

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт педагогики, психологии и социологии
Кафедра современных образовательных технологий

Утверждаю
Заведующий кафедрой
И.А. Ковалевич
«_____» _____ 2016 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

09.03.03.19 Прикладная информатика в социальных коммуникациях

РАЗРАБОТКА WEB-САЙТА «ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ»

Научный руководитель _____ О.В. Шайдурова

Выпускник _____ В.Е. Шманаев

Красноярск 2016

Реферат

Выпускная квалификационная работа по теме создание Web-сайта «Эмоциональное выгорание» содержит 93 страницы текстового документа, 39 использованных источников, 24 рисунка, 2 таблицы.

WEB-САЙТ, ЭЛЕМЕНТЫ HTML, HTML-РЕДАКТОР, СОЗДАНИЕ, ДИАГНОСТИЧЕСКИЕ МЕТОДИКИ, ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ИССЛЕДОВАНИЕ.

Цель дипломной работы: создание Web-сайта «Эмоциональное выгорание».

Цель исследования: изучение синдрома эмоционального выгорания у

Объект исследования: сотрудники ООО «Леспром», занимающиеся административной деятельностью.

Предмет исследования: изучить уровень психоэмоциональных нарушений в синдроме эмоционального выгорания у персонала ООО «Леспром».

В процессе исследования выявлялись: сотрудники ООО «Леспром», занимающиеся административной деятельностью подвержены эмоциональному выгоранию. По результатам проведённой работы был создан Web-сайт «Эмоциональное выгорание», который имеет следующую структуру: теоретический материал по данной проблеме, результаты исследования, глоссарий, литература.

Введение.....	4
1 Теоретический обзор по проблеме разработки web-сайта «Эмоциональное выгорание».....	8
1.1 Теоретическое обоснование феномена эмоционального выгорания.....	8
1.1.1 Феномен синдрома эмоционального выгорания.....	8
1.1.2 Модели и факторы эмоционального выгорания.....	13
1.1.3 Стадии и симптомы эмоционального выгорания.....	23
1.1.4. Психодиагностика эмоционального выгорания.....	28
1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов.....	36
1.2.1. Глобальная сеть Internet.....	36
1.2.2. Виды web-сайтов.....	46
2 Описание исследовательских методик и разработка web-сайта	49
2.1 Характеристика исследовательских методик.....	49
2.2 Web-сервис Wix для создания web-сайта «Эмоциональное выгорание»	62
3 Описание структуры web-сайта и результаты исследования.....	64
3.1 Результаты психодиагностического исследования.....	64
3.2 Описание структуры web-сайта.....	56
Заключение	88
Список использованных источников.....	90

ВВЕДЕНИЕ

Информационное общество можно определить как общество, в котором качество жизни так же как перспективы социальных изменений и экономического развития в возрастающей степени зависят от информации и ее эксплуатации. В таком обществе стандарты жизни, формы труда и отдыха, система образования и рынок находятся под значительным влиянием достижений в сфере информации и знания.

Говоря об информационном обществе, его следует принимать не в буквальном смысле, а рассматривать как ориентир, тенденцию изменений в современном обществе. В целом эта модель ориентирована на будущее, но в развитых капиталистических странах уже сейчас можно назвать целый ряд вызванных информационными технологиями изменений, которые подтверждают концепцию информационного общества.

Эмоциональное выгорание деформирует базовые потребности и способности профессионала, блокирует пути оптимальной реализации личностного потенциала в профессиональном становлении, ведет к психосоматическим расстройствам и снижению безопасности человека в профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание связано с субъективной дискомфортом событий, напряженностью, тревожностью, потерей смысла жизни и тенденции к суициду, проявляется в деформации профессионального становления, деструкциях личности, в снижении продолжительности и качества жизни и продуктивности профессиональной деятельности.

Эмпирические факты, в которых проявляется феномен эмоционального выгорания, фиксируются в научных исследованиях с середины 60 годов XX века. Симптоматика данного феномена выражается в сходных, но не тождественных понятиях «эмоционального выгорания», «экологического

выгорания», «психического выгорания», «профессионального выгорания» (Н. Fredenberger, P. Brill, D. Green, В.Е. Орел и др.) [3].

Наблюдаемый синдром фиксирует состояния знакомые каждому человеку: субъективную дискомфортность текущей жизнедеятельности, превалирование в ней отрицательных эмоций, потерю смысла жизни, быструю утомляемость, снижение работоспособности, депрессию, трудность восстановления сил после отдыха, ухудшение психического и соматического здоровья и самочувствия, эмоциональное истощение, конфликтность, цинизм и редукцию профессиональных достижений, особый злой юмор по отношению к окружающим, и т.д. По обобщению В.Е. Орла, исследователи теоретически предполагают полисистемность, интегральность и эмоционально-мотивационный генез психического выгорания с включением в соответствующие синдромы когнитивных, поведенческих и соматических компонент. Фиксация отмеченного синдрома ведет к патологии акмеологического развития личности, психосоматическим расстройствам, суициду, к рискам для жизненного успеха, профессионального становления, благополучия и здоровья человека.[28]

Часто подвергаются эмоциональному выгоранию сотрудники, занимающиеся управленческой деятельностью, в частности управленцы ООО «Леспром». Организационный фактор эмоционального выгорания может быть связан с многочасовой работой, не оцениваемой должным образом, имеющей трудноизмеримое содержание, требующей исключительной продуктивности и соответствующей подготовки. В данном вопросе не маловажную роль играет стаж профессиональной деятельности сотрудника, время его нахождения в стрессогенной среде [45].

Мы решили разработать web-сайт «Эмоциональное выгорание». В разработанном нами web-сайте пользователь легко может найти информацию

по вопросам профессионального выгорания, а также сохранить ее на локальный компьютер для дальнейшего изучения и использования.

Цель дипломной работы: разработать web-сайт «Эмоциональное выгорание».

Для реализации цели дипломной работы были поставлены следующие **задачи:**

- 1) Обзор и анализ теоретических источников по данной проблеме.
- 2) Анализ средств и технологий для создания web-сайтов.
- 3) Подбор диагностических методик для проведения исследования.
- 4) Проведение исследования.
- 5) Обработка и анализ результатов исследования.
- 6) Создания Web-сайта с помощью онлайн веб-сервиса Wix.

Цель исследования: изучение синдрома эмоционального выгорания.

Объект исследования: управленцы ООО «Леспром».

Предмет исследования: синдром эмоционального выгорания у сотрудников ООО «Леспром»..

Для изучения личностных особенностей (интеллектуальный, психоэмоциональный и психофизиологический уровень) и выявления синдрома эмоционального выгорания мы использовали следующие методики:

1 опросник поведения и переживания, связанного с работой (AVEM), авторы - У. Шааршмидт и А. Фишер, в адаптации Т. Ронгинской и В. Гайды;

2 опросник определения психического «выгорания», автор - А.А. Рукавишников;

3 методика для диагностики эмоционального выгорания личности, автор - В. В. Бойко;

4 опросник профессионального выгорания для инженерно-технических работников, авторы К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой;

5 методика СМИЛ - стандартизированный многофакторный метод исследования личности, авторы – И. Маккинли и С. Хатэуэй.

Дипломная работа состоит из трех глав. Первая глава посвящена обзору проблем, связанных с эмоциональным выгоранием и программных средств для создания web-сайта. Вторая глава описывает методики направленные на изучение эмоционального выгорания, а также программное средство для создания web-сайта. Третья глава содержит описание структуры web-сайта и результаты исследования.

1 Теоретический обзор по проблеме разработки web-сайта «Эмоциональное выгорание»

1.1. Теоретическое обоснование феномена эмоционального выгорания

1.1.1 Феномен синдрома эмоционального выгорания

Термин «выгорание» (burnout – в переводе с греческого – прекращение горения) впервые появился в научной литературе в 1974 году, когда американский психолог Х. Дж. Фрейденбергер употребил его в своей статье, опубликованной в «Журнале социальных взглядов». Здесь этот термин был представлен в контексте концепции, характеризующей психологическое состояние здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально нагруженной атмосфере. До этого данное понятие использовалось в связи с концепцией рабочего стресса и определялось как неспособность справиться со стрессом, приводящая к деморализации, фрустрации и снижению эффективности деятельности.

Центральное место в развитии выгорания как научной концепции заняли работы К. Маслач и ее коллег (С. Джексон, А. Пайнс). Разработанные ими модели выгорания послужили основой для проведения дальнейших исследований феномена.

Само понятие феномена неоднократно изменялось. В 1976 году К. Маслач определила выгорание как реакцию на связанный с работой стресс, приводящий к эмоциональному отдалению от клиента, негуманному отношению к нему, снижению эффективности в работе. В 1981 году К. Маслач и С. Джексон предложили следующее определение: выгорание – синдром эмоционального истощения и цинизма, который часто появляется у персонала,

работающего с людьми, и приводит к развитию негативного отношения к своим клиентам. В своей работе 1986 года К. Маслач говорит о том, что люди, работающие в сфере услуг и образовательных учреждениях, по условиям профессии вынуждены проводить значительное время в интенсивном взаимодействии с другими людьми.

Большой интерес для исследований выгорания представляет концепция А. Пайнса, который рассматривает феномен в другом ракурсе, а именно как результат постепенного процесса разочарования в неудачном поиске смысла жизни, проявляющегося в состоянии физического, эмоционального и психологического истощения. Данная экзистенциальная модель в той или иной мере характерна для представителей всех типов профессий [11].

В.В. Бойко дает следующее определение эмоционального выгорания – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравматические воздействия. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения. С одной стороны. Оно позволяет человеку дозировать и экономно использовать энергетические ресурсы, с другой – выгорание отрицательно сказывается на выполнении работы и отношениях с людьми.

Профессиональное выгорание – это синдром, развивающийся на фоне хронического стресса и ведущий к истощению эмоционально-энергетических и творческих ресурсов работающего человека.

Синдром профессионального выгорания – самая опасная профессиональная болезнь тех, кто работает с людьми: учителей, социальных работников, психологов, менеджеров. Врачей, журналистов. Бизнесменов и политиков, – всех, чья деятельность невозможна без общения.[9]

По определению Н.Е. Водопьяновой, эмоциональное выгорание – это долговременная стрессовая реакция, возникающая вследствие

продолжительных профессиональных стрессов средней эффективности. Ее можно рассматривать в аспекте личностной деформации, происходящей под влиянием профессиональных стрессов.

Состоянию эмоционального выгорания обычно соответствуют следующие чувства, мысли, действия:

- Чувства: усталость от всего, подавленность, незащищенность, отсутствие желаний, страх ошибок, страх неопределенных неконтролируемых ситуаций, страх показаться недостаточно сильным, недостаточно совершенным;

- Мысли: о несправедливости действий относительно себя, незаслуженности своего положения в обществе, недостаточной оцененности окружающими собственных трудовых усилий, о собственном несовершенстве.

- Действия: критика в отношении окружающих и самого себя, стремление быть замеченным или, наоборот, незамеченным, стремление делать все очень хорошо или совсем не стараться.

Понятно, что определенные личностные характеристики можно назвать факторами риска в плане появления профессионального выгорания. Важнейшим фактором можно назвать снижение чувства собственного достоинства. Поэтому для этих людей стрессогенными являются ситуации социального сравнения. Внешне это проявляется как неудовлетворение своим статусом, плохо скрываемое раздражение (вплоть до зависти) в адрес людей, социально более успешных. Их достижения трактуются как случайные, равно как и собственная невозможность сравниться с ними.

Во многих случаях из сниженного самоуважения вытекает трудоголизм, высокая мотивация успеха (вплоть до перфекционизма), стремление все и всегда сделать хорошо, желательно лучше всех. Любое снижение результатов труда даже по объективным причинам может вызвать неадекватную реакцию:

от ухода в себя и свои депрессивные переживания до поиска виноватого и направления в его адрес резких агрессивных вспышек.

Следующая особенность – это склонность к интроверсии, направленность интересов на свой внутренний мир. Внешне это проявляется как эмоциональная закрытость, формализация контактов. Любая ситуация, когда есть необходимость выйти из роли, вызывает сильную тревогу вплоть до агрессии.

Как правило, эти люди с трудом перестраивают свои жизненные планы, поведенческие стереотипы, поэтому самостоятельно редко могут справиться с проблемой эмоционального выгорания. И последующим этапом его развития может стать появление тех или иных психосоматических заболеваний.

К 1982 году в англоязычной литературе было опубликовано свыше тысячи статей по эмоциональному сгоранию. Представленные в них исследования носили, главным образом, описательный, эпизодический характер. Первоначально количество профессионалов, относимых к подверженным эмоциональному сгоранию, было незначительно. Это были сотрудники медицинских учреждений и различных благотворительных организаций. Р. Шваб в 1982 году расширяет группу профессионального риска: это, прежде всего, учителя, полицейские, юристы, тюремный персонал, политики, менеджеры всех уровней. К. Маслач, одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания, считает что деятельность таких профессионалов весьма различна, но их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто очень трудно поддерживать длительное время.

К настоящему времени существует единая точка зрения на сущность психического выгорания и его структуру. Согласно современным данным, под психическим выгоранием понимается состояние физического, эмоционального, умственного истощения, проявляющееся в профессиональной сфере. Этот синдром включает в себя три основные составляющие, выделенные К. Маслач:

эмоциональную истощенность, деперсонализацию (цинизм) и редукцию профессиональных достижений.

Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультирования. Получения образования и пр. Контакты с ними становятся формальными, обезличенными, возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутренне сдерживаемом раздражении, которое со временем прорывается наружу и приводит к конфликтам.

Редукция профессиональных достижений – это возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Исследования последних лет позволили существенно расширить сферу распространения этой структуры, включив профессии, не связанные с социальной сферой, что привело к некоторой модификации понятия «выгорание» и его структуры. Психическое выгорание понимается как профессиональный кризис, связанный с работой в целом, а не только с межличностными взаимоотношениями в ее процессе. Такое понимание несколько видоизменило и его основные компоненты: эмоциональное истощение, цинизм, профессиональная эффективность. С этих позиций понятие деперсонализации имеет более широкое значение и означает отрицательное отношение не только к клиентам. Но и к труду и его предмету в целом.[12]

1.1.2. Модели и факторы эмоционального выгорания

В настоящее время существует несколько моделей эмоционального выгорания, описывающих данный феномен.

Однофакторная модель эмоционального выгорания (Пайнс, Аронсон). Согласно ей, выгорание - это состояние физического, эмоционального и когнитивного истощения, вызванного длительным пребыванием в эмоционально перегруженных ситуациях. Истощение является главной причиной (фактором), а остальные проявления дисгармонии переживаний и поведения считают следствием. Согласно этой модели риск эмоционального выгорания угрожает не только представителям социальных профессий.

Двухфакторная модель (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма). Синдром эмоционального выгорания сводится к двухмерной конструкции, состоящей из эмоционального истощения и деперсонализации. Первый компонент, получивший название «аффективного», относится к сфере жалоб на свое здоровье, физическое самочувствие, нервное напряжение, эмоциональное истощение. Второй - деперсонализация - проявляется в изменении отношений либо к пациентам, либо к себе. Он получил название «установочного».

Трехфакторная модель (К. Маслач и С. Джексон). Синдром психического выгорания представляет собой трехмерный конструкт, включающий в себя эмоциональное истощение, деперсонализацию и редукцию личных достижений. Эмоциональное истощение рассматривается как основная составляющая эмоционального выгорания и проявляется в сниженном эмоциональном фоне, равнодушии или эмоциональном перенасыщении.

Вторая составляющая (деперсонализация) сказывается в деформации отношений с другими людьми. В одних случаях это может быть повышение зависимости от окружающих. В других - усиление негативизма, циничность установок и чувств по отношению к реципиентам: пациентам, клиентам и т. п.

Третья составляющая эмоционального выгорания - редуция личностных достижений - может проявляться либо в тенденции негативно оценивать себя, занижать свои профессиональные достижения и успехи, негативизме по отношению к служебным достоинствам и возможностям либо в преуменьшении собственного достоинства, ограничении своих возможностей, обязанностей по отношению к другим.

Четырехфакторная модель (Firth, Mims, Iwanicki, Schwab). В четырехфакторной модели выгорания один из его элементов (эмоциональное истощение, деперсонализация или редуцированные персональные достижения) разделяется на два отдельных фактора. Например, деперсонализация, связана с работой и с реципиентами соответственно и т.д.

Процессуальные модели эмоционального выгорания рассматривают выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени и имеющий определенные фазы или стадии. Процессуальные модели рассматривают динамику развития выгорания как процесс возрастания эмоционального истощения, вследствие которого возникают негативные установки по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Подверженный выгоранию специалист пытается создать эмоциональную дистанцию в отношениях с ними как способ преодолеть истощение. Параллельно развивается негативная установка по отношению к собственным профессиональным достижениям (редукция профессиональных достижений).

Эмоциональное выгорание как динамический процесс, развивающийся во времени, характеризуется нарастающей степенью выраженности его проявлений. Например, динамическая модель Б. Перлман и Е. А. Хартман описывает развитие процесса эмоционального выгорания как проявление трех основных классов реакции на организационные стрессы. Это:

- физиологические реакции, проявляющиеся в физических симптомах (физическое истощение);

- аффективно-когнитивные реакции (эмоциональное и мотивационное истощение, деморализация/деперсонализация);

- поведенческие реакции, выражающиеся в симптоматических типах преодолевающего поведения (дезадаптация, дистанцирование от профессиональных обязанностей, сниженная рабочая мотивация и продуктивность). [12]

Рассмотрим классификацию В.В. Бойко, который выделяет ряд внешних и внутренних факторов, провоцирующих выгорание.

Группа организационных внешних факторов, куда включаются условия материальной среды, содержание работы и социально-психологические условия деятельности, является наиболее представительной в области исследований выгорания. Не случайно в некоторых работах подчеркивается доминирующая роль этих факторов в возникновении выгорания:

- Хроническая напряженная психоэмоциональная деятельность: такая деятельность связана с интенсивным общением, точнее, с целенаправленным восприятием партнеров и воздействием на них. Профессионалу, работающему с людьми, приходится постоянно подкреплять эмоциями разные аспекты общения: активно ставить и решать проблемы, внимательно воспринимать, усиленно запоминать и быстро интерпретировать визуальную, звуковую и письменную информацию, быстро взвешивать альтернативы и принимать решения.

