правило, выявляется сочетание психопатологических, психосоматических, соматических симптомов и признаков социальной дисфункции. Наблюдаются хроническая усталость, когнитивная дисфункция (нарушения памяти, внимания), нарушения сна, личностные изменения. Возможно развитие тревожного, депрессивного расстройств, зависимости от психоактивных веществ, суицид. Общими соматическими симптомами являются:

- Головная боль;
- Гастроинтестинальные нарушения (диарея, синдром раздраженного желудка);
- Кардиоваскулярные нарушения (тахикардия, аритмия, гипертония).

Выделяют 5 ключевых групп симптомов, характерных для синдрома эмоционального выгорания:

Физические симптомы;

- Усталость, физическое утомление, истощение;

- Изменение веса, недостаточный сон, бессонница;
- Плохое общее состояние здоровья, в т.ч. по ощущениям;
- Затрудненное дыхание;
- Тошнота;
- Повышение артериального давления;
- Язвы и воспалительные заболевания кожи;
- Болезни сердечно сосудистой системы.

Эмоциональные симптомы:

- Недостаток эмоций;
- Цинизм и черствость в работе и личной жизни;
- Безразличие, усталость; ощущение беспомощности и безнадежности;
- Агрессивность, раздражительность;
- Тревога, усиление иррационального беспокойства, неспособность сосредоточиться;

- Депрессия, чувство вины;
- Истерики, душевные страдания;
- Потеря идеалов, надежд или профессиональных перспектив;
- Увеличение деперсонализации своей или других;
- Преобладает чувство одиночества;

Поведенческие симптомы:

- Рабочее время более 45 часов в неделю;
- Во время работы появляется усталость и желание отдохнуть;
- Безразличие к еде;
- Малая физическая нагрузка;
- Оправдание употребления табака, алкоголя, лекарств;
- Несчастные случаи - падения, травмы, аварии и пр.;
- Импульсивное эмоциональное поведение;

Интеллектуальное состояние:

- Падение интереса к новым теориям и идеям в работе, к альтернативным подходам в решении проблем;

- Скука, тоска, апатия, падение вкуса и интереса к жизни; большее предпочтение стандартным шаблонам, рутине, нежели творческому подходу;
- Цинизм или безразличие к новшествам;
- Малое участие или отказ от участия в развивающих экспериментах - тренингах, образовании; формальное выполнение работы.

Социальные симптомы:

- Низкая социальная активность; падение интереса к досугу, увлечениям;
- Социальные контакты ограничиваются работой;
- Скучные отношения на работе и дома;
- Ощущение изоляции, непонимания других и другими;
- Ощущение недостатка поддержки со стороны семьи, друзей, коллег.

Таким образом, синдром эмоционального выгорания характеризуется выраженным сочетанием симптомов нарушения в психической, соматической и социальной сфере жизни [5].

В настоящее время существует несколько теорий, выделяющих стадии эмоционального выгорания.

Дж. Гринберг рассматривал 5 стадий эмоционального "выгорания".

- *Первая стадия* эмоционального перегорания. В этот промежуток времени сотрудник часто удовлетворен своей деятельностью и заданиями, которые ему доверяют выполнить, он чувствует энтузиазм и рвение. Через какое - то время, работа уже выматывает работника во время постоянных стрессов и переживаний, и КПД сотрудника, заметно понижается;

- *Вторая стадия.* Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном, потеря внимания. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования, работник теряет интерес к своей деятельности, уменьшается креативность, продуктивность его деятельности исчезают привлекательность к труду. Работнику представляется все не интересно, и это часто приводит к экспериментам с нарушением как трудовой дисциплины, так и своего поведения в обществе, уход под любым предлогом от своих прямых профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации, либо в силу каких – либо обстоятельств (экономические (нужны деньги чтобы погасить ипотеку), социальные (социальная ответственность) сотрудник сознательно может продолжать выгорать, рискуя своим здоровьем;

- *Третья стадия* проявляет хронические симптомы. Длительное занятие одной деятельностью, без паузы отдыха, особенно у трудооголиков, приводит к разным физическим явлениям, как вялость и подверженность заболеваниям, уменьшается иммунитет, а также психологическим явлениям - постоянной раздражительности, злобе или наоборот чувству подавленности, меланхолии. Даже есть устойчивое выражение: постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера);

- *Четвертая стадия* эмоционального выгорания рассматривается как кризис. Часто приводит к хроническим заболеваниям, из – за чего происходит сбой в организме, и работник частично или полностью теряет работоспособность. С каждым днем, всё больше становится отрицательных переживаний, из чего вытекает неудовлетворенность собственной эффективностью и качеством жизни;

- *Пятая стадия* эмоционального выгорания (пробивание стены). Физические и психологические переживания работника на пределе, в любой момент может спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. Менеджер каждый день накапливает новые проблемы, не решая старые и через какой-то промежуток времени его деятельность и карьера находятся под угрозой [25].

Динамическая модель Б. Перлмана и Е.А. Хартмана предполагает четыре стадии эмоционального выгорания:

- *Первая стадия* - заключается в напряженности, предполагает затруднение, вызванное дополнительными затратами ресурсов организма по адаптации к определенным рабочим задачам. Данное напряжение вызывают несколько более вероятных видов ситуаций;

Первая ситуация: низкий уровень навыков и умений, нужных для соответствия статусно-ролевым, и профессиональным требованиям,

Вторая ситуация: несоответствие деятельности ожиданиям, потребностям или ценностям. Данные ситуации создают противоречивую обстановку между субъектом и трудовым окружением, что способствует старту процессу эмоционального перегорания.

- *Вторая стадия* проходит с высоким уровнем ощущений и переживаний стресса. Множество стрессогенных факторов могут не пробудить отклика соответствующих переживаний, так как осуществляется конструктивный анализ собственных возможностей и понимаемых требований трудовой деятельности. Движение от начальной стадии выгорания ко вторичной происходит в зависимости от ресурсов человека, а также от статусно-ролевых и не постоянных организационных факторов;

- *Третья стадия* сопровождается реакциями основных трех классов (физиологический, аффективно-когнитивный, поведенческий) в индивидуальных вариациях.

- *Четвертая стадия* подразумевает эмоциональное выгорание как всестороннее переживание постоянного психологического стресса являющаяся отрицательным следствием психологического стресса, переживание выгорания показывается как физическое, эмоциональное истощение, как переживание необъективного неблагополучия - однозначного физического или психологического дистресса. Четвертая стадия гипотетически сравнима со снижением активности при недостатке нужного топлива.

Исходя из модели М. Буриша развитие синдрома эмоционального "выгорания" протекает через определенные стадии. Сперва появляются высокие энергетические затраты - следовательно опасно высокой положительной установки на осуществление трудовой деятельности. По ходу развития синдрома возникает чувство утомленности, которое затем меняется на разочарование, уменьшением интереса к собственной деятельности. Стоит обратить внимание на то, что развитие данного синдрома исключительно индивидуально и выражается различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых происходит осуществление профессиональной деятельности человека [9].

В развитии синдрома «эмоционального выгорания» М. Буриш выделяет следующие стадии или фазы:

- *Предупреждающая фаза:*

а) Высокое участие: высочайшая активность, отодвигание потребностей, не имеющих отношение к работе, выталкивание из сознания различных переживаний неудач и разочарований; сужение контактов социального окружения;

б) Истощение: чувство утомленности; отсутствие сна; высокая вероятность несчастных случаев.

- *Снижение уровня вовлеченности:*

а) По отношению к сотрудникам, клиентам:

- потеря положительного восприятия коллег;

- переход от помощи к надзору и контролю;

- приписывание вины за собственные неудачи другим людям;

- доминирование стереотипов в поведении по отношению к сотрудникам, пациентам;

- проявление негуманного подхода к людям.

б) По отношению к остальным окружающим:

- отсутствие эмпатии;

- безразличие;

- циничные оценки.

в) По отношению к профессиональной деятельности: нежелание выполнять свои обязанности; искусственное продление перерывов в работе, опоздания, уход с работы раньше времени; акцент на материальный аспект при одновременной неудовлетворенности работой;

г) Повышение требований: потеря жизненного идеала, сосредоточение внимания на своих потребностях; Переживание чувства использованности другими; завистливость;

- *Эмоциональные реакции:*

а) Депрессия: постоянное чувство вины; снижение самооценки; безосновательные страхи; лабильность настроения; апатии.

б) Агрессия: защитные установки; обвинение других; не замечание собственной причастности в своих неудачах; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликтное поведение; отсутствие толерантности и способности к компромиссу; подозрительность, конфликтное поведение.

- *Фаза деструктивного поведения:*

а) Сфера интеллекта: снижение концентрации внимания; отсутствие способности выполнить сложные задания; фригидность мышления; отсутствие воображения.

б) Мотивационная сфера: отсутствие собственной инициативы; снижение эффективности деятельности; выполнение заданий строго по инструкции.

в) Эмоционально-социальная сфера: безразличие, избегание неформальных контактов; Отсутствие участия в жизни других людей либо чрезмерная привязанность к конкретному лицу; избегание тем, связанных с работой; Самодостаточность, одиночество, отказ от хобби, скука; Психосоматические реакции и снижение иммунитета; Неспособность к релаксации в свободное время; Бессонница, сексуальные расстройства; Повышение давления, тахикардия, головные боли; Боли в позвоночнике, расстройства пищеварения; зависимость от никотина, кофеина, алкоголя; Разочарование и отрицательная жизненная установка; чувство беспомощности и бессмысленности жизни; экзистенциальное отчаяние [10].

1.3. История изучения и модели эмоционального интеллекта.

Каждый день в практике происходят разные ситуации при решении которых происходит проявление многообразного вида эмоции, руководят нашим существованием.

