МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет педагогики, психологии и социальных наук

Кафедра «Прикладная психология»

Направление подготовки 44.03.02 «Психолого-педагогическое образование»
Профиль «Психология образования»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА
на тему:

«Различия в психологических характеристиках работающих и не работающих студентов»

Студент _____ (подпись) Крюкова Виктория Сергеевна

Руководитель _____ (подпись) Бухлина Л.Ю.

Нормоконтролёр _____ (подпись) Медведева И.А.

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от 07.06.2019 №13)

Заведующий кафедрой _____ (подпись) Медведева И.А.

Работа защищена с отметкой отлично (протокол заседания ГЭК от 03.07.19 №12)

Секретарь ГЭК _____ (подпись) Тарасова Е.М.

Пенза 2019

Содержание

Введение……3

Глава 1. Теоретический анализ исследования психоэмоциональной сферы работающий и не работающих студентов ……8

1.1. Понятия психоэмоционального состояния, синдрома эмоционального выгорания, его структуры. …….....8

1.2. Психологический феномен «работающего студента». Понятие вторичной занятости.……21

1.3. Способы профилактики эмоционального выгорания ……..……30

Выводы по главе I……..37

Глава 2. Эмпирическое исследование различий психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов……40

2.1. Организация эмпирического исследования……..40

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования различий в психоэмоциональной сфере работающих и не работающих студентов …….46

2.3. Статистический анализ результатов исследования...…… 55

2.4. Обоснование программы сопровождения «работающих» студентов...……59

Выводы …… 62

Заключение…….……65

Список используемых источников…….……...68

Приложения…….72

Введение

На сегодняшний день очевидно стремление молодых людей к самостоятельной и финансово-независимой жизни. В то же время ценность высшего образования не утрачивает своего значения. Как правило, студенты испытывают потребность обеспечивать себя самостоятельно, распоряжаться своими финансами, почувствовать себя независимыми. Вследствие этого, как объективные, так и субъективные причины приводят к тому, что такие студенты пытаются трудоустроиться и наиболее комфортно совмещать работу и учебу. Чаще всего, как оказалось, студенты, обучающиеся на очной форме, подыскивают работу, которую можно совместить с учебой, с удобным графиком, в качестве которой, зачастую, выступает работа в сфере услуг. В этих сферах студент не должен обладать особенными профессиональными или специальными навыки, и вечерний график работы подходит учащемуся, а взамен этому можно получить опыт работы, новые знания, и затем, стать более конкурентоспособным на рынке труда, чем те, кто не имеет опыта работы. На первый взгляд, кажется, что такая подобная работа предполагает быстрый заработок (например ,возможность дополнительного заработка - чаевых, помимо стандартного оплаты труда), легкое трудоустройство и даже есть возможность составлять индивидуальный график трудовой деятельности.

В первое время немногие задумываются, что эта такая подработка предполагает иметь и поддерживать контакты с большим количеством людей. Это может стать причиной стресса и различных перегрузок, привести к эмоциональному выгоранию. Распределение силовых ресурсов на работу и учебу также может усилить и накалить ситуацию. Так можно услышать от работающих студентов такие фразы, как «...после работы у меня совершенно нет сил и не хочу ни с кем разговаривать…» или «…я начинаю быстро раздражаться…», «…похоже, у меня выгорание…» и т.п.

Вот одни из немногих вопросов, которые порождают постоянные наблюдения: каковая обусловленность эмоциональных состояний? Что определяет данные состояния? Насколько вторичная занятость влияет на эмоциональное состояние студентов?

Вышесказанное указало на проблему нашего исследования. С одной стороны, очевиден феномен эмоционального выгорания у работающих студентов, с другой стороны, нам не удалось установить наличие эмпирических исследований психоэмоциональных состояний работающих студентов г. Пензы на сегодняшний день. Вследствие этого резко возрастает актуальность исследования психоэмоциональных состояний работающих студентов.

Современная литература освещает отдельные аспекты данной проблематики, которые так или иначе посвящены исследованию таких круг проблем как социализация, ценностной ориентация, мотивация молодежи и студенчества.

В.И. Добрынина, С.Н. Иконникова, А.И. Ковалева, Д.В. Константиновский, Т.Н. Кухтевич, В.А. Лукова, В.Я. Нечаева, Л.Я. Рубина, С.В.Туманова в течение долгого времени освещают личностные особенности студента и функционирование студенческой молодежи.

Отечественная социология располагает емкими исследованиями проблем образования и образовательных интересов студенчества, взаимодействия образования и общества. Этот аспект рассмотрен в работах С.Н. Иконниковой, В. Т. Лисовского, В.Г. Харчевой, В.И. Чупрова, В.Н. Шубкина.

В.И. Верховин, З.Т. Голенкова, Т.В. Заславская, Н.М. Римашевская, Л.Л. Рыбаковская выявили концепцию экономического поведения индивидов - для представления конкретных видов социального функционирования профессиональной адаптации студенческой молодежи, ее последующей интеграции в социальную организацию общества. Ряд полезных и эффективных идей, представляющие закономерности формирования

ценностных установок и способствующих пониманию их содержания, содержат научные исследования А.Г. Здравомыслова, Н.И. Лапина, В.Н. Шубкина, В.А. Ядова.

В связи с расширением вторичной занятости на сегодняшний день появилось ряд работ, анализирующие проблемы трудовой деятельности студентов на рынке труда. Труды Ф.Э. Шереги и В.Г. Харчева указывают на высокую степень распределения занятости среди современного студенчества. В работе "Российский студент сегодня: учеба плюс работа" (Д.Л. Константиновский, Г.А. Чередниченко, Е.Д. Вознесенская) освещается проблема вторичной занятости, рассматривается значимость сложившейся ситуации и способы справиться с возникшими сложностями и трудностями.

Но стоит заметить, влияние вторичной занятости студентов на их психоэмоциональные состояния до настоящего времени не было предметом исследования. Сегодня никого не удивляет работающий студент, этот феномен не редкость и не является исключением из правила вполне обыденное положение вещей. Соответственно, помимо учебной, у таких студентов прибавляется и трудовая нагрузка.

Эмоциогенные факторы могут вызвать состояние нервно-психического напряжения и нарушения в сфере высшей нервной деятельности.

Те, у кого есть сложности в регулировании собственных эмоций, в проявлении выдержки, подвергаются различным видам нервных и психологических заболеваний (например, депрессивные состояния, стресс, синдром эмоционального выгорания). Перегрузки, особенно если они неоднократны и длительны, отрицательно влияют не только на психологическое состояние, но и на физиологическое здоровье человека.

Цель - исследование различий психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов для разработки тренинговой программы сопровождения вторично занятых студентов.

Объект исследования: психоэмоциональные состояния студентов.

Предмет исследования: различия психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов.

Гипотеза: существуют различия в психоэмоциональных состояниях работающих и не работающих студентов, так для первых характерны более высокий уровень эмоционального выгорания, тревожности, фрустрации, ригидности по сравнению с их неработающими сверстниками.

Задачи исследования:

1) провести теоретический анализ возрастно-психологической и психофизиологической литературы по проблеме исследования;

2) организовать эмпирическое исследование, подобрать методы и методики исследования;

3) осуществить анализ и интерпретацию результатов исследования различий психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов;

4) разработать тренинговую программу сопровождения «работающих» студентов, направленную на формирование умений саморегуляции, развитие навыков совладающего поведения и стрессоустойчивости.

Методологическая база исследования. Научная разработка понятийного аппарата связана с именами Н.Д. Левитова и его концепцией о психических состояниях человека; работами М.М. Безруких, Д.А. Фарбера, Б.Г. Ананьева; основоположников идеи выгорания Х. Фрейденберга и К. Маслач и др.

Методы и методики исследования:

1. Теоретический анализ.

2. Эмпирические:

- Вербально-коммуникативные: анкета, для сбора социально-демографических данных;
- Диагностические методы исследования:

- самооценка психических состояний по Айзенку;

- методика самооценки эмоциональных состояний (А. Уэсман, Д. Рикс);

- диагностика эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко).

3. Статистические методы (t-критерий Стьюдента, U-критерия Манна-Уитни, угловое преобразование Фишера).

Эмпирическая база исследования. В исследовании принимали участие студенты, совмещающие учебную деятельность (РГУИТП, МНЭПУ, ПГУ, ПГУАС (ПГАСА), ПГСХА) и трудовую и не работающие студенты. В исследовании приняли участие 60 человек в возрасте от 18 до 22 лет (средний возраст 20 лет), среди которых 30 работающих (группа I) и 30 неработающих (группа II) студентов. Сбор информации осуществлялся через социальные сети.

Глава 1. Теоретический анализ исследования психоэмоциональной сферы работающий и не работающих студентов

1.1 Понятия психоэмоционального состояния, синдрома эмоционального выгорания, его структуры

Говоря об эффективности учебной деятельности студентов, принято оценивать ее в контексте изучения их личностных особенностей. Однако как показывают исследования, не меньшее значение для анализа успешности, продуктивности и результативности обучения имеют и характеристики психического и эмоционального состояний обучающегося, так как любая деятельность протекает на фоне состояний и ими же контролируется (В.С. Агавелян).

Теоретический анализ научной литературы указывает на то, что проблемы мотивационных состояний (А.К. Дусавицкий, А.В. Микляева, Н.Б. Пасынкова, А.М. Прихожан, О.А. Слепичева и др.) и функциональных состояний (С.А. Гапонова, Н.Н. Данилова, Л.Н. Кудаева, Н.А. Мартынова и др.) не являются новыми в психологии. Но в то же время разработкой проблематики психоэмоциональных состояний стали обращаться сравнительно в недавнем времени. [25, с.10-11]

Исследовательские поиски обнаруживают, что существует проблема единого понимания и определения психических и эмоциональных состояний. Отсутствует общепринятое мнение и о структуре, функциях, детерминантах, и методах исследования психических состояний. Это неизбежно приводит к путанице понятий. Исследователь К.В. Сельченок, основываясь на представления восточной медицины, транслирует о том, что психоэмоциональное состояние зависит от изменений действия в организме психической энергии, которая взаимосвязана с волевыми усилиями, эмоциями и мышлением человека, оказывающей существенное влияние на физиологию и биохимию обменных процессов. В. М. Смирнов и А. И.

Трохачев используют понятие эмоциональные состояния, обращая внимание на эмоциональную составляющую психических состояний; Г.В. Резапкина проводит взаимосвязь данных эмоциональных состояний с общим состоянием нервной системы; Л.В. Куликов акцентирует внимание на эмоциональные характеристики психических состояний. Другие определяют их как разнообразные эмоциональные состояния, связанные с удовлетворенностью основных жизненных потребностей (О.С. Копина, Е.А. Суслова, Е.В. Заикин, М. Люшер). [25, с.11]

По Н.Д. Левитову психическое состоянием является целостная характеристика психической деятельности за определенный период времени, показывающая особенность протекания психических процессов в зависимости от отражаемых предметов и явлений окружающей действительности, предшествующего состояния и психических свойств личности».

Психическое состояние – это самостоятельное выражение человеческой психики, которое всегда проявляется внешними признаками, имеющими преходящий, динамический характер, не являющимися психическими процессами и свойствами личности, выражающееся внешне как правило в эмоциях, окрашивающее всю психическую деятельность индивида и связанное с когнитивной деятельностью, эмоционально-волевой сферой в целом (Н.Д. Левитов). [22, с.20]

Как понятие «психоэмоциональное состояние» наиболее полно раскрыто М.М. Безруких и Д.А. Фарбер. Психоэмоциональное состояние– это особая форма психических состояний человека с господствованием эмоционального реагирования по типу доминанты, отражающее общую активность, мотивационную устремленность, уровень самооценки, тревожности, коммуникативных навыков, трудности социальной приспособленности. Нехватка эмоций снижает активность центральной нервной системы и может явиться детерминантой снижения работоспособности. Состояние нервно-психического напряжения и срыв

высшей нервной деятельности может быть следствие чрезмерного влияния эмоциогенных факторов. Оптимальное эмоциональное возбуждение — условие готовности к деятельности и ее благоприятному для здоровья осуществлению. Но стоит заметить что эмоциональные проявления, как реакция на действительность, необходимы человеку, поскольку они координируют его самочувствие и функциональное состояние [32].

Вследствие анализа существующих определений психоэмоционального состояния, можно предположить, что подобные состояния многообразны и различны по своей структуре. Эти явления включают такие эмоциональные аффекты как волнение, печаль, злость, радость, полное спокойствие; праксические эмоциональные переживания. Переживания свойственны любой деятельности человека: вдохновение и воодушевление, готовность, активацию, пресыщенность и усталость. Также в компонент входят мотивационно-ориентировочные эмоциональные переживания: насколько сильна скука и заинтересованность, насколько сильна тревога и ощущается страх.

Из этого следует, что под термином психоэмоциональные состояние понимают сложные и целостные, динамические образования, с преобладанием эмоционального реагирования по типу доминанты. Они обеспечивают индивидуальность психической деятельности (протекание процессов, проявление свойств) личности в выбранный отрезок времени, отражающее активность, готовность и способность к деятельности, настроение и самочувствие личности, трудности адаптации. Структура психического состояния включает определенную модальность переживания, определенные изменения в протекании психических процессов (психической деятельности в общем), отражение особенностей личности и характера, а также предметную деятельность и соматическое состояние.

Спонтанность не присуще психическим состояниям, как и другим явлениям психических процессов. Но они детерминированы прежде всего внешними воздействиями. Так или иначе любое состояние является

следствием включения субъекта в некоторую деятельность, в процессе которой оно проходит формирование и активно преобразуется, оказывая при этом обратное влияние на успешность реализации последней.

Анализ проведенных исследований указывает на то, что психоэмоциональное состояние студента, для начала, зависит от адаптации его организма к учебному процессу, а также от степени умения преодолевать трудности и следить за собственным состоянием.

Исследователь Мысина Т.Ю. выделяет основные субъективные и объективные психологические факторы, оказывающие влияние на психоэмоциональное состояние студенческой молодежи в период получения высшего образования. По ее замечанию, к ведущим объективным факторам относят информационные перегрузки, в ходе которых возникают неблагоприятные психоэмоциональные состояния. Неудовлетворительная организация оздоровительных мероприятий во внеучебное время также может служить важным фактором (Е.В. Барышева, В.И. Ильинич). Под субъективными факторами понимают отношение к психологическому здоровью (Б.Г. Ананьев, М.К. Андреева, И.И. Брехман, И.В.Вершинина, Л.В. Куликов, Е.И. Соколенко) и низкий уровень умений и навыков саморегуляции (С.И. Оксанич, А.О. Прохоров, Т.В. Сборцева) [25, с.10-14].

Сегодня все большее количество студентов совмещают обучение с трудовой занятостью, что прямо влияет на увеличение нагрузки, и выгорание выступает как следствие. Это является прямым свидетельством того, что сегодня студентам нужно адаптироваться не только к образовательному процессу.

Американский психолог Фрейденберг в 1974 году ввел в оборот термин «эмоциональное выгорание». Под ним обозначается психическое состояние людей, активно и тесно общающихся с другими. Первоначально Фрейденберг занес в эту группу специалистов, работающих в специализированных кризисных центрах и психиатрических клиниках, позже он объединил все профессии, предполагающие социальную активность с

другими («человек – человек»). Кристина Маслач же понимает этот термин как синдром физического и эмоционального истощения, включая развитие неадекватной самооценки, отрицательного отношения к работе, утрату понимания и сочувствия.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, состояние частичного эмоционального, психического, физического истощения. Это является результатом хронического неразрешенного стресса на работе. Альтруистические профессии больше подвержены проявлению этого синдрома . В список таких профессий где доминирует забота о людях включаются социальные работники, врачи, медицинские сестры, учителя, работники сферы обслуживания и др. Те, кто каждый имеет множестве социальных контактов[4,с.14].

Основные симптомы СЭВ:

- Ухудшение отношений с коллегами и родственниками;
- Злоупотребление алкоголем, сигаретами, кофе;
- Возрастающее негативное внимание по отношению к коллегам, субъектам труда;
- Повышенная раздражительность - как на работе, так и дома;
- Потеря чувства юмора, постоянное ощущение неудачи и вины;
- Упорное желание сменить род деятельности;
- Постоянная рассеянность;
- Частичная бессонница;
- Усилившаяся восприимчивость к инфекционным заболеваниям;
- Быстрая утомляемость, чувство усталости на протяжении всего рабочего дня.

Синдром профессионального выгорания (СЭВ) являет собой неблагоприятную реакцию на возникающие на работе стрессы. СЭВ включает в себя 3 компонента: психологический, психофизиологический и поведенческий. По мере ухудшения последствий рабочих стрессов,

моральные и физические силы человека быстро истощаются, он заметно становится менее энергичным, в целом ухудшается его здоровье. Истощение ведет к снижению активности с окружающими. Как правило у людей, подвергшимся выгоранию на работе слабая трудовая мотивация, у них прослеживается индифферентность к работе, ухудшается качество и производительность труда [4, с.30].

Симптомы, включающиеся в синдром профессионального выгорания распределяется на три основные группы: психофизические, социально-психологические и поведенческие.

К психофизическим симптомам профессионального выгорания относятся:

- чувство постоянной, непроходящей усталости на протяжении всего дня (так называемый симптом хронической усталости);
- ощущение эмоционального и физического истощения;
- снижение восприимчивости и реактивности на изменения внешней среды (отсутствие реакции интереса на фактор новизны или реакции страха на экстремальную ситуацию);
- общая астенизация организма (слабость, снижение активности и энергии, ухудшение биохимии крови и гормональных показателей);
- частые беспричинные головные боли (мигрень);
- проблемы с желудочно-кишечным трактом;
- быстрая изменчивость в весе ;
- полная или частичная бессонница (быстрое засыпание и раннее бодрствование с неспособностью дальше заснуть, отсутствие сна с раннего утра или же невозможность заснуть вечером до поздней ночи и не легкое пробуждение утром, когда нужно собираться на работу);
- постоянное затянувшееся, сонливое состояние и потребность во сне в течение всего дня;
- одышка или нарушения дыхания при физической или эмоциональной нагрузке;

- Внешняя и внутренняя сенсорная чувствительность заметно ухудшается: проблемы со зрением, слухом, обонянием и осязанием. Потеря внутренних, телесных ощущений;

Социально-психологические симптомы профессионального выгорания включают такие неприятные ощущения и реакции, как:

- безразличие, скука, инерция и депрессивное настроение (пониженный эмоциональный тонус, подавленность);
- повышенная раздражительность на незначительные случаи;
- постоянные нервные «срывы» (немотивированный гнев, отказы от общения, «уход в себя»);
- постоянное переживание негативных эмоций, для которых во внешней ситуации причин нет (чувство вины и обиды, параноидальности, подозрительности, стыда, скованности);
- чувство гиперответственности и постоянное ощущение страха, что что-то пойдет не так;
- профессиональные и жизненные перспективы не вызывают воодушевления (по типу «Как ни старайся, все равно ничего не получится»).
- чувство неосознанного беспокойства и повышенной тревожности (ощущение, что “не идет как надо”);

К поведенческим симптомам профессионального выгорания относятся следующие поступки и формы поведения работника:

- ощущение тяжкой работы , выполнять которую все труднее и труднее;
- меняется рабочий режим дня работника (рано приходит на работу и поздно уходит либо, наоборот, поздно приходит и рано уходит);
- чувство бесполезности, утрата веры в улучшения, снижение энтузиазма по отношению к работе, безразличие к результатам;
- невозможность выполнить важные, приоритетные задач и «застревание» на мелких деталях, не соответствующая служебным требованиям трата

большей части рабочего времени на мало осознаваемое или не осознаваемое выполнение автоматических и элементарных действий;

- отрешенность от сотрудников и клиентов, повышение неадекватной критичности;
- злоупотребление алкоголем и сигаретами, применение наркотических средств.