- Дестабилизирующая организация деятельности: основные ее признаки общеизвестны – нечеткая организация и планирование труда, недостаток оборудования, плохо структурированная и расплывчатая информация, наличие в ней «бюрократического шума» - мелких подробностей. Противоречий, завышенные нормы контингента, с которым связана профессиональная деятельность (например, учащихся в классе). При этом дестабилизирующая обстановка вызывает многократный негативный эффект: она сказывается на

самом профессионале, на субъекте общения – клиенте, потребителе, пациенте, ученике и т.д., а затем на взаимоотношениях обеих сторон.

- Повышенная ответственность за исполняемые функции и операции: представители массовых профессий обычно работают в режиме внешнего и внутреннего контроля. Прежде всего. Это касается медиков. Педагогов, воспитателей и т.д. процессуальное содержание их деятельности заключается в том, что постоянно надо входить и находиться в состоянии субъекта, с которым осуществляется совместная деятельность. Постоянно приходится принимать на себя энергетические разряды партнеров. На всех, кто работает с людьми и честно относится к своим обязанностям, лежит нравственная и юридическая ответственность за благополучие вверенных деловых партнеров – пациентов, учащихся, клиентов и т.д. (например, школьный учитель: за день проведения уроков самоотдача и самоконтроль столь значимы, что к следующему рабочему дню психические ресурсы практически не восстанавливаются).

- Неблагополучная психологическая атмосфера профессиональной деятельности: она определяется двумя основными обстоятельствами – конфликтностью по вертикали, в системе «руководитель-подчиненный», и по горизонтали, в системе «коллега-коллега». Нервозная обстановка побуждает одних рассчитывать эмоции, а других – искать способы экономии психических ресурсов. Рано или поздно осмотрительный человек с крепкими нервами будет склоняться к тактике эмоционального выгорания: держаться от всего подальше, не принимать все близко к сердцу, беречь нервы.

- Психологически трудный контингент, с которым имеет дело профессионал в сфере общения: у педагогов и воспитателей это дети с аномалиями характера, нервной системы и с задержками психического развития. В процессе профессиональной деятельности почти ежедневно попадает клиент или пациент, который портит вам нервы или «доводит до белого каления». Невольно специалист начинает упреждать подобные случаи и

прибегать к экономии эмоциональных ресурсов, убеждая себя при помощи формулы: «не следует обращать внимание...». В зависимости от статистики своих наблюдений. Он добавляет, кого именно надо эмоционально игнорировать: невоспитанных. Распущенных. Неумных, капризных или безнравственных. Механизм психологической защиты найден, но эмоциональная отстраненность может быть использована неуместно, и тогда профессионал не включается в нужды и требования вполне нормального партнера по деловому общению. На этой почве возникают недоразумения и конфликты – эмоциональное выгорание проявилось своей дисфункциональной стороной.

К внутренним факторам, обуславливающим выгорание, в своей статье «Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других», В.В. Бойко относит следующие факторы:

- Склонность к эмоциональной ригидности: естественно, эмоциональное выгорание как средство психологической защиты возникает быстрее у тех. Кто менее реактивен и восприимчив, более эмоционально сдержан. Например, формирование симптомов выгорания будет проходить медленнее у людей импульсивных, обладающих подвижными нервными процессами. Повышенная впечатлительность и чувствительность могут полностью блокировать рассматриваемый механизм психологической защиты и не позволяет ему развиваться. Жизнь многократно подтверждает сказанное. Нередко получается так. Что проработав «в людях» до пенсии, человек, тем не менее не утратил отзывчивость, эмоциональную вовлеченность, способность к соучастию и сопереживанию.

- Интенсивная интериоризация (восприятие и переживание) обстоятельств профессиональной деятельности: данное психологическое явление возникает у людей с повышенной ответственностью за порученное дело, исполняемую роль. Часто встречаются случаи, когда по молодости,

неопытности и, может быть. Наивности, специалист. Работающий с людьми, воспринимает все слишком эмоционально, отдается делу без остатка. Каждый стрессовый случай из практики оставляет глубокий след в душе. Судьба, здоровье, благополучие субъекта деятельности вызывает интенсивное участие и сопереживание, мучительные раздумья в бессонницу. Профессор Решетова Т.В. называет это «безграмотным сочувствием» - полным растворении в другом, слабыми границами «Я». Постепенно эмоционально-энергетические ресурсы истощаются, и возникает необходимость восстанавливать их или беречь, прибегая к тем или иным приемам психологической защиты. Некоторые специалисты через какое-то время меняют профиль работы и даже профессию. Часть молодых учителей покидает школу в первые 5 лет трудового стажа. Но типичный вариант экономии ресурсов – эмоциональное выгорание. Учителя спустя 11 – 16 лет приобретают энергосберегающие стратегии исполнения профессиональной деятельности.

Нередко бывает, что в работе профессионала чередуются периоды интенсивной интериоризация и психологической защиты. Временами восприятие неблагоприятных сторон деятельности обостряется. И тогда человек очень переживает стрессовые ситуации, конфликты. Допущенные ошибки. Например. Педагог. Научившийся спокойно реагировать на аномалии характеров подросткового возраста, вдруг срывается в общении с определенным ребенком, возмущен его бестактными выходками и грубостью. Но случается. Тот же учитель понимает, что надо проявить особое внимание к ученику и его семье, однако не в силах предпринять соответствующие шаги. Эмоциональное выгорание обернулось безразличием и апатией.

- Слабая мотивация эмоциональной отдачи в профессиональной деятельности: здесь имеется два аспекта. Во-первых. Профессионал в сфере общения не считает для себя необходимым или почему-то не заинтересован проявлять соучастие и сопереживание субъекту своей деятельности.

Соответствующее настроение стимулирует не только эмоциональное выгорание, но и его крайние формы – безразличие, равнодушие, душевную черствость. Во-вторых., человек не привык, не умеет поощрять себя за сопереживание и соучастие, проявляемые по отношению к субъектам профессиональной деятельности. Систему самооценок он поддерживает иными средствами – материальным или позиционным достижениями. Альтруистическая эмоциональная отдача для такого человека ничего не значит, и он не нуждается в ней, не испытывает от нее удовлетворения. Естественно то, что выгорать ему просто и легко. Иное дело личность с альтруистическими ценностями. Для нее важно помогать и сочувствовать другим. Утрату эмоциональности в общении она переживает как показатель нравственных потерь, как утрату человечности.

- Нравственные дефекты и дезориентация личности: возможно профессионал имел нравственный изъян еще до того, как стал работать с людьми, или приобрел в процессе деятельности. Нравственный дефект обусловлен неспособностью включать во взаимодействие с деловыми партнерами такие моральные категории, как совесть, добродетель, добропорядочность, честность, уважение прав и достоинств другой личности. Нравственная дезориентация вызывается другими причинами – неумением отличать доброе от плохого, благо от вреда, наносимого другой личности. Однако, как в случае нравственного дефекта, так и при наличии нравственной дезориентации, формирование нравственного выгорания облегчается. Увеличивается вероятность безразличия к субъекту деятельности и апатии к исполняемым обязанностям.[6]

К этому перечню можно добавить факторы, выделенные Т.В. Решетовой:

- Неэмоциональность или неумение общаться;
- Алексимития во всех проявлениях (невозможность высказать словами свои ощущения), всегда связано с тревогой;

- Трудоголизм, когда происходит камуфлирование какой-либо проблемы работой (трудоголик чаще всего прикрывает темпом свою профессиональную несостоятельность);

- Люди без ресурсов (социальные связи, родственные связи, любовь, профессиональная состоятельность, экономическая стабильность, цель, здоровье и т. д.).

Однако, одних внутренних предпосылок бывает недостаточно, чтобы вызвать эмоциональное выгорание. К этому должны подключиться внешние факторы, связанные с организацией работы и социально-культурные условия общества.

В организации можно выделить три момента. Один из них – это неэффективный стиль руководства: либо излишне жесткий «мужской», либо излишне мягкий «женский», нередко нечеткий и неуправляемо эмоциональный. «Мужской» стиль руководства не обеспечивает людям необходимой эмоциональной поддержки, усиливает чувство незащищенности. А «женский» поднимает уровень тревоги до непереносимого, поскольку неопределенные требования ставят под угрозу реализацию перфекционизма, а значит – целостность собственной личности.

Также угрозой перфекционизму является работа в условиях временного дефицита. Поскольку люди будут стараться делать все хорошо, недостаток времени приведет их не только к эмоциональной. Но и к физической перегрузке и проявлению психосоматики.

Третий момент – это отсутствие сплоченного социального окружения. Которое могло бы оказать поддержку. Способствовать усилению «Я» человека за счет присоединения к сильному «Мы», и таким образом снизить риск эмоционального выгорания. В качестве иллюстрации данного положения можно привести пример Н.Е. Водопьяновой. которая отмечает, что уровень выгорания у израильских менеджеров ниже, чем у американских. При этом

считается, что уровень жизни в Америке существенно выше. Данное явление объясняется тем, что израильтяне получают поддержку от ощущения социальной сплоченности.

Но нельзя не учитывать и влияние социально-культурных факторов. Как показывают различные исследования. Уровень эмоционального выгорания у людей, работающих в коммуникативных профессиях, всегда повышается в ситуациях социально-экономической нестабильности. Действительно, современные условия выступают как депрессогенные факторы за счет наличия в них негативного программирования. Особенно часто встречается негативное программирование в рекламных акциях. В частности, в рекламе лекарств.

Итак, мы описали факторы риска возникновения проблем эмоционального выгорания. Однако, как мне представляется, для организации психологической поддержки необходимо сформулировать более глубокие внутренние причины, являющиеся источником проблемы. По моему мнению, это деформация в раннем детстве личностной структуры, которую удобно описать в терминах Э. Берна и его последователей.

Согласно их позиции, в личности можно выделить три состояния: ребенок, взрослый. Родитель, каждое из которых имеет свой функционал. В частности, в ребенке выделяют естественного и приспособившегося. Качества первого – спонтанность, нежность, импульсивность, чувственность, открытость творчеству, жизнерадостность, шаловливость, бесконтрольность. Качества другого – послушность, вежливость, адаптивность, с таким ребенком окружающим общаться удобно. И если естественный ребенок делает то, что ему хочется делать, и чувствует себя при этом хорошо, то приспособившийся делает все, чтобы получить одобрение взрослых, то есть чтобы было хорошо окружающим. Более того, многие перестают видеть разницу между своими желаниями и требованиями окружающих, перестают «хотеть». А с этим теряют жизнерадостность и оптимизм.

Эмоциональное выгорание – один из новейших, рассмотренных в педагогической литературе, механизмов психологической защиты. И, в силу своей новизны. Его определение несколько размыто, хотя, по сути, ни одно из этих пониманий эмоционального выгорания не противоречат друг другу. Поэтому следует рассматривать эмоциональное выгорание как и всякий механизм психологической защиты в континууме: «психологическая защита – невроз».

Следует отметить, что эмоциональное выгорание имеет и свои плюсы, так как позволяет человеку экономно и дозированно расходовать энергетические ресурсы. Эмоциональное выгорание отрицательно сказывается на выполнении человеком своей деятельности и отношениях с партнерами, так как приводит к эмоциональной и личностной отстраненности, неудовлетворенности собой, вслед за которыми следует тревога, депрессия и всевозможные психосоматические нарушения, неадекватное эмоциональное реагирование.

Синдром эмоционального выгорания ставится в зависимость и от темперамента. Иначе говоря. Феномен эмоционального выгорания имеет место тогда, когда у субъекта труда возникают негативные, отрицательные отношения к объекту своего труда, однако при этом объективные условия профессий типа «человек-человек» требуют положительного и внимательного отношения к нему. В результате, приходится на подсознательном уровне сдерживать свои отношения, подавлять их. Заменять на противоположные, что может привести как раз и к неудовлетворенности своим трудом, собой, к эмоциональной разрядке на своих близких, дезорганизуя и профессиональную деятельность, и межличностные отношения [7].

1.1.3 Стадии и симптомы эмоционального выгорания

Дж. Гринберг предлагает рассматривать выгорание как пятиступенчатый прогрессирующий процесс.

1. Первая стадия эмоционального выгорания («медовый месяц»). Работник обычно доволен работой и заданиями, относится к ним с энтузиазмом. Однако по мере продолжения рабочих стрессов профессиональная деятельность начинает приносить все меньше удовольствия и работник становится менее энергичным.

2. Вторая стадия («недостаток топлива»). Появляются усталость, апатия, могут возникнуть проблемы со сном. При отсутствии дополнительной мотивации и стимулирования у работника теряется интерес к своему труду или исчезают привлекательность работы в данной организации и продуктивность его деятельности. Возможны нарушения трудовой дисциплины и отстраненность (дистанцирование) от профессиональных обязанностей. В случае высокой мотивации работник может продолжать гореть, подпитываясь внутренними ресурсами, но в ущерб своему здоровью.

3. Третья стадия (хронические симптомы). Чрезмерная работа без отдыха, особенно «трудоголиков», приводит к таким физическим явлениям, как измождение и подверженность заболеваниям, а также к психологическим переживаниям - хронической раздражительности, обостренной злобе или чувству подавленности, «загнанности в угол». Постоянное переживание нехватки времени (синдром менеджера).

4. Четвертая стадия (кризис). Как правило, развиваются хронические заболевания, в результате чего человек частично или полностью теряет работоспособность. Усиливаются переживания неудовлетворенности собственной эффективностью и качеством жизни.

5. Пятая стадия эмоционального выгорания («пробивание стены»). Физические и психологические проблемы переходят в острую форму и могут спровоцировать развитие опасных заболеваний, угрожающих жизни человека. У работника появляется столько проблем, что его карьера находится под угрозой.[18]

Динамическая модель Б. Перлман и Е.А. Хартман представляет четыре стадии эмоционального выгорания.

1. Первая стадия - напряженность, связанная с дополнительными усилиями по адаптации к ситуационным рабочим требованиям. Такую напряженность вызывают два наиболее вероятных типа ситуаций. Первый: навыки и умения работника недостаточны, чтобы соответствовать статусно-ролевым и профессиональным требованиям. Второй: работа может не соответствовать его ожиданиям, потребностям или ценностям. Те и другие ситуации создают противоречие между субъектом и рабочим окружением, что запускает процесс эмоционального выгорания.

2. Вторая стадия сопровождается сильными ощущениями и переживаниями стресса. Многие стрессогенные ситуации могут не вызывать соответствующих переживаний, поскольку происходит конструктивное оценивание своих возможностей и осознаваемых требований рабочей ситуации. Движение от первой стадии эмоционального выгорания ко второй зависит от ресурсов личности и от статусно-ролевых и организационных переменных.

3. Третья стадия сопровождается реакциями основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные, поведенческие) в индивидуальных вариациях.

4. Четвертая стадия представляет собой эмоциональное выгорание как многогранное переживание хронического психологического стресса. Будучи негативным последствием психологического стресса, переживание выгорания проявляется как физическое, эмоциональное истощение, как переживание

субъективного неблагополучия - определенного физического или психологического дискомфорта. Четвертая стадия образно сопоставима с «затуханием горения» при отсутствии необходимого топлива.

Согласно модели М. Буриша развитие Синдрома эмоционального выгорания проходит ряд стадий. Сначала возникают значительные энергетические затраты - следствие экстремально высокой положительной установки на выполнение профессиональной деятельности. По мере развития синдрома появляется чувство усталости, которое постепенно сменяется разочарованием, снижением интереса к своей работе. Следует, однако, отметить, что развитие эмоционального выгорания индивидуально и определяется различиями в эмоционально-мотивационной сфере, а также условиями, в которых протекает профессиональная деятельность человека.

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

1. Предупреждающая фаза

а) Чрезмерное участие:

- чрезмерная активность;
- отказ от потребностей, не связанных с работой, вытеснение из сознания переживаний неудач и разочарований;
- ограничение социальных контактов.

б) Истощение:

- чувство усталости;
- бессонница;
- угроза несчастных случаев.

2. Снижение уровня собственного участия

а) По отношению к сотрудникам, пациентам:

- 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) Возрастание требований:

- потеря жизненного идеала, концентрация на собственных потребностях;
- чувство переживания того, что другие люди используют тебя;
- зависть.

3. Эмоциональные реакции

а) Депрессия:

- постоянное чувство вины, снижение самооценки;
- безосновательные страхи, лабильность настроения, апатии.

б) Агрессия:

- защитные установки, обвинение других, игнорирование своего участия в неудачах;

- отсутствие толерантности и способности к компромиссу;
- подозрительность, конфликты с окружением.

4. Фаза деструктивного поведения

а) Сфера интеллекта:

- снижение концентрации внимания, отсутствие способности выполнить сложные задания;

- ригидность 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.

5. 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.

6. Разочарование и отрицательная жизненная установка;

- чувство беспомощности и бессмысленности жизни;

- экзистенциальное отчаяние.

Согласно М. Буришу сильная зависимость от работы приводит в итоге к полному отчаянию и экзистенциальной пустоте.[30]

1.1.4. Психодиагностика эмоционального выгорания

На практике показали свою результативность такие методы диагностики как:

- 1) психологическое тестирование;
- 2) критериальное тестирование;
- 3) эталонное тестирование;
- 4) анализ физиологических симптомов;
- 5) анализ психологических симптомов.

Все они основаны на различных подходах и показывают различные срезы психофизиологии человека, по причине чего целесообразно их использование в совокупности, что позволяет проверить результаты, сравнив их между собой.

Несмотря на видимую сложность, при определенной подготовке, каждый из методов диагностики, может быть вполне использован и, человеком, который не является квалифицированным психологом. Простота их использования и анализа результатов, сделала их настолько распространенными в современной практике диагностики.

На сегодняшний день к психологическому тестированию предъявляется все больше претензий, состоящих в необъективности его результатов. Действительно, каждый из психологических тестов обладает определенной степенью валидности, то есть погрешности, ошибки. Это факт необходимо учитывать при анализе и использовании результатов тестирования. Вместе с тем, объективность тестирования зависит не столько от самой процедуры, сколько от выводов, которые будут сделаны на их основании. По сути, то насколько объективную картину даст тест определяется тем, кто и как будет делать анализ результатов. Поэтому, важно внимательно читать инструкции к проведению и анализу теста.