Эмоциональный интеллект - это умение признавать и отражать эмоции, проведение слияния чувств и мыслей, воспринимать и описывать свои чувства, а также управлять чувствами (своими собственными и чувствами других людей) [29].

В исследовании «Эмоциональный интеллект на работе» (1998), Д. Гоулман описывал эмоциональный интеллект в роли умения осознавать свои чувства и эмоции иных людей, мотивировать себя и руководствоваться чувствами по отношению к себе и к другим людям [27].

Проблема эмоционального интеллекта достаточно популярна в современной в современной науке. Сам феномен выделился из исследований социального интеллекта, Г. Айзенка и других. Понятие эмоционального интеллекта было предложенное П. Селовеем и Дж. Мэйером и рассматривалось, как умение преобразовывать данные, находящиеся в чувствах и эмоциях: указывать значения эмоций, их отношения друг с другом, указывать эмоциональные значения в основу для размышления и восприятия решений [32].

Д.В. Люсин, отмечает, что исследовать эмоциональный интеллект как чисто когнитивную способность не правомерно, так как данный феномен представляет собой психологическую организацию, появляющуюся в течении жизни индивида, под действием разных моментов, на которых воспринимается, его уровень и характерные индивидуальные качества.

В XX веках в западной истории исследования эмоционального интеллекта Дж. Мейер рассматривал, пять этапов:

Первый период проходил с 1900 по 1969 годы; проводились исследования эмоций и интеллекта относительно независимо;

Второй период 1970-1989 годы; занимал внимание изучением взаимного влияния познавательных и эмоциональных процессов;

Во время третьего периода, 1990–1993 годы; эмоциональный интеллект вступает в психологическое явление как предмет;

Четвертый период проходил в 1994–1997 годы; эмоциональный интеллект, уже становится популярным объектом для изучений.

Начиная с 1998 года по настоящее время; появляется глубокое прояснение значимости эмоционального интеллекта [28].

В конце 1930-х годов Р. Л. Торндайком было проведено исследование, которое стало одним из самых ранних работ, уделявшее внимание эмоциональному интеллекту. Он рассматривал социальный интеллект как умение воспринимать людей и управлять ими. На данных проведенных исследованиях Р. Торндайк сделал вывод, что социальный интеллект как целостное умение, может быть подвержен измерению. [33].

Понятие эмоциональный интеллект, часто упоминается в 60 - е годы в научной литературе по психиатрии. Тогда же появляются вербальные теории эмоций. Самая распространенная, когнитивно-физиологическая, была выведена С. Шехтером. По соотношению, с ней на появление эмоций одновременно с воспринимаемыми стимулами и порождаемыми ими физиологическими изменениями в организме выражает действие умений индивида и оценивающего свойства им конкретной ситуации с точки зрения имеющихся в данный момент потребностей и интересов. Шехтер предполагал, что конкретное эмоциональное состояние - это итог коммуникации элементов: активации и суждения индивида об основании его желания на основе анализа ситуации, в которой появилась эмоция.

В представленном высказывании, Шехтером находится и концепция М. Арнольда. В которой говорилось что, причиной чувства, является, инстинктивным мнением индивида, а само переживание следует за ней. Такая оценка рассматривается как «чувственное суждение», отличное от абстрактного «рефлексивного суждения».

80-е года отмечены увеличением интереса к изучению корреляций, эмоций и мышления. Размышления об адекватном взаимодействии душевных и когнитивных процессов, удостоверяет в ряде учений того времени. К их примеру возможно соотнести изучение влияния депрессии на адекватность мышления, взаимосвязи склонности к колебаниям настроения и креативности, исследование умения к эмоциональной саморегуляции. Проявляется положение о существовании, объединения настроений и суждений. Отрицательные эмоции приходят к отрицательным мыслям, которые также увеличивают интенсивность эмоциональных переживаний. В то же время положительные эмоции активизируют адекватные мысли. Негативные эмоции порождают отрицательные мысли, что в свою очередь увеличивает напряжение эмоциональных переживаний, так же получается, что позитивные мысли исходят от позитивных эмоций.

На практике рассматривались и изучались клиенты, которым было сложно выражать свои эмоции. П. Сифнеос уже в 70-х годах задействовал термин алекситимия и рассмотрел условия описывая противоположно понятию Эмоциональному интеллекту [2].

Алекситимия взаимосвязана с наименьшим уровнем умений по определению эмоций, как у себя, так и у окружающих [16].

Модель эмоционального интеллекта Люсина:

Д.В. Люсин рассматривал эмоциональный интеллект - как деятельность в понимании своих и чужих эмоций и управлению ими. Для полноты определения стоит уточнить, что имелось в виду:

1. Способность к пониманию эмоций означает, что человек:
2. Способен увидеть эмоцию, т.е. проявить рефлексивность, сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека;
3. Может идентифицировать эмоцию, т.е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для неё словесное выражение;
4. Понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведёт.
5. Способность к управлению эмоциями означает, что человек:
6. Возможность иметь контроль эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции;
7. Может сдерживать внешнее выражение эмоций;
8. Может при манипулировании произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

Умения к пониманию, и управлению эмоциями даёт уверенность в отображении как собственных так, и на эмоции других людей. Здесь можно вести диалог о внутриличностном и межличностном эмоциональном интеллекте. Это даёт право предполагать, что эти возможности предоставляют актуализацию разных когнитивных процессов и навыков, однако, могут быть связаны друг с другом.

Д.В. Люсин предполагал, что получается неверным вариантом рассматривать эмоциональный интеллект только как, когнитивную способность по аналогии с пространственным или вербальным интеллектом. Предполагая, что умения к пониманию и управлению эмоциями, очень взаимосвязаны с общим вектором развития индивидуальности на эмоциональную сферу, т.е. с большим интересом к внутреннему миру индивида (а также и в собственной картине мира), важность в психологическом анализе поведения, с ценностными, эмоциональным переживаниям. Эмоциональный интеллект можно предположить, как объект, обладающий двойственной природой и связанной, с одной стороны, с когнитивными способностями, и с другой – с личностными характеристиками [10].

Модель эмоционального интеллекта Майера-Саловея-Карузо.

Данная модель выделяется в психологии основной на данный момент, именно её, как правило, используют для описания понятия эмоционального интеллекта, хотя также большой популярностью пользуется основанная на этой модели *смешанная модель* Д. Гоулмана (см. ниже). Модель способностей критиковалась некоторыми учёными, в частности Г. Гарднером, за излишний [психометрический](#) уклон.

Майер, Соловей и Карузо выделяют всего четыре компонента эмоционального интеллекта:

Восприятие эмоций — возможность предугадывать, способность распознавать невербальные эмоции других людей, а также идентифицировать свои собственные эмоции.

Использование эмоций для стимуляции мышления — способность человека (главным образом неосознанно) активировать свой мыслительный процесс, пробуждать в себе [креативность](#), используя чувства как фактор мотивации.

Понимание эмоций — способность определять причину появления эмоции, распознавать связь между мыслями и эмоциями, определять переход от одного чувства к другому, предсказывать развитие чувства со временем, а также способность интерпретировать эмоции во взаимоотношениях, понимать сложные (амбивалентные, неоднозначные) чувства.

Управление чувствами — способность укрощать, пробуждать и направлять свои эмоции и эмоции других людей для достижения поставленных целей. Сюда также относится способность принимать эмоции во внимание при построении логических цепочек, решении различных задач, принятии решений и выборе своего поведения (Дж. Мейер и П. Сэловей) [31].

Смешанная модель Д. Гоулмана:

Данная модель состоит из 5 компонентов:

Самопознание — возможность распознавать свои чувства и эмоции, узнавать свои слабые и сильные стороны, определять свои цели и жизненные ценности;

Саморегуляция — возможность понимать свое умение управлением своими эмоциями, сдерживая импульсы;

Мотивация — способность стремиться к достижению цели ради факта её достижения;

Эмпатия — способность учитывать чувства других людей при принятии решений, а также способность сопереживать другим людям;

Социальные навыки — способность выстраивать отношения с людьми, манипулировать людьми, подталкивать их в желаемом направлении.

Модель социального и эмоционального интеллекта (ESI) Р.Бар-Она.:

Модель (англ. Reuven Bar-On) была представлена в 1996 году на собрании американской ассоциации психологов в Торонто (Канада). Модель состоит из 15 способностей:

Самоуважение — способность понимать и оценивать себя, видеть свои возможности и ограничения, сильные и слабые стороны, и принимать себя вместе со своими сильными и слабыми сторонами;

Эмоциональная осознанность — способность человека распознавать у себя наличие эмоции в конкретный момент, различать свои эмоции и понимать причины их возникновения;

Ассертивность / Самовыражение — способность ясно и конструктивно выражать свои чувства и мысли, а также способность мобилизовывать свою эмоциональную энергию, проявлять при необходимости твёрдость убеждений, стоять на своём;

Независимость — умение, которое предполагает рассчитывать только на свои силы и не зависеть от окружающих обстоятельств;

Эмпатия — это умение опознавать, осмысливать и понимать чувства других людей;

Социальная ответственность — способность идентифицировать себя как члена социальной группы, конструктивно сотрудничать с другими людьми, проявлять заботу и брать на себя ответственность за других людей;

Межличностные отношения — способность конструктивного общения через вербальные и невербальные коммуникации, способность устанавливать и поддерживать взаимовыгодные отношения, основанные на чувстве эмоциональной близости, умение чувствовать себя свободно и комфортно в социальных контактах;

Стрессоустойчивость — умение эффективно управлять своими эмоциями, быстро находить выход из ситуации.