Неоднократно замечено, что симптоматика профессионального выгорания является некой «инфекцией» и проявляться не только у отдельно взятых работников. Все чаще встречается профессиональное выгорание целых организаций, которое проявляется в том, что у подавляющего большинства работников присутствует внутреннее физическое или эмоциональное состояние с одними и теми же проявлениями, идентичными паттернами поведения. В таких случаях становятся неразличимы индивидуальные различия между работниками, они неестественно похожи и одинаковы, словно «на одно лицо». Люди ощущают себя пессимистами, у которых нет веры в возможные позитивные изменения на работе и желание что-то изменить собственными усилиями.

Причинами профессионального выгорания компании выступают постоянные неразрешенные вопросы в стратегическом и тактическом руководстве; чрезмерные, трудновыполнимые требования к работникам; трансфер ответственности не уполномоченным сотрудникам; отсутствие наличия объективных критериев для оценки результатов труда; слабая и неэффективная система мотивирования и стимулирования персонала.

В качестве симптомов профессионального выгорания организаций выступают неадекватно повышенная текучесть кадров (В течение года могут увольняются почти все сотрудники, а некоторые недоработают и года); сниженная мотивация к трудовой деятельности, слишком частые «перекуры» и «чайные» перерывы (чуть меньше половины от общего объема рабочего времени); профессиональная зависимость персонала от руководителей, которая находит подтверждение либо в повышенном и неадекватном

критическом отношении к управлению, либо в чувстве беспомощности без активной помощи со стороны руководства; высокий уровень конфликтов в кругу персонала или тяжелая и сложная атмосфера в компании.

Состояние профессионального выгорания может быть неосознанным или неправильно понятым и оцененным - это касается, как и отдельных работников, так и для компании в целом. Собственное неблагополучное состояние, как человеку, так и организации трудно, сложно опознать его со стороны, поэтому отсутствуют условия для того, чтобы вовремя начать направление в сторону коррекционных и восстанавливающих мероприятий.

Синдром эмоционального выгорания раскалывает исследователей на приверженцев различных теорий развития недуга. Одна группа исследователей говорит о том, что основными предпосылками является наличие организационных проблем (высокая рабочая нагрузка, слабая возможность контролировать ситуацию, отсутствие организационной общности, недостаточное моральное и материальное вознаграждение, несправедливость, отсутствие значимости выполняемой работы). Другая группа выделяют главенствующими личностные характеристики (неадекватная самооценка, выраженный невротизм, тревожность и др.) [3, с.55].

Мы не можем сказать что в настоящий момент есть единый взгляд на вопрос этиопатогенеза выгорания, также отсутствуют устоявшиеся целостные диагностические критерии.

Наиболее часто риску возникновения СЭВ подвержены лица, предъявляющие перфекционистские в требования к себе. В их представлении настоящий специалист — это образец профессиональной не податливости и совершенства. Такие личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью, а возможность уязвимости становится крайне нежелательны [4, с.52].

Синдром "Эмоционального выгорания" включает в себя 3 стадии, каждая из которых включает 4 симптома:

1-я стадия (1) "Напряжение" - симптомы:

- слабая удовлетворенность собой;
- «подавленность внешней обстановкой»;
- переживание кризисных и психотравмирующих ситуаций;
- тревога и депрессивное настроение.

2-я стадия (2) "Резистенция" - симптомы:

- болезненное, избирательное эмоциональное реагирование;
- эмоционально-нравственная дезориентация;
- расчетливость эмоций;
- ослабление профессиональных обязанностей.

3-я стадия (3) "Истощение" - симптомы:

- эмоциональный дефицит;
- отстраненность в эмоциональной сфере;
- личностная отрешенность;
- нарушение в психовегетативной сфере.

Высокий показатель динамизма развития производственной жизни страны, постоянное повышение напряженности процесса самореализации человеком учебной, трудовой и других видов деятельности, слом устоявшихся паттернов поведения, повышенный запрос к своевременности и эффективности принятия человеком решений, к стремительности и точности его шагов и операций, а также повышение чрезвычайных ситуаций (носящих природный характер) приводят к возникновению у людей совершенно различных социальных групп стрессовых ситуаций. Подобные процессы чрезмерного и длительного психологического напряжения возникают у человека в те моменты, когда на его нервную систему “обрушивается” эмоциональная перегрузка. Те, кто слабо способен на контроль своих эмоций, те не проявляют выдержку и более всего подвержены различным видам нервных и психологических заболеваний (например, группа депрессивных расстройств). Особенно длительные стрессовые ситуации, оказывают отрицательное влияние не только на психологическое состояние,

но и на физиологическое здоровье человека. Это главные факторы риска при появлении и прогрессии таких заболеваний, как сердечно-сосудистые и проблемы желудочно-кишечного тракта.

Отрицательное воздействие сильных эмоциональных явлений может уменьшить эмоциональная устойчивость и готовность справляться с трудностями, Те, кто предупреждает крайний стресс, более способны к проявлению готовности к действиям в напряженной ситуации.

Способность благополучно осуществлять сложную и ответственную деятельность в напряженной и критической эмоциогенной обстановке - это главное содержание положения эмоциональной устойчивости. Необходимо не допускать чрезмерное отрицательное влияние последствий на самочувствие, здоровье и дальнейшую работоспособность [1, с.104].

Американский психолог К.Е. Изард, поднимая вопрос об устойчивости и степени изменчивости эмоций, проводит границу между эмоциональными состояниями и эмоциональной чертой человека, устанавливая, что, хотя когнитивные процессы имеют влияние на эмоциональные, но сами не обязательно будут важным компонентом эмоций [18, с.18].

Стоит заметить, что как детерминанты устойчивости эмоциональные факторы слабо изучены, несмотря на наличие во многих трудах исследователей понятия эмоциональной устойчивости и включения в него разных свойств личности, в том числе эмоциональных.

Можно сделать предположение, что под эмоциональной стабильностью понимают определенный синдром (сочетание) различных эмоциональных параметров. Прежде всего, это качественные (знак и модальность) и формально-динамические компоненты (порог, длительность, глубина, интенсивность и др.) [2, с.104]. И если подобных сочетаний может быть множество, то отдельо взятое эмоциональное свойство будет определяющем в каждом из них. Предполагаемые детерминанты эмоциональной стабильности в различных компонентах психологической науки включаются в особенности нервной системы и саморегуляции деятельности. Психическая

регуляция деятельности не что иное, как процессы, связанные с исходящими от самого субъекта, внешними и внутренними условиями деятельности, с выстраиванию программы деятельности и коррекционными действиями на основании сравнения результатов деятельности с ее условиями [1, с.105].

Важный фактор эмоциональной устойчивости – это содержание и уровень эмоций, чувств, переживаний в экстремальной обстановке. Нарастание и усиление нравственных чувств позволяет сдержать и подавить боязнь, растерянность. Это подтверждает изучение поступков, требующих смелость и отвагу а также линии поведения людей во время экстремальных стихийных бедствий.

Главная сложность состоит в том, что эмоциональная реакция может быть невыраженной. Эмоциональная неустойчивость очевидна, работоспособность сохранена, а надежность проявлений действий низкая. Если оперативная надежность высокая, а потенциальная – низкая. Это очень важно учитывать при вопросе влияния эмоциональных реакций. Можно сделать немаловажный вывод: «эмоциональная устойчивость только мозаично зависит от типа нервной системы, некоторых свойств темперамента» [14, с.109]. Главным фактором является субъективная интерпретация индивидом внешнего сигнала, т. е. насколько полно психически отражается воспринимаемая ситуация. Одна из сторон психического отражения строится на биологическом параметре значимости его для личности [30, с.110].

Так, эмоциональная устойчивость как качество личности составляется единством следующих компонентов:

а) мотивационный. Сила и полнота мотивов влияет в большей мере на эмоциональную устойчивость. При изменении мотивационного прогноза, эмоциональная стабильность может варьироваться;

б) аффективный. Эмоциональный опыт личности, приобретенного в процессе преодоления отрицательных действий внешних экстремальных ситуаций;

в) волевой. Выделяется в сознательной саморегуляции действий, адаптация их в соответствие с требованиями ситуации;

г) интеллектуальный. Оценка и определение требований ситуации, прогноз ее вероятного изменения, принятие решений о способах действий [14, с.110].

При помощи эмоциональной устойчивости как качеству личности обеспечивается перенос психики на новый уровень активности, такое структурное изменение ее побудительных, регуляторных и исполнительных функций, которая позволяет сохранить и даже умножить эффективность деятельности. В ряд показателей эмоциональной устойчивости входит адекватное восприятие окружающей обстановки, качественный ее анализ, оценка, принятие решений; порядок и безошибочность действий по отношению к поставленной цели, выполнению прямых функциональных обязанностей; поведенческие паттерны: точность и своевременность движений, общая выразительность речи (громкость, тембр, скорость) , ее грамматическое построение; внешние изменения: выражение лица, взгляд, мимика пантомимика лица, тремор рук и ног и т. д.

Важным фактором эмоциональной устойчивости выступает содержание и уровень эмоций, чувств, переживаний.

Проблема эмоциональной устойчивости является злободневно на сегодняшний день в связи с нестабильностью и особенностью различных ситуаций, вызывающих у человека состояния длительного психического напряжения.

Именно поэтому, психоэмоциональное состояние - это особая форма психических состояний человека с преобладанием эмоционального реагирования по типу доминанты, отражающую общую активность, мотивационную направленность, уровень самооценки, тревожности, коммуникативности, трудности социальной адаптации. Чрезмерное влияние эмоциогенных факторов может вызвать состояние нервно-психического напряжения и нарушения в высшей нервной деятельности.

Психоэмоциональное состояние студента, прежде всего, зависит от адаптации его организма к образовательному процессу, а также от умения справляться с трудностями и регулировать собственное психическое состояние.

Но сегодняшний день все чаще студентам приходится адаптироваться не только к учебному процессу. Все большее количество студентов сочетают обучение с трудовой деятельностью, что напрямую способствует увеличению нагрузки, а как следствие – выгоранию.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса в рабочем процессе. Так, в круг риска СЭВ попадают лица, которые непомерно высокие требования к себе (перфекционизм). В их представлении настоящий специалист — это образец профессиональной неуязвимости и совершенства. Входящие в эту категорию личности, ассоциируют свой труд с предназначением, миссией, поэтому у них стирается грань между работой и личной жизнью.

1.2. Психологический феномен «работающего студента». Понятие вторичной занятости

Очевидно, что на данный момент нельзя не отметить увеличение числа работающих студентов. Это возникает не только за счет роста вторичной занятости учащихся, но и за счет увеличения количества студентов, которые так или иначе оставили учебу.

Вот те проблемы, с которыми столкнулась отечественная система высшего образования:

- Снижение качества образования;
- Слабая мотивационная карта студентов относительно учебной деятельности;

- Ослабление воспитательной функции образования;
- Несоответствие системы образования потребностям экономики;
- Снижение роли общечеловеческих ценностей, сведение образования только к формированию отдельных профессиональных навыков (дегуманизация образования);
- Неоспоримое наличие противоречий между ориентирами преподавательского состава и студентов. Например, относительно получения необходимых студентам знаний и навыков.

Феномен работающего студента становится в современной России очень распространенным. В наше динамичное время работающие студенты и студентки – это обыденное явление и далеко уже не редкость или исключение из правил, а вполне обычное явление. Причем речь идет не только об учащихся заочного и вечернего отделения, но и о тех учится «очно». Работающие студенты вузов и средних специальных учебных заведений (колледжей, техникумов) составляют согласно статистике больше половины [16, с.42].

Если подробно посмотреть на организационные моменты, выясняется что студенты скорее соглашаются работать в режиме “плавающего” рабочего дня. Руководство устанавливает более низкую оплату труда, обосновывая это неквалифицированностью труда и общим промежуточным статусом подчиненного, ввиду их промежуточного статуса. Заметное снижение работоспособности во время экзаменационных сессий - очевидное явление и это является существенным недостатком.

При исследовании проблем работающих студентов в различных публикациях встречается понятие «вторичной занятости» [11]. В данном случае «вторичная занятость» рассматривается как дополнительная работа, основанная на временной или постоянной добровольной трудовой деятельности в свободное от основной занятости время [28, с.130].Обучение в ВУЗе понимается как то самое основное время занятости.

Стало, начиная работать, студент делает попытку прямого включения в сферу отношений рынка труда, готовится к послевузовской жизни.

Рынок труда подразумевает сферу оплачиваемой занятости. Он включает всех сотрудников и тех, кто претендует на рабочие места в рамках определенной территории, профессиональных отраслей или группы. Вышеизложенное не распространяется на категории вне рынка труда, например: занятый в домашнем натуральном хозяйстве; занятые благотворительной работой без оплаты труда; занятые в государственных мобилизационных структурах (военнослужащие, заключенные); неработающие учащиеся дневных отделений вузов.

Необходимо заметить, что занятость не просто выражает состояние соответствия предложения труда и спроса на труд. Это совокупность действий, связанных с формированием способов вовлечения трудоспособных групп населения в хозяйственную деятельность. Сфера занятости, вообще, может быть представлена как карта борьбы действий нанимателей и нанимающихся.

В начале нынешнего столетия согласно социологическим исследованиям около половины студентов дневной формы обучения были заняты на относительно регулярной оплачиваемой работе [2, с. 87]. Как правило, в статьях, посвященных изучению данной проблемы, в большей степени отражены позитивные стороны вторичной занятости. Отмечается, что работа помогает решить студенту финансовые затруднения, позволяет получить нужный опыт социальных контактов с руководством и клиентами. Это бесспорно повышает его конкурентоспособность на рынке трудоустройстве после получения высшего образования. «Работающий студент — новый социальный тип, обладающий высокой трудовой мотивацией, вполне адаптированный к современным условиям развития рыночной экономики, активный субъект трансформации нашего общества». Не правда ли, подобный портрет представителя молодого поколения выглядит вполне радужным [4, с. 117-118]. В свете этого вторичная занятость

- важный и порою необходимый элемент профессионального становления студентов в нынешних реалиях.

Так или иначе, у вторичной занятости имеется и оборотная сторона. Работающие студенты трудятся на малоквалифицированных работах, она далека как правило от их прямой специальности и никак не благоприятствует их профессиональному росту. Да и не всегда получаемое материальное вознаграждение за работу является для студента таким уж нужным в данной ситуации. Не стоит забывать, что вторичная занятость бесспорно входит в серьезное противоречие с учебным процессом очной формы обучения, которая предполагает регулярное посещение студентами занятий (лекции, семинаров). Немаловажная научно-практическая задача - это осмысление места вторичной занятости в жизни современных студентов, важно определить ее значение для их профессионального самоопределения.

Герчиков В.И. в своей работе «Феномен работающего студента», сообщает о том, что в результате опроса экспертов, главенствующее место в структуре целей занятости, и с подавляющим отрывом от других, занимает «необходимость заработать себе на жизнь и на получение образования»; далее следует «забота студента о своем послевузовском трудоустройстве». Экспертами здесь выступали преподаватели и администрация вузов, работодатели, руководители региональных органов управления, служб занятости и рекрутерских фирм. Формируясь как работники, студентов знакомят обстановкой и условиями работы в различных предприятиях, помогают им. Это несомненно дает студентам практический опыт и новые знания, форсируя их профессиональное становление [10, с.87-94].

Студенты, проходящие учебу на дневном отделении, могут совмещать с ней любую работу, если она предполагает свободный график работы и где не нужно официальное оформление. Так, довольно легко устроиться в сферу торговли, услуг, общественного питания, например, официантом и работником колл-центра. Конечно, если речь идет об официантах, то их не возьмут в элитных заведения - им необходимо пройти специальное обучение,

А вот в бар или кафе, которых большое количество в каждом городе, им не составит труда устроиться.

Работа в сфере услуг состоит из двух основных компонентов: 1) материально-предметного (например обработка продуктов) и 2) коммуникативного (общение с потребителями и другими участниками обслуживания). Первый элемент является основой трудовой деятельности сотрудников офиса, второй характерен для работы консультанта, официанта, бармена, администратора.

Работник сферы услуг, прежде всего, должен быть коммуникабельным, общительным, умеющим легко и непринужденно устанавливать контакты с потребителями, умело завести разговор, а также быть наблюдательным, чтобы определить характер собеседника, манеру поведения, его настроение, правильно построить с ним беседу, выявить его потребности.

Устраиваясь на работу, например, в сферу общественного питания, будущие работники нередко забывают о том, что в большем количестве случаев интерес к профессии официанта и материальный гонорар за труд еще не обеспечивают устойчивого удовлетворения работой. Официант являет перед потребителем всю сложную цепь, которая включает промежуточные звенья (условия хранения продуктов, их дальнейшая переработка, качество транспортировки и логистики, непосредственное приготовление пищи). В этой цепи он служит последним ее звеном, единственным живым представителем огромной армии транспортников, работников пищевой промышленности, поваров, кондитеров, механиков, имеющим непосредственный контакт с потребителем. Именно официанту становится мишенью для упреков относительно качества блюд. Как видим, официант как бы несет ответственность не только за конкретное предприятие общественного питания, но и за соседние отрасли народного хозяйства.

Труд официанта обезличен. Время контакта официанта и потребителя обходится минимумом слов и действий. Взаимоотношения их носит сугубо деловой и поверхностный характер. К резкому преобладанию формальных

отношений приводит кратковременный и случайный характер встреч с одними и теми же клиентами.

Формальный характер взаимоотношений официанта и потребителя осложняется еще и встречной направленностью их непосредственных личных интересов. Потребитель например стремится получить свежее, только приготовленное по его заказу блюдо, “с пылу с жару”. Официант при выполнении заказа во многом зависим от качества работы кухни. Однако невзирая на этот факт он стремится реализовать за смену больше продукции, поскольку это прямо влияет на размер зарплаты. Недовольство и раздражение клиента официант зачастую вынужден принимать на свой личный счет и реагировать в соответствии актуального эмоционального состояния. В итоге у потребителей нередко возникают вполне зримые различия между представлениями о том, каким должен быть уровень обслуживания в ресторане или кафе , и реальной картиной. Официантами кажутся претензии потребителей проявлениями чрезмерной требовательности, придирчивости и даже капризности.

Когда посетители приходят в ресторан или кафе, они мало заботятся о впечатлении, которое они производят на официанта или бармена, в то время как последних весьма волнует, что подумают о них обслуживаемые. Обезличенность общения, а также невысокий уровень взаимной значимости его участников создают платформу для отсутствия заботы о производимом впечатлении друг на друга. Так появляются субъективные условия для проявления невнимательности, бестактности, несдержанности, грубости, хамства.

Потребитель воспринимает официант как субъекта ответственного как за качество обслуживания, так и за другие стороны деятельности предприятия, которые не обязательно будут связаны его должностными служебными обязанностями. В этом и корень конфликтов - потребители зачастую высказывают официанту свои необоснованные претензии.