Сегодня существует большое количество методик тестирования, которые позволяют вполне быстро и низкой степенью погрешности диагностировать профессиональные дисфункции. Главная задача состоит в том, чтобы из большого количества существующих тестов выбрать те, которые действительно позволят диагностировать эмоциональное выгорание, с максимально низкой степенью погрешности.

Критериальное тестирование, также как и тестирование, обладает своими особенностями, которые непосредственным образом влияют на объективность результатов. Суть же, критериального тестирования состоит в том, что выделяются определенные параметры - критерии и уже по ним ведется анализ. Заранее задаются пороговые - минимальные и максимальные значения состояния выделенных параметров, а уже полученные результаты критериального тестирования укладываются в эти рамки, и оценивается, какая степень расхождения существует.

Например, для диагностики профессиональных психофизиологических дисфункций используется такой критерий как периодичность курения. Вводятся максимальное значение:

- минимальное 1 раз в 2 часа;
- максимальное 12 раз в 2 часа;
- норма 2 раза в два часа.

На основании самонаблюдения, элементарно ведется подсчет количества выкуренных сигарет и производится сравнение с заданными параметрами. Приближение к максимальному значению свидетельствует о уже сформированных профессиональных психофизиологических дисфункциях. Стоит учесть и относительность данного параметра, а также то, что он может выделить только сам факт наличия эмоционального выгорания. Далее, необходимо ввести еще один параметр, который позволит сузить круг поиска относительно конкретного вида профессиональной дисфункции.

Положительные стороны критериального тестирования состоят в том, что оно позволяет с минимальными временными и финансовыми ресурсами произвести самодиагностику, в любое удобное время. К тому же оно дает вполне объективные данные, показательные для диагностики. Отрицательные стороны связаны с необходимостью определения объективных критериев, которые выделяются для тестирования. Важно, определить те критерии, которые действительно позволят Вам создать картину происходящего с Вашим организмом и психикой.

В качестве таких критериев могут быть использованы:

- 1) время выполнения работы;
- 2) общее количество, времени, посвящаемого трудовой деятельности;
- 3) периодичность отрыва от работы;
- 4) периодичность курения;
- 5) количество времени посвящаемого отдыху.

Это неполный перечень критериев, который может быть использовать при тестировании. Понимая саму технологию критериального тестирования, а также анализа его результатов можно самостоятельно разрабатывать критериев, которые подходят именно Вам. Следует учесть и другую важную часть критериального тестирования - измерение параметра. Так как они вводятся в количественном отношении - их необходимо четко зафиксировать, а затем посчитать общее количество.

Только результаты критериального тестирования не стоит использовать в качестве объективных выводов, в процессе диагностики. Необходимо использовать какую-либо другую методику, а полученные результаты сравнить между собой. Если обе методики дадут относительно схожий между собой результат, то можно признать что их обобщенные результаты являются вполне объективными, и, не стоит использовать другие методики самодиагностики.

Суть эталонного тестирования сводится к тому, что определяется эталонное (идеальное) состояние психики и физиологии, то есть такое, которое должно быть. Далее производится соотнесение (сравнение) того состояния, которое есть с тем, которое должно быть. Главная особенность метода эталонного тестирования состоит в том, чтобы выделить не только наличие расхождения, но, в первую очередь определить степень этого расхождения.

Ценность данных, полученных с использованием этой методики заключается в том, что они позволяют не только выделить факт наличия и степень развития какой либо дисфункции, но и наметить направления управления ими и отследить результат. Это становится возможным, так как у нас есть эталон - состояние психики и физиологии, которое должно быть, а соответственно, есть направление, в котором необходимо изменить существующее состояние параметра.

Метод анализа физиологических симптомов достаточно тесно связан с медициной, так как у них не только соприкасаются области - физиология человека, но и довольно схожи основные методы. Это связано с особенностью эмоционального выгорания, состоящей в том, что оно оказывает влияние как на психику, профессиональную деятельность, так и на физиологию человека. Поэтому, нельзя говорить о том, что профессиональные дисфункции четко локализованы в своем воздействии на человека, а, напротив, в процессе своего воздействия они оказывают сильное влияние на физиологию человека. Это не только ее изменение, но проявление в негативном ключе - различные заболевания.

По причине большой степени воздействия эмоционального выгорания на физиологию человека, его наличие вполне можно диагностировать - определить по физиологическим, а, поэтому фактическим признакам. Для этого в каждом конкретном случае необходимо определять критерии оценки физиологического здоровья, что связано с генетическими предрасположенностями, особенностями

физиологии и национальной принадлежностью. Перед тем, как измерять критерии физиологического состояния здоровья, необходимо четко определить то, что является нормой физиологического здоровья в каждом конкретном случае. Также необходимо вычленить хронические заболевания, возникновение которых ни каким образом не связано с влиянием эмоционального выгорания. Далее эти критерии нельзя использовать, так как они не позволят получить объективную картину физиологического состояния.

Так, например, проблемы с сердцем являются явным признаком наличия каких-либо профессиональных психофизиологических дисфункций, это связано с тем, что сердце наиболее остро реагирует на психофизиологические изменения. Это будет служить однозначным симптомом в том случае, когда боли в сердце не обусловлены объективными причинами.

Несмотря на то, что в каждом конкретном случае необходимо определять индивидуальные параметры физиологической нормы, чаще всего на практике используются следующие:

- 1) уровень артериального давления;
- 2) частота сердцебиения;
- 3) степень и количество потоотделения;
- 4) состояние пищеварения.

Это слабые точки в нашем организме, которые первые подвергаются негативному воздействию психофизиологических дисфункций.

В целом, относительно оценки физиологического здоровья лучше всего будет обратиться в какое-либо медицинское учреждение, где вам смогут дать наиболее полную и объективную картину состояния вашего здоровья, проанализировав которую Вы уже сможете определить их взаимосвязь с профессиональными дисфункциями. При анализе своего физиологического здоровья необходимо иметь в виду, что профессиональные дисфункции оказывают негативное воздействие прежде всего на слабые точки. Они

усугубляют состояние тех органов, которые еще до их формирования не отличались особым здоровьем.

В первую очередь своевременность диагностики на уровне физиологии зависит от того, как часто Вы прислушиваетесь к состоянию своего организма. Не стоит игнорировать какие либо физиологические расстройства, так как это уже сам организм сигнализирует нам о том, что что-то идет не так. Например, повышение артериального давления, частые головные боли, учащенное сердцебиение явно свидетельствует о том, что у Вас, возможно, сформировались и развиваются профессиональные дисфункции. Дальше уже можно провести дополнительные исследования состояния психики и физиологии, чтобы определить какая именно профессиональная психофизиологическая дисфункция у Вас присутствует и в какой стадии развития она находится.

Анализ психологических симптомов включает большое количество методов, что позволяет получить ту информацию, которая будет свидетельствовать о наличии конкретных психофизиологических дисфункций, и определить а фазу ее развития.

В целом данные, полученные с использованием этого метода, не могут быть использованы для однозначных выводов, а требуют своего подтверждения с привлечением других методик диагностики. На практике, хорошие результаты показывает применение в диагностике параллельно метода анализа физиологических симптомов и метода анализа психологических симптомов. Совместный анализ полученных данных позволяет не только сравнить их между собой, но и сделать более объективные выводы.

К примеру, с помощью анализа физиологических симптомов вы обнаружили определенные проблемы с сердцем. С привлечением метода анализа психологических симптомов, можно создать более четкую картину, а именно определить, что именно является причиной дисфункции сердца. Это

может быть, например, чересчур высокая физическая нагрузка, например, перезанимался в спортзале, или какая-либо из профессиональных психофизиологических дисфункций. Уже по анализу психологических симптомов можно сказать, какая именно это профессиональная дисфункция.

Набор психологических симптомов, свидетельствующих о наличии ПД достаточно широк, но на практике необходимо выбрать из этой группы те, по которым Вы сможете самостоятельно провести диагностику.

К наиболее распространенным психологическим симптомам относятся:

- 1) раздражительность;
- 2) усталость;
- 3) апатия;
- 4) уровень эмоциональной напряженности;
- 5) восприимчивость.

Естественно, что список можно продолжать достаточно долго, но необходимо помнить основную задачу анализа психологических симптомов: определить вид профессиональной психофизиологической дисфункции.

Методы диагностики определяют основные направления, по которым ведется анализ. По причине того, что методы диагностики позволяют подвергнуть анализу определенную область - будь то психики или физиологии, использование их в отдельности не дает объективных результатов. Целесообразно применение нескольких методов, взаимосвязанных между собой, которые позволят не только определить сам факт наличия определенной проблемы, но и выделить конкретные ее причины и фазу развития.

Решение о наличии определенного вида профессиональной психофизиологической дисфункции должно быть обоснованным и аргументированным. Единственное, что может обезопасить от хронических фаз профессиональных психофизиологических дисфункций - это внимательное отношение к состоянию собственной психики и физического здоровья. От того,

насколько быстро почувствуете у себя проблемы, зависит успешность их лечения. Но, несмотря на это, не стоит впадать в крайности и уделять чересчур большое внимание своему психофизиологическому состоянию [12,13].

1.2 Анализ информационных ресурсов и сервисов

1.2.1 Глобальная сеть Internet

Электронные сети начались с телефонной или телеграфной системы. Истоки известны довольно хорошо - первая линия была построена в 1844 году из Вашингтона в Балтимор. К 1858 был проложен трансатлантический кабель, а к 1861 - всего через семнадцать лет после первого подключения - телеграфные провода покрыли США.

Как Маршалл Маклюэн отмечает в 1960-х годах в своем классическом "Understanding Media": "Интересно проследить эмбриональную стадию любого нового роста, в течение этого периода развития существует много недопонимания, будь то печать или двигатель автомобиля или телевизор".

Например, вначале автомобиль был назван безлошадным экипажем - и большинство людей в этот день видели только то, что автомобиль будет делать то, что лошадь и экипаж делали перед ним. Никто не предвидел самолеты, грузовики дальнего расстояния, высокую скорость дорог и автомобилей, межконтинентальные путешествия и другие достижения, вышедшие из этого базового открытия - люди просто смотрели на это как на способ добраться до города, чтобы пройтись по магазинам.

Мы видим нечто подобное в случае с телефонными системами. В первые дни, Александр Грэм Белл думал, что телефон был бы хорош для вещания музыки. Таким образом, мы видели раннее применение как передачу

естественных звуков ещё одним способом. Затем люди думали, что телефон был бы хорош для отправки шифровки Морзе.

Однако, даже тогда, в 1863 мы можем видеть начало размышлений о том, как эта новая инфраструктура может быть однажды использована. В этом году писатель-фантаст Жюль Верн, без сомнения, король научно-фантастической художественной литературы, рассказал нам о будущем мире, где "фото-телеграф позволяет любой текст, подпись или иллюстрацию отправить очень далеко - в каждый дом, куда проложены провода".

Вот это уже хорошее описание того, к чему человечество могло прийти! Жюль Верн также описал первый полет на Луну, вообще он часто говорил о событиях и изобретениях задолго до того, они происходили.

Прошло некоторое время, прежде чем люди додумались, что на основе телеграфной системы было бы хорошо для людей сделать средство для того, чтобы говорить друг с другом, и возникло слово "телефон". Эта идея застряла в течение некоторого времени в качестве доминирующей цели этих сетей, но к 1980 мы начинаем видеть, как для этих сетей возникают новые применения.

В течение 150 лет после своего возникновения инфраструктура телеграфной сети стала крупнейшей связанной конструкцией на планете. Подумать только: она держит свой путь через континенты и в океанах в массивном окружении паутины волокон, кабелей, проводов, спутников и беспроводных соединений. Эти соединения переносят наши глубокие мысли, наши самые смелые фантазии, наши финансовые операции, новости, музыку, и почти все, что мы можем выразить в словах или письменном языке.

Это физическая инфраструктура, на которой был построен интернет, и на которую он опирается. Эта инфраструктура также объясняет историческую роль телекоммуникационных компаний в Интернете. Хотя они ничего или очень мало общего имели с ранним развитием Интернета, как мы увидим в

следующих разделах, но они контролировали инфраструктуру сети Интернет, используемую для дальней связи.

"Телефонные" сети уже достигли совершеннолетия с приходом Интернета. В самом деле, вероятно, это лишь вопрос времени, прежде чем мы перестанем называть это телефонной сетью. Для детей цифровой эпохи, телефон не значит так много. Интернет для информации, коммуникации, купли-продажи, кино, обмена фотографиями и музыкой, отправки писем, разговоров и обмена сообщениями, ещё всего разного и намного больше!

В обсуждении истоков Интернета поможет определить сначала, что есть Интернет. Сегодня при помощи различных словарей и т. п., вы можете получить много различных определений того, что такое Интернет. Для нас, простое описание, такое, как "мировая система взаимосвязанных компьютеров и сетей" будет достаточно хорошим и адекватным.

Но когда люди получают больше технических знаний, они, как правило, стремятся добавить в это определение терминов, таких, как "сеть, которая использует Transmission Control Protocol - протокол Интернета" (или TCP / IP).

Многие люди слышали, что Интернет начался с кучки несольких военных компьютеров в Пентагоне, названных Arpanet, в 1969 году. Теория продолжает утверждать, что сеть была предназначена для того, чтобы пережить ядерную атаку. Однако, в зависимости от определения Интернета, которое мы используем, ни Пентагон, ни 1969 год, как время и место, когда Интернет был изобретен, нельзя называть точными. Проект, который начался в Пентагоне в этом году под названием Arpanet, родил протоколы Интернета через некоторое время (в течение 1970-х годов), но 1969 не был началом Интернета.

Боб Тейлор, представитель Пентагона, отвечавший за программу Arpanet, настаивает на том, что цель была не военная, а научная. Теория ядерных атак никогда не была частью разработки. Не был интернет в том смысле, который мы знаем, в 1969 в замыслах Пентагона. Ларри Робертс, который был нанят

Бобом Тейлором, чтобы построить сеть Arpanet, говорил, что Arpanet никогда не была предназначена для связи между людьми или чтобы быть коммуникационным и информационным объектом.

Arpanet была системой разделения времени. Система разделения времени была призвана помочь научно-исследовательским институтам использовать вычислительную мощность компьютеров других институтов, когда им требовались большие вычисления, которые требуют много вычислительных мощностей, или когда кто-то мог бы сделать работу лучше.

Что важного Arpanet сделала в 1969 году, так это то, что была разработана особая разновидность методики, называемой пакетной коммутацией. В 1965 году, ещё до появления Arpanet, англичанин, которого звали Дональд Дэвис, предложил создать аналогичную Arpanet систему в Соединенном Королевстве, NPL Data Communications Network. Он так и не получил финансирования; но Дональд Дэвис разработал концепцию коммутации пакетов, с помощью которой сообщение может путешествовать от точки к точке через сеть. Хотя другие в США работают по методу коммутации пакетов в то же время (в частности, Леонардо Клейнроком и Пол Баран), в Arpanet была принята британская версия.

Однако, несмотря на то, что Arpanet развивает коммутацию пакетов, Ларри Робертс дает понять, что передача сообщений между людьми "не является важным стимулом для сети научных ЭВМ". Ее целью было, чтобы люди в различных местах, могли использовать время на других компьютерах.

Но проект так никогда и не работал в рамках этой идеи - для начала, все компьютеры имеют различные операционные системы и версии и программы, и пользование чужой машиной было очень сложно, но также, к тому времени, как некоторые из этих проблем были преодолены, на сцене появились мини-компьютеры и экономика разделения времени резко изменилась.

Так что разумно сказать, что ARPANET потерпел неудачу в своих целях, но в процессе этого он сделал ряд важных открытий, которые должны были привести к созданию первой сети Интернет. К их числу относятся разработка Email, реализация пакетной коммутации и развитие Transport Control Protocol - Internet Protocol или TCP / IP.

TCP / IP является основой протокола, который технически образованные люди считают основой для определения того, что есть Интернет. Он был разработан в 1970-х в Калифорнии Винтом Серфом, Бобом Каном, Бобом Браденом, Джоном Постелем и другими членами Сетевой Группы, которую возглавлял Стив Крокер. TCP / IP был разработан для решения проблем с ранними попытками общения между компьютерами, предпринятыми ARPANET.

Винт Серф работал над ранними протоколами Arpanet при Калифорнийском университете в Лос-Анджелесе с 1968-1972 гг. Он переехал в Стэнфордский университет в конце 1972 года. В то же время Боб Кан, который был главным архитектором Arpanet, и работавший тогда по контракту на фирму Bolt Beranek и Ньюман, покинул эту фирму, и вступил в ARPANET.

В октябре 1972 года ARPANET публично продемонстрировала свою систему в первый раз на Международной конференции по компьютерным коммуникациям в Вашингтоне. После этого заседания была создана Международная Сетевая Группа (International Networking Group) под председательством Винта Серфа.

Боб Канн посетил Стэнфорд весной 1973 года и он, и Винт Серф обсуждали проблему связи в сети с множеством пакетов, которые не были идентичными. В это время они разработали основные концепции TCP, и представили их в недавно созданную Международную Сетевую Группу. Это заседание и это событие действительно можно считать началом Интернета.

Никто не знает, кто первым использовал слово Интернет - это просто сокращение, которое стали использовать примерно в это время вместо "Internetworking". Самые ранние письменные использования слова, как представляется, относятся к 1974 году и принадлежат Серфу.

К 1975 году первый прототип был опробован. Еще несколько лет были потрачены на техническое развитие, и в 1978 был выпущен TCP/IPv4.

Конечно, должно было пройти некоторое время, прежде чем он стал доступным для остальных. В реальности, до 1983 года TCP / IP не был даже официально добавлен к Arpanet.

Таким образом, мы видим, что Интернет начался как непредвиденный результат неудачного компонента программы военных и академических исследований, и был более продуктом культуры Западного побережья США 1980-х годов, чем продуктом послевоенной эпохи Пентагона.