Контролирование импульсов — способность сдерживать свои эмоции, воздерживаться перед соблазном;

Оценка действительности — умение сверять свои мысли и чувства с объективной внешней реальностью;

Гибкость — умение быстро корректировать свои чувства, мысли, представления и поведение соответственно меняющимися обстоятельствами;

Решение проблем — способность устанавливать и формулировать проблему, а также находить для неё потенциально эффективное решение;

Самоактуализация — умение, устанавливать цели и стремиться к их достижению, реализовывать свой потенциал;

Оптимизм — способность сохранять надежду и позитивное отношение даже в сложных обстоятельствах;

Счастье / Благополучие — умение чувствовать удовлетворённость собой, другими и жизнью в целом.

Из четырех моделей представленных в этом параграфе, мы видим, что каждая модель может дополнить и усовершенствовать другую модель, и тогда получается более объёмная картинка.

1.4. Особенности синдрома выгорания у менеджеров по продажам.

Деятельность менеджера по продажам является тяжелым, поэтапным трудом, в течение которого происходит речевое (устное) общение с множеством людей (Клиенты, начальство, коллеги). Быстро развивается многофункциональность работы, которая без возможности активного восстановления психоэнергетического потенциала со временем перерастает в синдром эмоционального выгорания.

Имеется множество факторов, уменьшающих риск выгорания у менеджеров. При подборе работника на руководящую должность эти факторы должны учитываться и рассматриваться как основной критерий, для предотвращения в будущем, синдрома эмоционального выгорания.

Очень часто у менеджера по продажам погруженного в работу с головой трудно рассмотреть, на какой фазе он находится на данный момент, в не сформировавшейся, в стадии формирования или уже в сформировавшейся. Для распознавания синдрома требуется обязательно использовать не только экспресс – методы, помогающие выявить первые симптомы, но и большие опросники.

Выгорание сотрудников организации непременно приводит к потере прибыли и конкурентоспособности.

Профессиональный стресс - это многофункциональное явление, отражающееся в физических и психологических рефlekсах на тяжелую трудовую деятельность. Стресс, зависимый с трудовой деятельностью - это ответный рефлекс организма, в ситуации в которой к работникам указываются требования, которые возможно не соответствуют, их уровню образования. Также индивидуальным явлением, подходящим ко многим производствам, присутствует психическое насилие, основание чего - изменение межличностных отношений и трудовые дисфункции. Более выраженной формой данного насилия представляется не законное употребление своей властью, к людям не имеющих навыков защитить себя. Увеличиваются финансовые затраты от трудового стресса, у работников предприятия и появляются все вытекающие из этого проблемы, например, низкий уровень труда. В современном мире, имеющим изменения каждый день и во всех сферах, будь то социальные или политические, увеличение психологических нагрузок на организм, связанные с управлением трудовыми стрессами становится все более актуальным.

Развитие эмоционального интеллекта, управление собственными эмоциями и эмоциями других людей позитивно влияет на межличностное взаимодействие, снижает риск возникновения эмоционального выгорания, который является не просто результатом стресса, а следствием неуправляемого стресса. Эмоциональное выгорание характеризуется безразличием, эмоциональным истощением, ощущением собственной некомпетентности, негативным профессиональным самовосприятием. Выгорание приводит к неуверенности, чувству невостребованности, дистанцированности от коллег, раздражению, разочарованию по отношению к работе.

При изучении всего теоретического материала, возможно сделать вывод, что особенности в работе менеджера по продажам сильно влияют на его личную жизнь и профессиональную карьеру. Можно выделить такие особенности как:

- Включение механизма отторжения, когда работник становится отстраненным по отношению к коллегам, клиентам и работе;
- Происходят расхождения между принципами работы и личными перспективами работника;
- Присутствие мотивации приводит к малой вероятности возникновения Выгорания.

ГЛАВА II. ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИЗУЧЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА У МЕНЕДЖЕРОВ ПО ПРОДАЖАМ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

2.1. Организация исследования

База исследования:

В проведённом исследовании принимали участие 100 менеджеров по продажам, 48 – женщин, 52 мужчины, с разным стажем работы от 1 года до 15 лет.

Организационный этап.

Исходя из нормативов по методике В.В. Бойко был определен суммарный показатель выгорания, в результате чего выборка разделилась на две группы: с высокими (72 испытуемых) и низкими (28 испытуемых) значениями выгорания.

Исследовательский этап.

На данном этапе проводились исследования по методикам:

Для диагностики особенностей «эмоционального интеллекта» использовался опросник Эмоционального интеллекта «ЭМИн» Д.В. Люсина (Приложение 1).

Опросник предназначена для выявления способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Он состоит из 46 утверждений и содержит 5 шкал:

Межличностный эмоциональный (МЭИ) интеллект включает в себя:

МП (Понимание чужих эмоций);

МУ (Управление чужими эмоциями).

Внутри личностный эмоциональный (ВЭИ) интеллект включает в себя:

ВП (Понимание своих эмоций);

ВУ (Управление своими эмоциями);

ВЭ (Контроль экспрессии).

Для диагностики особенностей синдрома эмоционального выгорания использовали «Методику диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко» (Приложение 2).

Данная методика позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

I Фаза напряжения - является предвестником и запускающим механизмом в формировании эмоционального выгорания. Состоит из следующих симптомов:

1. Симптом переживания психотравмирующих обстоятельств.
2. Симптом неудовлетворенности собой.
3. Симптомы загнанности в клетку.
4. Симптом тревоги и депрессии.

II Фаза резистенции - человек стремится к психологическому комфорту и поэтому старается снизить давление внешних обстоятельств. Формирование защиты на этапе сопротивления происходит на фоне следующих явлений:

1. Симптом неадекватного избирательного эмоционального реагирования.
2. Симптом эмоционально-нравственной дезориентации.
3. Симптом расширения сферы экономии эмоций.
4. Симптом редукции профессиональных обязанностей.

III Фаза истощения - характеризуется падением общего энергетического тонуса и ослаблением нервной системы. Выгорание становится неотъемлемым атрибутом личности.

1. Симптом эмоционального дефицита.
2. Симптом эмоциональной отстраненности.
3. Симптом личностной отстраненности, или деперсонализации.
4. Симптом «психосоматических и психовегетативных» нарушений

2.2 Результаты исследования.

На первом этапе эмпирического исследования эмоционального интеллекта менеджеров с разным стажем работы, с помощью методов описательной статистики были проанализированы показатели эмоционального выгорания и личностные качества исследуемых.

На основе данных о степени сформированности у респондентов эмоционального выгорания выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания. Рассмотрим результаты группы 1 (менеджеры с низкими показателями выгорания), где $r_{\text{крит.}} = 0,37$.

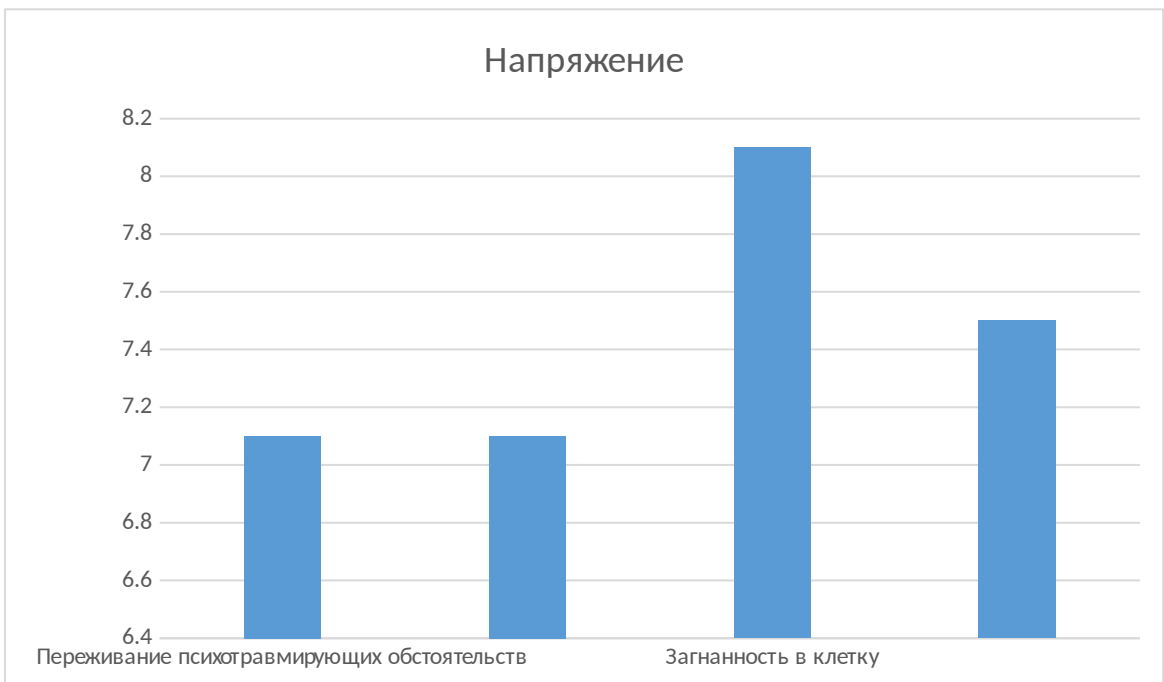


Рисунок 1. Степень эмоционального выгорания по шкале Напряжение.

Как видно из рисунка 1, наиболее выражен у обследованных симптом Загнанность в клетку, иными словами, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора на фоне давления психотравмирующих обстоятельств.