Работник, кроме вышеперечисленного, может трудно воспринимать шум в зале, источником которого являются посетители и музыка. Большой промежуток времени официанты находятся в других производственных и складских помещениях, где воздействие шума от технологического оборудования и вентиляционных устройств также не благотворно влияет на него.

Процесс обслуживания, с психологической точки зрения, можно поделить на несколько операций, каждой из которой отводится определенное время.

Подготовка к обслуживанию. Прежде чем приступить к обслуживанию, следует привести себя в опрятный внешний вид. Порядок и умеренность в одежде, прямая осанка, ровная походка, открытый взгляд, приятное выражение лица – это те невербальные сигналы, которые мгновенно фиксируется гостем. Под стать должно быть и психическое состояние официанта. Внешне он может до блеска грациозен, но если его лицо выражаю тревогу, волнение, если он мрачен, вряд ли такому работник заработает большие чаевые. Усталость и вялость работника посетитель может отнести на свой счет и в своих глазах расценит как пренебрежение к работе, к своим обязанностям. Помятуя о не лучшем обслуживании клиент может и не вернуться больше в это заведение.

Приветствие посетителей и первые контакты с ними облегчают дальнейшее обслуживание и общение. Главное для официанта - благожелательное отношение к клиенту, способность расположение, готовность удовлетворить его потребности. Это чувство официант должен всеми своими невербальными сигналами.

Официант, вручив меню потребителям уходит, тем самым давая им время что они посоветовались друг с другом по поводу гастрономических предпочтений.

Официант всегда должен пытаться угодить гостю, учитывать его предпочтения, а не исходить из личных пристрастий. Он попытаться понять вкусы клиента, давая рекомендации по выбору в меню.

Официант должен уметь реагировать на все желания посетителя, даже если они выражены недостаточно четко и полно. Быстрота, сообразительность, наблюдательность – этими чертами характера официант заявит о себе достаточно ярко на первом этапе обслуживания.

При выполнении заказа на официанта берет всю ответственность за оформление блюд, запах и цвет продуктов, входящих в него, температура.

Расчет с потребителем – это наиболее важный момент в обслуживании. И здесь навык использования психологических знаний играет большую роль. Потребителю не всегда бывает приятно оплачивать счет, так как культура обслуживания и качество блюд могут не отвечать его требованиям. Последнее впечатление, которое остается у потребителя от посещения ресторана, – это прощание с официантом. Официант должен поблагодарить за посещение ресторана и пригласить прийти в следующий раз. Бывает, что рассчитавшись с официантом, клиенты продолжают сидеть за столом - в этом случае официант должен в также уделять им внимание.

Таким образом, метрдотель, администратор, официант, бармен – это центральные фигуры в зале. Именно они представляют свое заведение, они словно “лица компании”, к ним обращаются с просьбами, за советами, по ним составляют общее впечатление о данном месте. По отношению к ним делают свои замечания потребители, они выражают как свое недовольство так и благодарность. Необходимо, чтобы на этом участке работали образованные люди, контролирующие себя, обладающие высокой культурой и эмоциональной устойчивостью, ведь замечания гостей могут быть часто субъективными, необоснованными или хуже того высказанными в грубой тоне. Человек, слабо способный к общению, испытывает тяжелейшие нагрузки на психику. Он попросту профессионально непригоден для работы в сфере обслуживания, общественного питания и т.п. У него чаще, чем у

других работников, возникают конфликты с потребителями, что приводит к напряженным ситуациям, сопровождающимся повышенной раздражительностью. Процесс общения с потребителями для этих работников является психологически принудительным.

Всегда важно взаимное уважение, того требует сам процесс общения. Официант вправе ожидать по отношению к себе культурного и вежливого отношения со стороны потребителей, которые нередко бывают зачинателями конфликта. В таких случаях от официанта требуется оставаться вежливым и адекватным – ведь он находится на службе. Он образец достойного поведения, выдержки, именно здесь проявляются профессиональная и эмоциональная культура воспитанного человека.

В процессе обслуживания потребителей вступают в действие самые разнообразные правила человеческого общения. Официант передает свое спокойствие и уверенность потребителям, вызывают у него доверие к качеству обслуживания и красоте подачи блюд. А вот нервозность и тревожность обслуживающего персонала сразу же негативно сказывается на настроении потребителя. В избежание конфликта официант, должен владеть своим поведением, контролировать свои реакции.

Самоконтроль допускает отбор допустимых или необходимых поступков еще до того, как человек начал действовать, т.е. регулирование поведения в целом.

Официант или работник бара взвешивает свои действия и слова ,он должен учитывать, какое впечатление производит на окружающих его поведение. Также он принимает и использует нормы поведения, принятыми в нашем обществе, а также руководствуется профессиональными требованиями. Обслуживание включает в себя набор вполне определенных принципов и профессиональных качеств, которые определяют этику поведения официанта, повара, бармена, буфетчика. К ним относятся постоянная приветливость, вежливость, тактичность по отношению ко всем участникам общения, благодушие ко всем потребителям;

предупредительность, готовность к оказанию услуг, выполнению просьб потребителей; доброжелательное и внимательное отношение к претензиям потребителей; Работник принимает потребителя таким, каков он есть, не поучает его, не навязывает свое мнение, и тем более не использует менторский тон [38].

Таким образом, все большее распространение получает феномен работающего студента и на сегодняшний день работающие студенты – это уже не редкость и исключение из правил, а вполне обычное явление. Причем количество работающих студентов все больше пополняют студенты очных отделений.

При исследовании проблем работающих студентов в различных публикациях встречается понятие «вторичной занятости». Здесь «вторичная занятость» это как дополнительная работа, основанная на временной или постоянной добровольной трудовой деятельности в свободное от основной занятости (учеба) время. Где собственно под занятостью понимается обучение в ВУЗе. То есть, начиная работать, студент делает пробу включения в трудовую систему.

Студенты, обучающиеся на дневном отделении, могут совмещать с учебой любую работу, если там предполагается свободный график работы и нет необходимости официальное оформляться. Так, без проблем, устроиться, например, официантом. И здесь имеет значение не только обладание навыками обслуживания, но и умение владеть собой и контролировать свои эмоции. Ведь труд официанта обезличен: потребителям маловажно, кто будет их обслуживать, важно то, чтобы были удовлетворены их потребности.

1.3 Способы профилактики эмоционального выгорания

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это реакция организма, возникающая вследствие продолжительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Стресс, связанный с работой, является

важной проблемой примерно для одной трети трудящихся стран Европейского союз, согласно Европейской конференции, прошедшей в 2005г. В литературных источниках можно почерпнуть немало рекомендаций для регуляции свое эмоциональное состояний. Так, М.М. Скугаревская, кандидат медицинских наук, в своей статье приводит перечень советов по профилактике выгорания. Возможность и желание общения - краеугольный камень подобных советов: рекомендуется делиться своими чувствами с коллегами и искать у них социальную поддержку. Это может быть полезно и в случае если человек делиться своими отрицательными эмоциями, так как коллеги в таком случае могут помочь найти разумное решение возникшей проблемы.

Чтобы избежать синдрома эмоционального выгорания нужно:

- стараться рассчитывать,взвешенно распределять все свои нагрузки;
- учиться переключаться с одного вида деятельности на другой;
- проще относитесь к конфликтам на работе;
- не пытаться выглядеть всегда и во всех сферах быть лучшими.

Все же работа – всего лишь часть жизни.

Кроме этого рекомендуется овладеть умениями и навыками саморегуляции. Такие психологическими умения и навыки, как релаксация, идеомоторные акты, определение целей и положительная внутренняя речь, способствует снижению уровня стресса, ведущего к «выгоранию». Так, определение реальных достижимых целей помогает сбалансировать как профессиональную деятельность так и личную жизнь. Определяя реальные цели, нужно находить время и для работы, и для личной жизни - это будет способствовать предотвращению «выгорания» и в целом служить профилактикой подобных затруднений [37, с.5].

Важную роль играет и поведение, поэтому следует учесть, что тактика поведения на работе с коллегами и клиентами должна быть четко рассчитана, ведь именно от поведения зависит то, как вас будут воспринимать

окружающие вас люди и относиться. От отношений на работе влияет на настроение, а от него зачастую и качество работы.

Часто бывают такие ситуации, когда клиент или коллега пытается злонамеренно вывести сотрудника из себя. Например, у него плохое настроение, проблемы или сотрудник ему просто не нравится. В общем, так бывает, что знакомый или незнакомый человек начинает очень грубо высказываться, или каким-либо другим способом показывать свое пренебрежение. В таких случаях нужно постараться сохранить самообладание. Под самообладанием понимают способность человека осуществлять деятельность в дезорганизующих ее ситуациях, которая влияет на эмоциональную сферу. Самообладание это также способность владеть собой, сохранять выдержку и хладнокровие в любой экстремальной щекотливой, опасной и непривычной и некомфортной ситуации. Внешне человек не выдает испуга и растерянности, его голос сохраняет прежнюю окраску - так это проявляется. Человек рассудителен, спокоен, серьезен, сосредоточен, у него “холодная голова”. Он может выказывать легкость и непринужденность, расслабленность и комфортность. Самообладание играет важную роль конфликтных ситуациях, помогает сохранить чувство собственного достоинства, а в опасных и экстремальных – помочь не только себе, но и другим людям, с высоко поднятою головою выйти из пикантного положения. Самообладание развивается в себе сознательно, человек учится более стойко воспринимать неприятные и болевые ощущения, проблемы, страдания и переживания, различные сильные и длительные ограничения в физическом, психологическом, нравственном плане. Он должен продемонстрировать выдержку. Выказывать самообладание вовсе непросто, но крайне важно. Здесь помогут релаксационные техники .Вот одни из них, которые помогут достичь состояния, в котором саморегуляция будет естественным содержанием.

Метод 1 – Отстранение. Когда разговариваете с людьми, которые могут оказывать на негативное влияние, сначала следует мысленно отделить

их экраном из плотного стекла, визуализировать этот экран до ощущения полной реальности. Вы и видите и слышите собеседника, но его злоба и ненависть не проходит к Вам, вашему сознанию. Создайте между вами экран, проведите такую границу. Вообразите непробиваемую стену. Каков будет материал стены – дело Вашего воображения. Это может быть бронированное стекло, просто плотный воздух, магнитное поле. Вы заметите, как ваши "благожелатели" станут вам абсолютно безразличны. В этом случае перемена бывает разительна. Ваши некогда противники вдруг становятся вежливыми и спокойными, даже доброжелательными. По отношению к человеку, который выводит Вас из душевного равновесия, но не присутствует рядом с Вами, используется психотехника мысленного отделения от него стеной со следующей словесной аффирмацией: «Тебя просто нет в пространстве. Я не вижу тебя, не слышу тебя, не ощущаю тебя. Тебя нет».

Метод 2 – Разглядывание. Негативная информация больше всего воспринимается слуховым аппаратом. Поэтому в напряженных ситуациях следует обратить внимание на зрительно воспринимаемых объектах, а не на слуховых ощущений. Оппонент, раздражающий Вас, продолжает говорить что-то, а Вы, чтобы отгородиться от действия его речевого посыла, постарайтесь увидеть его лицо – как можно крупнее и отчетливее, во всех деталях, как если бы Вы собирались затем по памяти нарисовать его портрет. Смотрите молча, очень внимательно и тщательно рассматриваете. Используете эту паузу чтобы увидеть как можно больше деталей обстановки рядом с нервным собеседником. Кто бы ни был противником – вы будете внезапны и неожиданное молчание непременно вызовет ослабление его напора.

Метод 3 – Визуализация. Тревожащая и волнующая Вас ситуация проигрывается в воображении как бы на внутреннем экране и тем самым гасите гнев, представляя что вы сидите в кинотеатре. За развитием ситуации вы наблюдаете будто бы со стороны. Вот вы смотрите художественный фильм, а в главной роли вы. Визуализация предполагает расслабление.

Расслабьтесь и сосредоточьтесь на своих внутренних ощущениях. Глубоко дышите, приведете дыхание в норму. Что можете сделать вы? Лишь некоторые варианты варианты: уменьшите в росте человека, катализирующий ваш гнев, представьте его карликом, гномом или букашкой; постарайтесь увидеть этого человека в смешном виде (например, в нижнем белье и в каске, будто на карикатуре).

Также помогает и такой метод: прежде чем ответить человеку оскорбившего вас, нужно про себя мысленно досчитать 10 раз и только потом ответить затем отвечать. Это поможет забыть те грубые слова, которые все лишь мгновения назад вы готовы были выплеснуть на собеседника. Если же вы выругаетесь, то впоследствии вы можете об этом сильно пожалеть.

Все мы люди, и каждый имеет право на ошибку, об этом необходимо помнить и учитывать при возникающих конфликтных ситуациях. Главное признавать свои ошибки, уметь их исправить и научиться их не повторять. Каждый человек личность и индивидуален и выбор методов психологической защиты и успешную тактику поведения нужно исходя из собственных индивидуальных притязаний. Простая закономерность: чем чаще и активнее мы будем анализировать свое поведение и поступки, тем эффективнее будет самовоспитание и самосовершенствование.

В целях профилактики, предотвращения синдрома эмоционального выгорания необходимо:

- знать признаки опасности (изменение в худшую сторону отношений с близкими, коллегами по работе, друзьями; нарастающий негативное отношение к своему “Я”, профессии и деятельности; постоянное непреодолимое чувство вины и неудачи; обидчивость, раздражительность, потеря чувства юмора; повышенная утомляемость, ухудшение когнитивных функций памяти, внимания и прочие неприятные переживания);

- уметь оказывать помощь себе самому и незамедлительно обращаться при необходимости к соответствующим специалистам;
- уметь рассчитывать и распределять все свои нагрузки (помните, жизнь - это не только работа!);
- проще относиться к конфликтам, особенно мелким и не принципиальным;
- знать свои особенности, чтобы уметь отвлекаться с одного вида деятельности на другой;
- знать свои слабые модели поведения и уметь менять их на более эффективные и не разрушительные паттерны. И еще много всего, что и является профилактикой (предупреждением) эмоционального выгорания человека[34, с.12].

Исследователь В.Е. Орел замечает, что одним из самых важных среди социально-психологических факторов, рассматриваемых в контексте выгорания, являются социально-психологические взаимоотношения в организации по вертикали и по горизонтали. Указывая на ряд исследований, В.Е. Орел доказывает, что существует отрицательная взаимозависимость между выгоранием и социальной поддержкой у представителей тех всех профессий, которые предполагают постоянное взаимодействие с обществом. Значимой поддержкой является помощь в прохождении супервизии, советы и рекомендации администрации. Социальная поддержка также может быть своеобразным буфером между стрессорами и результатами их деятельности и показателями состояния.

Те работники, у кого не наблюдался недостаток поддержки, лучше сопротивляются стрессовым воздействиям и, тем самым, могут быть менее подвержены эмоциональным выгоранию [27, с. 16].

Профессиональная деятельность включает такой фактор как собственно отношение к труду, это способствует или препятствует выгоранию, наряду с намеченными установками по отношению к особенностям поведения реципиентов (клиентов и т.д.). Низкие или средние значения выгорания предоставляет тактика отчуждения от клиентов или

отсутствия значимости в своей работе у персонала. Например, среди социальных работников наиболее подвержены эмоциональному выгоранию трудящиеся общественных агентств по сравнению с их коллегами, практикующими частно, а в педагогической области, например, учителя, использующую авторитарную модель в работе с учениками. Репрессивные и ситуационные тактики у учителей, также негативно влияли на уровень эмоционального выгорания [29, с. 19].

Стоит признать, что внимание к своему собственному здоровью должно становиться частью профессиональной культуры сотрудника и даже, в значимой мере – показателем его профессиональной компетентности. Иррациональные когнитивные установки, неадекватные эмоциональные и поведенческие реакции, тенденция подавлять в себе чувства, вытеснять различные переживания и эмоциональные реакции и даже различные расстройства, связанные с работой, отсутствие обращения за психологической помощью или для супервизии к квалифицированному специалисту - сигнализируют о чрезвычайно низкой компетентности и профессиональной культуре.

Таким образом, анализ теоретической литературы показал, что феномен работающего студента становится очень распространенным и работающие студенты – это уже не редкость и исключение из правил, а вполне обычное явление. Однако, совмещение учебной и трудовой деятельности способствует увеличению нагрузки, а как следствие – выгоранию. Термином «эмоциональное выгорание» обозначается психическое состояние людей, интенсивно и тесно общающихся и работающих с другими людьми. Немаловажным в этом случае становится тот факт, что студенты нередко в качестве подработки выбирают работу в сфере общественного питания, которая изначально подразумевает интенсивное взаимодействие с большим количеством людей. Накоплен ряд исследований, подтверждающих наличие «вторичной» занятости у студентов очных

отделений. Однако не описаны основные психоэмоциональные состояния студентов, работающих в сфере общественного питания.

Выводы по главе 1

Быстрая динамика развития производственной жизни страны, постоянный рост напряженности процесса реализации человеком учебной, трудовой и других видов социальной деятельности, размывание устоявшихся стереотипов поведения, явный запрос к своевременности и эффективности принятия человеком правильных решений, к быстроте и точности его действий и операций приводят к возникновению у людей разных возрастов и профессий стрессовых ситуаций. Такие состояния чрезмерного и длительного психологического напряжения возникают у человека вследствие эмоциональной перегрузки, что отрицательно сказывается на эмоциональное и психологическое состояния.

Психоэмоциональные состояния представляет собою форму психических состояний человека с господствованием эмоционального реагирования по типу доминанты. Они отражают общую активность, мотивационную направленность, уровень самооценки, тревожности, коммуникативности, невротизма, трудности в адаптации к социуму (М.М. Безруких и Д.А. Фарбер). Нехватка эмоций значительно снижает активность центральной нервной системы индивида и может являться детерминантом падения работоспособности. В процессе сильного влияния эмоциогенных факторов может возникнуть состояние нервно-психического напряжения и надлом в работе высшей нервной деятельности.

Те, у кого есть сложности в регулировании собственных эмоций, в проявлении выдержки, подвергаются различным видам нервных и психологических заболеваний (например, депрессивные расстройства, стресс, синдром эмоционального выгорания). Перегрузки, особенно если они

часты и длительны, оказывают отрицательное влияние на психологическое состояние и на физиологическое здоровье человека.

Синдром эмоционального выгорания (СЭВ) - это состояние эмоционального, психического, физического истощения, развивающегося как результат хронического неразрешенного стресса на рабочем месте. Исследования эмоционального выгорания Фрейденберга и К. Маслач доказывают, что развитие данного синдрома характерно для профессий, которые предполагают альтруизм и непрерывное, тесное общение с людьми.

В не меньшей степени выгоранию подвержены и студенты очных отделений, совмещающие учебную деятельность с трудовой – работой в сфере общественного питания - она предполагает постоянные контакты с большим количеством людей.

Феномен работающего студента получает все большее распространение и на сегодняшний день работающие студенты – это уже не редкость и исключение из правил, а вполне обычное явление.

Усов В.В. в своей работе «Профессиональная этика и психология в общественном питании» транслирует читателям о специфике работы в сфере общественного питания. Например, если человек, работающий в подобной сфере, лишен способности к общению, то он испытывает тяжелейшие нагрузки на психику. Он считается попросту профессионально непригодным для работы в данной сфере. У него часто возникают конфликты с потребителями (чаще, чем у его коллег), что приводит к напряженным ситуациям, сопровождающимся повышенной раздражительностью. Процесс общения с потребителями для этих работников является психологически принудительным.