Саморазвитие Интернета происходит путем его расширения за счет включения все новых и новых компонентов. Этот процесс напоминает ветвление живого растительного организма, только в его основе лежат не естественные процессы обмена веществ, а экономические процессы обмена ресурсами. Рост и развитие происходят одновременно и сбалансировано по трем направлениям, соответствующим трем основным компонентам Интернета: аппаратному, программному и информационному.

Аппаратный компонент Интернета представлен компьютерами самых разных моделей и систем, линиями связи любой физической природы и устройствами, обеспечивающими механическую и электрическую стыковку между компьютерами и линиями связи. Все аппаратные компоненты Интернета могут действовать в единой сети как на постоянной, так и на временной основе. Физический выход из строя или временное отключение отдельных участков сети, а также неработоспособность отдельных

компьютеров Сети никак не влияют на возможность функционирования самой сети.

Как аналого аппаратной составляющей Интернета можно рассматривать, например, государственные и региональные сети автомобильных дорог. Выход из строя отдельного участка автомагистрали между пунктами А и Б не должно препятствовать движению транспорта между этими пунктами. Если дорожная сеть развита, всегда найдется маршрут объезда поврежденного участка.

В отличие от автодорожной сети, Интернет имеет не плоскую, а пространственную структуру. Передача данных не обязательно должна происходить по кабельным каналам связи. Узловые компьютеры сети могут автоматически переключаться на использование спутниковых каналов связи, радиорелейных систем, линий кабельного телевизионного вещания и других каналов. Физическую архитектуру Интернета составляют линии связи любых типов, как традиционных, так и экзотических.

Слаженная и совместная работа технически несовместимого оборудования достигается благодаря программам, работающим на компьютерах, входящих в сеть. Они позволяют так преобразовывать данные, чтобы их можно было передавать по любым каналам связи и воспроизводить на любых компьютерах. Программы следят за соблюдением единых протоколов, обеспечивают целостность передаваемых данных, контролируют состояние сети и в случае обнаружения пораженных или перегруженных участков оперативно перенаправляют потоки данных.

У программного обеспечения сети очень много различных функций. Среди них функции хранения информации, ее поиска, сбора, воспроизведения. Очень важны функции, связанные с обеспечением безопасности в сети.

Информационный компонент в Интернете представлен сетевыми документами, то есть документами, хранящимися на компьютерах, подключенных к сети или входящих в сеть. Эти документы могут быть любого типа: текстовые, графические, звуковые (звукозаписи), видео (видеозаписи) и т.п. В настоящее время имеются опытные образцы, способные передавать тактильную (осязательную) информацию и ведутся работы в области передачи и воспроизведения обонятельной информации (запахов).

Характерная особенность информационного компонента состоит в том, что он может быть распределенным. Так, например, при просмотре на экране книги, хранящейся в Интернете, текст может поступать из одних источников, звук и музыка - из других, графика - из третьих, а примечания - из четвертых. Таким образом, первичные документы, хранящиеся в сети, связаны между собой гибкой системой ссылок, ее создают авторы документов в том виде, в каком им это удобно для раскрытия своего замысла. В итоге мы можем говорить о том, что образуется некое информационное пространство, состоящее из сотен миллионов взаимосвязанных между собой документов. Это пространство напоминает паутину. В нее можно войти со стороны любой нити и перемещаться между документами и исследовать паутину по собственному усмотрению.

Каждый компьютер, входящий в состав Интернета, имеет адрес из четырех блоков, например: 193.29.137.31. Этот адрес называется IP-адресом. Компьютеры, входящие в сеть на постоянной основе, имеют постоянный IP-адрес. Компьютеры пользователей, которые подключаются к сети на время сеанса, получают временный IP-адрес, который действует только на время данного сеанса. Такой IP-адрес называется динамическим IP-адресом.

Зная IP-адрес любой удаленной компьютерной системы, к ней можно обратиться с запросом. Это может быть и запрос на поставку каких-то

хранящихся в ее составе документов, и запрос на подключение к какой-то программе, и запрос на использование оборудования, входящего в состав компьютерной системы.

Для информационного пространства документов характерна другая система адресации, основанная на понятии URL-адреса. Каждый документ, хранящийся во всемирной сети, имеет свой собственный уникальный адрес URL (Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса), например, адрес титульной страницы сервера "Учительской газеты": <http://www.ug.ru>.

Если какой-то документ представлен в сети не в единственном экземпляре, то у каждого экземпляра будет свой уникальный адрес URL. Двух документов с одинаковыми URL-адресами в Интернете не может быть, точно также, как на одном компьютере не может быть двух файлов с одинаковыми именами.

В Интернете трем основным компонентам соответствуют следующие типы ресурсов: аппаратные, программные и информационные. Не будем забывать, что все эти виды ресурсов являются чьей-либо собственностью. Это может быть частная собственность, корпоративная собственность, государственная собственность и общественная собственность.

Аппаратные ресурсы Интернета представлены так называемыми опорными сетями, к которым подключены сервис-провайдеры.

Подключаясь к Интернету, мы реально используем аппаратные ресурсы того компьютера, который обеспечивает это подключение. Он выделяет нашим задачам часть мощности своего процессора, часть оперативной памяти и во многих случаях часть своего пространства на жестких дисках или накопителях иного типа.

Кроме того, мы эксплуатируем физические ресурсы линий связи, по которым проходят наши сигналы. Их пропускная способность может быть

очень большой, особенно для оптоволоконных и космических линий, но она не бесконечна. При перегрузке замедляется время прохождения данных, между сигналами начинается интерференция, которая приводит к сбоям и повторам передачи. Одним словом, каждый человек, использующий аппаратные ресурсы сети, в той или иной мере затрудняет работу других участников сети. На мощных участках сети, оборудованных высокопроизводительными компьютерными системами и мощными стволами линий связи, это незаменимо на участках, оснащённых слабой техникой и примитивными каналами связи, влияние одних пользователей на комфорт работы других очень велико.

Программные ресурсы сети представлены программами, функционирующими в составе сетевого оборудования. Нашу работу в Сети обслуживают тысячи программ, работающих на тех компьютерах, через которые проходят наши запросы к поставщикам информации. Все эти программы кому-то принадлежат по праву собственности (по производителям) и по праву на использование (тем, у кого они установлены).

В абсолютном большинстве случаев пользователи сети не имеют никаких прав на программное обеспечение, обслуживающее их. Вмешательство в его работу считается противозаконным и наказывается в соответствии с законодательством той страны, на территории которой произошло правонарушение. Об этом надо помнить при работе в Интернете и не допускать даже непреднамеренного вмешательства в работу программ, расположенных на удаленных компьютерах, за исключением тех очень редких случаев, когда это предусмотрено характером работы самой программы.

Информационные ресурсы сети представлены документами, хранящимися на компьютерах сети. В зависимости от отношений собственности эти ресурсы могут быть открытыми или закрытыми. В

последнем случае для обращения к ним надо предъявить права; обычно это происходит путем объявления своего регистрационного имени (login) и пароля (password). Права доступа либо приобретаются (оплачиваются), например при обращении к коммерческим ресурсам, либо выдаются администрацией, например для сотрудников предприятия, учреждения, ведомства.

1.2.2 Виды web-сайтов

Ресурсы Интернет представляют собой web-сайты с различными функциональными возможностями в зависимости от поставленных задач.

Корпоративные сайты, или сайты-визитки являются вариантами рекламного буклета, размещенного в Интернете с информацией о компании, товарах и услугах.

Преимуществами сайта-визитки является наглядность размещаемой информации, максимально удобный доступ к ней (навигация по ресурсу), возможность размещать значительное количество информации.

Наличие такого веб-сайта особенно актуально для торговых, коммерческих, производственных предприятий, ориентированных на рынок, следящих за своим имиджем и проводящих активную маркетинговую политику. Создание ресурса малой сложности (к каковым и относится сайт-визитка) не требует значительных затрат и усилий со стороны заказчика.

Основной эффект сайта-визитки - дополнительная реклама, эффект «присутствия», общая информация о товарах и услугах, формирование определенного имиджа.

Информационные корпоративные веб-сайты включают в себя большое количество функциональных, тематических разделов и информационных

блоков, имеют возможность оперативного управления контентом сайта, что позволяет обновлять информацию на сайте.

Сайты этого вида снабжаются каталогом товаров и услуг с возможностями поиска по каталогу, системой публикации прайс-листов с возможностью регулярного обновления. Цели подобных веб-сайтов - предоставить более подробную информацию о фирме и ее наиболее интересных предложениях, отвечать на вопросы аудитории и снять излишнюю нагрузку с традиционных каналов связи

Эффект от информационного представительства в Интернете - дополнительная рекламная площадь, полноценная информация для посетителей о представляемых компанией товарах и услугах, создание новых информационных услуг для существующих клиентов и партнеров, возможность привлечения новых клиентов.

Информационные порталы отличаются, в первую очередь, объемом и характером информации. На портале размещается не только информация о товарах и услугах конкретной компании, но и теоретическая, отраслевая, аналитическая информация в области бизнеса компании. Порталы снабжены системами публикаций и управления информационным наполнением. Функциональность ресурса высокая, информационные возможности портала дополняются интерактивными составляющими, системами поиска и классификации информации.

Наличие такого ресурса позволяет компании - владельцу портала занять лидирующее положение в своей отрасли бизнеса по представлению в Интернете, привлекать большое число пользователей, предоставляет значительные возможности по продвижению на рынок товаров и услуг компании.

Интернет магазины (торговые системы класса «business to customer») предоставляют возможность продаж через Интернет конечному покупателю,

рядовому потребителю товаров и услуг. Подобные веб-сайты могут быть интегрированы со складскими системами предприятия, логистическими цепочками и маркетинговыми информационными системами. Интернет-магазины предоставляют посетителю возможность совершения покупки «онлайн», формируют дополнительный канал распространения продуктов и услуг компании. В результате создания сайтов такого типа появляются дополнительные возможности по организации маркетинговых исследований через Интернет. Веб-сайты такого вида могут быть снабжены системами проведения электронных платежей.

Веб-сайты для торговых систем класса «business to business» предназначены для компаний, производящих или реализующих товары и услуги, не нацеленные на конечного пользователя. Эти сайты позволяют автоматизировать взаимоотношения «поставщик-потребитель». Подразумевают использование системы управления доступом к информации.

Сайты данного типа нацелены не на достижение высокой посещаемости ресурса, а предназначены для предоставления дополнительных сервисов целевым группам компании.

Глава 2 Описание исследовательских методик и разработка web-сайта

2.1 Характеристика исследовательских методик

С целью изучения особенности синдрома эмоционального выгорания у управленцев ООО «Леспром» было организовано и проведено эмпирическое исследование.

В нашем исследовании для решения эмпирических задач были использованы следующие методики:

В пакет психодиагностических методик, направленных на изучение синдрома выгорания, вошли следующие:

опросник поведения и переживания, связанного с работой (AVEM), авторы - У. Шааршмидт и А. Фишер, в адаптации Т. Ронгинской и В. Гайды;

опросник определения психического «выгорания», автор - А.А. Рукавишников;

методика для диагностики эмоционального выгорания личности, автор - В.В.Бойко;

опросник профессионального выгорания для инженерно-технических работников, авторы К. Маслач и С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой;

5 методика СМИЛ - стандартизированный многофакторный метод исследования личности, авторы – И. Маккинли и С. Хатэуэй.

Первая методика - опросник поведения и переживания, связанного с работой, в сокращении – AVEM (Arbeitsbezogenes Verhaltens und Erlebensmuster) разработана У. Шааршмидтом и А. Фишером в Институте психологии Потсдамского университета. Теоретическими предпосылками создания опросника послужили концепции когерентности Антоновского, механизмов преодоления стресса Лазаруса, а так же методологические положения К. Маслач. Польская адаптация опросника была выполнена на

кафедре психологии Высшей педагогической школы в городе Зелена Гура под руководством Т. Ронгинской и В. Гайды.

Опросник AVEM является многофакторным диагностическим инструментом, позволяющим определять типы поведения людей в профессиональной среде.

Он состоит из 66 утверждений, объединенных в 11 шкал, выделенных с помощью факторного анализа и отражающих реакции человека на требования профессиональной среды и способы поведения, формулируемые на основе этих реакций. Каждая шкала содержит 6 утверждений, степень согласия с которыми испытуемый оценивает по пятибалльной шкале – от «полностью согласен», (5 баллов) до «полностью не согласен» (1 балл). Опросник используется как в индивидуальном, так и групповом исследовании. Обработка первичных результатов может проводиться вручную, в соответствии с имеющимся ключом, или с помощью специально созданной компьютерной программы по 9-балльной шкале.

При создании опросника авторы исходили из предположения о том, что поведение личности в соответствии с требованиями профессиональной среды, способствующее психическому здоровью и профессиональному росту, определяют три ее основные сферы:

1 Профессиональная активность, выраженная в категориях субъективного значения деятельности, профессиональных притязаний, готовности к энергетическим затратам, стремления к совершенству при выполнении заданий, а также способности сохранять дистанцию между личностной и профессиональной сферами. В случае если субъективные ожидания индивида вступают в конфликт с объективным результатом деятельности, возникает риск появления первых симптомов психической перегрузки организма и как следствие - синдром профессионального выгорания.

2 Стратегия преодоления проблемных ситуаций, представленных как тенденции отказа от дальнейшего выполнения профессиональных заданий, особенно в случаях поражений и неудач; активность стратегии преодоления трудностей, а также внутреннего равновесия. Эти признаки отражают два различных способа поведения в трудной ситуации: активное разрешение проблем или их избегание. Поиск самостоятельных решений и одновременно принятие ответственности за их последствия требуют мобилизации собственных сил. Перенос центра тяжести на других людей или ожидание, что «проблема сама собой разрешится», не является конструктивной стратегией, поскольку нерешенная проблема приводит к таким негативным последствиям, как неудовлетворенность собой, чувство собственной неполноценности. Согласно концепции Антоновского, чувство когерентности связано с положительной оценкой своих возможностей в проблемной ситуации, выработкой эффективных стратегий ее преодоления, положительной жизненной установкой, создающими тем самым основу для профессиональной самореализации личности.

3 Эмоциональный настрой на профессиональную деятельность, выражением которого является чувство социальной поддержки, профессионального успеха и жизненного удовлетворения.

Область поведения и переживания в профессиональной среде описывается 11 шкалами опросника, которые учитывают приведенные выше три сферы личности (таблица 2).

Таблица 1 – Шкалы AVEM, соответствующие трем описываемым сферам личности

Название сферы личности	№ шкалы	Шкалы	
		Название	Характеристика
Профессиональная активность	1	Субъективное значение деятельности (определяет место работы в жизни человека)	Место работы в жизни человека. Пример утверждения: «Работа для меня - самое важное в жизни».
	2	Профессиональные притязания (стремление к профессиональному росту)	Стремление к профессиональному росту. Пример утверждения: «Я стремлюсь к более высоким профессиональным целям, чем большинство других».
	3	Готовность к энергетическим затратам (готовность отдать все свои силы выполнению профессиональных задач)	Готовность отдать все свои силы выполнению профессиональных задач. Пример утверждения: «Когда требуется, я работаю до изнеможения». Концентрация на качестве выполняемых обязанностей. Пример утверждения: «Моя работа всегда должна быть выполнена безупречно».
	4	Стремление к совершенству (концентрация на качестве выполняемых обязанностей)	Концентрация на качестве выполняемых обязанностей. Пример утверждения: «Моя работа всегда должна быть выполнена безупречно».
	5	Способность сохранять дистанцию по отношению к работе (способность к релаксации и отдыху после работы)	Способность к релаксации и отдыху после работы. Пример утверждения: «После окончания рабочего дня я забываю о работе».
Психическая устойчивость и стратегии преодоления проблемных ситуаций	6	Тенденция к отказу в ситуации неудачи (склонность к примирению с ситуацией неудачи и легкому отказу от ее преодоления)	Склонность к примирению с ситуацией неудачи и легкому отказу от ее преодоления. Пример утверждения: «Если я не добиваюсь успеха, я быстро сдаюсь».
	7	Активная стратегия решения проблем (активная и оптимистическая установка на появляющиеся проблемы и задачи)	Активная и оптимистическая установка на появляющиеся проблемы и задачи. Пример утверждения: «Если у меня что-то не получается, то я говорю себе: Нет, попробую еще раз!»
	8	Чувство успешности в профессиональной деятельности (удовлетворенность своими профессиональными достижениями)	Удовлетворенность своими профессиональными достижениями. Пример утверждения: «Моя прежняя профессиональная жизнь была весьма успешной».
	9	Чувство успешности в профессиональной деятельности (удовлетворенность своими профессиональными достижениями)	Удовлетворенность своими профессиональными достижениями. Пример утверждения: «Моя прежняя профессиональная жизнь была весьма успешной».
	10	Удовлетворенность жизнью (общая жизненная удовлетворенность с учетом профессионального успеха)	Общая жизненная удовлетворенность с учетом профессионального успеха. Пример утверждения: «В общем и целом я счастлив (а) и доволен (а)».

Название сферы личности	№ шкалы	Шкалы	
		Название	Характеристика
Эмоциональное отношение к работе	11	Чувство социальной поддержки (доверие и поддержка со стороны близких людей, чувство социального благополучия)	Доверие и поддержка со стороны близких людей, чувство социального благополучия. Пример утверждения: «Мой спутник/ моя спутница жизни обнаруживает понимание к моей работе».

На основе анализа показателей отдельных шкал опросника и их взаимосвязей авторами методики были выделены четыре типа поведения и переживания в профессиональной среде: G – здоровый, S – экономный, A – тип риска и B – выгорание.

Тип G (нем. gesund) - здоровый, активный, способный к решению трудных проблем, придающий работе высокое (но не экстремальное) значение, контролирующей собственные энергетические затраты. Отличается конструктивным способом преодоления ситуаций неудач и поражений, которые рассматриваются субъектом деятельности не как источник фрустрации и негативных эмоций, а как стимул для поиска активных стратегий их преодоления. Обобщая, можно представить тип G как образец положительной установки на выполнение деятельности, усиленной мобилизирующим воздействием положительных эмоций (рисунок 1).