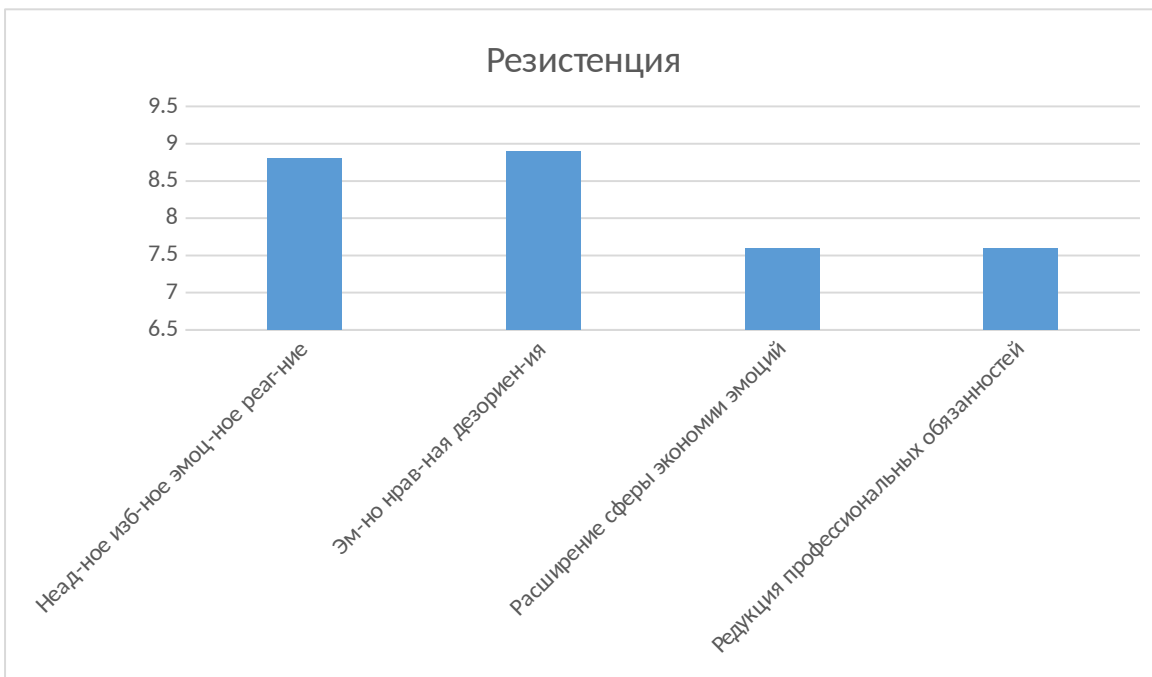


Рисунок 2. Степень эмоционального выгорания по шкале резистенция.

Как видно из рисунка 2, наиболее выражен у обследованных симптом Эмоционально-Нравственная дезориентация иными словами, нравственные чувства работника остаются в стороне.

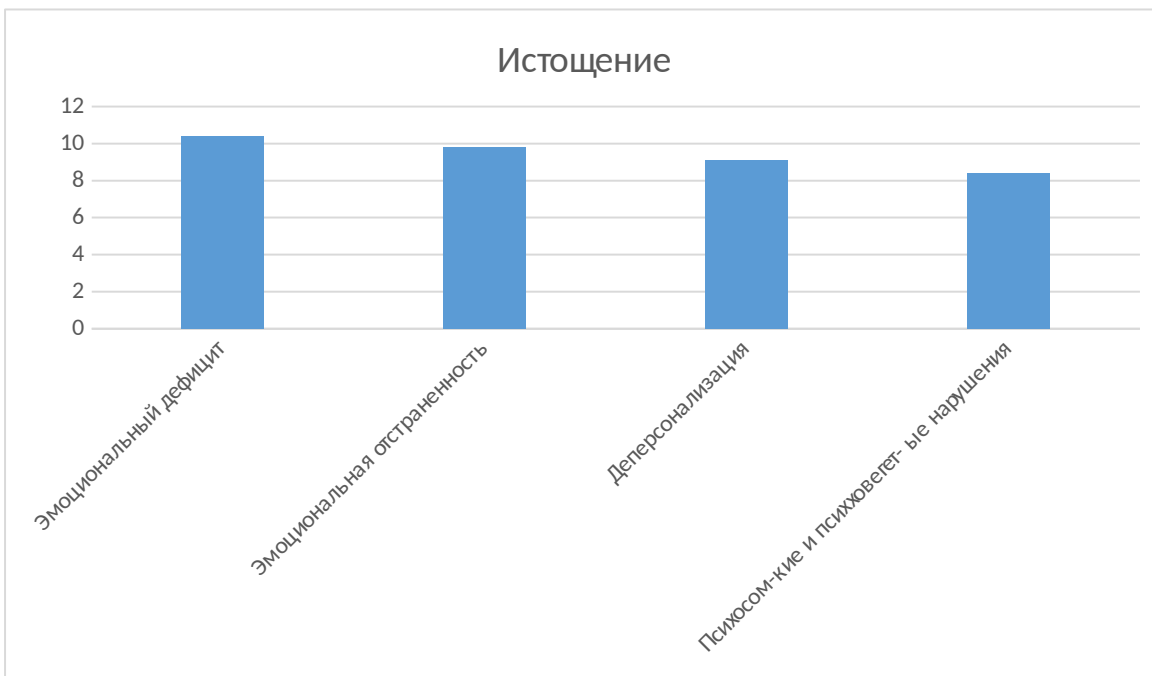


Рисунок 3. Степень эмоционального выгорания по шкале Источение

Как видно из рисунка 3, наиболее выражен у обследованных симптом «эмоциональный дефицит» иными словами приходит ощущение, что эмоционально сотрудник не может помогать своим клиентам, подопечным. Не в состоянии войти в их положение, соучаствовать и сопереживать.

Общий итог, наиболее сформированными в группе менеджеров с низкими показателями выгорания являются: симптомы Загнанность в клетку, Эмоционально-Нравственная дезориентация и эмоциональный дефицит.

На основе данных, о степени сформированности, у респондентов эмоционального выгорания выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания. Рассмотрим результаты группы 1 (низкие показатели выгорания). По тесту ЭМИн Д.В. Люсина. Рассмотрим обобщенные показатели.

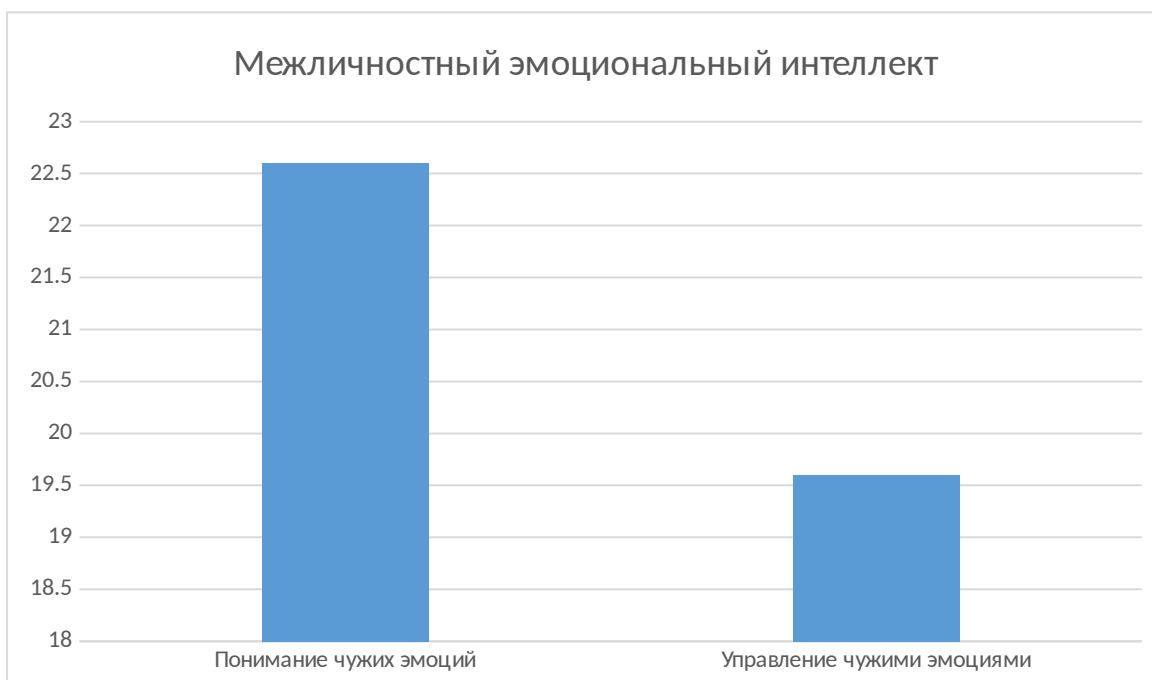


Рисунок 4. Степень эмоционального интеллекта по шкале межличностный эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 4, наиболее выражен у обследованных показатель Понимание чужих эмоций, иными словами, они хорошо понимают эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикация и т.д.).