В глазах потребителя работник сферы услуг является тем человеком, который несет всю ответственность: не только за качество обслуживания, но и за другие стороны деятельности всего предприятия, даже если они не связанные с его прямыми служебными обязанностями. Это выступают основой конфликтных ситуаций: потребители высказывают свои

необоснованные претензии. Недовольство и раздражение потребителя персонал вынужден принимать на свой личный счет и соответственно реагировать. Сотрудниками претензии потребителей часто воспринимаются как проявление чрезмерной требовательности, придирчивости и даже капризности. На психическое состояние персонала, кроме вышеперечисленного, отрицательное влияние оказывает сильный шум и гам в зале, источником которого являются посетители и громкая музыка, и других производственных помещениях, где на них воздействует шум от технологического оборудования и вентиляционных механизмов.

Таким образом, сотрудники сферы услуг (консультант, администратор, официант, бармен) – это важнейшие фигуры в ресторане или кафе, некоторые репрезентанты. Именно с ними непосредственно имеют дело все посетители, зашедшие в это заведение. К ним обращаются с просьбами, за советами. По отношению к ним делают свои замечания и претензии потребители, выражают свое недовольство или благодарность. Вследствие этого очень важно, чтобы на этом участке работали образованные люди, обладающие высокой культурой и эмоциональной устойчивостью, так как недовольства гостей могут быть субъективными, мало обоснованными или высказанными среди прочего в грубой форме.

Глава 2. Эмпирическое исследование различий психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов

2.1. Организация эмпирического исследования

Основной целью исследования является исследование различий психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов для разработки тренинговой программы сопровождения «работающих» в психологической службе ВУЗа.

В исследование приняли участие 60 студентов в возрасте от 17 до 23 лет (средний возраст – 21 лет), проживающие на территории города Пензы и являющиеся учащимися очного отделения таких ВУЗов г. Пензы как ПГУ, ПГАУ, ПГУАС, МГУТУ ПКИТ (см. приложение 1, таблица 1.1). Исследование проводилось заочно, посредством сети Интернет. В зависимости от сферы занятости были сформированы две равные группы по 30 человек: группа I – работающие студенты, преимущественно занятые в сфере услуг: (продавцы-консультанты, официанты, курьеры, сотрудники колл-центров); группа II – не работающие студенты.

Для проведения эмпирической части работы нами была разработана следующая процедура исследования:

На 1-ом этапе исследования была разработана анкета, направленная на сбор социально-демографической информации о студентах через ее распространения в студенческих группах в социальных сетях. Результатом этой работы стало создание двух групп исследования в которые вошли по 30 студентов очной формы обучения в Пензенских ВУЗах работающих и не работающих. Предварительно было получено согласие от каждого учащегося на участие в данном исследовании.

На 2-ом этапе проводилась диагностика, анализ и интерпретация психоэмоциональной сферы двух групп испытуемых. Студентам

предлагалось заполнить пакет методик исследования психоэмоционального состояния, который мы отправляли посредством сети Интернет, и задание выполнялось без личного присутствия исследователя. Этот факт не влияет на точность полученных данных: испытуемые в Интернете более откровенны, что снижает искажения данных под воздействием фактора социальной желательности. Кроме того, снижается степень влияния исследователя на результаты, а условия, в которых испытуемые заполняют опросник, являются для них привычными и комфортными.

На заключительном этапе разрабатывалась тренинговая программа сопровождения «работающих» студентов для обучения способам саморегуляции.

Данное исследование организовывалось по принципу сравнения двух групп. Схема исследования носит характер доэкспериментального исследования, где мы сравниваем группы по сфере занятости во внеучебное время.

Обоснование выбора психодиагностических методик.

Организационные методы. В ходе исследования был применен сравнительный метод для сопоставления исследуемых психоэмоциональных состояний студентов, разделенных на две группы (по 30 человек) в зависимости от сферы занятости.

Среди эмпирических методов были применены вербально-коммуникативный метод, в частности, это анкета для сбора социально-демографических данных, и диагностические методы для диагностики психо-эмоциональных состояний студентов, работающих преимущественно в сфере услуг, и не работающих студентов.

Самооценка психических состояний по Айзенку. Опросник предназначен для диагностики таких психических состояний, как тревожность, фрустрация, агрессивность и ригидность. Вопросы опросника построены таким образом, чтобы выявить обычное, преобладающее, в некотором смысле, неизменное для испытуемого психическое состояние.

Опрсник состоит из 40 утверждений, которые студентам предлагалось оценить по трехбалльной шкале [33, с.374].

В контексте нашего исследования диагностика психических состояний позволила не только определить их наличие или отсутствие как у работающих, так и у не работающих студентов, но и выявить и сравнить степень выраженности каждого из состояний у студентов в зависимости от сферы занятости.

I. 1. Тревожность: 0…7 – не тревожны.

8…14 – тревожность средняя, допустимого уровня.

15…20 – очень тревожные.

2. Фрустрация: 0…7 – не имеет высокой самооценки, устойчивы к неудачам, не боитесь трудностей;

8…14 – средний уровень, фрустрация имеет место;

15…20 – у вас низкая самооценка, вы избегаете трудностей, боитесь неудач, фрустрированы.

III. 3. Агрессивность: 0…7 – вы спокойны, выдержаны;

8…14 – средний уровень агрессивности;

15…20 – вы агрессивны, не выдержаны, есть трудности при общении и работе с людьми.

4. Ригидность: 0…7 – ригидности нет, легкая переключаемость;

8…14 – средний уровень;

15…20 – сильно выраженная ригидность, неизменность поведения, убеждений, взглядов, даже если они расходятся, не соответствуют реальной обстановке, жизни. Вам противопоказаны смена работы, изменения в семье.

Методика самооценки эмоциональных состояний (А. Уэсман, Д. Рикс). Методика предназначена для самооценки эмоциональных состояний.

В методике измеряются следующие показатели:

И1 – «Спокойствие – тревожность».

И2 – «Энергичность – усталость».

ИЗ – «Приподнятость – подавленность».

И4 – «Чувство уверенности в себе – чувство беспомощности».

И5 – Суммарная (по четырем шкалам) оценка состояния.

По каждой шкале испытуемым предлагались 10 высказываний, характеризующих степень эмоционального подъема/истощения, на основании чего и была произведена оценка эмоционального состояния каждого испытуемого, а также сравнивались степени эмоционального подъема/истощения у работающих и не работающих студентов [24, с.94-96].

И5 – Суммарная (по четырем шкалам) оценка состояния:

И5 = И1 + И2 + ИЗ + И4, где И1, И2, ИЗ, И4 – индивидуальные значения по соответствующим шкалам.

Если сумма баллов от 26 до 40, то испытуемый высоко оценивает свое эмоциональное состояние, если от 15 до 25 баллов, то средняя оценка эмоционального состояния и низкая если от 4 до 14 баллов.

В общем виде эмоциональное состояние - характеристика эмоций человека, отражающая ее положение относительно объектов окружающей среды. Состояние может быть наблюдаемо как внешне, так и внутренне. Внутреннее состояние эмоций фиксируется сознанием субъекта на определенный момент времени тех ощущений благополучия (неблагополучия) как организма в целом, как и его частей. Внешне оценка состояния эмоций фиксируется высказываниями испытуемого по определенным признакам. Состояние человека выступает регулятивной функцией адаптации к окружающей среде или ситуации.

Шкала "Спокойствие-тревожность" выше 5-6 баллов. В опросе испытуемый показывает преобладание "Спокойствия": выдержанность, сдержанность, терпеливость, степенность, благоразумность, уравновешанность, невозмутимость, терпимость.

5-6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале "Спокойствие-тревожность" без явного преобладание одного из полюсов.

1-4 балла. По самооценке испытуемого прогнозируется задерганность, запуганность, закомплексованность, нерешительность, пугливость, нервность, неуверенность, напряженность, боязливость.

Шкала "Энергичность-усталость" выше 5-6 баллов. Испытуемый оценивает себя как личность: инициативный, деятельный, предприимчивый, одержимый, устремленный, активный, кипучий, пробивной, расторопный.

5-6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале "Энергичность-усталость" без явного преобладание одного из полюсов.

1-4 балла. Испытуемый оценивает себя как: неинициативный, пассивный, инертный, безынициативный, вялый, апатичный, безразличный, медлительный.

Шкала "Приподнятость-подавленность" выше 5-6 баллов. Испытуемый оценивает себя как: кипучий, темпераментный, задорный, порывистый, энергичный, вольнолюбивый, раскрепощенный, живой, подвижный, бойкий.

5-6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале "Приподнятость-подавленность" без явного преобладание одного из полюсов.

1-4 балла. Испытуемый оценивает себя как: застенчивый, робкий, нерешительный, несмелый, запуганный, стеснительный, угнетенный, оробелый, подавленный, задавленный.

Шкала "Уверенность в себе - чувство беспомощности" выше 5-6 баллов. Испытуемый оценивает себя как: боец, закаленный, решительный, упорный, героический, работоспособный, сильный, волевой, твердый, бесстрашный, отважный, самостоятельный.

5-6 баллов. В самооценке испытуемый показывает средние показатели по шкале "Уверенности-беспомощности" без явного преобладание одного из полюсов.

1-4 балла. Оценивается: безответный, слабохарактерный, безгласный, несмелый, слабый, слабовольный, пришибленный.

Суммарная оценка состояния. Этот показатель отражает выраженность, степень эмоционального подъема/истощения испытуемого

Диагностика эмоционального выгорания личности В.В. Бойко. Методика предназначена для оценки фазы эмоционального выгорания и выраженность тех или иных симптомов в каждой фазе.

Предложенная методика дает подробную картину синдрома эмоционального выгорания. Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы, и в какой фазе их наибольшее число. По количественным показателям можно судить о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени. Так диагностируются фазы «напряжение», «резистенция» и «истощение» [39, с.394-399]. Прежде всего, надо обратить внимание на отдельно взятые симптомы. Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов - не сложившийся симптом,
- 10-15 баллов - складывающийся симптом,
- 16 и более - сложившийся.

Симптомы с показателями *20 и более баллов* относятся к доминирующим в фазе или во всем синдроме эмоционального «выгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «выгорания». Существенно важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса - осмысление показателей фаз развития стресса - напряжение, резистенция и истощение. В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, неправомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные - реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной

системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов - фаза не сформировалась;
- 37-60 баллов - фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов - сформировавшаяся фаза.

Оперируя 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 СЭВ.

2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования различий в психоэмоциональной сфере работающих и не работающих студентов

Анализ результатов исследования психоэмоционального состояния студентов проводился дифференцированно для двух групп испытуемых и в их сравнении для выявления различий по объекту исследования. Группы исследования были созданы по критерию очного обучения в ВУЗе и наличию трудовой занятости в сфере услуг на основании анкетирования (см. приложение 1):

1) группа I – студенты очного отделения, работающие в сфере услуг;

2) группа II – не работающие студенты очного отделения.

Результаты анкетирования студентов представлены в таблицах 1-3 и приложении 2.

По результатам анкетирования 34 % всех студентов получают стипендию, при этом многие студенты не удовлетворены ею.

Таблица 1

Частотное распределение удовлетворенности студентов размерами получаемой стипендии

Степень удовлетворенности	Процентное соотношение (%)
«Удовлетворен»	6
«Не совсем удовлетворен»	23
«Не удовлетворен»	71

По 30% испытуемых в каждой группе живут с родителями. 20% работающих и 14% не работающих студентов живут в общежитии. 50% и 56% студентов соответственно снимают жилье. При этом не работающие студенты постоянно или время от времени получают материальную поддержку от родителей, в то время как среди студентов, работающих в сфере услуг 21% совсем не получают материальной поддержки.

Таблица 2

Распределение частоты встречаемости мест проживания студентов

Место жительства	Группа I (%)	Группа II (%)
С родителями	30	30
В общежитии	20	14
Снимают жилье	50	56

Среди испытуемых группы I - 65% студентов работают постоянно, 35% во время каникул или с определенной периодичностью. Из них стаж работы, на момент проведения исследования, составлял 3-5 месяцев в 20 % случаях; 30% - 1 год; 20% - 1,5 года и 30% - 2 года (средняя продолжительность работы студентов – 1 год 3 месяца). При этом 75% студентов отмечают, что хотели бы сменить место работы.

В большей мере к поиску работы их подталкивает желание иметь собственные деньги (55%) и стремление к самореализации (40%).

Среди причин, которые заставляют опрошенных студентов работать, наиболее важными являются: желание иметь свои личные деньги (28%);

обретение независимости от родителей (18%); возможность самореализации (15%) и другие причины.

Таблица 3

Причины, по которым студенты работают

Причины	Процентное соотношение(%)
Желание иметь свои деньги	28
Обретение независимости от родителей	18
Работа, как способ самореализации	15
Желание расширить свой круг общения	14
Желание улучшить материальное положение своей семьи	12
Необходимость оплаты жилья	11
Желание приобрести опыт по будущей специальности	2

Из-за работы 95% студентов пропускали учебные занятия, 80% считают, что работа мешает их учебе и 50% признают, что могли бы учиться лучше, если бы не работали. При этом только 9% всех опрошенных студентов знают, где будут работать после окончания ВУЗа.

Результаты анкетирования показали, что большинство из опрошенных студентов получают материальную поддержку от родителей (74%), тем не менее к поиску работы их подталкивают желание иметь собственные деньги и стремление к самореализации (28%). При этом большинство работающих студентов хотели бы сменить место работы. Многие из них пропускали из-за работы учебные занятия.

Таким образом, анализ результатов показал, что к поиску работы студентов подталкивает неудовлетворенность стипендией и стремление к материальной независимости от родителей. При этом зачастую им приходится пропускать учебные занятия. В некоторых случаях работающим студентам самим приходится оказывать материальную поддержку своей семье и платить за жилье, что может стать немаловажным фактором, оказывающим влияние на их психоэмоциональные состояния.

Исследование психических состояний работающих и не работающих студентов проводилось посредством методики самооценки психических состояний по Айзенку. Полученные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 4

Распределение самооценки психических состояний студентов (по Айзенку)

Шкала (в баллах) / Группа	Тревожность	Фрустрация	Агрессивность	Ригидность
I работающие студенты	8,93	8,13	10,8	9,5
II не работающие студенты	5,4	4,53	6,59	6,16

Таким образом, по данным таблицы самооценки психических состояний можно заключить, что средние показатели по всем шкалам в группе II находятся преимущественно в диапазоне низких значений, что характеризует респондентов как не тревожных, выдержанных, имеющих высокую самооценку, устойчивость к неудачам и легкую переключаемость.

В группе I средние показатели находятся в диапазоне средних значений, что свидетельствует о наличии допустимого уровня каждого из психических состояний. При этом из них 10% испытуемых показали высокий уровень фрустрации и испытуемые группы I достоверно чаще ($t_{Эмп} = 4.4$ при $p \leq 0.01$) отмечают, что им свойственна более низкая самооценка, избегание трудностей и боязнь неудач чем студентам из второй группы. У 13% работающих студентов высокий уровень агрессивности и в целом у испытуемых этой группы достоверно чаще ($t_{Эмп} = 4.9$ при $p \leq 0.01$) возникают по этой причине трудности в общении с людьми нежели у их неработающих сверстников.

На основании результатов индивидуальных значений были выявлены достоверные различия самооценки психических состояний. Уровень тревожности испытуемых группы I выше уровня тревожности испытуемых группы II ($t_{Эмп} = 3.7$ при $p \leq 0.01$), что проявляется в большей неуверенности, беспокойном сне и мнительности. Уровень ригидности испытуемых группы I достоверно выше уровня ригидности испытуемых группы II ($t_{Эмп} = 4.1$ при $p \leq 0.01$), что выражается в неизменности убеждений, поведения и взглядов, даже если они расходятся и не соответствуют реальной обстановке.

Для диагностики эмоциональных состояний была проведена методика самооценки эмоциональных состояний А.Уэссмана и Д. Рикса. Полученные результаты представлены в таблице 4.

Таблица 5

Средний профиль самооценки эмоциональных состояний студентов

(по А.Уэссман, Д. Рикс)

Группа / Шкала (в баллах)	Спокойствие – тревожность	Энергичность – усталость	Приподнятость – подавленность	Уверенность в себе – чувство беспомощности	Самооценка эмоционального состояния (∑)
I	6,53	4,97	5,47	6,8	23,77
II	7,03	5,37	6,7	8,13	27,23

Из результатов анализа результатов методики самооценки эмоциональных состояний следует, что у испытуемых группы I доминируют средние показатели по шкалам, без явного преобладания того или иного полюса в каждой из шкал. Можно предположить, что участники группы I чувствуют себя «более или менее» непринужденно, довольно хорошо, «в порядке». Можно отметить уверенность в себе, своих способностях и возможна легкая усталость.

Для участников группы II характерны средние и высокие показатели. Из этого следуют предположения об отсутствии у них беспокойства и

тревожности, наличии хорошего самочувствия, жизнерадостности, бодрости, уверенности в своих способностях и свершениях.

Из суммы баллов следует, что участники группы I дают среднюю оценку своему эмоциональному состоянию, тогда как участники группы II высоко оценивают свое эмоциональное состояние. Уровень самооценки эмоционального состояния участников группы II достоверно выше уровня самооценки эмоционального состояния участников группы I ($t_{Эмп}$ = 3.3 при $p \leq 0.01$). Из составляющих эмоционального состояния уровень уверенности в себе участников группы II достоверно выше уровня уверенности в себе участников группы I ($t_{Эмп}$ = 3 при $p \leq 0.01$), также достоверны различия в уровне приподнятости ($t_{Эмп}$ = 2.9 при $p \leq 0.01$).

Таким образом, не работающие студенты более уверены в себе и своих способностях, чувствуют себя лучше, чем работающие студенты.

С целью оценки уровня эмоционального выгорания студентов применялась методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко. Полученные результаты представлены в таблице 6.

Анализ результатов опроса показал, что средние показатели группы I варьируют в диапазоне средних (10-15 баллов – складывающийся симптом) и высоких (16 баллов и более – сложившийся симптом) значений. Исключение составляет симптом «тревога и депрессия» (не сложившийся симптом). Средние показатели группы II варьируют в диапазоне низких значений (не сложившиеся симптомы), за исключением симптома «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» (складывающийся симптом).

Таким образом, доминирующим симптомом в фазе резистенции у испытуемых группы I является «редукция профессиональных обязанностей» (средний балл – 18,67). Доминирующим в фазе истощения является симптом «эмоциональная отстраненность» (средний балл – 15,87). В фазе напряжения доминирует симптом «загнанность в клетку» (средний балл – 15,53).