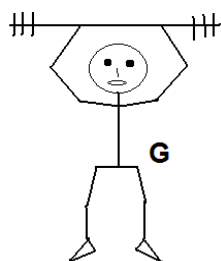


Рисунок 1 – Тип G

Тип S (нем. sparsam) - экономный, бережливый, со средним уровнем мотивации, энергетических затрат и профессиональных притязаний,

выраженной склонностью к сохранению дистанции по отношению к профессиональной деятельности, удовлетворенностью результатами своего труда. Характерной чертой этого типа является общая жизненная удовлетворенность, источником которой могут быть ситуации, не связанные с работой. Следует, однако, заметить, что такая «экономная» стратегия поведения эффективна лишь в ограниченных временных рамках. В длительной перспективе вероятно возрастание профессиональной неудовлетворенности на фоне успешности других людей. В случае необходимости психологическое вмешательство может быть направлено на повышение мотивации деятельности, например, мотивационный тренинг (рисунок 2).

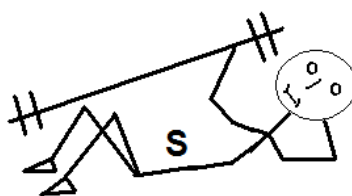


Рисунок 2 – Тип S

Тип А - тип риска, характеризующийся экстремально высоким субъективным значением профессиональной деятельности, большой степенью готовности к энергетическим затратам, низкой устойчивостью к фрустрации и стрессу. Высокий уровень негативных эмоций, являющийся следствием психической перегрузки, стремления к совершенству и связанной с этим неудовлетворенностью от эффективностью своей деятельности, а также отсутствие социальной поддержки позволяют отнести этот тип к группе риска с вероятностью достаточно быстрого развития синдрома профессионального выгорания. Высокий уровень отрицательных эмоций может быть отражением «кризиса gratификации» как фактора быстрого развития синдрома профессионального выгорания. Неблагоприятными последствиями поведения такого типа могут быть различного рода психосоматические расстройства с

высоким риском коронарных заболеваний. Этот тип можно рассматривать как классический пример типа А, встречающийся в литературе, посвященной описанию стресса. Однако в последние годы появился ряд исследований, указывающих на то, что индивидуальный стиль деятельности не является единственной причиной психосоматических расстройств. По мнению авторов, причину следует искать и в неблагоприятном сочетании высокой профессиональной активности индивида с отсутствием соответствующей эмоциональной поддержки и обратной связи со стороны остальных участников профессиональной ситуации (рисунок 3).

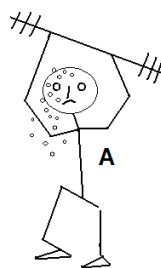


Рисунок 3 – Тип А

Тип В (англ. burnout) - выгорание, отмечен низким субъективным значением деятельности, низкой стрессоустойчивостью, ограниченной способностью к релаксации и конструктивному решению проблем, тенденцией к отказу в трудных ситуациях, постоянным чувством беспокойства и беспредметного страха. Следует заметить, что при низком субъективном значении деятельности наблюдается сходство типов В и S. Однако различие между ними заключается в том, что тип В не способен к сохранению необходимой дистанции по отношению к работе. Это приводит к дополнительным психическим нагрузкам, постоянной неудовлетворенности собой, снижению общей психической устойчивости организма, апатии и нежеланию выполнять профессиональные задачи. Приведенные симптомы отражают эмоциональное истощение организма и соответствуют картине

синдрома профессионального выгорания, представленного Дж. Х. Фрейденбергом и К. Маслач (рисунок 4).

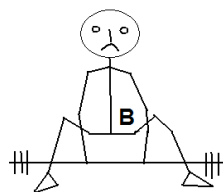


Рисунок 4 – Тип В

Таким образом, данная методика позволяет получить необходимые показатели по трем сферам личности, связанным с профессиональной деятельностью, а так же провести дополнительный анализ отдельных показателей (например, оценки по каждой шкале), [34].

Следующая методика - опросник определения психического «выгорания», автор - А. А. Рукавишников. Данная методика нацелена на интегральную диагностику психического «выгорания», включающую различные подструктуры личности. Опросник включает три шкалы: 1) психоэмоциональное истощение (ПИ), 2) личностное отдаление (ЛО), 3) профессиональная мотивация (ПМ).

Психоэмоциональное истощение – процесс истощения эмоциональных, физических, энергетических ресурсов профессионала.

Личностное отдаление – специфическая форма социальной дезадаптации профессионала.

Профессиональная мотивация – уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе. Данная шкала коррелирует с одной из сфер личности, в рамках которой происходит изучение отношения субъекта деятельности к своей работе. Это «профессиональная активность» - в методике AVEM. Значение каждой из шкал варьируется от «крайне низкого» до «крайне высокого», что соответственно, свидетельствует об отсутствии или ярко выраженном проявлении выгорания. На конечном этапе обработки результатов

методики необходимо вычислить индекс психического выгорания (ИПв) с помощью суммирования полученных значений по всем трем шкалам. Полученное число так же примет числовое содержание, говорящее о том, есть ли выгорание или нет.

Третья методика - для диагностики эмоционального выгорания личности, автор - В. В.Бойко. Она выявляет степень профессионального выгорания. Может использоваться как для самодиагностики, так и при профессиональной работе с клиентами. Данная психодиагностическая методика отображает информацию о том, в какой степени у респондента сформировалась психологическая защита в форме эмоционального «выгорания». В методике выделяют три фазы формирования выгорания: напряжение; резистенция; истощение.

По результатам показателей фаз развития стресса – напряжение, резистенция и истощение можно судить об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления разные – реакция на внешние или внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась и в какой степени. В процессе тестирования респондент выбирает ответы: «обычно», «часто», «редко» или «никогда» - в зависимости от того, близко ли ему то или иное высказывание или нет. В дальнейшем в процессе обработки каждому ответу присваивается определенный числовой показатель. В результате суммирования чисел получают результаты по каждой фазе. Каждая из фаз включает в себя симптомы (таблица 3):

Таблица 2 – Симптомы фаз развития стресса

Название фазы	Симптомы
---------------	----------

Название фазы	Симптомы
Напряжение	- переживание психотравмирующих обстоятельств; - неудовлетворенность собой; - загнанность в клетку; - тревога и депрессия.
Резистенция	- неадекватное эмоциональное избирательное реагирование; - эмоционально-нравственная дезориентация; - расширение сферы экономии эмоций; - редукция профессиональных обязанностей.
Истощение	- эмоциональный дефицит; - эмоциональная отстраненность; - личностная отстраненность (деперсонализация); - психосоматические и психовегетативные нарушения.

В данной тестовой методике, как и в опроснике А. А. Рукавишникова, можно получить целостную информацию по поводу того, существуют ли у индивида ограничения в контактах с людьми и каким образом выражены эти ограничения? В методике AVEM так же есть шкала, направленная на изучение чувства социальной поддержки, испытывает ли респондент доверие и поддержку со стороны близких людей, возникает ли у него в связи с этим чувство социального благополучия. Таким образом, соединив воедино данные по этим трем методикам, можно сформировать полноценное представление по данному вопросу и с уверенностью говорить либо о том, что результаты по данным показателям дополняют ранее выявленную проблему выгорания, либо, отрицают ее.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального «выгорания». Она позволяет увидеть его ведущие симптомы, которые могут повлиять на формирование стресса. Опираясь смысловым содержанием и количественными показателями, подсчитанными для разных фаз формирования синдрома «выгорания», можно дать достаточно объемную характеристику личности и, что не менее важно, наметить индивидуальные меры профилактики и психокоррекции [9].

Четвертая методика - опросник профессионального выгорания для инженерно-технических работников, разработанный на основе модели К. Маслач и С. Джексона. В опроснике содержится 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Состоит из трех субшкал: 1) эмоциональное истощение – переживание опустошенности и

бессилия; 2) деперсонализация – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости); 3) редукации личных достижений – занижение.

Эмоциональное истощение проявляется в ощущениях эмоционального перенапряжения и в чувстве опустошенности, истощенности собственных эмоциональных ресурсов. Человек чувствует, что не может отдаваться работе, как раньше. Возникает ощущение «приглушенности», «притупленности» эмоций, в особо тяжелых проявлениях возможны эмоциональные срывы. Результаты по аналогичной тематике может также предоставить шкала психоэмоционального истощения по А. А. Рукавишникову.

Деперсонализация представляет собой тенденцию развивать негативное, бездушное, циничное отношение к реципиентам. Контакты становятся обезличенными и формальными. Возникающие негативные установки могут поначалу иметь скрытый характер и проявляться во внутреннем сдерживаемом раздражении, которое со временем вырывается наружу в виде вспышек раздражения или конфликтных ситуаций (как шкала личностного отдаления по А. А. Рукавишникову).

Персональные достижения (редуцирование персональных достижений) проявляется как снижение чувства компетентности в своей работе, недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане. Замечая за собой негативные чувства или проявления, человек винит себя, у него снижается как профессиональная, так и личная самооценка, появляется чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие – по шкале персональных достижений [20].

Методика СМИЛ - стандартизированный многофакторный метод исследования личности, авторы – И. Маккинли и С. Хатэуэй. Она отражает в основном особенности эмоционального состояния и личностные свойства (или личностную деформацию) человека. Результаты по нему дают информацию об общем состоянии личности, преобладающих индивидуальных чертах и возможных отклонениях от нормы индивида. Данная методика – ценный «инструмент» для психолога. Она предоставляет многосторонний портрет человека, включающий богатый спектр таких структурных компонентов

личности, как: мотивационная направленность; самооценка, стиль межличностного поведения; полоролевой статус; черты характера; тип реагирования на стресс; защитные механизмы; когнитивный стиль; ведущие потребности; фон настроения; сексуальная ориентация; степень адаптированности индивида и возможный тип дезадаптации; наличие психических отклонений; выраженность лидерских черт и другие, а также количественные и качественные характеристики устойчивых профессионально важных свойств. При этом большим преимуществом данной методики является наличие в ее структуре шкал достоверности (3 из 11), позволяющих определить не только надежность результатов, но и установку испытуемого на саму процедуру обследования. Это дает возможность интерпретации полученных данных через призму выявленных с помощью шкал достоверности тенденций к преувеличению имеющихся проблем или к их сглаживанию. Методика включает в себя следующие шкалы: 1) шкала достоверности L; 2) шкала достоверности F; 3) шкала достоверности K; 4) шкала невротического сверхконтроля; 5) шкала пессимистичности; 6) шкалы эмоциональной лабильности; 7) шкала импульсивности; 8) шкала ригидности; 9) шкала тревожности; 10) шкала индивидуалистичности; 11) шкала оптимистичности. Высокими оценками по всем шкалам являются оценки больше оценки 70Т, а низкими меньше 40Т [28].

Эти методики не случайно вошли в данный автоматизированный комплекс. Как AVEM, так и опросник А. А. Рукавишникова, опросник профессионального выгорания для инженерно-технических работников и методика СМИЛ – все они направлены на изучение профессиональной мотивации (каково отношение к работе; соизмеримы ли ожидания респондента от своего труда с теми затратами, которые он готов нести, выполняя его; как определяется самооценка профессиональной компетентности и степени успешности в работе; насколько работник способен сохранять дистанцию между личностной и профессиональной сферами). Методика для инженерно-технических специальностей отражает все те чувства и переживания, которыми может сопровождаться любой труд и оценка работником своей профессиональной мотивации - недовольство собой, уменьшение ценности своей деятельности, негативное самовосприятие в профессиональном плане, в

итоге может появиться чувство собственной несостоятельности, безразличие к работе. Шкала AVEM – «чувство социальной поддержки» коррелирует со шкалами других тестов, например, со шкалой «личностное отдаление» по А. А. Рукавишникову или субшкалой опросника для инженерно - технических специальностей – «деперсонализация»- дегуманизация отношений с другими людьми. Опросник В. В. Бойко, определяющий степень профессионального выгорания, рассматривает личностное отстранение как одну из форм психологической защиты – истощение, проявляющееся в эмоциональном дефиците, эмоциональной отстраненности, деперсонализации и т.д.

Большинство тестов объединяют также сведения по такому общему критерию, как «психозэмоциональное истощение». Истощение может наступать, по AVEM, в случаях, когда человек не может решить рабочие проблемы, испытывая при этом поражение и неудачу.

Таким образом, рассмотренные психодиагностические методики дополняют друг друга новыми данными о проблеме синдрома, тем самым, предоставляя необходимые и полноценные сведения о профессиональном выгорании.

2.2 Web-сервис Wix для создания web-сайта «Эмоциональное выгорание»

Wix был создан в 2006 году Авишайем Абраами, Надавом Абраами и Гиорой Капланом. Идея компании - интернет должен быть открыт каждому человеку для свободного выражения себя, развития и взаимодействия. Штаб-квартира Wix находится в Тель-Авиве, другие офисы - в Беэр-Шеве, Сан-Франциско, Нью-Йорке, Майами, Сан-Паулу, Днепропетровске и Вильнюсе. Компания получила несколько раундов инвестиций от фондов Insight Venture Partners, Mangrove Capital Partners, Bessemer Venture Partners и Benchmark Capital. Бета-версия сервиса на базе Adobe Flash стала доступна

пользователям США в 2007 году. К апрелю 2010 года в Wix было зарегистрировано 3,5 миллиона пользователей. Wix заработал 10 миллионов долларов на привилегированных акциях серии «С», выпущенными Benchmark Capital, а также Bessemer Venture Partners и Mangrove Capital Partners. Год спустя, в марте 2011 г., у Wix было уже 10 миллионов пользователей и 40 миллионов долларов, заработанных на привилегированных акциях серии «D», что в совокупности принесло на тот момент 61 миллион долларов.

В марте 2012 г. Wix запустил новый редактор сайтов на HTML5, заменивший Adobe Flash. При этом редактор на Flash продолжал поддерживаться, но все новые пользователи направлялись на HTML5-платформу. В феврале 2013 г. Wix заявил об успешном переходе на HTML5, который позволил привлечь 25 миллионов пользователей и заработать 60 миллионов долларов за 2012 год. В августе 2013 г. более 35 миллионов человек использовали Wix для создания сайтов. По данным на 20 марта 2014 года база подписчиков Wix составила более 45 миллионов человек. К 2016 году количество пользователей Wix превысило 85 миллионов человек.

В июне 2012 г. появилась русскоязычная версия сайта, а через месяц - русскоязычная версия редактора Wix. По данным на декабрь 2013 г. аудитория сервиса в Рунете насчитывает 1,5 миллиона зарегистрированных пользователей. За последнее время сервис пополнился такими возможностями, как оплата дополнительных функций через Яндекс Деньги, добавление кнопки «Поделиться» ВКонтакте, подключение оплаты наличными при доставке товара (для владельцев интернет-магазинов).

Первое публичное размещение (IPO) акций Wix на бирже NASDAQ состоялось 5 ноября 2013 г., что принесло 127 миллионов долларов.

Wix предоставляет сотни настраиваемых шаблонов веб-сайта и HTML5-редактор, работающий по принципу drag-and-drop, который включает в себя

приложения, графику, галереи изображений, видео, шрифты и многое другое. Шаблоны настраиваются: добавляются новые функции и медиа, меняются стиль, цвета, тексты, фоновые изображения, кнопки и др. Кроме того, пользователи имеют возможность создать свои веб-сайты с нуля. Wix был назван многими независимыми обозревателями, как один из лучших бесплатных конструкторов для создания веб-сайта. В октябре 2013 компания Wix представила мобильный редактор, который позволяет пользователям легко настроить отображение сайтов для мобильного просмотра.

3 Описание структуры web-сайта и результаты исследования

3.1. Результаты психодиагностического исследования

В исследовании приняли участие сотрудники ООО «Леспром».

По результатам методики AVEM были получены следующие результаты: из всей совокупности респондентов синдром профессионального выгорания проявляется у 10% сотрудников (тип В). Три остальных типа поведения и переживания в трудовой среде (G – здоровый, S – экономный, А – тип риска) также имеют место. Так, 25% сотрудников из всей выборки находятся в группе риска (тип А), 25% и 40% – это показатели типов G и S соответственно из общего числа обследованных. Такие данные говорят о том, что все-таки значительная часть работников проявляет черты поведения, которые способствуют эффективной трудовой деятельности и сохранению психологического здоровья в профессиональной среде. Эти данные представлены в виде диаграммы (рисунок 25). Определенные показатели риска могут быть объяснены стрессогенностью и экстремальностью данной работы, которая связана с повышенной опасностью и возможностью появления психических и физических перегрузок, что в свою очередь может явиться предпосылкой для развития будущего синдрома выгорания.

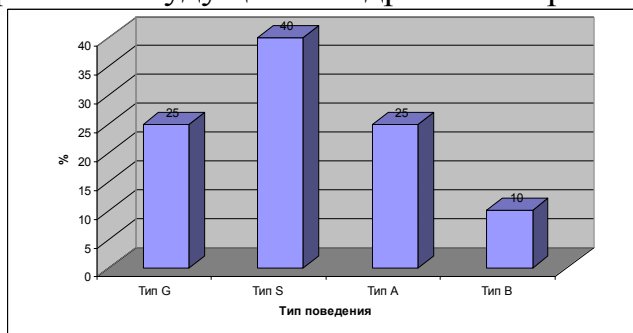


Рисунок 5 – Распределение четырех типов поведения обследованных

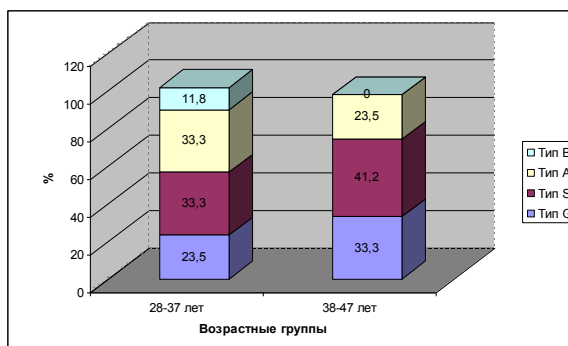


Рисунок 6 – Распределение четырех типов поведения в зависимости от возраста обследованных

Большое количество исследований посвящено изучению взаимосвязи продолжительности трудовой деятельности (рабочего стажа) с развитием синдрома выгорания.