Рисунок 5. Степень эмоционального интеллекта по шкале внутри личностный эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 5, наиболее выражен у обследованных симптом Управление своими эмоциями, иными словами, они имеют способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

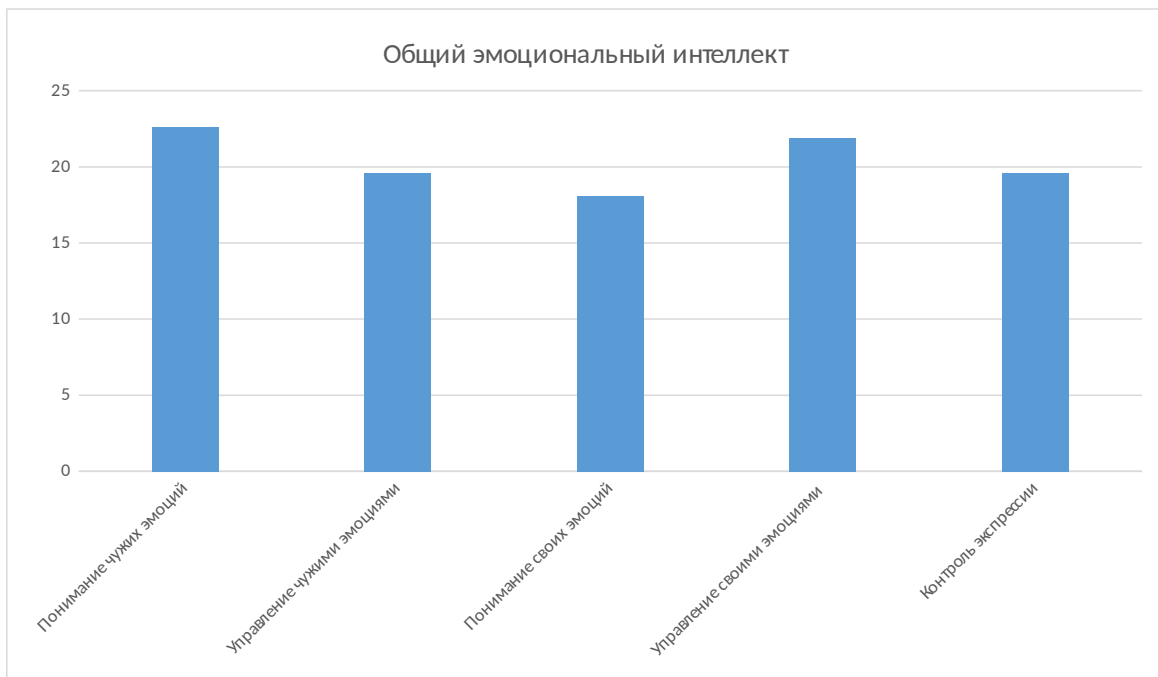


Рисунок 6. Степень эмоционального интеллекта по шкале общий эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 6, наиболее выражен у обследованных симптом Понимание чужих эмоций, иными словами, они понимают эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция).

На основе данных о степени сформированности, у респондентов «эмоционального выгорания» выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания. Рассмотрим результаты группы 2 (высокие показатели выгорания), где $r_{\text{крит.}} = 0,23$.

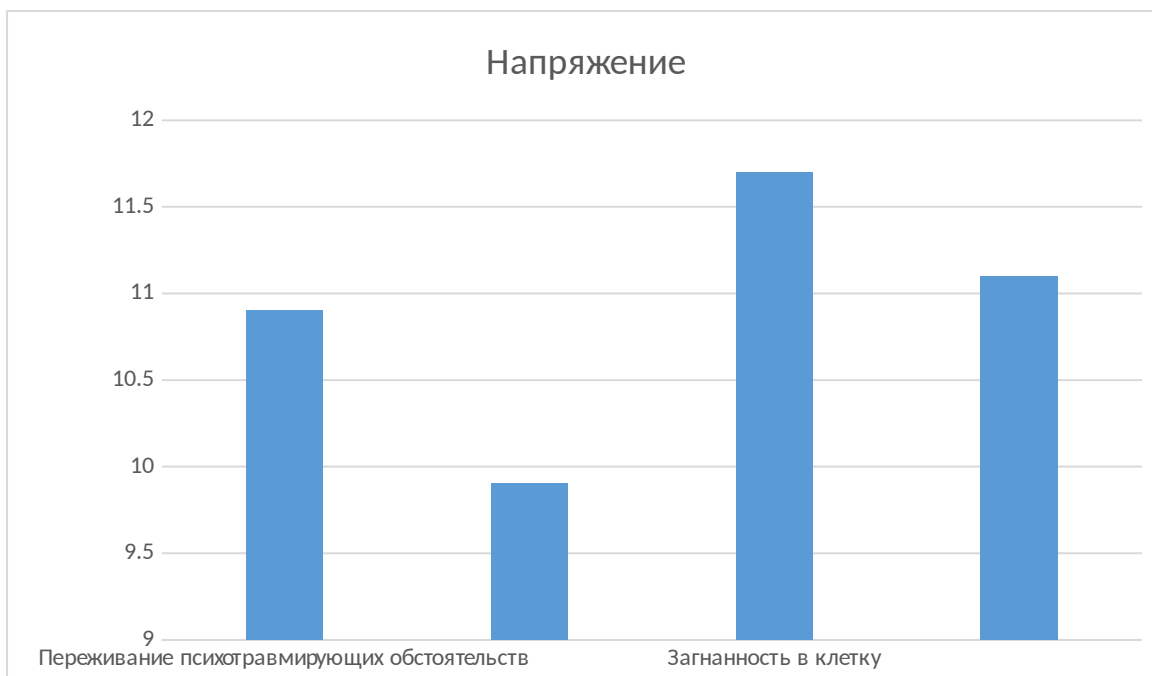


Рисунок 7. Степень эмоционального выгорания по шкале «Напряжение»

Как видно из рисунка 7, наиболее выражен у обследованных симптом Загнанность в клетку, иными словами, наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора на фоне давления психотравмирующих обстоятельств.

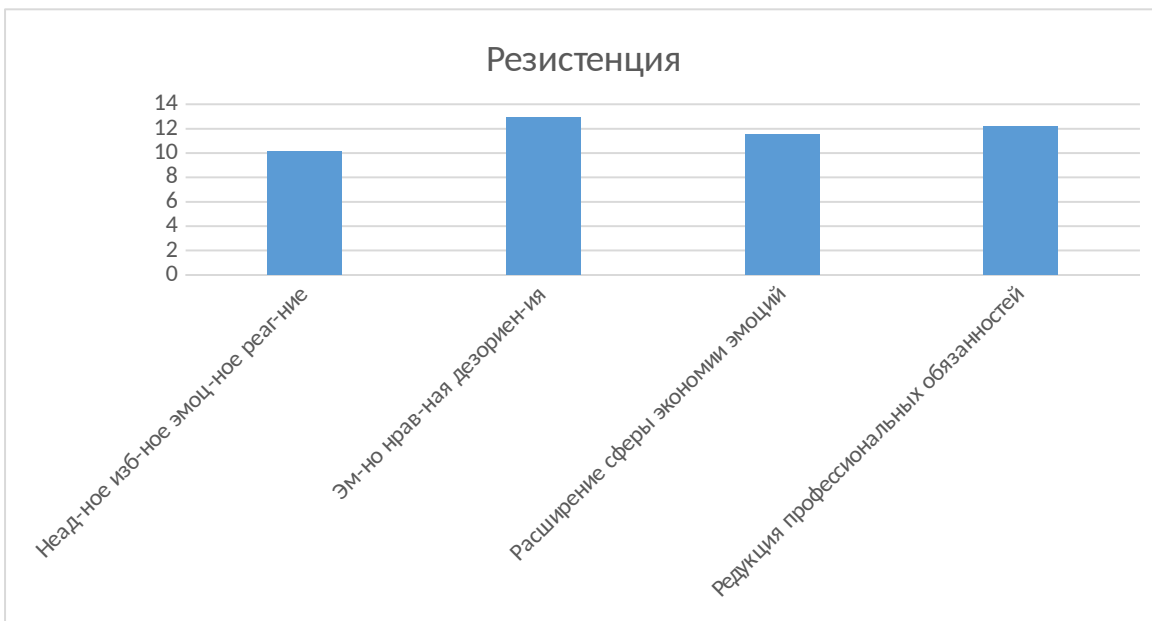


Рисунок 8. Степень эмоционального выгорания по шкале Резистенция.

Как видно из рисунка 8, наиболее выражен у обследованных симптом Эмоционально-Нравственная дезориентация иными словами, нравственные чувства работника остаются в стороне.

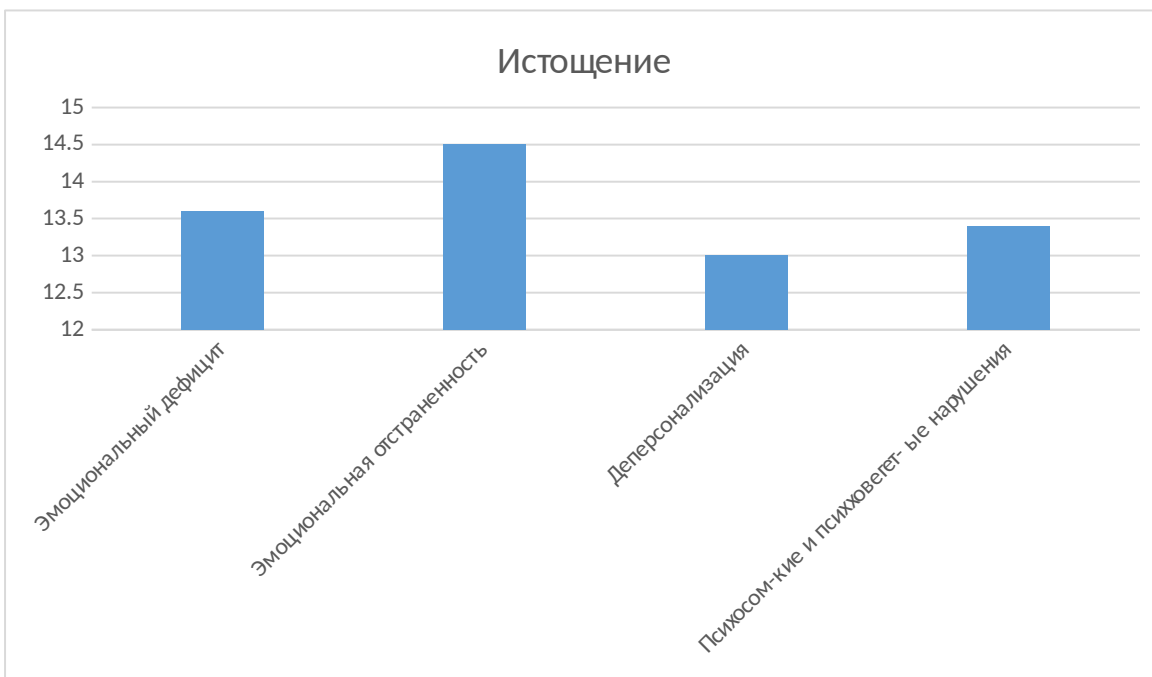


Рисунок 9. Степень эмоционального выгорания по шкале Истощение.