Таблица 6

Распределение показателей эмоционального выгорания личности в исследовательских группах (по В.В. Бойко)

Группа / Шкала	I работающие студенты (средний балл)	II не работающие студенты (средний балл)
Переживание психотравмирующих обстоятельств	12,53	4,3
Неудовлетворенность собой	10,43	5,13
«Загнанность в клетку»	15,53	3,87
Тревога и депрессия	9,27	6,63
∑ Напряжение	47,43	20,17
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	18,57	13,07
Эмоционально-нравственная дезориентация	15,93	8,07
Расширение сферы экономии эмоции	13,87	6,23
Редукция профессиональных обязанностей	18,67	10
∑ Резистенция	66,03	37,03
Эмоциональный дефицит	13,83	9,7
Эмоциональная отстраненность	15,87	7,33
Личностная отстраненность (деперсонализация)	15,27	5,63
Психосоматические и психовегетативные нарушения	11,13	4,47
∑ Истощение	55,83	27,13

Сравнение уровня выраженности симптомов напряжения у студентов групп I и II показало, что уровень симптома «переживание психотравмирующих обстоятельств» у студентов группы I достоверно отличается от уровня симптома «переживание психотравмирующих обстоятельств» у студентов группы II ($t_{Эмп} = 4.5$ при $p \leq 0.01$). То есть,

студенты группы I чаще студентов группы II осознают, что конкретно вызывает у них раздражение.

«Неудовлетворенность собой» студентов группы I также достоверно выше неудовлетворенности собой студентов группы II ($t_{Эмп} = 3.5$ при $p \leq 0.01$). Данный симптом возникает вследствие неспособности повлиять на те обстоятельства, которые вызывают раздражение. Так, причиной возникновения данного симптома у студентов группы I могут стать, например, необоснованные претензии или грубость со стороны клиентов, в ответ на которые необходимо оставаться приветливыми и дружелюбными.

Симптом «загнанность в клетку», который у студентов группы I выше, чем у студентов группы II ($t_{Эмп} = 7.6$ при $p \leq 0.01$), свидетельствует о продолжающемся развитии стресса, могут предприниматься безуспешные попытки преодолеть стресс, что приводит в состояние тупика.

Симптом «тревога и депрессия», уровень которого у студентов группы I отличается от уровня студентов группы II ($U_{Эмп} = 327.5$ при $p \leq 0.05$), свидетельствует о максимальном энергетическом напряжении.

Так, в процессе формирования фазы напряжения, складывается устойчивая привычка замечать раздражители и, чувствуя неспособность изменить что-либо, работник углубляется в негативные состояния, начиная «бороться» с ситуацией. Уровень напряжения студентов группы I выше уровня напряжения студентов группы II ($t_{Эмп} = 6.9$ при $p \leq 0.01$).

Фаза резистенции характеризуется попытками оградить себя от неприятного воздействия тех или иных факторов. У студентов группы I уровень симптомов резистенции достоверно выше, чем у студентов группы II, а именно: «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» ($t_{Эмп} = 2.9$ $p \leq 0.01$); «эмоционально-нравственная дезориентация» ($t_{Эмп} = 5$ при $p \leq 0.01$); «расширение сферы экономии эмоций» ($t_{Эмп} = 4.1$ при $p \leq 0.01$) и «редукция (упрощение) профессиональных обязанностей» ($t_{Эмп} = 4.5$ при $p \leq 0.01$). Данные симптомы могут проявляться в том, что качество работы может зависеть от желания и настроения, выражаться в черствости по

отношению к субъекту общения, ограничении контактов с друзьями, желании сократить или облегчить обязанности. Уровень сформированности резистенции у студентов группы I достоверно выше, чем уровень резистенции у студентов группы II ($t_{Эмп}$ = 6.5 $p \leq 0.01$) и характеризуется негативными внутренними настроением и эмоциональными установками, определяющими не только отношение к работе, но и само качество труда.

Когда способы разрешения внутренних конфликтов не найдены, и они начинают действовать на сферу профессиональной деятельности то, в случае отсутствия кардинальных изменений, начинает развиваться фаза истощения. Так, у студентов группы I уровень симптомов фазы истощения достоверно выше уровня симптомов группы II: «эмоциональный дефицит» ($t_{Эмп}$ = 2.4 при $p \leq 0.05$); «эмоциональная отстраненность» ($t_{Эмп}$ = 5.3 при $p \leq 0.01$); «личностная отстраненность (деперсонализация)» ($t_{Эмп}$ = 6.5 при $p \leq 0.01$) и «психосоматические и психовегетативные нарушения» ($t_{Эмп}$ = 4.4 при $p \leq 0.01$). Данные симптомы возникают, когда у работника из-за неспособности помогать субъектам деятельности развиваются раздражительность, грубость и резкость или происходит исключение эмоций из сферы профессиональной деятельности, что выражается в «механическом» реагировании. На уровне «личностной отстраненности» эмоциональное выгорание затрагивает систему личностных ценностей, а затем затрагивается физический уровень: энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами человека, спасая от более серьезных психических изменений. Уровень истощения у студентов группы I достоверно выше, чем уровень истощения у студентов группы II ($t_{Эмп}$ = 6.8 $p \leq 0.01$).

Так, у 27% испытуемых группы I сформирована фаза напряжения, у 73% – резистенция и у 47% – истощение. Таким образом, доминирующей является фаза резистенции. У испытуемых группы II только у 10% опрошенных сформирована фаза резистенции.

Таким образом, для работающих студентов в большей степени характерна устойчивая привычка замечать раздражители и, чувствуя неспособность изменить что-либо, углубляться в негативные состояния, начиная «бороться» с ситуацией. Такие студенты гораздо чаще подвержены негативным внутренним эмоциональным установкам, определяющим не только отношение к работе, но и само качество труда.

2.3 Статистический анализ результатов диагностического исследования

Для исследования психоэмоциональных состояний работающих студентов мы проанализировали достоверность различий в составляющих психоэмоциональных состояний у работающих и не работающих студентов. Данные результаты представлены в сводной таблице 7, а также в приложении 6.

Таблица 7

Статистический анализ результатов психодиагностических методик

Шкала	Группа I	Группа II	Статистические данные			
			T	**U**	**φ***	**χ^2**
Переживание психотравмирующих обстоятельств	12,53	4,3	4.5 ($p \leq 0.01$)			
Неудовлетворенность собой	10,43	5,133	3.5 ($p \leq 0.01$)			
«Загнанность в клетку»	15,53	3,87	7.6 ($p \leq 0.01$)			
Тревога и депрессия	9,27	6,63		327. 5 ($p \leq 0.05$)	1.929 ($p \leq 0.05$)	
Напряжение	47,43	20,17	6.9 ($p \leq 0.01$)		5.182 ($p \leq 0.01$)	
Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование	18,67	13,07	2.9 ($p \leq 0.01$)			
Эмоционально-нравственная дезориентация	15,93	8,07	5 ($p \leq 0.01$)			

Шкала	Группа I	Группа II	Статистические данные			
			T	**U**	**φ***	**χ^2**
Расширение сферы экономии эмоции	13,87	6,23	4.1 (p≤0.01)			
Редукция профессиональных обязанностей	18,67	10	4.5 (p≤0.01)			
Резистенция	66,7	37,03	6.5 (p≤0.01)		4.923 (p≤0.01)	
Эмоциональный дефицит	13,83	9,7	2.4 (p≤0.05)	301 (p≤0.05)		
Эмоциональная отстраненность	15,87	7,33	5.3 (p≤0.01)			
Личностная отстраненность (деперсонализация)	15,27	5,63	6.5 (p≤0.01)			
Психосоматические и психовегетативные нарушения	11,13	4,47	4.4 (p≤0.01)			
Истощение	55,83	27,13	6.8 (p≤0.01)		6.414 (p≤0.01)	
Тревожность	8,93	5,4	3.7 (p≤0.01)			9.612 (p≤0.01)
Фрустрация	8,13	4,53	4.4 (p≤0.01)			10.152 (p≤0.01)
Агрессивность	10,8	6,3	4.9 (p≤0.01)			14.36 (p≤0.01)
Ригидность	9,5	6,13	4.1 (p≤0.01)			13.2 (p≤0.01)
Приподнятость	5,4	7,2	2.9 (p≤0.01)			
Уверенность в себе	6,8	8,2	3 (p≤0.01)			

Количество студентов, имеющих средний и высокий уровни по шкалам «тревожность», «фрустрация» и «ригидность» превышает количество студентов, имеющих низкий уровень по шкалам «тревожность» ($\chi^2_{Эмп}$ = 9.612 при p≤0.01), «фрустрация» ($\chi^2_{Эмп}$ = 10.152 при p≤0.01) и «ригидность» ($\chi^2_{Эмп}$ = 13.2 при p≤0.01). Таким образом, для участников исследования характерны беспокойство, мнительность, избегание трудностей и неизменность поведения и убеждений.

По результатам применения критерия φ* – углового преобразования Фишера по шкале «самооценка эмоционального состояния» количество студентов дающих среднюю оценку своему эмоциональному состоянию превышает количество студентов высоко оценивающих свое эмоциональное состояние ($\varphi^*_{эмп} = 2.099$ при $p \leq 0.05$). То есть, для участников исследования характерны средние показатели, без ярко выраженного преобладания полюсов «спокойствие», «энергичность», «приподнятость» и «уверенность в себе».

Диагностика эмоционального выгорания показала, что количество студентов, у которых фазы «напряжения», «резистенции» и «истощения» находятся в стадии формирования или уже сформированы больше количества студентов, у которых не сформированы фазы «напряжения» ($\varphi^*_{эмп} = 5.182$ при $p \leq 0.01$), «резистенции» ($\varphi^*_{эмп} = 4.923$ при $p \leq 0.01$) и «истощения» ($\varphi^*_{эмп} = 6.414$ при $p \leq 0.01$). Таким образом, для участников исследования характерны те или иные фазы синдрома эмоционального выгорания.

Также статистический анализ различий показал, что существуют различия в уровнях сформированности фаз эмоционального выгорания. Так, у работающих студентов в отличие от не работающих студентов, достоверно выше уровень напряжения ($t_{Эмп} = 6.9$ при $p \leq 0.01$), резистенции ($t_{Эмп} = 6.5$ $p \leq 0.01$) и истощения ($t_{Эмп} = 6.5$ $p \leq 0.01$). Исходя из этого, можно говорить о том, что для работающих студентов в большей степени характерна устойчивая привычка замечать раздражители и, чувствуя неспособность изменить что-либо, углубляться в негативные состояния, начиная «бороться» с ситуацией. Такие студенты гораздо чаще подвержены негативным внутренним эмоциональным установкам, определяющим не только отношение к работе, но и само качество труда.

Работающие студенты, достоверно более тревожны ($t_{Эмп} = 3.7$ при $p \leq 0.01$), фрустрированы ($t_{Эмп} = 4.4$ при $p \leq 0.01$), ригидны ($t_{Эмп} = 4.1$ при $p \leq 0.01$) и импульсивны ($t_{Эмп} = 4.5$ при $p \leq 0.01$) по сравнению с не

работающими студентами. Таким образом, для студентов группы I в большей степени характерны низкая самооценка, избегание трудностей и боязнь неудач, большая неуверенность и мнительность; свойственно обижаться по пустякам, волноваться и нервничать перед важной встречей, быстро начинать злиться или впадать в гнев, плохо контролируя свои действия в таком состоянии.

В порядке уменьшения степени выраженности психоэмоциональных состояний работающих студентов мы наблюдаем следующее ($t_{Эмп}$ при $p \leq 0.01$): «загнанность в клетку» (7.6); напряжение (6.9); истощение (6.8); резистенция и личностная отстраненность (деперсонализация) (6.5); эмоциональная отстраненность (5.3); эмоционально-нравственная дезориентация (5); агрессивность (4.9); импульсивность, редукция профессиональных обязанностей и переживание психотравмирующих обстоятельств (4.5); фрустрация, психосоматические и психовегетативные нарушения (4.4); ригидность (4.1); расширение сферы экономии эмоций (4.1) и другие, где $t_{Эмп} < 4$ при $p \leq 0.01$).

Таким образом, для работающих студентов характерны такие психоэмоциональные состояния, как тревожность, фрустрация и ригидность; диагностируются признаки импульсивности и симптомы эмоционального выгорания, среди которых доминирующими являются: «неадекватное избирательное реагирование», «редукция профессиональных обязанностей», «эмоционально-нравственная дезориентация» и «эмоциональная отстраненность». Среди не работающих студентов не обнаружено ярко выраженных фаз эмоционального выгорания, характерен низкий уровень тревожности, фрустрации и агрессивности, в большинстве случаев отсутствуют признаки импульсивности.

Чтобы снизить риск эмоционального выгорания на наш взгляд необходимо разработать комплекс мер, направленных на развитие стрессоустойчивости и формирования навыков совладающего поведения.

2.4. Обоснование программы сопровождения «работающих» студентов

На основе полученных данных о группе работающих студентов была составлена групповая коррекционная программа, ориентированная на работающих студентов ВУЗа.

Цель – исследование мотивационных установок в учебной и трудовой деятельности, развитие навыков совладающего поведения и формирование умений саморегуляции, развитие стрессоустойчивости.

Задачи:

1) Обеспечить эмоциональный комфорт участников, позволяющий создать доверительную атмосферу и потенциал к саморазвитию и самопознанию;

2) Стимулировать осознание мотивационных установок, снять чувство тревоги, напряжения для развития умений самоанализа;

3) Способствовать овладению психотехническими приемами саморегуляции, построение перспективы развития.

На основе полученных данных о психоэмоциональных состояниях, была составлена тренинговая программа для сопровождения «работающих» студентов, позволяющая развить навыки саморегуляции. Программа состоит из 5 целенаправленных занятий, которые позволяют достичь поставленной цели. Мероприятия имеют формы беседы и тренинга. В тренинге используются методы игровой терапии, арт-терапии, эмоционально-рациональной терапии.

Продолжительность каждого мероприятия составляет в среднем 1,5 – 2 часа. Занятия могут проводиться с группой 10 – 12 человек, 1 – 2 раза в неделю (см. приложение 7).

Таким образом, в основе тренинговой программы лежат следующие принципы работы:

1. "Здесь и теперь"

Предметом анализа должны быть процессы, происходящие в группе в данный момент, чувства, переживаемые в данный конкретный момент, мысли, появляющиеся в данный момент. Кроме специально оговоренных случаев запрещаются проекции в прошлое и в будущее. Этоспособствует глубокой рефлексии участников, обучению сосредотачивать внимание на себе, своих мыслях и чувствах, развитию навыков самоанализа.

2. Искренность и открытость

Самое главное в группе – не лицемерить и не лгать. Чем более искренним будет предъявление чувств, тем более успешной будет работа группы в целом. Искренность и открытость способствуют получению и предоставлению другим честной обратной связи, то есть той информации, которая так важна каждому участнику и которая запускает не только механизмы самосознания, но и механизмы межличностного взаимодействия в группе.

3. Принцип «Я»

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания, на самоанализе и рефлексии. Запрещается использовать рассуждения типа: "мы считаем...", "у нас мнение другое..." и т. п., перекладывающие ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное "мы". Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: "я чувствую...", "мне кажется...". Это тем более важно, поскольку учит брать ответственность на себя и принимать себя таким, какой есть.

4. Активность

В группе отсутствует возможность пассивно "отсидеться". Поскольку психологический тренинг относится к активным методам обучения и развития, такая норма, как активное участие всех в происходящем на тренинге, является обязательной.

5. Конфиденциальность

Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно остаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия.

Следует оговорить способ обращения друг к другу. Общение рекомендуется осуществлять на "ты". Это позволяет создать дружескую и свободную обстановку в группе.

Данная программа является проектом, и возможные результаты программы предполагают, что у участников получат стимул к развитию такие умения и навыки, как навыки совладающего поведения, саморегуляции и стрессоустойчивости.

Выводы

В ходе проведенного эмпирического исследования были получены следующие результаты:

1. Наличие вторичной занятости, в частности – это работа в сфере услуг, определенным образом оказывает влияние на учебную деятельность студентов: многим из них приходится пропускать учебные занятия (95%), работа мешает их учебе (80%). Доминирует желание сменить место работы (75%), что связано с неудовлетворенностью физическими условиями труда, заработной платой и возможностями служебного продвижения. При этом ведущим мотивом профессиональной деятельности выступает желание иметь свои деньги (28%) и стремление к материальной независимости от родителей (18%).

3. Большинство работающих студентов (73,3%) имеют сформировавшуюся фазу резистенции; 46,7% имеют сформировавшуюся фазу истощения и 27% находятся в напряжении. При этом среди не работающих студентов только у 10% опрошенных сформирована фаза резистенции.

Таким образом, для работающих студентов в большей степени характерна устойчивая привычка замечать раздражители и, чувствуя неспособность изменить что-либо, углубляться в негативные состояния, начиная «бороться» с ситуацией. Такие студенты гораздо чаще подвержены негативным внутренним эмоциональным установкам, определяющим не только отношение к работе, но и само качество труда.

Средние показатели каждого из симптомов эмоционального выгорания, за исключением тревоги и депрессии, среди работающих студентов варьируются в диапазоне средних и высоких значений (складывающиеся или сложившиеся симптомы). При этом, доминирующим симптомом фазы резистенции у работающих студентов является «редукция профессиональных обязанностей». Доминирующим симптомом на фазе истощения является

«эмоциональная отстраненность». В фазе напряжения доминирует симптом «загнанность в клетку».

Сравнение уровня выраженности симптомов фазы напряжения у студентов показало, что уровень каждого симптома («переживание психотравмирующих обстоятельств», «неудовлетворенность собой», «загнанность в клетку» и «тревога и депрессия») у работающих студентов достоверно выше, чем у не работающих. То есть, работающие студенты чаще осознают, что конкретно вызывает у них раздражение. Они далеко не всегда способны повлиять на те обстоятельства, которые вызывают раздражение. Симптом «загнанность в клетку» свидетельствует о продолжающемся развитии стресса, могут предприниматься безуспешные попытки преодолеть стресс, что приводит в состояние тупика. Симптом «тревога и депрессия» свидетельствует о максимальном энергетическом напряжении.

Также у работающих студентов уровень симптомов резистенции достоверно выше, чем у не работающих, а именно: «неадекватное избирательное эмоциональное реагирование»; «эмоционально-нравственная дезориентация»; «расширение сферы экономии эмоций» и «редукция (упрощение) профессиональных обязанностей». Данные симптомы могут проявляться в том, что качество работы может зависеть от желания и настроения, выражаться в черствости по отношению к субъекту общения, ограничении контактов с друзьями, желании сократить или облегчить обязанности.

Когда способы разрешения внутренних конфликтов не найдены, они начинают действовать на сферу профессиональной деятельности то, в случае отсутствия кардинальных изменений, начинает развиваться фаза истощения. Так, у работающих студентов уровень симптомов фазы истощения достоверно выше. Сюда входят «эмоциональный дефицит»; «эмоциональная отстраненность»; «личностная отстраненность (деперсонализация)» и «психосоматические и психовегетативные нарушения». Данные симптомы возникают, когда у работника из-за неспособности помогать субъектам

деятельности развиваются раздражительность, грубость и резкость или происходит исключение эмоций из сферы профессиональной деятельности, что выражается в «механическом» реагировании. На уровне «личностной отстраненности» эмоциональное выгорание затрагивает систему личностных ценностей, а затем затрагивается физический уровень: энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами человека, спасая от более серьезных психических изменений.

Таким образом, для работающих студентов характерен достоверно более высокий уровень сформированности тех или иных фаз и симптомов синдрома эмоционального выгорания.

5. Были выявлены достоверные различия самооценки психических состояний. Так, уровень тревожности, ригидности, фрустрации и агрессивности работающих студентов достоверно выше соответствующих у не работающих студентов, что проявляется в большей неуверенности, беспокойном сне и мнительности, апластичности убеждений, поведения и взглядов, даже если они расходятся и не соответствуют реальной обстановке, в более частом избегании трудностей и боязни неудач, по причине которых могут возникать трудностей в общении с людьми.