Анализ типов поведения по методике AVEM в зависимости от стажа работы показал, что для сотрудников двух групп характерны все четыре типа поведения и переживания в трудовой среде. В первой группе (2-6 лет стажа) больше респондентов со здоровым типом поведения (30%), чем во второй (20%), однако, людей, относящихся снисходительно к своему здоровью во второй группе (7-11 лет работы) – больше: 60% - против 20% - у сотрудников, проработавших от 2 до 6 лет. Такие данные можно логично объяснить молодостью и малоопытностью первой группы – они «здоровы, но малоопытны». Здесь опять же выявлены показатели большего риска для здоровья сотрудников 2-6 лет работы, и эти показатели подкреплены 10% по типу выгорания. Синдром выгорания также выявлен и у 10% представителей второй группы (7-11 лет работы). Такие данные отражают следующую картину – сотрудников с более высоким стажем работы так же, как и их малоопытные коллеги, подвержены риску дальнейшего развития выгорания, но по сравнению с первыми, «старшая» группа сотрудников выработала достаточно надежный механизм психологической защиты от профессионального стресса и напряжения.

Распределение четырех типов поведения в зависимости от стажа работы обследованных сотрудников представлено на диаграмме (рисунок 27).

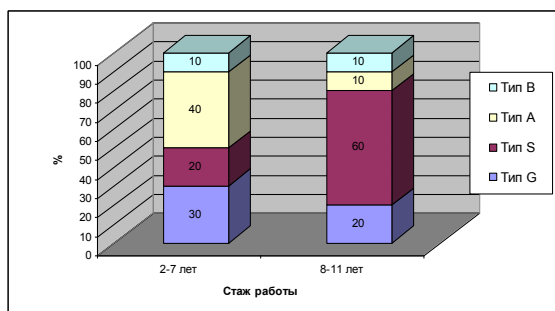


Рисунок 7 – Распределение четырех типов поведения в зависимости от стажа работы обследованных

Таким образом, рассмотрев влияние возраста и стажа респондентов на их психоэмоциональное самочувствие можно сделать следующие выводы:

1 Значительная часть работников железной дороги проявляет черты поведения, которые способствуют эффективной трудовой деятельности и сохранению психологического здоровья в профессиональной среде. Но это не уменьшает экстремальности и стрессогенности профессии машиниста, риск возникновения и развития профессионального выгорания у водителей локомотива существует.

2 Возраст обследованных играет неоднозначную роль в развитии синдрома выгорания: с одной стороны – он не оказывает влияния на психоэмоциональное состояние респондентов, с другой же – наоборот - чем меньше возраст, тем больше риск развития синдрома выгорания. Исходя из результатов исследования, это можно мотивировать следующим – возможно, более молодые машинисты еще находятся на стадии адаптации и привыкания к новым должностным инструкциям, прошло еще не достаточное количество времени для того, чтобы они привыкли и выработали эффективные механизмы психологической защиты от вредоносных условий труда и научились рационально расходовать свои энергетические ресурсы.

3 Анализ типов поведения в зависимости от стажа работы показал, что риск развития и непосредственно само заболевание характерны для обеих групп. Сотрудников с более высоким стажем работы так же, как и их

малоопытные коллеги, подвержены риску дальнейшего развития выгорания, и он проявляется у некоторых. Но по сравнению с первыми, «старшая» группа сотрудников намного бережнее относится к своему здоровью (наибольшее предпочтение, по сравнению с первой группой, экономичного типа поведения), тем самым, уменьшая риск и опасность развития выгорания.

Таким образом, по результатам исследования, выявлена большая корреляционная зависимость между возрастом работников и выгоранием – чем меньше первый, тем выше второй. Данный критерий (возраст) и выделенные по нему группы сотрудников будут взяты во внимание при дальнейшей интерпретации данных.

Как было заявлено в начале работы, использованная в исследовании методика AVEM направлена на определение типов поведения людей в профессиональной среде, она дает сведения по таким сферам личности, как профессиональная активность, психическая устойчивость, эмоциональное отношение к работе. Теперь рассмотрим каждую сферу личности сотрудников разного возраста в отдельности и проследим типы реагирования этих людей, исходя из требований профессиональной среды.

Первая сфера - профессиональная активность описывается пятью шкалами опросника AVEM:

- 1 Субъективное значение деятельности (определяет место работы в жизни человека);
- 2 Профессиональные притязания (стремление к профессиональному росту);
- 3 Готовность к энергетическим затратам (готовность отдать все свои силы выполнению профессиональных задач);
- 4 Стремление к совершенству (концентрация на качестве выполняемых обязанностей);

5 Способность сохранять дистанцию по отношению к работе (способность к релаксации и отдыху после работы).

Каждая шкала содержит 6 утверждений, степень согласия с которыми испытуемый оценивает по пятибалльной шкале.

Первая шкала – субъективное значение деятельности. Анализ оценок по каждому утверждению показал, что профессиональная деятельность для сотрудников более молодого возраста имеет большее значение (80%) по сравнению со второй группой сотрудников (50%) – коэффициент корреляции у первой группы – «0,5» в сравнении с «- 0,3» - у более старших. Лишь 10% протестированных из первой группы отмечают низкое субъективное значение деятельности - по сравнению с 20% - более опытных сотрудников (рисунок 28). Молодые работники, находясь еще на начальном этапе своего профессионального пути, не зная на практике всех премудростей данной работы, идеализируют и недооценивают труд водителя подвижного состава, а представители второй группы, имея за плечами немалый опыт вождения – реально оценивают свое отношение к работе. Однако, что бы машинисты не говорили, все они за одно и не могут «быть совершенно счастливы без своей работы», одновременно с этим, не ограничивая свою жизнь лишь профессиональными притязаниями, они считают, что в жизни есть место для более важного и ценного («в жизни есть вещи важнее работы»).

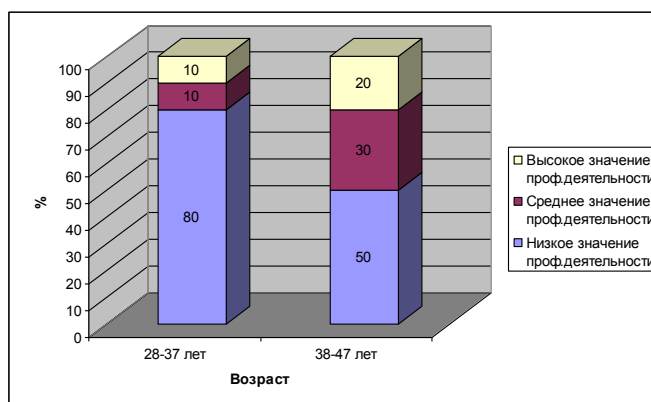


Рисунок 8 – Значения по шкале «субъективное значение деятельности» в зависимости от возраста обследованных

Вторая шкала – профессиональные притязания. Респонденты обеих групп (28-37 лет и 38-47 лет) имеют большие ожидания относительно карьерного роста и продвижения по службе (30% - в первой группе, 20% - во второй). Сотрудники сильно стремятся к профессиональному росту и развитию. Возможно, это связано со спецификой их работы. Стремление к профессиональному росту, к совершенствованию своих профессиональных знаний и навыков можно проследить, проанализировав оценки утверждений: я стремлюсь к более высоким профессиональным целям, чем большинство других; у меня большие планы на мое профессиональное будущее; профессиональный успех является для меня важной жизненной целью. По первому утверждению 30% сотрудников 28-37 лет и столько же (30%) сотрудников 38-47 лет. Однако нашлись люди, которые имеют средний и низкий уровни стремления к более высоким профессиональным целям. Относительно планов на профессиональное будущее сотрудники двух групп дали следующие оценки: взрослые водители подвижного состава имеют большие планы на свое профессиональное будущее (10%), некоторые из них отмечают либо незначительные планы, либо вообще их отсутствие. Респонденты из первой группы также имеют четко сформированные планы на будущее, несмотря на свой молодой возраст – 10%.

Еще одним показателем стремления к профессиональному росту является важность для сотрудников профессионального успеха. Из протестированных специалистов первой и второй групп отмечают высокий уровень значимости для них профессионального успеха (30% и 40% соответственно), что в свою очередь сказывается на активности специалистов в достижении целей.

Стремление к высоким профессиональным целям проявляется у сотрудников второй группы, респонденты в возрасте - 28-37 лет отмечают меньшую значимость для себя профессиональных притязаний, возможно, этот факт объясняется незаконченным формированием у молодой выборки

сотрудников планов относительно своего профессионального быдущего – по сравнению с людьми в возрасте от 38 до 47 лет.

Таким образом, на основе проведенного анализа оценок утверждений второй шкалы, можно сказать, что протестированные сотрудники, в большинстве своем, отмечают высокий уровень профессиональных притязаний и стремятся к профессиональному росту, которые (профессиональные притязания), исходя из результатов первой группы (28-37 лет) формируются со временем (рисунок 9).

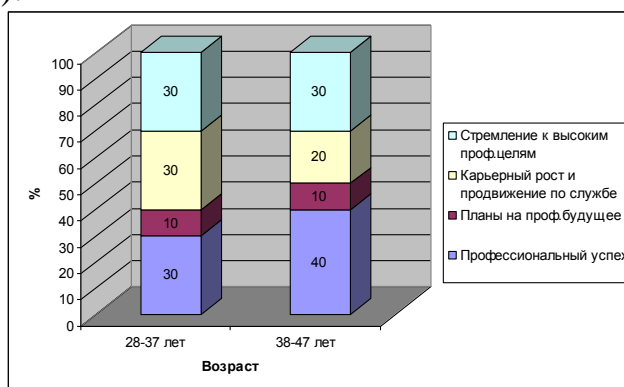


Рисунок 9 – Значения по шкале «профессиональные притязания» в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Третья шкала – готовность к энергетическим затратам. На утверждение «Когда требуется, я работаю до изнеможения» 70% сотрудников 28-37 лет дали оценки «4» и «5», что означает высокую степень соответствия данного утверждения их деятельности, почти половина (40 %) работников в возрасте от 38 до 47 лет способны к повышенной самоотдаче. Среди представителей второй группы нашлись и те, кто отметил данное утверждение как неприемлемое для себя. Так же респонденты отмечали, что иногда работают больше, чем нужно и иногда - на пределе своих сил.

Анализ оценок следующего утверждения показал: 60% протестированных сотрудников 28-37 лет отмечают, что во время работы они не щадят своих сил (достоверность - 0,23), 30% – во второй группе работников, здесь же наблюдается и обратная тенденция – 40% сотрудников локомотивов более «опытной» выборки весьма снисходительно относятся к собственным

энергетическим ресурсам - в сравнении с 20% сотрудников первой группы, а 30% из второй группы – затрачивают средний уровень сил во время работы, в первой таких – 20% (рисунок 10).

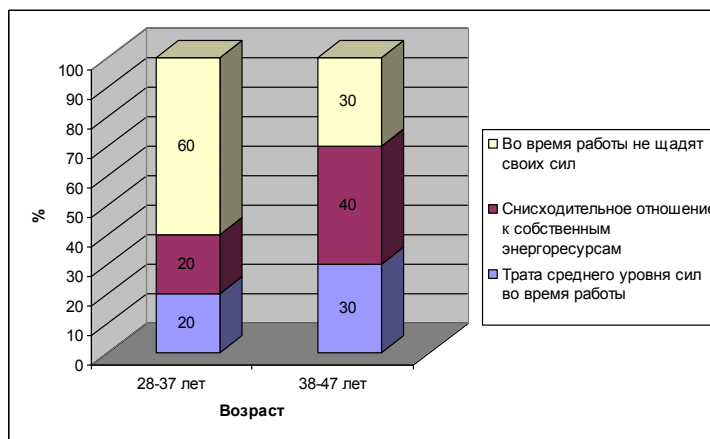


Рисунок 10 – Значения по утверждению «Когда требуется, я работаю до изнеможения» в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Таким образом, на основе анализа оценок утверждений третьей шкалы, можно говорить о высоком уровне энергетических затрат сотрудников как в возрасте от 28 до 37 лет, так и более опытных управленцев. Однако, работники второй группы (38-47 лет) стараются экономичнее расходовать свои силы, действуют в трудовой обстановке более продумано и менее энергетически затратно для себя и своего здоровья (рисунок 11).

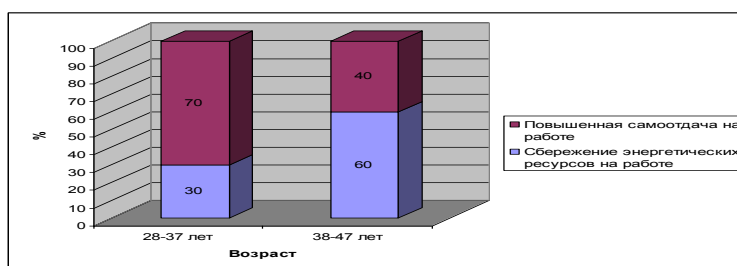
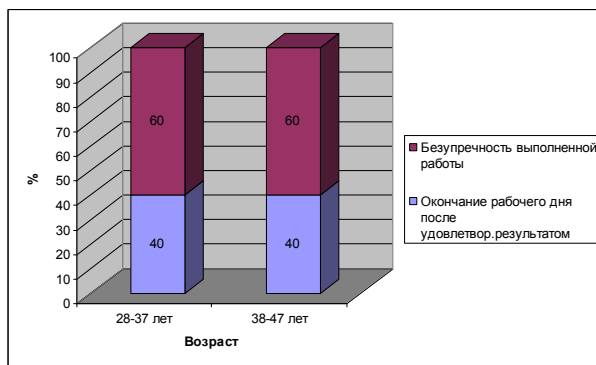


Рисунок 11 – Значения по шкале «готовность к энергетическим затратам» в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Четвертая шкала – стремление к совершенству. Анализ оценок показал: вся совокупность сотрудников как одной, так и другой группы считает, что их работа всегда должна быть выполнена безупречно (60%), и это, исходя из результатов корреляционного анализа, не зависит ни от возраста, ни от стажа работы – « - 0,3 – в первой группе, « - 0,1 – во второй. Эти машинисты считают для себя вопросом чести не сделать на работе ни одной ошибки и иногда несколько раз проверяют рабочий результат перед тем, как сдать его, поскольку считают неприемлемым для себя сдать его с ошибками. Важно отметить здесь тот факт, что на утверждения данной шкалы вообще не давались низкие оценки «1» и «2». То есть все машинисты стремятся к совершенству, стараются контролировать качество выполняемых ими обязанностей.

Также показателем стремления к совершенству является достижение определенного результата, который смог бы удовлетворить субъекта деятельности. В данном случае большинство респондентов пришли к одному мнению – 40% и 40% сотрудников соответственно считают, что работа выполнена только тогда, когда они полностью удовлетворены результатом. У этих людей возникают неприятные чувства, если им приходится завершить работу, которую можно было бы довести до более высокого результата.

На основе проведенного анализа ответов сотрудников можно сказать, что люди данной профессии показывают высокий уровень стремления к совершенству, на что, в свою очередь, затрачивается определенная энергия (рисунок 12).



Пятая

шкала

способность сохранять дистанцию по отношению к работе. Анализ оценок по данной шкале показал, что около 50% сотрудников 28-37 лет и 50 % сотрудников в возрасте – 38-47 лет способны отлично сохранять дистанцию по отношению к работе (корреляция - 0,07). Именно столько респондентов согласились с высказыванием «после окончания рабочего дня я забываю о работе». 50% водителей подвижного состава из первой группы и 10% - со второй (возраст – 38-47 лет) не забывают о работе даже после ее окончания, и в свободное время их мысли, зачастую, заняты рабочими проблемами, другая половина испытуемых второй группы (40%) находится на перепутье – временами им с легкостью удается забыть о трудовых проблемах, а иногда – нет.

Таким образом, большинство сотрудников способны к релаксации и отдыху после работы. Могут легко отключаться от рабочих проблем, не растрачивают попусту свои мысли. В связи с этим, работники железнодорожного транспорта получают полноценный отдых вне рабочей обстановки, что способствует предупреждению истощения организма и дальнейшего развития тяжелых заболеваний. С другой же стороны равная часть сотрудников первой группы испытывает затруднения, не может с легкостью отключиться от мыслей о работе (рисунок 33).

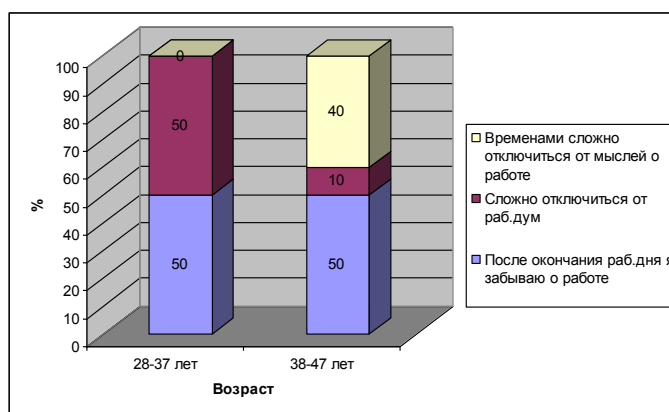


Рисунок 13– Значения по шкале «способность сохранять дистанцию по отношению к работе» в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Проанализировав результаты каждой отдельной шкалы, были получены следующие данные: профессиональная деятельность для протестированной выборки сотрудников в возрасте от 28 до 37 лет имеет большее значение по сравнению с их оппонентами, которые имеют средний уровень субъективного значения своей работы. Большая совокупность водителей подвижного состава обеих групп не ограничивает свою жизнь лишь профессиональными притязаниями и считает, что в жизни есть место для более важного и ценного («в жизни есть вещи важнее работы»).

Протестированные машинисты так же отмечают высокий уровень профессиональных притязаний, стремятся к профессиональному росту и к совершенству в своей деятельности. Стремление к высоким профессиональным целям проявляется у сотрудников второй группы, «малоопытные» респонденты отмечают меньшую значимость для себя профессиональных притязаний, возможно, этот факт объясняется четкой продуманностью у второй группы планов относительно профессии. Еще одним показателем стремления к профессиональному росту является важность для сотрудников обеих групп профессионального успеха.