Как видно из рисунка 9, наиболее выражен у обследованных симптом эмоциональная отстраненность иными словами, почти полностью исключаются эмоции из сферы профессиональной деятельности.

Общий итог, наиболее сформированными в группе 2 (высокие показатели выгорания) являются: симптомы Загнанность в клетку, Эмоционально-Нравственная дезориентация и эмоциональная отстраненность.

На основе данных о степени сформированности у респондентов эмоционального выгорания выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания. Рассмотрим результаты группы 2 (высокие показатели выгорания) по тесту ЭИИ Д.В. Люсина. Рассмотрим обобщенные показатели.

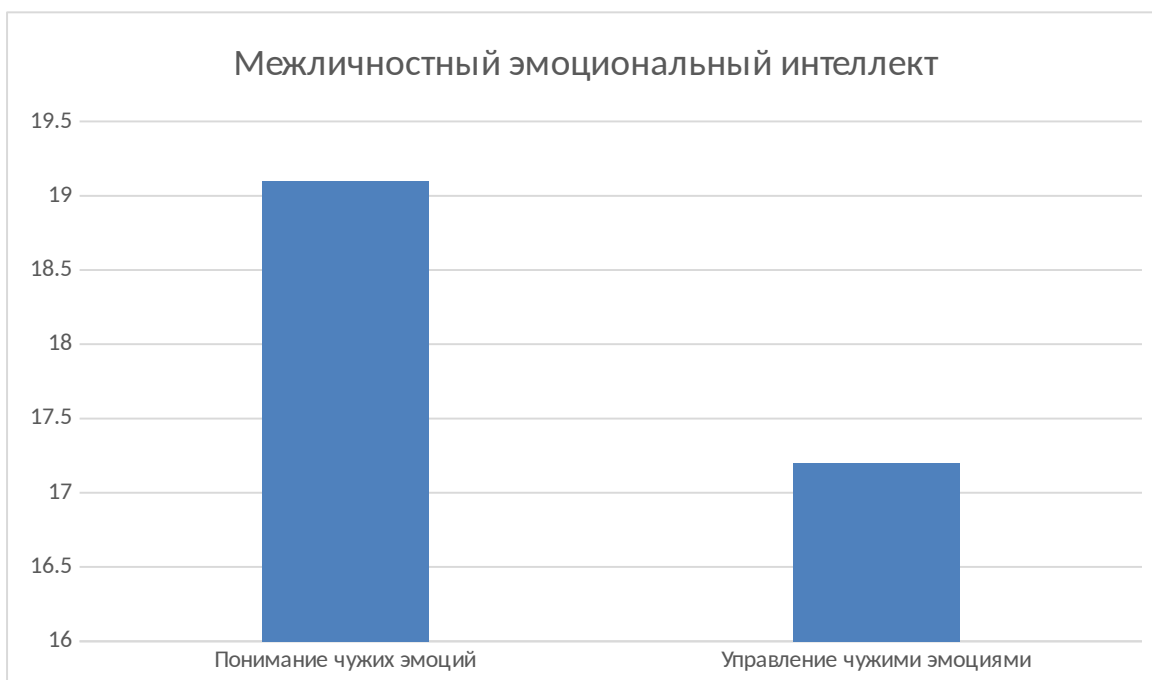


Рисунок 9. Степень эмоционального интеллекта по шкале межличностный эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 9, наиболее выражен у обследованных симптом Понимание чужих эмоций, иными словами, они понимают эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикуляция).



Рисунок 10. Степень эмоционального интеллекта по шкале внутри личностный эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 10, наиболее выражен у обследованных симптом Контроль экспрессии, иными словами, они имеют способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

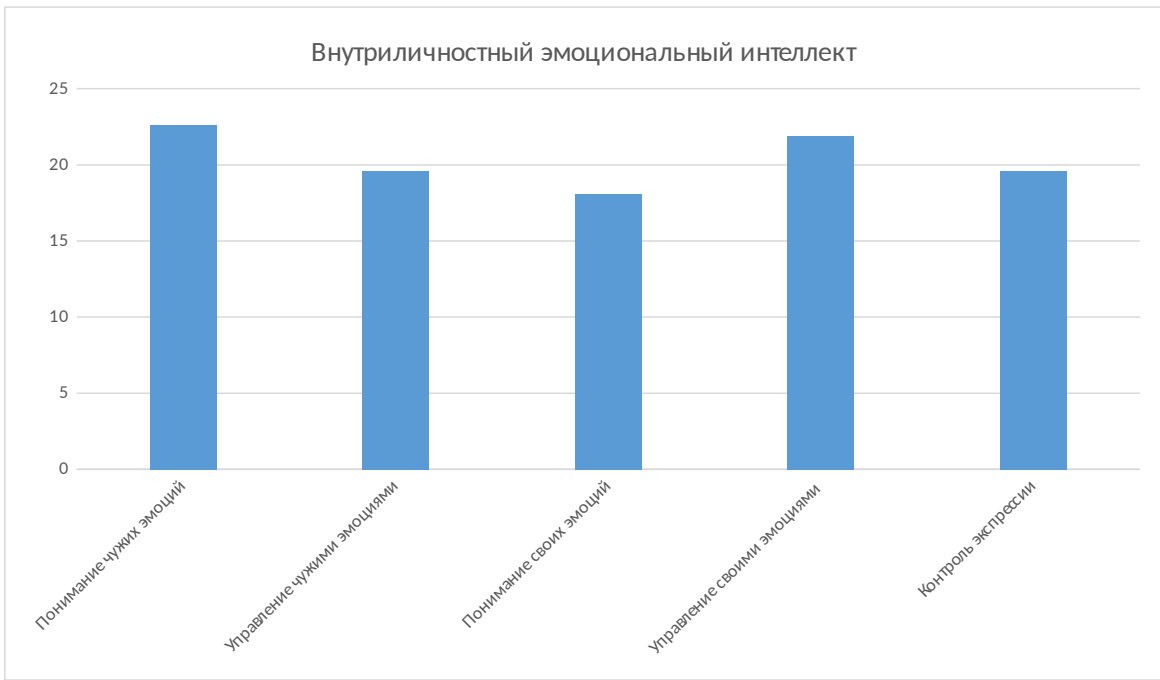


Рисунок 11. Степень эмоционального интеллекта по шкале общий эмоциональный интеллект.

Как видно из рисунка 11, наиболее выражен у обследованных симптом «Понимание чужих эмоций», иными словами, они понимают эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикация).

Рассмотрим результаты корреляционного анализа в каждой группе. На основе таблицы данных был проведен корреляционный анализ всей выборки в целом, выборка была разбита на подгруппы по степени выгорания. Рассмотрим результаты группы 1 (низкие показатели выгорания).

1. Чем больше неудовлетворенность собой, тем ниже эмоциональный интеллект $r=-0,39$.

2. Чем больше неадекватное избирательное эмоциональное реагирование, тем больше эмоциональный интеллект $r=0,37$.

3. Чем больше расширение сферы экономии эмоций, тем ниже эмоциональный интеллект $r=-0,39$.

4. Чем больше редукция профессиональных обязанностей, тем ниже эмоциональный интеллект $r=-0,53$.

5. Чем больше редукция достижений, тем больше эмоциональный интеллект $r=0,91$

Рассмотрим результаты группы 2 (высокие показатели выгорания).

1. Чем больше переживание психотравмирующих обстоятельств, тем больше эмоциональный интеллект $r=0,51$

2. Чем больше неудовлетворенность собой, тем больше эмоциональный интеллект $r=0,32$

3. Чем больше эмоционально-нравственная дезориентация, тем больше эмоциональный интеллект $0,26$

4. Чем больше редукция профессиональных обязанностей, тем больше эмоциональный интеллект $r=0,28$

5. Чем больше эмоциональная отстраненность, тем ниже эмоциональный интеллект $r = -0,48$

6. Чем больше личностная отстраненность (деперсонализация), тем больше эмоциональный интеллект $r = 0,25$

7. Чем больше психосоматические и психовегетативные нарушения, тем больше эмоциональный интеллект $r = 0,25$

8. Чем больше редукция личных достижений, тем больше эмоциональный интеллект $r = 0,25$.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проведенное нами эмпирическое исследование, в котором приняли участие 100 человек. С помощью методики диагностики эмоционального выгорания, эмоционального интеллекта и математической статистики, мы разделили всю выборку на две группы:

1. Группа, с низкими показателями выгорания, 28 человек. Мы выявили что, чем ниже эмоциональное выгорание, тем больше эмоциональный интеллект.

Люди с низким уровнем профессионального выгорания в большей степени подвержены давлению изменяющихся условий, не способны к само регуляции и контролю своих эмоций. Они склонны выделять людей, руководствуясь, субъективным предпочтением, что обусловлено их собственными страхами и неуверенностью. В профессиональной деятельности, в работе с командой при истощении организма. Данный тип людей способен понимать эмоции своих коллег, подопечных, осознавать причины того или иного поведения коллеги, но не способен к управлению чужих эмоций, снижению интенсивности эмоциональных реакций у других и преодолению неадекватных реакций на происходящее. Зато выражен высокий уровень управления своими эмоциями.

2. Группа, с высокими показателями выгорания, 72 человека. Мы выявили, что чем больше эмоциональное выгорание, тем выше эмоциональный интеллект.