6. Достоверность различий в показателях эмоционального состояния испытуемых обнаружена только по шкале уверенности в себе. Так, работающие студенты оценивают себя менее уверенными в сравнении со своими не работающими сверстниками.

Таким образом, не работающие студенты более уверены в себе и своих способностях, чувствуют себя лучше, чем работающие студенты.

Таким образом, в ходе проведенного исследования гипотеза о том, что психоэмоциональные состояния работающих студентов характеризуются более высоким уровнем эмоционального выгорания, тревожности, фрустрации, агрессивности и ригидности по сравнению с неработающими студентами подтвердилась. Статистические данные свидетельствуют о достоверности различий по заявленным психоэмоциональным состояниям.

Заключение

Итак, на сегодняшний день актуально стремление молодых людей к самостоятельной и финансово-независимой жизни. Поэтому, все чаще студенты очных отделений подыскивают работу, которую можно совместить с учебой, с удобным графиком, в сферах, где не нужны специальные профессиональные навыки, и вечерний график работы удобен учащемуся, а взамен этому можно получить опыт работы и стать конкурентно способным на рынке труда. Так студенты все чаще предпринимают попытки трудоустройства и совмещения работы и учебы, что может застать врасплох, привести к различного рода перегрузкам, эмоциональному выгоранию. В связи с чем, мы исследовали психоэмоциональные состояния работающих студентов.

Для решения поставленных задач в работе представлен подробный теоретический анализ исследования психоэмоциональных состояний. Рассмотрены понятия психоэмоционального состояния, эмоционального выгорания, его структуры, синдрома профессионального выгорания и эмоциональной устойчивости. Рассмотрены способы профилактики эмоционального выгорания. Проанализирован феномен работающего студента. На сегодняшний день работающие студенты уже не редкость, а вполне обычное явление. Соответственно, помимо учебной, у таких студентов прибавляется и трудовая нагрузка. Кроме того, некоторые студенты вынуждены помогать родителям, в то время как раньше большинство родителей имели реальную возможность содержать своих детей в период обучения в вузе.

Для проверки гипотезы проведено эмпирическое исследование, направленное на изучение психоэмоциональных состояний работающих и не работающих студентов, по результатам которого разработана тренинговая программа сопровождения «работающих» студентов.

Предположение о том, что у работающих студентов более неблагоприятный психоэмоциональный фон в сравнении с их не работающими сверстниками подтвердилось. Первые более тревожны, фрустрованы, ригидны и менее уверены в себе. Кроме этого, для всех работающих участников нашего исследования характерны те или иные сформировавшиеся и формируемые симптомы и фазы эмоционального выгорания: достоверно чаще наблюдается фаза напряжения, доминирующим симптомом которой является «загнанность в клетку», что свидетельствует о безуспешных попытках преодоления стресса, приводящих в состояние тупика. В фазе истощения достоверно чаще прослеживается симптом «личностная отстраненность (деперсонализация)», фиксирующий факт утраты интереса к объекту общения. В фазе резистенции доминирует симптом «эмоционально-нравственной дезориентации», а значит усугубляется неадекватность реагирования при наличии объяснений вроде «я не обязан за всех волноваться». То есть, для работающих студентов в большей степени характерна устойчивая привычка замечать раздражители и, чувствуя неспособность изменить что-либо, углубляться в негативные состояния, начиная «бороться» с ситуацией. Такие студенты гораздо чаще подвержены негативным внутренним эмоциональным установкам, определяющим не только отношение к работе, но и само качество труда.

Проведенный анализ полученных результатов диагностики позволил определить следующие возможные аспекты психологической работы с работающими студентами: исследование представлений о себе, осознание мотивационных установок, положительных и отрицательных качеств, мешающих принятию себя; развитие адекватного представления о себе, умений самоанализа; поиск и отработка эффективных способов и приемов саморегуляции.

Развить у работающих студентов навыки саморегуляции и совладающего поведения представляется возможным в рамках группы сопровождения психологической службы ВУЗа. Таким образом, для

коррекции психоэмоциональных состояний работающих студентов была разработана программа, состоящая из пяти целенаправленных занятий, с использованием методов игровой терапии, арт-терапии и эмоционально-рациональной терапии (приложение 7).

Список используемых источников

1. Ануфриев А. Ф. Психологический диагноз [Текст] / А.Ф.Ануфриев – М.: Ось–89, 2006. – 192 с.

2. Бачинин В. А. Психология: энциклопедический словарь [Текст] / В. А. Бачинин. – СПб.: Изд-во Михайлова В. А., 2005. – 271 с.

3. Бабич О. И. Профилактика синдрома профессионального выгорания педагогов: диагностика, тренинги, упражнения [Текст] / О.И.Бабич. – Волгоград: Учитель, 2017. – 122 с.

4. Баева И. А. Психологическая безопасность в образовании: Монография [Текст] / И. А. Баева. – СПб.: Издательство «СОЮЗ», 2013. – 271 с.

5. Бойко В. В. Синдром «Эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В. В. Бойко. – СПБ.: Сударыня, 2000г. – 32 с.

6. Бойко В. В. Энергия эмоций. 2-е изд., доп. и перераб. [Текст] / В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 2004.– 474 с.

7. Большая психологическая энциклопедия. – М.: Эксмо, 2007. – 544 с.

8. Вилюнас В. Психология эмоций [Текст] / В. Вилюнас. – СПб.: Питер, 2008. – 496 с.

9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. 2-е изд. [Текст] / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.

10. Гунзунова, Б. А. Концептуальная модель системы саморегуляции эмоциональных состояний в профессиональной педагогической деятельности [Текст] // Б. А. Гунзунова. Мир науки, культуры, образования. – 2012. – №4(35). – С.150–155.

11. Герчиков В. И. Феномен работающего студента вуза.// СОЦИС – 1999 №8.

12. Демина, Л. Д. Психическое здоровье и защитные механизмы личности: Учебное пособие [Текст] / Л. Д. Демина, И. А. Ральникова. – Барнаул. : Изд-во АлтГУ, 2005. – 132 с.

13. Дяченко М. И. , Пономаренко В. А. О подходах к изучению эмоциональной устойчивости // Вопросы психологии. 1990. №1. С. 106-112.

14. Елдышова О.А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях. //Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17–18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. – Москва, 2006. – С. 38–41.

15. Конопкин О. А. Общая способность к саморегуляции как фактор субъективного развития [Текст] // О. А. Конопкин. Вопросы психологии. – 2004. – №2. – С.128–135

16. Кочелаевская Ю.А. Технологии психологической защиты и поведения для работников сферы обслуживания. – Самара 2010.

17. Ладзина Н. Профессиональная деформация личности и можно ли ее избежать [Текст] // Н. Ладзина. Деловой Усть-Каменогорск. – 2002. – №8. – С. 18–19

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

19. Макарова А. Г. Синдром эмоционального выгорания [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://psylib.myword.ru/index.php? Automodule =downl oads&showfile=1292

20. Малая медицинская энциклопедия: В 6 т. /Гл. ред. В. И. Покровский. — М.: Сов. энцикл.: Большая Рос. энцикл.: Медицина, 1991—1996.

21. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии [Текст] / К. Маслач. – СПб.: Питер, 2001. – 528 с.

24. Методика самооценки эмоциональных состояний (А.Уэссман и Д.Рикс)/ Сонин В.А. Психодиагностическое познание профессиональной деятельности. – СПб.: Питер, 2004.

25. Мысина Т. Ю. Психолого-педагогические условия регуляции психоэмоциональных состояний студентов младщих курсов ВУЗа. Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата психологических наук. – Самара, 2011.

26. Никифоров, Г. С.Психология здоровья: учебник для вузов [Текст] / Г. С. Никифоров. - СПб.: Питер, 2006. – 607 с.

27. Орел, В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования / В.Е. Орел //Психологический журнал.– 2001. – №1. – С. 16 – 21.

28. Пашнина И.А. Работа и трудоустройство в восприятии студентов.// СОЦИС – 2000 №1, с. 130-133.

29. Пашук, Н.С. Личностные черты как детерминанты возникновения и развития феномена «психического выгорания» у преподавателей вузов / Н.С. Пашук // Психологический журнал. – 2008. – № 1. – С. 19 – 24.

30. Практикум по возрастной психологии: Учеб. Пособие /Под ред. Л. А. Головей, Е. Ф. Рыбалко. — СПб.: Речь, 2002. — 694 с.

31. Ронгинская, Т. И.Синдром выгорания в социальных профессиях / Т. И. Ронгинская // Психологический журнал, 2002. – том 23. – № 3. – С. 19 – 24.

32. Сидоров, П. И. Синдром эмоционального выгорания // П.И.Сидоров. Медицинская газета. – 8 июня 2005. - №43. – с. 27-31

33. Съедин, С. И. Некоторые пути преодоления негативного влияния стрессовых ситуаций на состояние психического здоровья [Текст] // С.И.Съедин. Мир психологии. – 2002. – №4. – С. 235–245.

34. Скугаревская М.М. Синдром эмоционального выгорания // Медицинские новости. 2002. №7;

35. Федоренко, Л. Г. Психологическое здоровье в условиях школы: Психопрофилактика эмоционального напряжения [Текст] / Л. Г. Федоренко. – СПб.: КАРО. – 2003. – 208 с.

36. Фетискин, Н. П. Диагностика профессионального выгорания (К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н. Е. Водопьяновой) [Текст] / Н.П.Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов. – М.: Психология, 2002. – С.360–362

37. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.

38. Чудновский, В. Э. Психологические составляющие оптимального смысла жизни [Текст] // В. Э. Чудновский. Вопросы психологии. – 2003. – №3. – С. 65–68

39. Шепель, В. М. Как жить долго и радостно [Текст] В. М. Шепель. – М.: АНТИКВА, 2006. – 635 с.

Приложение 1

Анкета для сбора социально-демографических данных

УВАЖАЕМЫЙ СТУДЕНТ ВУЗа!

Предлагаю Вам ответить на вопросы анкеты. При ответе на вопросы Вам необходимо отвечать «да» или «нет», или выделить наиболее подходящий, на Ваш взгляд, вариант ответа.

Полностью гарантирую тайну Вашего ответа. Результаты данного исследования будут использованы только в обобщенном виде.

Заранее благодарим за Ваш труд!

1. Вы обучаетесь:

А) очно

Б) заочно

2. Получаете ли вы стипендию?

3. Удовлетворены ли Вы размером получаемой стипендии?

А) да

Б) не очень

В) нет

4. Вы живете…

А) с родителями

Б) в общежитие

В) снимаете жилье

5. Получаете ли Вы от родителей материальную поддержку?

А) да

Б) нет

В) время от времени

6. Работаете ли вы?

А) работаю постоянно

Б) иногда подрабатываю

В) не работаю

7. Хотели бы вы найти другую работу?

8. Что вас подталкивает к поиску работы?

А) Желание иметь свои собственные деньги

Б) Работа позволяет устанавливать контакты и налаживать связи, которые могут пригодиться в будущем

В) Необходимость материальной поддержки родителей

Г) Стремление к самореализации

9. Вы обычно подрабатываете…

А) на каникулах

Б) во время семестра

10. Кем Вы работаете?

10. Как вы нашли работу?

11. Какие из перечисленных ниже причин для Вас являются наиболее важными в решение совмещать учебу и работу? (можете выделить несколько вариантов)

А) Желание улучшить материальное положение своей семьи

Б) Желание приобрести опыт по будущей специальности

В) Необходимость платить за учебу

Г) Работа как способ собственной самореализации

Д) Желание иметь свои личные деньги

Е) Работа, как способ обретения независимости от родителей

Ж) Желание расширить свой круг общения

З) Заработать необходимые деньги для оплаты жилья

И) Другое (указать)

12. Приходилось ли вам пропускать учебные занятия из-за работы?

13. Тяжело ли вам совмещать работу с учебой?

14. Считаете ли вы, что могли бы учиться лучше, если бы не необходимость работать?

15. Как долго Вы работаете?

16. Вы уже знаете, где будете работать после окончания вуза?

Приложение 2

Социально-демографическая информация испытуемых выборки исследования

I №	Ф.И.	Пол	Воз-т	УЗ	II №	Ф.И.	Пол	Воз-т	УЗ
1	Ф.А.	М	20	ПГУ	1	А.М.	Ж	21	ППИ
2	Т.Ю.	Ж	19	ПГУ	2	Х.Д.	М	21	ПГУ
3	К.Т.	Ж	22	МГУТУ ПКИТ	3	К.С.	М	19	ППИ
4	В.М.	М	21	ПГУ	4	Т.А.	Ж	22	ПГУ
5	Б.В.	Ж	22	ПГУ	5	М.В.	Ж	18	ПГУАС
6	Х.М.	М	19	ППИ	6	А.И.	Ж	21	ПГУ
7	Ш.А.	Ж	21	ПГУ	7	Б.А.	Ж	20	ППИ
8	М.О.	Ж	18	ПГАУ	8	Х.А.	Ж	20	МГУТУ ПКИТ
9	Г.Г.	Ж	20	МГУТУ ПКИТ	9	М.М.	Ж	20	ПГУАС
10	З.А.	Ж	20	ПГУ	10	Б.Я.	Ж	21	ПГУ
11	Ч.Е.	Ж	19	ППИ	11	М.И.	Ж	19	ПГУАС
12	Ч.И.	Ж	22	ПГУАС	12	Ф.В.	М	19	ПГАУ
13	А.О.	Ж	20	ППИ	13	Ф.С.	М	19	МГУТУ ПКИТ
14	Б.О.	М	20	ПГУ	14	С.А.	Ж	18	ПГУ
15	Т.Я.	М	19	ПГУАС	15	К.Я.	Ж	20	ПГУ
16	С.Я.	Ж	21	МГУТУ ПКИТ	16	К.И.	Ж	20	ПГУАС
17	Ч.О.	Ж	21	ПГАУ	17	Ж.О.	Ж	22	ППИ
18	Т.А.	Ж	20	ПГУАС	18	Ю.Н.	Ж	19	ПГУ
19	М.И.	Ж	20	МГУТУ ПКИТ	19	М.Ю.	Ж	21	ПГУ
20	Б.М.	М	20	МГУТУ ПКИТ	20	П.А.	Ж	20	ПГУАС
21	Д.М.	Ж	22	ППИ	21	М.Н.	Ж	20	ППИ
22	Ж.М.	Ж	21	ПГУ	22	Ф.И.	Ж	21	ППИ
23	М.А.	Ж	21	ПГУ	23	К.А.	Ж	20	МГУТУ ПКИТ
24	М.Е.	Ж	19	ПГАУ	24	Ш.Ю.	М	19	ПГУ
25	Д.А.	Ж	18	ПГУ	25	А.А.	Ж	21	ПГУ
26	Б.Н.	Ж	21	ПГУАС	26	Д.Н.	Ж	19	ПГАУ
27	З.Е.	М	19	МГУТУ ПКИТ	27	А.Ю.	Ж	19	ППИ
28	П.В.	М	20	ПГУ	28	К.Е.	Ж	20	ПГУ
29	А.А.	М	20	ПГУАС	29	В.И.	М	20	ПГУАС
30	В.Д.	Ж	22	ПГАУ	30	Л.О.	Ж	19	МГУТУ ПКИТ

Приложение 3

Результаты диагностики эмоционального выгорания личности (В.В. Бойко)

Таблица 2

Фаза напряжения

1 – Переживание психотравмирующих обстоятельств;

2 – Неудовлетворенность собой;

3 – «Загнанность в клетку»;

4 – Тревога и депрессия.

Шкала / №	1		2		3		4	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	20	0	12	3	16	6	8	8
2	0	2	8	5	15	3	13	17
3	27	5	10	13	15	11	23	18
4	2	0	3	6	11	0	10	0
5	9	0	10	5	21	11	0	20
6	30	0	10	3	6	6	0	7
7	0	5	0	0	21	1	3	0
8	0	0	3	0	6	1	0	0
9	7	0	0	3	11	6	8	8
10	10	3	0	0	21	0	0	5
11	24	15	20	21	21	5	7	7
12	17	7	8	5	26	1	11	18
13	24	2	7	3	20	1	3	0
14	18	0	5	0	1	1	13	0
15	19	3	5	6	0	0	10	5
16	20	5	23	4	25	0	13	8
17	15	0	10	3	26	2	5	1
18	17	2	28	5	21	4	5	7
19	0	1	18	7	27	9	9	3
20	11	7	6	8	21	2	13	12
21	18	12	12	1	27	12	12	2
22	10	14	11	2	13	8	8	4
23	0	16	8	4	5	5	7	1
24	13	8	15	9	18	1	9	0
25	8	9	12	11	16	0	21	7
26	5	2	9	3	11	7	14	12
27	6	0	14	5	7	1	2	16
28	24	3	8	8	9	4	13	0
29	13	7	17	11	15	3	21	4
30	9	1	21	0	14	5	17	9
Среднее:	12.53	4.3	10.43	5.13	15.53	3.87	9.27	6.63

Таблица 3

Фаза резистенции

1 – Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование;

2 – Эмоционально-нравственная дезориентация;

3 – Расширение сферы экономии эмоции;

4 – Редукция профессиональных обязанностей.