Деятельность сотрудников отличается высоким уровнем энергетических затрат и способностью большинства работников - к релаксации и отдыху после труда. Однако, работники второй группы стараются экономичнее расходовать свои силы, действуют в трудовой обстановке более продумано и менее энергетически затратно для себя и своего здоровья.

Люди данной профессии показывают как высокий, так и средний уровни стремления к совершенству, на что, в свою очередь, затрачивается определенная энергия. Машинисты разного стажа работы готовы к разной энерготрате: более молодые к большей, респонденты второй группы – к наименьшей, берегут свои силы.

Большинство сотрудников способны к релаксации и отдыху после работы. Однако это утверждение касается, в основном, сотрудников в возрасте от 38 до 47 лет, более молодые также обладают релаксационной способностью, но она у них не укрепилась, необходимо еще формирование действенных и прочных механизмов психологической разгрузки. Машинисты же старшей группы могут легко отключаться от рабочих проблем, не растрачивают попусту свои мысли. В связи с этим, они получают полноценный отдых вне рабочей обстановки, что способствует предупреждению истощения организма и дальнейшему развитию тяжелых заболеваний.

Следующая сфера личности, выделенная в тесте - психическая устойчивость, она представлена в методике тремя шкалами:

6 Тенденция к отказу в ситуации неудачи (склонность к примирению с ситуацией неудачи и легкому отказу от ее преодоления);

7 Активная стратегия решения проблем (активная и оптимистическая установка на появляющиеся проблемы и задачи);

8 Внутреннее спокойствие и равновесие (чувство психической стабильности и равновесия).

Шестая шкала – тенденция к отказу в ситуации неудачи. Утверждения данной шкалы машинисты, в основном, оценивали средней оценкой («2»). Анализ оценок показал, что 60% протестированных 28-37 лет и 70% - 38-47 лет не сдаются, если не добиваются успеха, а продолжают работать дальше. Однако среди сотрудников как первой группы, так и второй групп есть такие, которым тяжело справиться с неудачами (30% - в первой группе, 20% - во второй), и они могут сдать, если будет очень трудно достичь успеха (корреляция – 0,2). Профессиональные провалы у 10% сотрудников двух выборок могут отбить всякое желание работать. Было так же отмечено заметное влияние профессиональных провалов на желание работать.

Таким образом, у значительной части протестированных сотрудников наблюдается обратная тенденции к отказу в ситуации неудачи закономерность. Когда у них что-то не получается, они досадуют, возможно, частичная или временная апатия к работе. Однако большая часть работников железной дороги справляется с неудачами и продолжает работать, не смотря ни на что (рисунок 15).

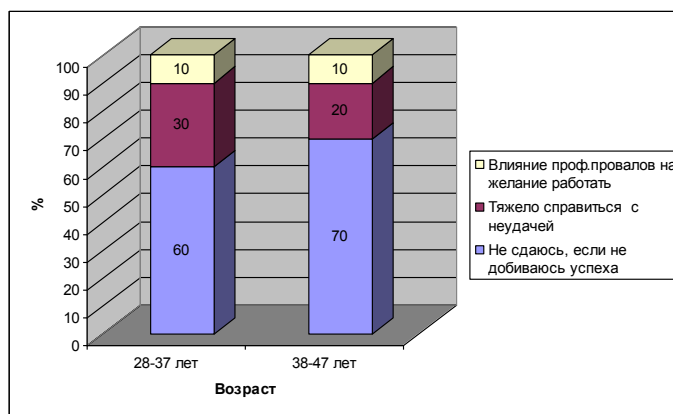


Рисунок 15 – Значения по шкале «тенденция к отказу в ситуации неудачи» в зависимости от возраста обследованных сотрудников

На основе проведенного анализа оценок всех шкал можно сделать следующие выводы:

1 Сотрудники более молодого возраста отдают больше сил и энергии работе, их труд характеризуется большей самоотдачей по сравнению с их оппонентами.

2 В связи с недавним началом рабочей деятельности, наличием больше теоретических, чем практических знаний, молодые управленцы хотят зарекомендовать себя с лучшей стороны и утвердиться на работе, поэтому они «из кожи вон лезут», чтобы выполнить профессиональные обязанности. Повышенная мотивация к труду сопровождается большей энергоотдачей. Это один из факторов дальнейшего развития профессионального выгорания. Работники зрелого возраста стараются экономичнее расходовать свои силы,

действуют в трудовой обстановке более продумано и менее энергетически затратно для себя и своего здоровья

3 Щепетильное отношение к должностным обязанностям обусловлено стремлением малоопытных работников к профессиональному росту и карьерному развитию, этого требует и сама профессия.. Эти работники готовы к высокой энергетической отдаче, большинство из них не щадят своих сил, когда требуется, работают до изнеможения часто все свои силы отдают работе. Такой тенденции у сотрудников второй группы не было выявлено.

4 Молодые специалисты стремятся к совершенству, их внимание характеризуется высокой концентрацией на качестве выполняемых обязанностей. Эти люди ставят для себя высокую планку при выполнении профессиональных обязанностей - работа должна быть всегда выполнена безупречно; для них лучше - проверить несколько раз, чем сдать рабочий результат с ошибками; большинство из них не хотят заканчивать работу, которая могла бы быть сделана еще лучше, только в этом случае они будут удовлетворены результатом. Работники, принадлежащие ко второй группе, также высокопрофессионально относятся к своей работе, знания о которой копились годами, однако, они стараются тратить свои силы в меру.

5 Ровно половина из обследованной выборки молодых сотрудников способна сохранять дистанцию по отношению к работе, однако, им сложно сразу отключиться от мыслей о ней, должно пройти определенное время, прежде чем это наступит. Таким образом, релаксационная способность существует, но она еще не укрепилась у сотрудников этой группы, необходимо формирование действенных и прочных механизмов психологической разгрузки. Эти механизмы более хорошо сформировались у второй выборки сотрудников, поскольку они с меньшим напряжением и трудностями забывают о работе.

6 Явное большинство молодых респондентов не имеет тенденции отказываться и смиряться от дальнейших действий в ситуации неудачи. При этом иногда им сложно вновь начать действовать в связи с тем, что очередной провал может сильно подкосить собственную уверенность на благоприятный исход дела. Таким специалистам тяжело справиться с неудачей, профессиональные провалы могут отбить всякое желание работать. Однако реабилитироваться респонденты этой группы стремятся

7 Большинство сотрудников считают, что трудности существуют для того, чтобы их преодолевать, они предпринимают повторные попытки, если у них что-то не получается. Неудачи не обескураживают сотрудников обеих групп, а побуждают к еще большим усилиям. Таким образом, они используют активную стратегию решения проблем и имеют оптимистичные ожидания по поводу будущего.

8 Значительное количество сотрудников отметили, что их можно легко вывести из состояния спокойствия, при этом замечая, что по натуре они не беспокойные люди, им присуще чувство психической стабильности и равновесия. Эти характеристики являются профессионально важными для людей профессии машинист. Однако в данном случае все-таки имеет место быть тревожному факту - определенная совокупность работников железной дороги имеет высокую степень беспокойства. Это подтверждается низкими оценками утверждения «Стрессовые ситуации и волнение вокруг меня оставляют меня равнодушным». Также по результатам данной шкалы было замечено, что респонденты пытаются проявлять внешнее спокойствие, скрывая за ним возникающее чувство тревоги.

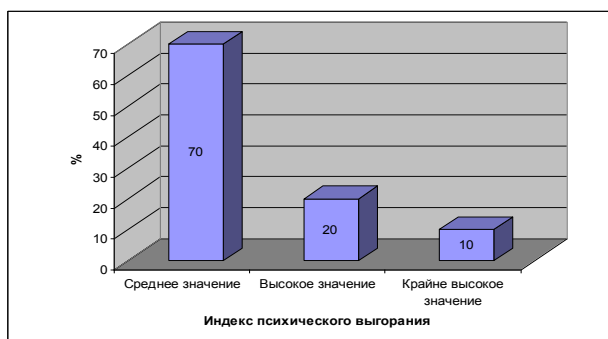
9 Почти все отметили высокую успешность своей профессиональной жизни, наличие трудовых заслуг. Небольшая доля трудящихся отметили неудовлетворенность своей работой, которая принесла лишь разочарования и потери.

10 Половина респондентов, исходя их своего профессионального опыта, успехов и достижений, отметили удовлетворенность собственной жизнью, они смотрят в будущее с оптимизмом, поскольку не могут ни в чем пожаловаться на свою судьбу, хотя отрицать факта существования неприятного респонденты первой группы до конца не могут. Чувство социальной поддержки, доверие и поддержка со стороны близких людей, чувство социального благополучия – все это машинисты получают в ожидаемом объеме.

Далее рассмотрим **результаты по опроснику определения психического «выгорания»** (автор А.А. Рукавишников). Напомним, что данная методика в основе своей содержит - интегральную диагностику психического «выгорания», включающую такие подструктуры личности, как психоэмоциональное истощение (ПИ), личностное отдаление (ЛО) и профессиональную мотивацию (ПМ).

По общим результатам методики психическое выгорание было обнаружено у 30% сотрудников (20% - высокое значение и 10% - крайне высокое значение). У 70% «индекс профессионального выгорания» принимает среднее значение (рисунок 41). Это говорит о том, что большинство работников данной сферы еще не принадлежит к группе риска, однако, ухудшение значений по каждой из подструктур личности может способствовать обратной реакции – появлению синдрома.

Рисунок 16 –
по опроснику А. А.
А теперь
результаты ответов



Значения ИПв
Рукавишникова
рассмотрим
респондентов

разного возраста по каждой подструктуре личности.

По результатам шкалы психоэмоциональное истощение (ПИ) получились следующие данные: у сотрудников 28-37 лет 40% выборки характеризуется низкими значениями по этой шкале, а 60% - средними. Во второй же выборке респонденты разделились на две равные группы – по 50% в каждой. Таким образом, сотрудников двух групп не исчерпали свои эмоциональные, физические и энергетические ресурсы до такой степени, чтобы можно было бить тревогу и утверждать о срочном лечении людей. В данном случае - не хроническое эмоциональное и физическое утомление, отсутствует равнодушие и холодность по отношению к окружающим, нет признаков депрессии и раздражительности (рисунок 17).

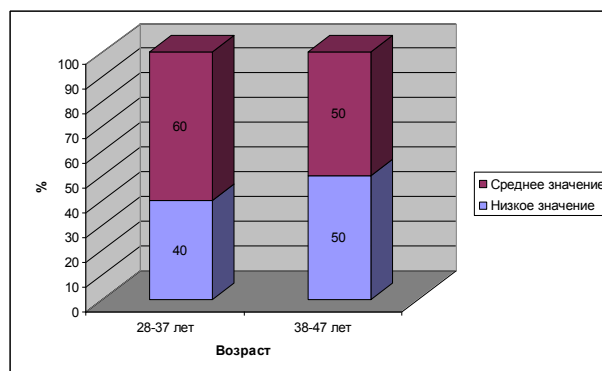


Рисунок 17 – Значения ПИ по опроснику А. А. Рукавишникова в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Что касается шкалы личностного отдаления (ЛО), то здесь данные таковы: 90% в первой группе и 40% - во второй имеют среднюю степень отдаления, высокое личностное отдаление определено у 10% сотрудников в возрасте от 28 до 37 лет и у 40% - 38-47 лет. Также представители второй группы отмечают низкие показатели по данной шкале (10%). Такие результаты могут свидетельствовать о том, что значительная часть более молодых респондентов не избегает контактов социального и профессионального плана, стремится к общению с окружающими, хотя определенная часть из них –

нуждается в уединении. Часть респондентов второй группы вообще не считает важным для себя социальное взаимодействие, стремится к социальной дезадаптации, при этом у них повышается раздражительность и нетерпимость в ситуации общения, проявляется негативизм по отношению к другим людям (коллегам по работе, членам семьи и так далее, (рисунок 18).

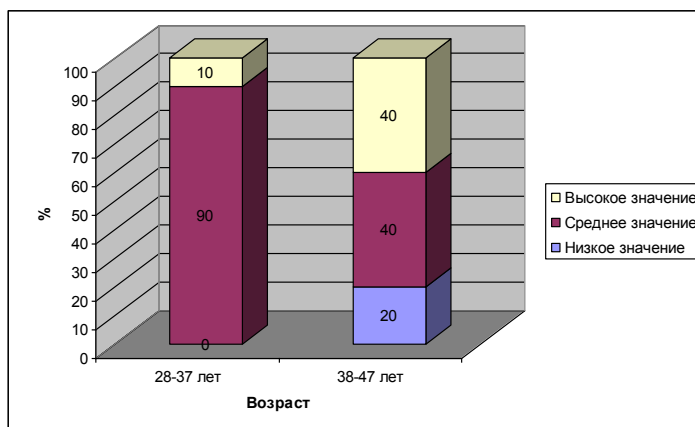


Рисунок 18 – Значения ЛО по опроснику А. А. Рукавишникова в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Профессиональная мотивация была представлена следующими данными: абсолютное большинство сотрудников обеих групп имеют крайне высокий уровень рабочей мотивации и энтузиазма по отношению к работе (100% - в каждой группе). Можно сказать, что профессиональная мотивация «зашкаливает», повышенный уровень продуктивности профессиональной деятельности, оптимизма и заинтересованности в работе, самооценки профессиональной компетентности и степени успешности в труде – все это говорит о плачевном результате, о быстрой энергетической растрате «в пустую», если можно так сказать. Зачем тратить сил больше там, где этого не требуется? В конечном итоге это может привести к возникновению неудовлетворенности своей работой, снижению потребности в достижениях, заниженной самооценке, неудовлетворенности собой как профессионалом.

Может развиваться чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи (рисунок 19).

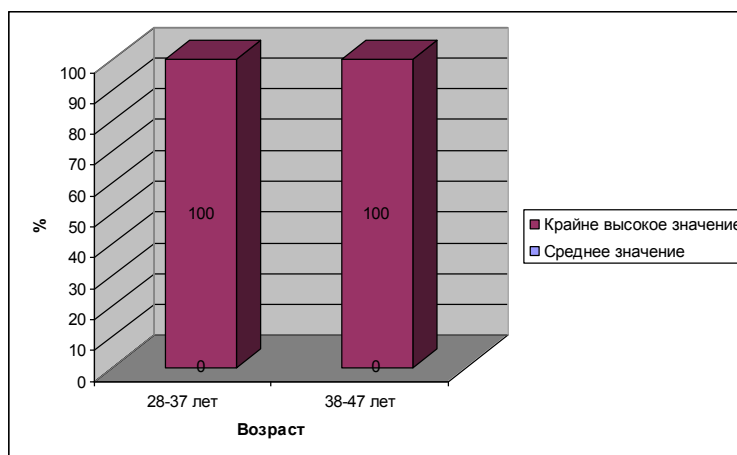


Рисунок 19 – Значения ПМ по опроснику А. А. Рукавишникова в зависимости от возраста обследованных сотрудников

Исходя их данных по опроснику А. А. Рукавишникова, можно сделать следующие выводы:

1 Сотрудники разного возраста не имеют ярко выраженного психоэмоционального истощения, они не исчерпали до крайней степени свои эмоциональные, физические и энергетические ресурсы, отсутствует равнодушие и холодность по отношению к окружающим, нет признаков депрессии и раздражительности.

2 На уровне второй подструктуры личности – «личностное отдаление» уже наблюдаются некоторые отклонения от нормы – наряду с общительными работниками есть и те, кто имеют тенденцию не контактировать с людьми. Эти люди не считают важным для себя социальное взаимодействие, стремятся к социальной дезадаптации, при этом у них повышается раздражительность и нетерпимость в ситуации общения, проявляется негативизм по отношению к другим людям (коллегам по работе, членам семьи и т.д.). Вероятнее всего, это

объясняется особенностью работы с техникой, необходимые профессиональные качества также не требуют особых коммуникативных навыков. Однако эти данные можно все-таки интерпретировать как тревожный симптом. Если отдаление дойдет до крайней границы, то в данном случае станет необходимо вмешательство специалиста – психолога.

3 Очень высокий уровень профессиональной мотивации у всех может привести к возникновению неудовлетворенности своей работой, снижению потребности в достижениях, заниженной самооценке, неудовлетворенности собой как профессионалом. Может развиваться чувство низкой профессиональной эффективности и отдачи. Профессиональная мотивация «зашкаливает» намного выше нормы, повышенный уровень продуктивности профессиональной деятельности, оптимизма и заинтересованности в работе, самооценки профессиональной компетентности и степени успешности в труде – все это говорит о плачевном результате, о быстрой энергетической растрате «в пустую».

А теперь приступим к описанию полученных **данных по методике СМЛ**, результаты по которому предоставляют информацию об общем состоянии личности, преобладающих индивидуальных чертах и возможных отклонениях индивида от нормы. С помощью данного опросника изучались личностные особенности работников железной дороги разного возраста.

Общие показатели по шкалам методики, говорят о психологическом здоровье и устойчивости большей части респондентов (75%). Именно такие люди должны работать в данной сфере. Еще раз можно отметить, что профессиональный отбор, которому на железной дороге уделяется большое значение, выявляет, судя по результатам, «избранных», неслучайных людей. Такие личности не привыкли опускать руки при неудачах, а смело «идут в бой», пробуя преодолеть преграду, активно и уверенно принимая решения и получая новый опыт. Хотя показатели по шкале индивидуалистичности дают

основание говорить о небогатой фантазии, шаблонном мышлении, трезвости и практичности сотрудников, это не мешает оставаться им достаточно гармоничными, склонными к компенсации за счет контроля самосознания личностями.

Однако, у другой части выборки получены диаметрально противоположные по сравнению с вышеописанными сведения. Некоторые машинисты (25%) в начале исследования пытались приукрасить свои ответы, говорит о многом - либо о потребности людей в общении, которое они, возможно, в каком-то объеме пытались получить, обратив внимание психолога на себя, либо такой манерой данные люди пытались защититься, скрыть от исследователя свою настоящую сущность.

Так же специалисты активно проявляют приверженность к нормативным критериям, как в социальном окружении, так и в сфере физиологических функций организма. Такие люди высоко ценят и должностные инструкции и строго следуют им. Поэтому, на ранних этапах обязательно психологическое вмешательство специалиста, чтобы вовремя предупредить и предотвратить работу человека «на износ».