Люди с высоким уровнем профессионального выгорания в большей степени в ситуации истощения предпочитают изоляцию и отчуждение, отказ от проявления каких-либо эмоциональных реакций. Данный способ закрытости является выбранной стратегией поведения человека, которая обусловлена защитными механизмами личности из-за многочисленных эмоциональных откликов на возникающие стрессовые ситуации. Для них характерен высокий уровень понимания чужих эмоций и уровень экспрессии. Понимание состояний другого человека становится первопричиной контроля своего эмоционального состояния, сдержанность во внешнем проявлении, самоконтроль, что детерминируется страхом потерять контроль над управлением своих чувств и переживаний.

Исходя, из представленных выводов мы можем заключить, что различия людей с низким и высоким уровнем выгорания выражается в компонентах внутри личностного эмоционального интеллекта. Люди с низким уровнем выгорания умеют управлять своими эмоциями, а люди с высоким уровнем выгорания ориентируются на контроль экспрессии. Мы предполагаем, что данные отличительные особенности эмоционального интеллекта у людей разного уровня профессионального выгорания связаны с уровнем эмоционального выгорания.

Эмпирическим путем нами представлено, что существует взаимосвязь эмоционального интеллекта и эмоционального выгорания у менеджеров по продажам, таким образом наша гипотеза полностью подтверждается для выборки менеджеров с низким уровнем выгорания, тогда как для менеджеров с высоким уровнем выгорания она подтверждается частично, что объясняется развитием эмоционального интеллекта по компенсаторному принципу, как способ сохраниться в профессии, не смотря на процессы выгорания.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абчук В.А. Азбука менеджмента / В.А. Абчук – СПб.: СОЮЗ, 2013.
2. Андреева И.Н. Азбука эмоционального интеллекта / И.Н. Андреева – СПб.: БВХ – Петербург, 2012.
3. Ахмедова, Д.Р. Исследование эмоционального выгорания менеджеров / Д.Р. Ахмедова // Сборники конференций НИЦ Социосфера. – 2016 – №7 – С.28–31.
4. Безносков С.П. Профессиональная деформация личности. С.П. Безносков – СПб.: Речь, 2014.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций / В.В. Бойко – СПб.: Питер, 2013. 474 с.
6. Брудный А.А. Понимание и общение / А.А. Брудный – М.: Знание, 2015. 315с.
7. Буянкина, М.А. Проблема психического выгорания личности и организационная культура / М.А. Буянкина // Педагогика, психология, социокинетика. – 2013. – №1. – С.138–143.
8. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова – СПб.: Питер, 2012. 336 с.
9. Войлокова, Е.Е. Проблема профессионального выгорания менеджеров по продажам / Е.Е. Войлокова, В.А. Кудрина // Вопросы и проблемы экономики и менеджмента в современном мире. – 2015. – С.260–265.
10. Люсин Д.В. Социальный интеллект: Теория, измерение, исследования / Под ред. Д.В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. - С. 29 - 36.
11. Мандель Б.Р. Психология стресса/ Б.Р. Мандель М.: Флинта, 2014. –480 с.

12. Майборода, Т.А. Синдром эмоционального выгорания менеджеров: причины развития и способы профилактики / Т.А. Майборода, О.В. Куликова // Педагогика и Психология: Научные приоритеты учёных. – 2016. – С.58–61.
13. Назарова, Н.Р. Синдром эмоционального выгорания у менеджеров / Н.Р. Назарова // Культура и образование: от теории к практике. – 2015. – №1. – С.117–121.
14. Рубинштейн С.Л. Проблемы общей психологии. М., 1973.
15. Севостьянова, Е.В. Влияние синдрома эмоционального выгорания на деятельность работников фирмы / Е.В. Севостьянова // Инновационная экономика и общество. – 2015 – №2 – С.92-98.
16. Семенова Н.Д. Возможности психологической коррекции алекситемии // Телесность человека: Междисциплинарные исслед. М.: Филос. об-во СССР, 1991. С. 89–96.
17. Слепкова В.И., Liet T. De Vries-Geervilet. Развитие эмоциональной компетентности средствами психологического тренинга // Актуальные проблемы кризисной психологии: Сб. науч. тр. Минск, 1997. С. 130–137.
18. Спасибенко С.Г. Эмоциональное и рациональное в социальной структуре человека // Соц.-гуманитарные знания. 2002. № 2. С. 109–125.
19. Сухова, Е.В. Проявление «синдрома профессионального выгорания» у современных менеджеров / Е.В. Сухова, П.С. Бердников // Новая наука: от идеи к результату. – 2015. – №6–2. – С.163–166.
20. Трандина, Е.Е. Профилактика эмоционального выгорания менеджеров / Е.Е. Трандина // Наука и образование в жизни современного общества. – 2015. – С.140-141.

- 21.Тхостов А.Ш., Колымба И.Г. Феноменология эмоциональных явлений // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. 1999. № 2. С. 3–14.
- 22.Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г. Культура, эмоции и психическое здоровье // Вопр. психол. 1999. № 2. С. 61–74.
- 23.Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Диагностика «эмоционального интеллекта» (Н. Холл) / Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. С.57-59
- 24.Чутко Л.С. Синдром эмоционального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л.С. Чутко, Н.В. Козина. – 3-е изд. – М.: МЕДпресс – информ, 2015. – 256с.
- 25.Lopes P.N. et al. Emotional intelligence and social interaction // Pers. and Soc.Psychol. Bull. 2004. V. 30. P. 1018–1034.
- 26.Mayer J.D. Emotional intelligence: Popular or scientific psychology. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: <http://www.apa.org/monitor/sep99/>
- 27.Mayer J.D. Emotional intelligence information. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/
- 28.Mayer J.D., Di Paolo M., Salovey P. Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence // J. Pers. Assessment. 1990. V. 54. N 3, 4. P. 772–781.

29. Mayer J.D., Salovey P. Emotional intelligence. [Electronic resource.] 2005. Mode of access: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/
30. Mayer J.D., Salovey P. The intelligence of emotional intelligence // Intelligence. N.Y., 1993. P. 433–442.
31. Salovey P., Mayer J.D. Some final thoughts about personality and intelligence // Stenberg J., Ruzlis P. (eds). Personality and intelligence. Cambridge: Cambr. Univ. Press, 1994.
32. The key to our emotions / Epstein R. (ed.). [Electronic resource.] 2005. Mode of access: [http://cmc.psychologytoday.com/ articles](http://cmc.psychologytoday.com/articles).
33. Woodworth R.S. Psychology. 4th ed. N.Y.: Henry Holt, 1940.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

ОПРОСНИК ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА «ЭМИН» (Д.В.ЛЮСИН)

Назначение теста

Диагностика различных аспектов эмоционального интеллекта

Описание теста

В основу опросника положена трактовка ЭИ (эмоционального интеллекта) как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. Способность к пониманию эмоций означает, что человек может распознать эмоцию, т. е. установить сам факт наличия эмоционального переживания у себя или у другого человека; может идентифицировать эмоцию, т. е. установить, какую именно эмоцию испытывает он сам или другой человек, и найти для неё словесное выражение; понимает причины, вызвавшие данную эмоцию, и следствия, к которым она приведёт.

Способность к управлению эмоциями означает, что человек может контролировать интенсивность эмоций, прежде всего приглушать чрезмерно сильные эмоции; может контролировать внешнее выражение эмоций; может при необходимости произвольно вызвать ту или иную эмоцию.

И способность к пониманию, и способность к управлению эмоциями может быть направлена как на собственные эмоции, так на эмоции других людей. Следовательно, можно говорить о внутри личностном и межличностном ЭИ. Эти два варианта предполагают актуализацию разных когнитивных

процессов и навыков, однако, предположительно, должны быть связаны друг с другом. Таким образом, в структуре ЭИ априорно выделяется два «измерения», пересечение которых даёт четыре вида ЭИ.

Инструкция к тесту

Вам предлагается заполнить опросник, состоящий из 46 утверждений. Читайте внимательно каждое утверждение и ставьте крестик (или галочку) в той графе, которая лучше всего отражает Ваше мнение.

Вопросы:

1. Я замечаю, когда близкий человек переживает, даже если он (она) пытается это скрыть.
2. Если человек на меня обижается, я не знаю, как восстановить с ним хорошие отношения.
3. Мне легко догадаться о чувствах человека по выражению его лица.
4. Я хорошо знаю, чем заняться, чтобы улучшить себе настроение.
5. У меня обычно не получается повлиять на эмоциональное состояние своего собеседника.
6. Когда я раздражаюсь, то не могу сдержаться, и говорю всё, что думаю.
7. Я хорошо понимаю, почему мне нравятся или не нравятся те или иные люди.
8. Я не сразу замечаю, когда начинаю злиться.
9. Я умею улучшить настроение окружающих.
10. Если я увлекаюсь разговором, то говорю слишком громко и активно жестикулирую.
11. Я понимаю душевное состояние некоторых людей без слов.
12. В экстремальной ситуации я не могу усилием воли взять себя в руки.
13. Я легко понимаю мимику и жесты других людей.
14. Когда я злюсь, я знаю, почему.

15. Я знаю, как ободрить человека, находящегося в тяжелой ситуации.
16. Окружающие считают меня слишком эмоциональным человеком.
17. Я способен успокоить близких, когда они находятся в напряжённом состоянии.
18. Мне бывает трудно описать, что я чувствую по отношению к другим.
19. Если я смущаюсь при общении с незнакомыми людьми, то могу это скрыть.
20. Глядя на человека, я легко могу понять его эмоциональное состояние.
21. Я контролирую выражение чувств на своем лице.
22. Бывает, что я не понимаю, почему испытываю то или иное чувство.
23. В критических ситуациях я умею контролировать выражение своих эмоций.
24. Если надо, я могу разозлить человека.
25. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как поддержать это состояние.
26. Как правило, я понимаю, какую эмоцию испытываю.
27. Если собеседник пытается скрыть свои эмоции, я сразу чувствую это.
28. Я знаю как успокоиться, если я разозлился.
29. Можно определить, что чувствует человек, просто прислушиваясь к звучанию его голоса.
30. Я не умею управлять эмоциями других людей.
31. Мне трудно отличить чувство вины от чувства стыда.
32. Я умею точно угадывать, что чувствуют мои знакомые.
33. Мне трудно справляться с плохим настроением.
34. Если внимательно следить за выражением лица человека, то можно понять, какие эмоции он скрывает.
35. Я не нахожу слов, чтобы описать свои чувства друзьям.
36. Мне удаётся поддержать людей, которые делятся со мной своими переживаниями.
37. Я умею контролировать свои эмоции.