Шкала / №	1		2		3		4	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	14	17	20	2	23	3	25	2
2	28	12	22	2	3	2	27	12
3	23	20	3	17	23	8	20	12
4	18	21	15	22	10	23	20	25
5	30	25	15	15	20	16	25	28
6	27	15	17	2	0	3	5	3
7	23	23	25	7	0	0	12	15
8	13	15	10	5	3	3	20	8
9	17	17	22	2	5	3	14	2
10	13	10	27	3	0	2	8	2
11	24	19	25	15	13	7	13	2
12	28	28	15	17	28	15	23	28
13	12	20	14	14	28	4	25	21
14	25	15	7	15	23	5	18	19
15	17	18	5	2	16	16	28	11
16	22	7	14	3	23	0	28	4
17	8	3	10	7	28	6	30	12
18	25	2	13	5	20	7	27	1
19	24	5	13	12	10	0	25	8
20	18	8	28	9	16	4	14	1
21	27	18	13	10	7	3	14	11
22	8	21	15	6	13	7	27	4
23	3	12	14	15	16	9	7	5
24	20	4	8	11	16	8	17	3
25	13	8	17	2	14	0	18	7
26	15	9	19	3	11	1	8	8
27	16	12	23	7	14	4	9	16
28	23	5	13	4	12	3	18	7
29	8	0	17	2	13	9	16	12
30	15	3	19	6	8	16	19	11
Среднее:	18.57	13.07	15.93	8.07	13.87	6.23	18.67	10

Таблица 4

Фаза истощения

1 – Эмоциональный дефицит;

2 – Эмоциональная отстраненность;

3 – Личностная отстраненность (деперсонализация);

4 – Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Шкала / №	1		2		3		4	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	3	7	5	15	22	8	3	2
2	13	15	14	5	16	5	0	8
3	12	11	11	8	16	5	7	2
4	12	22	13	25	10	8	3	2
5	15	22	18	13	16	13	15	8
6	12	7	10	9	15	8	2	1

7	25	5	16	0	10	0	2	0
8	2	10	9	0	5	3	5	3
9	8	7	9	13	3	8	2	2
10	7	10	20	10	20	0	2	3
11	27	15	18	3	22	0	15	15
12	25	20	23	17	25	8	10	5
13	7	2	20	10	15	10	2	0
14	7	13	15	3	13	5	18	0
15	20	9	5	3	10	2	5	1
16	11	5	28	2	27	3	20	7
17	16	7	18	9	18	16	16	3
18	22	10	22	8	27	12	25	8
19	18	8	25	3	2	5	10	2
20	27	2	20	0	7	9	12	6
21	7	3	21	2	27	7	12	4
22	9	0	15	5	18	6	13	9
23	15	5	19	17	12	4	15	2
24	5	9	14	14	17	2	9	1
25	9	11	7	0	13	3	18	4
26	15	16	24	5	14	7	19	0
27	15	15	9	4	7	1	12	8
28	18	17	16	9	12	2	15	12
29	10	8	7	6	12	5	27	7
30	23	0	25	2	27	4	20	9
Среднее:	13.83	9.7	15.87	7.33	15.27	5.63	11.13	4.47

Таблица 5

Фазы эмоционального выгорания

Шкала / №	Напряжение		Резистенция		Истощение	
	Группа I	Группа II	Группа I	Группа II	Группа I	Группа II
1	56	17	82	24	33	32
2	36	27	80	28	37	33
3	75	47	69	57	46	26
4	26	6	53	91	38	57
5	40	36	90	84	64	56
6	46	16	49	23	39	25
7	24	6	60	45	63	5
8	9	1	46	31	21	16
9	26	17	58	24	22	30
10	31	8	48	17	49	23
11	72	48	75	43	82	33
12	62	38	93	88	83	50
13	54	6	79	59	44	22
14	37	1	73	44	43	21
15	34	14	66	47	40	15
16	81	17	87	14	86	17
17	46	6	76	28	66	35
18	71	18	85	15	96	38
19	54	20	72	25	55	18
20	51	29	76	22	66	17

21	69	27	61	42	67	16
22	42	28	63	38	55	20
23	20	26	40	41	61	28
24	55	18	61	26	45	26
25	57	27	62	17	47	18
26	39	24	53	21	72	28
27	29	22	63	39	43	28
28	54	15	66	19	61	40
29	66	25	54	23	56	26
30	61	15	61	36	95	15
Среднее:	47.43	20.17	66.7	37.03	55.83	27.13

Приложение 4

Результаты методики самооценки психических состояний Айзенка

Шкала / №	Тревожность		Фрустрация		Агрессивность		Ригидность	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	14	12	8	8	9	7	10	8
2	14	7	10	6	9	8	8	11
3	13	12	11	8	15	5	6	17
4	9	3	10	5	16	8	7	6
5	11	10	8	7	10	12	8	7
6	3	7	4	6	13	8	11	9
7	1	7	1	2	8	16	3	12
8	10	11	4	8	14	5	9	4
9	9	12	6	8	4	7	11	8
10	7	2	3	0	9	6	11	4
11	8	5	6	5	8	6	9	6
12	11	8	6	4	15	11	12	10
13	6	7	7	5	13	12	9	10
14	15	4	12	5	15	9	13	6
15	9	3	6	6	10	5	10	7
16	7	8	6	5	10	2	12	0
17	10	4	8	1	8	9	11	7
18	10	2	8	3	12	0	9	1
19	8	4	7	2	13	8	9	5
20	9	10	11	9	9	8	12	4
21	7	0	9	3	8	5	12	4
22	13	1	6	7	10	3	8	2
23	12	3	9	4	3	1	15	3
24	9	5	15	0	16	8	9	6
25	1	0	8	2	9	4	6	5
26	7	1	8	3	13	2	10	6
27	8	4	16	5	7	2	9	8
28	10	7	11	6	17	4	13	0
29	14	1	16	3	13	6	7	7
30	3	2	4	0	8	4	6	1
Среднее:	8.93	5.4	8.13	4.53	10.8	6.37	9.5	6.13

Приложение 5

Результаты методики самооценки эмоциональных состояний (по А. Уэссман, Д. Рикс)

1 шкала – «спокойствие – тревожность»;

2 шкала – «энергичность – усталость»;

3 шкала – «приподнятость – подавленность»;

4 шкала – «уверенность в себе – чувство беспомощности».

Шкала / №	1		2		3		4	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	14	12	8	8	3	8	5	10
2	14	7	10	6	4	6	6	9
3	13	12	11	8	5	7	7	10
4	9	3	10	5	6	10	8	6
5	11	10	8	7	7	9	6	7
6	3	7	4	6	5	4	9	8
7	1	7	1	2	4	6	5	5
8	10	11	4	8	8	5	10	9
9	9	12	6	8	4	5	4	8
10	7	2	3	0	8	7	8	9
11	8	5	6	5	2	6	4	9
12	11	8	6	4	6	5	7	10
13	6	7	7	5	5	10	6	8
14	15	4	12	5	6	10	9	8
15	9	3	6	6	7	7	7	6
16	7	8	6	5	3	6	8	9
17	10	4	8	1	6	6	6	6
18	10	2	8	3	7	5	9	8
19	8	4	7	2	5	5	3	7
20	9	10	11	9	8	7	9	10
21	7	0	9	3	4	6	6	9
22	13	1	6	7	4	5	5	9
23	12	3	9	4	5	10	9	10
24	9	5	15	0	6	8	6	8
25	1	0	8	2	7	5	6	7
26	7	1	8	3	5	8	9	8
27	8	4	16	5	6	6	5	5
28	10	7	11	6	6	5	10	9
29	14	1	16	3	5	7	4	8
30	3	2	4	0	7	7	8	9
Среднее:	8.93	5.4	8.13	4.53	5.47	6.7	6.8	8.13

Самооценка эмоционального состояния (средний балл):

Группа I – 23,77;

Группа II – 27,23.

Приложение 6

Результаты математико-статистического анализа показателей психоэмоционального состояния студентов

Таблица 6.

Достоверность различий выраженности симптомов переживания психотравмирующих обстоятельств (выборка I) и неудовлетворенности собой (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	20	0	7.47	-4.3	55.8009	18.49	12	3	1.57	-2.13	2.4649	4.5369
2	0	2	-12.5	-2.3	157.0009	5.29	8	5	-2.43	-0.13	5.9049	0.0169
3	27	5	14.47	0.7	209.380	0.49	10	13	-0.43	7.87	0.1849	61.9369
4	2	0	-10.5	-4.3	110.880	18.49	3	6	-7.43	0.87	55.2049	0.7569
5	9	0	-3.53	-4.3	12.4609	18.49	10	5	-0.43	-0.13	0.1849	0.0169
6	30	0	17.47	-4.3	305.2009	18.49	10	3	-0.43	-2.13	0.1849	4.5369
7	0	5	-12.5	0.7	157.0009	0.49	0	0	-10.4	-5.13	108.7849	26.3169
8	0	0	-12.5	-4.3	157.0009	18.49	3	0	-7.43	-5.13	55.2049	26.3169
9	7	0	-5.53	-4.3	30.5809	18.49	0	3	-10.4	-2.13	108.7849	4.5369
10	10	3	-2.53	-1.3	6.4009	1.69	0	0	-10.4	-5.13	108.7849	26.3169
11	24	15	11.47	10.7	131.5609	114.49	20	21	9.57	15.87	91.5849	251.8569
12	17	7	4.47	2.7	19.9809	7.29	8	5	-2.43	-0.13	5.9049	0.0169
13	24	2	11.47	-2.3	131.5609	5.29	7	3	-3.43	-2.13	11.7649	4.5369
14	18	0	5.47	-4.3	29.9209	18.49	5	0	-5.43	-5.13	29.4849	26.3169
15	19	3	6.47	-1.3	41.8609	1.69	5	6	-5.43	0.87	29.4849	0.7569
16	20	5	7.47	0.7	55.8009	0.49	23	4	12.57	-1.13	158.0049	1.2769
17	15	0	2.47	-4.3	6.1009	18.49	10	3	-0.43	-2.13	0.1849	4.5369
18	17	2	4.47	-2.3	19.9809	5.29	28	5	17.57	-0.13	308.7049	0.0169
19	0	1	-12.5	-3.3	157.0009	10.89	18	7	7.57	1.87	57.3049	3.4969
20	11	7	-1.53	2.7	2.3409	7.29	6	8	-4.43	2.87	19.6249	8.2369
21	18	12	5.47	7.7	29.9209	59.29	12	1	1.57	-4.13	2.4649	17.0569
22	10	14	-2.53	9.7	6.4009	94.09	11	2	0.57	-3.13	0.3249	9.7969
23	0	16	-12.5	11.7	157.0009	136.9	8	4	-2.43	-1.13	5.9049	1.2769
24	13	8	0.47	3.7	0.2209	13.69	15	9	4.57	3.87	20.8849	14.9769
25	8	9	-4.53	4.7	20.5209	22.09	12	11	1.57	5.87	2.4649	34.4569
26	5	2	-7.53	-2.3	56.7009	5.29	9	3	-1.43	-2.13	2.0449	4.5369
27	6	0	-6.53	-4.3	42.6409	18.49	14	5	3.57	-0.13	12.7449	0.0169
28	24	3	11.47	-1.3	131.5609	1.69	8	8	-2.43	2.87	5.9049	8.2369
29	13	7	0.47	2.7	0.2209	7.29	17	11	6.57	5.87	43.1649	34.4569
30	9	1	-3.53	-3.3	12.4609	10.89	21	0	10.57	-5.13	111.7249	26.3169
Суммы:	376	129	0.1	-0	2255.467	678.3	313	154	0.1	0.1	1365.367	607.467
Среднее:	12.53	4.3					10.43	5.13				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень переживания психотравмирующих обстоятельств ($t_{Эмп}$ = 4.5 при $p \leq 0.01$) и неудовлетворенности собой ($t_{Эмп}$ = 3.5 при $p \leq 0.01$) студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня переживания психотравмирующих обстоятельств и неудовлетворенности собой не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны переживание психотравмирующих обстоятельств и неудовлетворенность собой.

Таблица 7.

Достоверность различий выраженности симптомов «загнанность в клетку» (выборка I) и «тревога и депрессия» (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	16	6	0.47	2.1	0.2209	4.5369	8	8	-1.3	1.37	1.6129	1.8769
2	15	3	-0.5	-0.9	0.2809	0.7569	13	17	3.73	10.4	13.9129	107.537
3	15	11	-0.5	7.1	0.2809	50.8369	23	18	13.7	11.4	188.513	129.277
4	11	0	-4.5	-3.8	20.5209	14.976	10	0	0.73	-6.6	0.5329	43.9569
5	21	11	5.47	7.13	29.9209	50.836	0	20	-9.3	13.4	85.9329	178.757
6	6	6	-9.5	2.1	90.8209	4.5369	0	7	-9.3	0.37	85.9329	0.1369
7	21	1	5.47	-2.9	29.9209	8.2369	3	0	-6.3	-6.6	39.3129	43.9569
8	6	1	-9.5	-2.9	90.8209	8.2369	0	0	-9.3	-6.6	85.9329	43.9569
9	11	6	-4.5	2.1	20.5209	4.5369	8	8	-1.27	1.37	1.6129	1.8769
10	21	0	5.47	-3.9	29.9209	14.976	0	5	-9.27	-1.6	85.9329	2.6569
11	21	5	5.47	1.13	29.9209	1.2769	7	7	-2.27	0.37	5.1529	0.1369
12	26	1	10.47	-2.8	109.6209	8.2369	11	18	1.73	11.4	2.9929	129.277
13	20	1	4.47	-2.9	19.9809	8.2369	3	0	-6.27	-6.6	39.3129	43.9569
14	1	1	-14.5	-2.9	211.1209	8.2369	13	0	3.73	-6.6	13.9129	43.9569
15	0	0	-15.5	-3.9	241.1809	14.9769	10	5	0.73	-1.6	0.5329	2.6569
16	25	0	9.47	-3.8	89.6809	14.9769	13	8	3.73	1.37	13.9129	1.8769
17	26	2	10.4	-1.8	109.6209	3.4969	5	1	-4.27	-5.6	18.2329	31.6969
18	21	4	5.47	0.13	29.9209	0.0169	5	7	-4.27	0.37	18.2329	0.1369
19	27	9	11.4	5.13	131.5609	26.3169	9	3	-0.27	-3.6	0.0729	13.1769
20	21	2	5.47	-1.8	29.9209	3.4969	13	12	3.73	5.37	13.9129	28.8369
21	27	12	11.47	8.13	131.5609	66.0969	12	2	2.73	-4.6	7.4529	21.4369
22	13	8	-2.53	4.13	6.4009	17.0569	8	4	-1.27	-2.6	1.6129	6.9169
23	5	5	-10.53	1.13	110.8809	1.2769	7	1	-2.27	-5.6	5.1529	31.6969
24	18	1	2.47	-2.8	6.1009	8.2369	9	0	-0.27	-6.6	0.0729	43.9569
25	16	0	0.47	-3.87	0.2209	14.9769	21	7	11.73	0.37	137.5929	0.1369
26	11	7	-4.53	3.13	20.5209	9.7969	14	12	4.73	5.37	22.3729	28.8369
27	7	1	-8.53	-2.9	72.7609	8.2369	2	16	-7.27	9.37	52.8529	87.7969
28	9	4	-6.53	0.13	42.6409	0.0169	13	0	3.73	-6.6	13.9129	43.9569
29	15	3	-0.53	-0.8	0.2809	0.7569	21	4	11.73	-2.6	137.5929	6.9169
30	14	5	-1.53	1.13	2.3409	1.2769	17	9	7.73	2.37	59.7529	5.6169
Суммы:	466	116	0.1	-0.1	1709.467	379.467	278	199	-0.1	0.1	1153.867	1126.97
Среднее:	15.53	3.87					9.27	6.63				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень «загнанности в клетку» студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня «загнанности в клетку» не работающих студентов ($t_{Эмп}$ = 7.6 при $p \leq 0.01$). Таким образом, для работающих студентов характерен симптом «загнанности в клетку».

Таблица 8.

Достоверность различий выраженности фазы напряжения (СЭВ по Бойко)

№	Выборки		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	56	17	8.57	-3.17	73.4449	10.0489
2	36	27	-11.43	6.83	130.6449	46.6489
3	75	47	27.57	26.83	760.1049	719.8489
4	26	6	-21.43	-14.17	459.2449	200.7889
5	40	36	-7.43	15.83	55.2049	250.5889
6	46	16	-1.43	-4.17	2.0449	17.3889
7	24	6	-23.43	-14.17	548.9649	200.7889
8	9	1	-38.43	-19.17	1476.8649	367.4889
9	26	17	-21.43	-3.17	459.2449	10.0489
10	31	8	-16.43	-12.17	269.9449	148.1089
11	72	48	24.57	27.83	603.6849	774.5089
12	62	38	14.57	17.83	212.2849	317.9089
13	54	6	6.57	-14.17	43.1649	200.7889
14	37	1	-10.43	-19.17	108.7849	367.4889
15	34	14	-13.43	-6.17	180.3649	38.0689
16	81	17	33.57	-3.17	1126.9449	10.0489
17	46	6	-1.43	-14.17	2.0449	200.7889
18	71	18	23.57	-2.17	555.5449	4.7089
19	54	20	6.57	-0.17	43.1649	0.0289
20	51	29	3.57	8.83	12.7449	77.9689
21	69	27	21.57	6.83	465.2649	46.6489
22	42	28	-5.43	7.83	29.4849	61.3089
23	20	26	-27.43	5.83	752.4049	33.9889
24	55	18	7.57	-2.17	57.3049	4.7089
25	57	27	9.57	6.83	91.5849	46.6489
26	39	24	-8.43	3.83	71.0649	14.6689
27	29	22	-18.43	1.83	339.6649	3.3489
28	54	15	6.57	-5.17	43.1649	26.7289
29	66	25	18.57	4.83	344.8449	23.3289
30	61	15	13.57	-5.17	184.1449	26.7289
Суммы:	1423	605	0.1	-0.1	9503.367	4252.167
Среднее:	47.43	20.17				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень напряжения студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня напряжения не работающих студентов($t_{Эмп}$ = 6.9 при $p \leq 0.01$). Таким образом, для работающих студентов характерна фаза напряжения.

Таблица 9.

Достоверность различий выраженности симптомов неадекватного избирательного эмоционального реагирования (выборка I) и эмоционально-нравственной дезориентации (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	14	17	-4.6	3.93	20.8849	15.4449	20	2	4.07	-6.1	16.5649	36.8449
2	28	12	9.43	-1.1	88.9249	1.1449	22	2	6.07	-6.1	36.8449	36.8449
3	23	20	4.43	6.93	19.6249	48.0249	3	17	-12.9	8.93	167.185	79.7449
4	18	21	-0.57	7.93	0.3249	62.8849	15	22	-0.93	13.93	0.8649	194.0449
5	30	25	11.4	11.9	130.645	142.325	15	15	-0.93	6.93	0.8649	48.0249
6	27	15	8.43	1.93	71.0649	3.7249	17	2	1.07	-6.07	1.1449	36.8449
7	23	23	4.43	9.93	19.6249	98.6049	25	7	9.07	-1.07	82.2649	1.1449
8	13	15	-5.57	1.93	31.0249	3.7249	10	5	-5.9	-3.07	35.1649	9.4249

9	17	17	-1.57	3.93	2.4649	15.4449	22	2	6.07	-6.07	36.8449	36.8449
10	13	10	-5.57	-3.07	31.0249	9.4249	27	3	11.1	-5.07	122.545	25.7049
11	24	19	5.43	5.93	29.4849	35.1649	25	15	9.07	6.93	82.2649	48.0249
12	28	28	9.43	14.9	88.9249	222.905	15	17	-0.93	8.93	0.8649	79.7449
13	12	20	-6.6	6.93	43.1649	48.0249	14	14	-1.93	5.93	3.7249	35.1649
14	25	15	6.43	1.93	41.3449	3.7249	7	15	-8.9	6.93	79.7449	48.0249
15	17	18	-1.57	4.93	2.4649	24.3049	5	2	-10.9	-6.07	119.465	36.8449
16	22	7	3.43	-6.07	11.7649	36.8449	14	3	-1.9	-5.07	3.7249	25.7049
17	8	3	-10.6	-10.1	111.725	101.405	10	7	-5.93	-1.07	35.1649	1.1449
18	25	2	6.43	-11.1	41.3449	122.545	13	5	-2.93	-3.07	8.5849	9.4249
19	24	5	5.43	-8.07	29.4849	65.1249	13	12	-2.93	3.93	8.5849	15.4449
20	18	8	-0.57	-5.07	0.3249	25.7049	28	9	12.07	0.93	145.685	0.8649
21	27	18	8.43	4.93	71.0649	24.3049	13	10	-2.93	1.93	8.5849	3.7249
22	8	21	-10.6	7.93	111.7249	62.8849	15	6	-0.93	-2.07	0.8649	4.2849
23	3	12	-15.6	-1.07	242.4249	1.1449	14	15	-1.93	6.93	3.7249	48.0249
24	20	4	1.43	-9.07	2.0449	82.2649	8	11	-7.93	2.93	62.8849	8.5849
25	13	8	-5.57	-5.07	31.0249	25.7049	17	2	1.07	-6.07	1.1449	36.8449
26	15	9	-3.57	-4.07	12.7449	16.5649	19	3	3.07	-5.07	9.4249	25.7049
27	16	12	-2.57	-1.07	6.6049	1.1449	23	7	7.07	-1.07	49.984	1.1449
28	23	5	4.43	-8.07	19.6249	65.1249	13	4	-2.93	- 4.1	8.5849	16.5649
29	8	0	-10.57	-13.07	111.7249	170.8249	17	2	1.07	-6.07	1.1449	36.8449
30	15	3	-3.57	-10.07	12.7449	101.4049	19	6	3.07	-2.07	9.4249	4.2849
Суммы:	557	392	-0.1	-0.1	1437.367	1637.867	478	242	0.1	-0.1	1143.867	991.867
Среднее:	18.57	13.07					15.93	8.07				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень неадекватного избирательного эмоционального реагирования и эмоционально-нравственной дезориентации студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня неадекватного избирательного эмоционального реагирования ($t_{Эмп}$ = 2.9 при $p \leq 0.01$) и эмоционально-нравственной дезориентации ($t_{Эмп}$ = 5 при $p \leq 0.01$) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны неадекватное избирательное эмоциональное реагирование и эмоционально-нравственная дезориентация.