Были выявлены специалисты с пониженным настроением (20%) в связи с негативными переживаниями, также у них были обнаружены определенные личностные особенности (склонность к острому переживанию неудач, к волнениям, к повышенному чувству вины с самокритичным отношением к своим недостаткам, с неуверенностью в себе, которые, вполне, можно объяснить теми самыми негативными переживаниями и неприятным жизненным опытом, оставившим свои последствия). Также было выявлено, что эти респонденты высоко чувствительны и подвластны средовым воздействиям. Превалируют мотивация избегания неуспеха, сенситивность, установка на конгруэнтные отношения с окружающими. У 30% сотрудников выявлены отсутствие осторожности в поступках и щепетильности в вопросах морали, сниженная

способность к сопереживанию, неконформность установок, грубоватая и жесткая манера поведения, циничный взгляд на жизненные явления. Все это наталкивает на мысль, что именно из-за такого отнюдь неосторожного поведения эти люди находятся в группе риска. Однако, стремление водителей электровозов к успеху, активности, уверенности в своих силах, которое наблюдается сквозь результаты, безусловно, окажет существенное влияние в положительную сторону на их психологическое здоровье. Все зависит от того, насколько велико будет желание самих специалистов и от профессионализма психолога, оказывающего им поддержку.

Проведенное исследование феномена профессионального выгорания у управленцев ООО «Леспром» разного возраста и стажа работы позволяет сделать следующие **выводы**:

1 Значительная часть сотрудников проявляют черты поведения, которые способствуют эффективной трудовой деятельности и сохранению психологического здоровья в профессиональной среде. Но это не уменьшает экстремальности и стрессогенности.

2 Стаж работы не играет решающей роли. Симптомы выгорания присутствуют и у проработавших два года, и у тех, кто проработал свыше 20 лет. Однако, «старшая» группа намного бережнее относится к своему здоровью, тем самым, уменьшая риск и опасность развития выгорания в сравнении с их малоопытными коллегами.

3 Возраст обследованных играет неоднозначную роль в развитии синдрома выгорания: с одной стороны – он не оказывает влияния на психоэмоциональное состояние респондентов, с другой же – наоборот – оказывает, и чем меньше возраст, тем больше риск развития синдрома выгорания.

4 Большое влияние на появление и развитие синдрома выгорания оказывают личностное отдаление и повышенная профессиональная мотивация.

5 Уровень и характер протекания синдрома профессионального выгорания зависят от личностных особенностей работников..

С помощью опросника на выгорания (МВИ) мы исследовали степень выраженности различных сторон выгорания.

3.2 Описание структуры web-сайта «Эмоциональное выгорание»

Главной из задач дипломной работы было создание web-сайта на тему: «Эмоциональное выгорание». Сайт создан на бесплатной платформе Wix.com. Web-сайт имеет простой и удобный интерфейс.

Web-сайт освещает различные теоретические вопросы связанные с проблемой эмоционального выгорания, содержит результаты проведенного нами психодиагностического исследования, а также список рекомендуемой литературы и глоссарий для более глубокого изучения проблемы.

Для запуска web-сайта необходимо набрать в адресной строке браузера следующий адрес – <http://burningout2016.wix.com/burningout>.

На первой странице мы видим динамический элемент – автоматический слайдер на 2 фотографии. Также присутствует горизонтальное меню и блочное меню. Также в нижней части каждой странице имеется форма обратной связи, чтобы пользователь сразу мог задать все интересующие его вопросы:

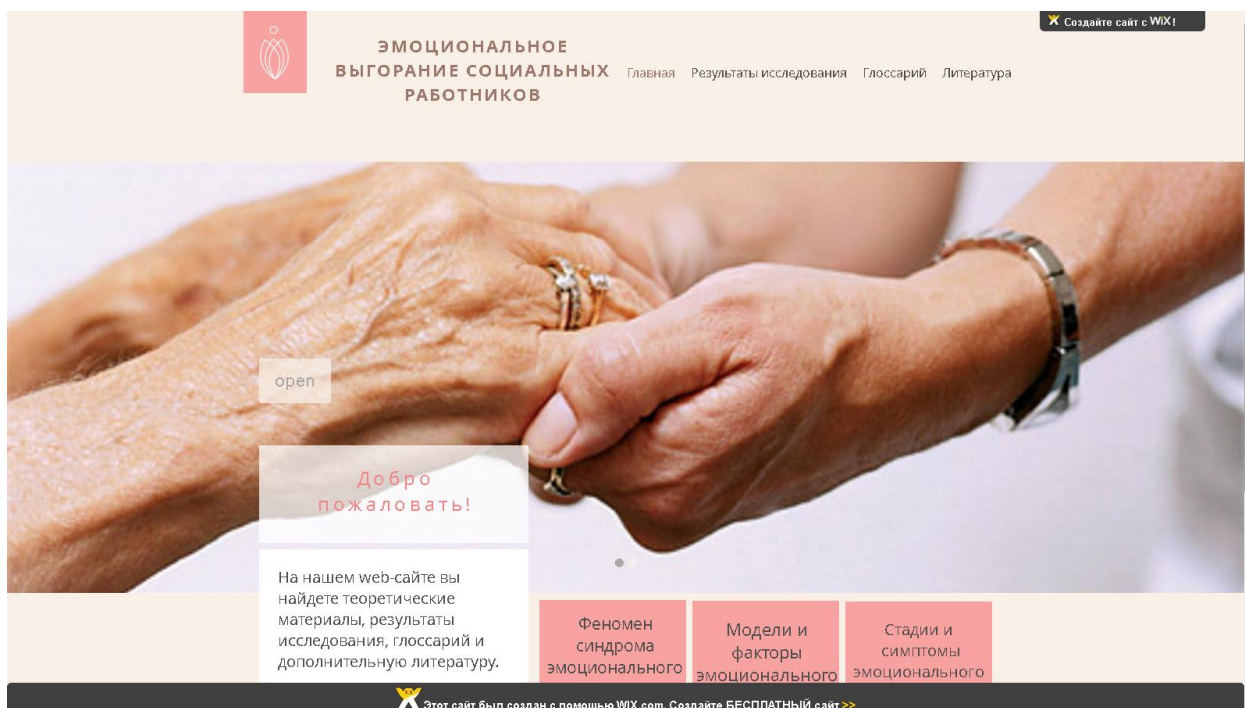


Рисунок 20 – Вид главной страницы web-сайта

Web-сайт содержит страницы с теоретическими материалами, ссылки на них расположены в блоках рядом с приветствием:



Рисунок 22 – Вид web-страницы с теорией

Web-сайт содержит результаты исследования с текстовой и графической информацией:



Рисунок 23 – Вид web-страницы с результатами исследования

Web-сайт включает в себя страницу с глоссарием, а также страницу со списком рекомендуемой литературы:

Глоссарий

Синдром эмоционального выгорания — психический феномен, проявляющееся нарастающим эмоциональным истощением. Может влечь за собой личностные изменения в сфере общения с людьми (вплоть до развития глубоких когнитивных искажений).

Профессиональное выгорание - термин ввел в 1974 г. американский психиатр Х. Дж. Фрейденберг (Freudenberger) для характеристики состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном, эмоциональном общении с клиентами. Обычно выделяют три главных компонента:

- деперсонализация;
- сниженная рабочая производительность;
- эмоциональное и/или физическое истощение.

Синдром «выгорания» обычно характерен для представителей профессий системы «человек-человек»: врачей, учителей, священников, полицейских, юристов, тренеров, консультантов, психотерапевтов, а также для многих категорий менеджеров.

Среди личностных особенностей, способствующих «выгоранию», сам Х. Фрейденберг выделил: эмпатию, гуманность, мягкость, увлеченность, идеализированность, интровертированность, фанатичность.

Деперсонализация - 1) изменение самосознания, для которого характерно ощущение потери своего Я и мучительное переживание отсутствия эмоциональной вовлеченности в отношении к близким, к работе и т. д. Деперсонализация возможна при психических заболеваниях и пограничных состояниях. В легкой форме деперсонализация наблюдается у психически здоровых людей при эмоциональных перегрузках, соматических болезнях и т. д.; 2) выраженная в большей или меньшей степени объективная утрата индивидом возможности быть идеально представленным в жизнедеятельности других людей, обнаружить способность быть личностью.

Депрессия - аффективное состояние, характеризующееся отрицательным эмоциональным фоном, изменением мотивационной сферы, когнитивных (связанных с познанием) представлений и общей пассивностью поведения.

Порог стресса - уровень фактора напряжения, который человек может вынести до момента возникновения стрессового состояния, неблагоприятно воздействующего на показатели производительности.

Рисунок 24 – Вид web-страницы с глоссарием

Web-сайт «Эмоциональное выгорание» содержит 7 web-страниц. Включает в себя текстовые и графические материалы, имеет такие модули как слайдер, горизонтальное и блочное меню и форму обратной связи. Будет полезен всем, кто занимается изучением проблемы эмоционального выгорания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализ теоретических источников по проблеме профессионального выгорания показал, что данный феномен неоднократно изучался учеными и остается интересным в наши дни. Из всех теорий, раскрывающих специфику синдрома выгорания, в данной работе мы опирались на точку зрения К. Маслач, которая рассматривает выгорание как конструкт, содержащий в себе три составляющих - эмоциональную истощенность; деперсонализацию (цинизм); редукцию профессиональных достижений.

Результаты исследований синдрома эмоционального выгорания ориентированы, большей частью, на работников сферы человек-человек, однако, тенденция развития данного заболевания в технических профессиях так же не исключается, на что указывает специальная литература [4, 5]. Именно эта мысль была положена в основу нашего исследования, которое проводилось на выборке сотрудников ООО «Леспром».

В результате изучения уровня психоэмоциональных нарушений в синдроме профессионального выгорания у сотрудников ООО «Леспром».

1 Для сотрудников характерны черты поведения, которые способствуют эффективной трудовой деятельности и сохранению психологического здоровья в профессиональной среде. Но это не уменьшает экстремальности и стрессогенности данной работы, риск возникновения и развития профессионального выгорания у водителей локомотива существует.

2 Стаж работы не играет решающей роли. Симптомы выгорания присутствуют и специалистов, проработавших два года, и у тех, кто проработал свыше 20 лет. Однако, «старшая» группа сотрудников намного бережнее относится к своему здоровью, тем самым, уменьшая риск и опасность развития выгорания в сравнении с их малоопытными коллегами.

3 Возраст обследованных респондентов играет неоднозначную роль в развитии синдрома выгорания: с одной стороны – он не оказывает влияния на

психоземциональное состояние респондентов, с другой же – наоборот – оказывает, и чем меньше возраст, тем больше риск развития синдрома выгорания.

4 Большое влияние на появление и развитие синдрома выгорания оказывают личностное отдаление и повышенная профессиональная мотивация.

5 Уровень и характер протекания синдрома эмоционального выгорания зависят от личностных особенностей работников.

Данные, полученные в результате исследования, обработаны с помощью статистического анализа и являются достоверными.

Нами был проведен анализ средств и технологий для создания web-сайтов. Сегодня основная масса разработчиков склоняется к конструированию web-сайтов, используя визуальные редакторы и системы управления содержимым web-сайта (CMS).

Результатом нашей работы явилось создание Web-сайта «Эмоциональное выгорание». Web-сайт содержит 7 web-страниц. Включает в себя текстовые и графические материалы, имеет такие модули как слайдер, горизонтальное и блочное меню и форму обратной связи. Будет полезен всем, кто занимается изучением проблемы эмоционального выгорания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Чернис, К. Профессиональное выгорание в обслуживающих организациях [Текст]: учеб. / К. Чернис. – Н. У.: Прага, 2004. – 336 с.
- 2 Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорание: диагностика и профилактика [Текст]: учеб. / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – Изд. 2-е. перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.: ил.
- 3 Бурш, М. Синдром выгорания [Текст]: учеб. / М. Буриш. – Берлин: Шпрингер, 2009. – 378 с.
- 4 Рингель, М.Н. Информационные технологии [Текст]: учеб. / М.Н. Рингель.-СПб.:Респекс, 2013.- 512 с
- 5 Бойко, В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других [Текст]: учеб. / В. В.Бойко. – М.: Информационный издательский дом Филин, 1996. – 335 с.
- 6 Бодалев, А. А. Вершина в развитии взрослого человека: характеристики и условия достижения [Текст]: учеб. / А. А. Бодалев. – М.: Наука, 1998. – 256 с.
- 7 Вульф, А. Б. Повседневная жизнь российских железных дорог [Текст]: учеб. / А. Б. Вульф. – М.: Молодая гвардия, 2007. – 453 с.: ил.
- 8 Левицкий, А. Л. Охрана труда в локомотивном хозяйстве [Текст]: учеб. / А. Л. Левицкий, Ю. Г. Сибаров. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – М.: Транспорт, 2001. – 216 с.: ил., табл.
- 9 Арестова, О. Н. Специфика психологических методов в условиях использования компьютера [Текст]: учеб. / О. Н. Арестова, Л. Н. Бабанин, А. Е. Войскунский. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1995. – 109 с.
- 10 Матчо, Дж. Delphi: Пер. с англ. [Текст]: учеб. / Дж. Матчо, Д. Р. Фолкер. – М.: Бином, 1998. – 378 с.

11 Собчик, Л. Н. Стандартизированный многофакторный метод исследования личности СМИЛ [Текст] : учеб / Л. Н. Собчик. – СПб.: Речь, 2000. – 219 с.

12 Психология популярных профессий [Текст]: учеб. / под ред. Л. А. Головей. – СПб.: Речь, 2003. – 256 с.

13 Хьелл, Л. Теории личности [Текст]: учеб. / Л. Хьелл, Д. Зиглер. – Изд. 3-е, перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2005. – 607 с.: ил.

14 Алимов, А. А. Век XX: экология и идеология [Текст]: учеб. / А. А. Алимов, В. В. Случевский. – Л.: Лениздат, 1998. – 109 с.

15 Демина, А. Д. Психологическая адаптация к умственному труду в условиях нервно-эмоционального напряжения [Текст]: учеб. / А. Д. Демина, Н. З. Кайгородова, А. П. Супрун. – М.: изд-во АСВ, 1993. – 223бс.

16 Психологический словарь [Текст]: в 1 т. / под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. – Изд. 2-е, перераб. и доп. – М.: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2006. – 479 с.: ил.

17 Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – №3. – С. 85-95.

18 Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3-16.

19 Кленина, Т. И. Деятельность лечебно-профилактических учреждений Красноярской железной дороги по медицинскому обеспечению безопасности движения поездов / Т. И. Кленина // Сибирский медицинский экспресс. – 2007. – № 1 (1). – С. 55-57.

20 Шваб, К. П. Выгорание: диагностика и рассмотрение / К. П. Шваб, А. Й. Кладлер // Терапия поведения и психосоциальная практика. – 1993. – № 1. – С. 45-61.

21 Форманюк, Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя / Т. В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – №6. – С.54-67.

22 Орел, В. Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии / В. Е. Орел // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3. – С. 76-97.

23 Капцов, В. А. Современные научные проблемы железнодорожной гигиены / В. А. Капцов, М. Ф. Вильк // Медицина труда и промышленная экология. – 2007. – № 1. – С. 1-7.

24 Журавлева, Т. А. Пути снижения заболеваемости хроническим бронхитом у железнодорожников, подверженных профессиональному риску заболевания органов дыхания / Т. А. Журавлева, А. С. Ульянова // Медицина труда и промышленная экология. – 2007. – № 1. – С. 24-29.

25 Скугаревская, М. М. Синдром эмоционального выгорания: диагностика, профилактика и терапия / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – №7. – С. 30-37.

26 Роберт, И. В. Информационная образующая развития современного общества / И. В. Роберт // Мир психологии. – 2005. – № 1. – С. 97-98.

27 Елдышев, Ю. Н. Океан проблем Мирового океана / Ю. Н. Елдышев // Экология и жизнь. – 2009. № 1. – С. 48 – 54.

28 Боковиков, А. М. Модус контроля как фактор стрессоустойчивости при компьютеризации профессиональной деятельности / А. М. Боковиков // Психологический журнал. – 2000. – №1. – С. 93-100.

29 Еляков, А. Д. Современная информационная революция / А. Д. Еляков // Социологические исследования. – 2003. – № 10. – С. 35-38.

30 Кокорин, А. О. Экономическое развитие и решение проблемы изменения климата / А. О. Кокорин, А. И. Гарнак, И. Г. Грицевич // Экологический вестник России. – 2009. – № 2. – С. 36 – 42.

31 Трунов, Д. В. Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме / Д. В. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 8. – С. 84-89.

32 Махнач, А. В. Зависимость динамики состояний эмоциональной напряженности от индивидуальных свойств личности / А. В. Махнач, Ю. В. Бушов // Вопросы психологии. – 1988. – №6. – С. 130-133.

33 Машин, В. А. психическая нагрузка, психическое напряжение и функциональное состояние операторов систем управления / В. А. Машин // Вопросы психологии. – 2006. – № 3. – С. 86-95.

34 Клищевская, М. В. К проблеме профессионального развития / М. В. Клищевская // Вестн. Моск. ун-та. Сер. 3. Психология. – 2001. – № 4. – С. 3-11.

35 Боковиков, А. М. Модус контроля как фактор стрессоустойчивости при компьютеризации профессиональной деятельности / А. М. Боковиков // Психологический журнал. – 2000. – № 1. – С. 93-100.

36 Вебер, Е.В. Современные базы данных [Текст]: учеб. / Е.В. Вебер.- СПб.:ПИТЕР.- 2004.- 189 с.

37 Шафрин, Ю. Информационные технологии: Офисная технология и информационные системы [Текст]: учеб. / Ю. Шафрин. - М.: Лаборатория базовых знаний, 2000.-316 с.

38 Верхорубов С.В. Microsoft Access [Текст]: учеб. / С.В. Верхорубов.- СПб.:ПИТЕР.- 2004.- 189 с.

39 Ковцев, И.И. СУБД / И.И. Ковцев.- СПб.: БХВ, 2003.- 279 с.