38. Если мой собеседник начинает раздражаться, я подчас замечаю это слишком поздно.
39. По интонациям моего голоса легко догадаться о том, что я чувствую.
40. Если близкий человек плачет, я теряюсь.
41. Мне бывает весело или грустно без всякой причины.
42. Мне трудно предвидеть смену настроения у окружающих меня людей.
43. Я не умею преодолевать страх.
44. Бывает, что я хочу поддержать человека, а он этого не чувствует, не понимает.
45. У меня бывают чувства, которые я не могу точно определить.
46. Я не понимаю, почему некоторые люди на меня обижаются.

Бланк для ответов

№ Утверждения	Совсем не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Полностью согласен
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				

КЛЮЧ СУБШКАЛ

1	МП	+	13	МП	+	25	ВУ	+	37	ВЭ	+
2	МУ	-	14	ВП	+	26	ВП	+	38	МП	-
3	МП	+	15	МУ	+	27	МП	+	39	ВЭ	-
4	ВУ	+	16	ВЭ	-	28	ВУ	+	40	МУ	-
5	МУ	-	17	МУ	+	29	МП	+	41	ВП	-
6	ВЭ	-	18	ВП	-	30	МУ	-	42	МП	-
7	ВП	+	19	ВЭ	+	31	ВП	-	43	ВУ	-
8	ВП	-	20	МП	+	32	МП	+	44	МУ	-
9	МУ	+	21	ВЭ	+	33	ВУ	-	45	ВП	-
10	ВЭ	-	22	ВП	-	34	МП	+	46	МП	-
11	МП	+	23	ВЭ	+	35	ВП	-			
12	ВУ	-	24	МУ	+	36	МУ	+			

ОБРАБОТКА И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТА

Опросник измеряет эмоциональный интеллект (ЭИ), который трактуется как способность к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими. В структуре ЭИ выделяется межличностный ЭИ (МЭИ) - понимание эмоций других людей и управление ими, внутри личностный ЭИ (ВЭИ) - понимание собственных эмоций и управление ими, способность к пониманию своих и чужих эмоций (ПЭ), способность к управлению своими и

чужими эмоциями (УЭ). Опросник ЭМИн даёт баллы по двум субшкалам, измеряющим различные аспекты МЭИ, и по трём субшкалам, измеряющим различные аспекты ВЭИ. Значения по шкалам МЭИ и ВЭИ получаются путём простого суммирования соответствующих субшкал, то есть:

$$\text{МЭИ} = \text{МП} + \text{МУ}$$

$$\text{ВЭИ} = \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Другой способ суммирования субшкал даёт ещё две шкалы – ПЭ и УЭ.

$$\text{ПЭ} = \text{МП} + \text{ВП}$$

$$\text{УЭ} = \text{МУ} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Можно также использовать интегральный показатель общего эмоционального интеллекта ОЭИ.

$$\text{ОЭИ} = \text{МП} + \text{МУ} + \text{ВП} + \text{ВУ} + \text{ВЭ}$$

Следует иметь в виду, однако, что интерпретация отдельных шкал более информативна, т.к. они относительно независимы (корреляция между МЭИ и ВЭИ составляет 0, 447, корреляция между ПЭ и УЭ составляет 0, 529).

Межличностный ЭИ

Шкала МП. Понимание чужих эмоций. Способность понимать эмоциональное состояние человека на основе внешних проявлений эмоций (мимика, жестикация, звучание голоса) и/или интуитивно; чуткость к внутренним состояниям других людей.

Шкала МУ. Управление чужими эмоциями. Способность вызывать у других людей те или иные эмоции, снижать интенсивность нежелательных эмоций. Возможно, склонность к манипулированию людьми.

Внутри личностный ЭИ

Шкала ВП. Понимание своих эмоций. Способность к осознанию своих эмоций: их распознавание и идентификация, понимание причин, способность к вербальному описанию.

Шкала ВУ. Управление своими эмоциями. Способность и потребность управлять своими эмоциями, вызывать и поддерживать желательные эмоции и держать под контролем нежелательные.

Шкала ВЭ. Контроль экспрессии. Способность контролировать внешние проявления своих эмоций.

Нормы

Приводимые ниже нормы выведены по 479 испытуемым. Принцип их построения: очень низкие значения соответствуют 10% самых низких баллов, низкие значения попадают в диапазон от 11% до 30%, средние значения - от 31 до 70%, высокие значения - от 71 до 90%, очень высокие значения - от 91 до 100%.

Шкала нормы

Шкала	Очень низкое	Низкое значение	Среднее значение	Высокое значение	Очень высокое
-------	-----------------	--------------------	---------------------	---------------------	------------------

	значение				значение
МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 и выше
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 и выше
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 и выше
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 и выше
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 и выше
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 и выше
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 и выше
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 и выше
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	54 и выше
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 и выше

Методика диагностики уровня "Эмоционального выгорания" В. В. Бойко.

Методика В.В. Бойко позволяет оценить фазу эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

Инструкция к выполнению: Опросник состоит из 84 вопросов. Надо прочитать суждения и ответить «да» или «нет». Обратите внимание: если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности - клиенты, заказчики, и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

№	Вопросы	Да/нет
1	Организационные недостатки на работе постоянно заставляют меня нервничать, переживать, напрягаться	
2	Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры	
3	Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности (занимаю не свое место)	
4	Меня беспокоит то, что я стал хуже работать (менее продуктивно, качественно, медленнее)	
5	Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения - хорошего или плохого	
6	От меня как профессионала мало зависит благополучие партнеров	
7	Когда я прихожу с работы домой, то некоторое время (часа два-три) мне хочется побыть одному, чтобы со мной никто не	

	общался	
8	Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие)	
9	Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам то, чего требует профессиональный долг	
10	Моя работа притупляет эмоции	
11	Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе	
12	Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний, связанных с работой	
13	Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения	
14	Работа с людьми приносит все меньше удовлетворения	
15	Я бы сменил место работы, если бы представилась возможность	
16	Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру профессиональную поддержку, услугу, помощь	
17	Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на деловые контакты	
18	Меня огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером	
19	Я настолько устаю на работе, что дома стараюсь общаться как можно меньше	
20	Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю партнеру внимания меньше, чем положено	
21	Иногда самые обычные ситуации общения на работе вызывают раздражение	
22	Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров	

23	Общение с партнерами побудило меня сторониться людей	
24	При воспоминании о некоторых коллегах по работе или партнерах у меня портится настроение	
25	Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций	
26	Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами	
27	Обстановка на работе мне кажется очень трудной, сложной	
28	У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все как надо, не сократят ли меня и т.п.	
29	Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или уделять ему меньше внимания	
30	В общении на работе я придерживаюсь принципа «не делая людям добра, не получишь зла»	
31	Я охотно рассказываю домашним о своей работе	
32	Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты)	
33	Порой я чувствую, что надо быть более отзывчивым к партнеру, но не могу	
34	Я очень переживаю за свою работу	
35	Партнерам по работе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности	
36	При мысли о работе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль	
37	У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с	

	непосредственным руководителем	
38	Я часто радуюсь, видя, что моя работа приносит пользу людям	
39	Последнее время (или всегда) меня преследуют неудачи в работе	
40	Некоторые стороны (факты) моей работы вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние	
41	Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно	
42	Я учитываю особенности деловых партнеров хуже, чем обычно	
43	Усталость от работы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми	
44	Я обычно проявляю интерес к личности партнера не только в связи с работой	
45	Обычно я прихожу на работу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении	
46	Я иногда ловлю себя на том, что работаю с партнерами без души	
47	По работе встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им плохого	
48	После общения с неприятными партнерами у меня ухудшается физическое или психическое самочувствие	
49	На работе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки	
50	Успехи в работе вдохновляют меня	
51	Ситуация на работе, в которой я оказался, кажется мне безысходной (почти безысходной)	
52	Я потерял покой из-за работы	
53	На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов)	

54	Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу	
55	Я часто с работы приношу домой отрицательные эмоции	
56	Я часто работаю через силу	
57	Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам, чем теперь	
58	В работе с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье	
59	Иногда иду на работу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать	
60	После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание	
61	Контингент партнеров, с которым я работаю, очень трудный	
62	Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	
63	Если бы мне повезло с работой, я был бы более счастлив	
64	Я в отчаянии из-за того, что на работе у меня серьезные проблемы	
65	Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной	
66	Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание	
67	Чаще всего после рабочего дня у меня нет сил заниматься домашними делами	
68	Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий день кончился	
69	Состояние, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют	
70	Работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий	

	от чужих страданий и отрицательных эмоций	
71	Работа с людьми (партнерами) очень разочаровала меня	
72	Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства	
73	Как правило, мой рабочий день проходит спокойно и легко	
74	Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств	
75	Моя карьера сложилась удачно	
76	Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой	
77	Некоторых из своих постоянных партнеров я не хотел бы видеть и слышать	
78	Я одобряю коллег, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах	
79	Моя усталость на работе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями	
80	Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил	
81	Меня часто подводят нервы в общении с людьми на работе	
82	Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе, я утратил интерес, живое чувство	
83	Работа с людьми плохо повлияла на меня как на профессионала - обозлила, сделала нервным, притупила эмоции	
84	Работа с людьми явно подрывает мое здоровье	