Таблица 10.

Достоверность различий выраженности симптомов расширение сферы экономии эмоции (выборка I) и редукция профессиональных обязанностей (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	23	3	9.13	-3.23	83.3569	10.4329	25	2	6.33	-8	40.0689	64
2	3	2	-10.9	-4.23	118.1569	17.8929	27	12	8.33	2	69.3889	4
3	23	8	9.13	1.77	83.3569	3.1329	20	12	1.33	2	1.7689	4
4	10	23	-3.87	16.77	14.9769	281.2329	20	25	1.33	15	1.7689	225
5	20	16	6.13	9.77	37.5769	95.4529	25	28	6.33	18	40.0689	324
6	0	3	-13.9	-3.23	192.3769	10.4329	5	3	-13.7	-7	186.8689	49

7	0	0	-13.9	-6.23	192.3769	38.8129	12	15	-6.67	5	44.4889	25
8	3	3	-10.9	-3.23	118.1569	10.4329	20	8	1.33	-2	1.7689	4
9	5	3	-8.87	-3.23	78.6769	10.4329	14	2	-4.67	-8	21.8089	64
10	0	2	-13.9	-4.23	192.3769	17.8929	8	2	-10.7	-8	113.8489	64
11	13	7	-0.87	0.77	0.7569	0.5929	13	2	-5.67	-8	32.1489	64
12	28	15	14.13	8.77	199.6569	76.9129	23	28	4.33	18	18.7489	324
13	28	4	14.13	-2.23	199.6569	4.9729	25	21	6.33	11	40.0689	121
14	23	5	9.13	-1.23	83.3569	1.5129	18	19	-0.67	9	0.4489	81
15	16	16	2.13	9.77	4.5369	95.4529	28	11	9.33	1	87.0489	1
16	23	0	9.13	-6.23	83.3569	38.8129	28	4	9.33	-6	87.0489	36
17	28	6	14.13	-0.23	199.6569	0.0529	30	12	11.33	2	128.3689	4
18	20	7	6.13	0.77	37.5769	0.5929	27	1	8.33	-9	69.3889	81
19	10	0	-3.87	-6.23	14.9769	38.8129	25	8	6.33	-2	40.0689	4
20	16	4	2.13	-2.23	4.5369	4.9729	14	1	-4.67	-9	21.8089	81
21	7	3	-6.87	-3.23	47.1969	10.4329	14	11	-4.67	1	21.8089	1
22	13	7	-0.87	0.77	0.7569	0.5929	27	4	8.33	-6	69.3889	36
23	16	9	2.13	2.77	4.5369	7.6729	7	5	-11.7	-5	136.1889	25
24	16	8	2.13	1.77	4.5369	3.1329	17	3	-1.67	-7	2.7889	49
25	14	0	0.13	-6.23	0.0169	38.8129	18	7	-0.67	-3	0.4489	9
26	11	1	-2.87	-5.23	8.2369	27.3529	8	8	-10.7	-2	113.8489	4
27	14	4	0.13	-2.23	0.0169	4.9729	9	16	-9.67	6	93.5089	36
28	12	3	-1.87	-3.23	3.4969	10.4329	18	7	-0.67	-3	0.4489	9
29	13	9	-0.87	2.77	0.7569	7.6729	16	12	-2.67	2	7.1289	4
30	8	16	-5.87	9.77	34.4569	95.4529	19	11	0.33	1	0.1089	1
Суммы:	416	187	-0.1	0.1	2043.467	965.367	560	300	-0.1	0	1492.667	1798
Среднее:	13.87	6.23					18.67	10				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень расширения сферы экономии эмоции и редукции профессиональных обязанностей студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня расширения сферы экономии эмоции ($t_{Эмп}$ = 4.1 при $p \leq 0.01$) и редукции профессиональных обязанностей ($t_{Эмп}$ = 4.5 при $p \leq 0.01$) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны расширение сферы экономии эмоции и редукция профессиональных обязанностей.

Таблица 11.

Достоверность различий выраженности фазы резистенции (СЭВ по Бойко)

№	Выборки		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	В.1	В.2	В.1	В.2	В.1	В.2
1	82	24	15.3	-13.03	234.09	169.7809
2	80	28	13.3	-9.03	176.89	81.5409
3	69	57	2.3	19.97	5.29	398.8009
4	53	91	-13.7	53.97	187.69	2912.7609
5	90	84	23.3	46.97	542.89	2206.1809
6	49	23	-17.7	-14.03	313.29	196.8409
7	60	45	-6.7	7.97	44.89	63.5209
8	46	31	-20.7	-6.03	428.49	36.3609
9	58	24	-8.7	-13.03	75.69	169.7809
10	48	17	-18.7	-20.03	349.69	401.2009
11	75	43	8.3	5.97	68.89	35.6409
12	93	88	26.3	50.97	691.69	2597.9409
13	79	59	12.3	21.97	151.29	482.6809
14	73	44	6.3	6.97	39.69	48.5809
15	66	47	-0.7	9.97	0.49	99.4009
16	87	14	20.3	-23.03	412.09	530.3809

17	76	28	9.3	-9.03	86.49	81.5409
18	85	15	18.3	-22.03	334.89	485.3209
19	72	25	5.3	-12.03	28.09	144.7209
20	76	22	9.3	-15.03	86.49	225.9009
21	61	42	-5.7	4.97	32.49	24.7009
22	63	38	-3.7	0.97	13.69	0.9409
23	40	41	-26.7	3.97	712.89	15.7609
24	61	26	-5.7	-11.03	32.49	121.6609
25	62	17	-4.7	-20.03	22.09	401.2009
26	53	21	-13.7	-16.03	187.69	256.9609
27	63	39	-3.7	1.97	13.69	3.8809
28	66	19	-0.7	-18.03	0.49	325.0809
29	54	23	-12.7	-14.03	161.29	196.8409
30	61	36	-5.7	-1.03	32.49	1.0609
Суммы:	2001	1111	-0	0.1	5468.3	12716.967
Среднее:	66.7	37.03				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень резистенции студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня резистенции не работающих студентов($t_{Эмп} = 6.5$ при $p \leq 0.01$). Таким образом, для работающих студентов характерна фаза резистенции.

Таблица 12.

Достоверность различий выраженности симптомов эмоционального дефицита (выборка I) и эмоциональной отстраненности (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	3	7	-10.83	-2.7	117.2889	7.29	5	15	-10.87	7.67	118.1569	58.8289
2	13	15	-0.83	5.3	0.6889	28.09	14	5	-1.87	-2.33	3.4969	5.4289
3	12	11	-1.83	1.3	3.3489	1.69	11	8	-4.87	0.67	23.7169	0.4489
4	12	22	-1.83	12.3	3.3489	151.29	13	25	-2.87	17.67	8.2369	312.2289
5	15	22	1.17	12.3	1.3689	151.29	18	13	2.13	5.67	4.5369	32.1489
6	12	7	-1.83	-2.7	3.3489	7.29	10	9	-5.87	1.67	34.4569	2.7889
7	25	5	11.17	-4.7	124.7689	22.09	16	0	0.13	-7.33	0.0169	53.7289
8	2	10	-11.83	0.3	139.9489	0.09	9	0	-6.87	-7.33	47.1969	53.7289
9	8	7	-5.83	-2.7	33.9889	7.29	9	13	-6.87	5.67	47.1969	32.1489
10	7	10	-6.83	0.3	46.6489	0.09	20	10	4.13	2.67	17.0569	7.1289
11	27	15	13.17	5.3	173.4489	28.09	18	3	2.13	-4.33	4.5369	18.7489
12	25	20	11.17	10.3	124.7689	106.09	23	17	7.13	9.67	50.8369	93.5089
13	7	2	-6.83	-7.7	46.6489	59.29	20	10	4.13	2.67	17.0569	7.1289
14	7	13	-6.83	3.3	46.6489	10.89	15	3	-0.87	-4.33	0.7569	18.7489
15	20	9	6.17	-0.7	38.0689	0.49	5	3	-10.87	-4.33	118.1569	18.7489
16	11	5	-2.83	-4.7	8.0089	22.09	28	2	12.13	-5.33	147.1369	28.4089
17	16	7	2.17	-2.7	4.7089	7.29	18	9	2.13	1.67	4.5369	2.7889
18	22	10	8.17	0.3	66.7489	0.09	22	8	6.13	0.67	37.5769	0.4489
19	18	8	4.17	-1.7	17.3889	2.89	25	3	9.13	-4.33	83.3569	18.7489

20	27	2	13.17	-7.7	173.4489	59.29	20	0	4.13	-7.33	17.0569	53.7289
21	7	3	-6.83	-6.7	46.6489	44.89	21	2	5.13	-5.33	26.3169	28.4089
22	9	0	-4.83	-9.7	23.3289	94.09	15	5	-0.87	-2.33	0.7569	5.4289
23	15	5	1.17	-4.7	1.3689	22.09	19	17	3.13	9.67	9.7969	93.5089
24	5	9	-8.83	-0.7	77.9689	0.49	14	14	-1.87	6.67	3.4969	44.4889
25	9	11	-4.83	1.3	23.3289	1.69	7	0	-8.87	-7.33	78.6769	53.7289
26	15	16	1.17	6.3	1.3689	39.69	24	5	8.13	-2.33	66.0969	5.4289
27	15	15	1.17	5.3	1.3689	28.09	9	4	-6.87	-3.33	47.1969	11.0889
28	18	17	4.17	7.3	17.3889	53.29	16	9	0.13	1.67	0.0169	2.7889
29	10	8	-3.83	-1.7	14.6689	2.89	7	6	-8.87	-1.33	78.6769	1.7689
30	23	0	9.17	-9.7	84.0889	94.09	25	2	9.13	-5.33	83.3569	28.4089
Суммы:	415	291	0.1	0	1466.167	1054.3	476	220	-0.1	0.1	1179.467	1094.667
Среднее:	13.83	9.7					15.87	7.33				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень эмоционального дефицита и эмоциональной отстраненности студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня эмоционального дефицита ($t_{Эмп}$ = 2.4 при $p \leq 0.05$) и эмоциональной отстраненности ($t_{Эмп}$ = 5.3 при $p \leq 0.01$) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны симптомы эмоционального дефицита и эмоциональной отстраненности.

Таблица 13.

Достоверность различий выраженности симптомов личностной отстраненности (деперсонализация) (выборка I) и психосоматических и психовегетативных нарушений (выборка II) (СЭВ по Бойко)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	22	8	6.73	2.37	45.2929	5.6169	3	2	-8.1	-2.5	66.0969	6.1009
2	16	5	0.73	-0.6	0.5329	0.3969	0	8	-11.1	3.53	123.877	12.4609
3	16	5	0.73	-0.63	0.5329	0.3969	7	2	-4.13	-2.47	17.0569	6.1009
4	10	8	-5.27	2.37	27.7729	5.6169	3	2	-8.13	-2.47	66.0969	6.1009
5	16	13	0.73	7.37	0.5329	54.3169	15	8	3.87	3.53	14.9769	12.4609
6	15	8	-0.27	2.37	0.0729	5.6169	2	1	-9.13	-3.47	83.3569	12.0409
7	10	0	-5.27	-5.63	27.7729	31.6969	2	0	-9.13	-4.47	83.3569	19.9809
8	5	3	-10.3	-2.63	105.473	6.9169	5	3	-6.13	-1.47	37.5769	2.1609
9	3	8	-12.3	2.37	150.552	5.6169	2	2	-9.1	-2.47	83.3569	6.1009
10	20	0	4.73	-5.63	22.3729	31.6969	2	3	-9.13	-1.47	83.3569	2.1609
11	22	0	6.73	-5.63	45.2929	31.6969	15	15	3.87	10.53	14.9769	110.8809
12	25	8	9.73	2.37	94.6729	5.6169	10	5	-1.13	0.53	1.2769	0.2809
13	15	10	-0.27	4.37	0.0729	19.0969	2	0	-9.13	-4.47	83.3569	19.9809
14	13	5	-2.27	-0.63	5.1529	0.3969	18	0	6.87	-4.47	47.1969	19.9809
15	10	2	-5.27	-3.63	27.7729	13.1769	5	1	-6.13	-3.47	37.5769	12.0409
16	27	3	11.73	-2.63	137.5929	6.9169	20	7	8.87	2.53	78.6769	6.4009
17	18	16	2.73	10.37	7.4529	107.5369	16	3	4.87	-1.47	23.7169	2.1609
18	27	12	11.7	6.37	137.593	40.5769	25	8	13.9	3.53	192.377	12.4609
19	2	5	-13.3	-0.63	176.093	0.3969	10	2	-1.13	-2.47	1.2769	6.1009
20	7	9	-8.27	3.37	68.3929	11.3569	12	6	0.87	1.53	0.7569	2.3409
21	27	7	11.7	1.37	137.593	1.8769	12	4	0.87	-0.47	0.7569	0.2209
22	18	6	2.73	0.37	7.4529	0.1369	13	9	1.87	4.53	3.4969	20.5209
23	12	4	-3.27	-1.63	10.6929	2.6569	15	2	3.87	-2.47	14.9769	6.1009
24	17	2	1.73	-3.63	2.9929	13.1769	9	1	-2.13	-3.47	4.5369	12.0409

25	13	3	-2.27	-2.63	5.1529	6.9169	18	4	6.87	-0.47	47.1969	0.2209
26	14	7	-1.27	1.37	1.6129	1.8769	19	0	7.87	-4.47	61.9369	19.9809
27	7	1	-8.27	-4.63	68.3929	21.4369	12	8	0.87	3.53	0.7569	12.4609
28	12	2	-3.27	-3.63	10.6929	13.1769	15	12	3.87	7.53	14.9769	56.7009
29	12	5	-3.27	-0.63	10.6929	0.3969	27	7	15.87	2.53	251.857	6.4009
30	27	4	11.73	-1.63	137.5929	2.6569	20	9	8.87	4.53	78.6769	20.5209
Суммы:	458	169	-0.1	0.1	1473.867	448.967	334	134	0.1	-0.1	1619.467	433.467
Среднее:	15.27	5.63					11.13	4.47				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень личностной отстраненности (деперсонализации) и психосоматических и психовегетативных нарушений студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня личностной отстраненности (деперсонализации) ($t_{Эмп}$ = 6.5 при $p \leq 0.01$) и психосоматических и психовегетативных нарушений ($t_{Эмп}$ = 4.4 при $p \leq 0.01$) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны симптомы личностной отстраненности (деперсонализации) и психосоматических и психовегетативных нарушений.

Таблица 14.

Достоверность различий выраженности фазы истощения (СЭВ по Бойко)

№	Выборки		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	В.1	В.2	В.1	В.2	В.1	В.2
1	82	24	15.3	-13.03	234.09	169.7809
2	80	28	13.3	-9.03	176.89	81.5409
3	69	57	2.3	19.97	5.29	398.8009
4	53	91	-13.7	53.97	187.69	2912.7609
5	90	84	23.3	46.97	542.89	2206.1809
6	49	23	-17.7	-14.03	313.29	196.8409
7	60	45	-6.7	7.97	44.89	63.5209
8	46	31	-20.7	-6.03	428.49	36.3609
9	58	24	-8.7	-13.03	75.69	169.7809
10	48	17	-18.7	-20.03	349.69	401.2009
11	75	43	8.3	5.97	68.89	35.6409
12	93	88	26.3	50.97	691.69	2597.9409
13	79	59	12.3	21.97	151.29	482.6809
14	73	44	6.3	6.97	39.69	48.5809
15	66	47	-0.7	9.97	0.49	99.4009
16	87	14	20.3	-23.03	412.09	530.3809
17	76	28	9.3	-9.03	86.49	81.5409
18	85	15	18.3	-22.03	334.89	485.3209
19	72	25	5.3	-12.03	28.09	144.7209
20	76	22	9.3	-15.03	86.49	225.9009
21	61	42	-5.7	4.97	32.49	24.7009
22	63	38	-3.7	0.97	13.69	0.9409
23	40	41	-26.7	3.97	712.89	15.7609
24	61	26	-5.7	-11.03	32.49	121.6609
25	62	17	-4.7	-20.03	22.09	401.2009
26	53	21	-13.7	-16.03	187.69	256.9609
27	63	39	-3.7	1.97	13.69	3.8809
28	66	19	-0.7	-18.03	0.49	325.0809
29	54	23	-12.7	-14.03	161.29	196.8409
30	61	36	-5.7	-1.03	32.49	1.0609
Суммы:	2001	1111	-0	0.1	5468.3	12716.967
Среднее:	66.7	37.03				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень истощения студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня истощения не работающих студентов($t_{Эмп}$ = 6.8 при p≤0.01). Таким образом, для работающих студентов характерна фаза истощения.

Таблица 15

Достоверность различий выраженности тревожности (выборка I) и фрустрации (выборка II) (м-ка самооценки психических состояний по Айзенку)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	14	12	5.07	6.6	25.7049	43.56	8	8	-0.13	3.47	0.0169	12.0409
2	14	7	5.07	1.6	25.7049	2.56	10	6	1.87	1.47	3.4969	2.1609
3	13	12	4.07	6.6	16.5649	43.56	11	8	2.87	3.47	8.2369	12.0409
4	9	3	0.07	-2.4	0.0049	5.76	10	5	1.87	0.47	3.4969	0.2209
5	11	10	2.07	4.6	4.2849	21.16	8	7	-0.13	2.47	0.0169	6.1009
6	3	7	-5.93	1.6	35.1649	2.56	4	6	-4.13	1.47	17.0569	2.1609
7	1	7	-7.93	1.6	62.8849	2.56	1	2	-7.13	-2.53	50.8369	6.4009
8	10	11	1.07	5.6	1.1449	31.36	4	8	-4.13	3.47	17.0569	12.0409
9	9	12	0.07	6.6	0.0049	43.56	6	8	-2.13	3.47	4.5369	12.0409
10	7	2	-1.93	-3.4	3.7249	11.56	3	0	-5.13	-4.53	26.3169	20.5209
11	8	5	-0.93	-0.4	0.8649	0.16	6	5	-2.13	0.47	4.5369	0.2209
12	11	8	2.07	2.6	4.2849	6.76	6	4	-2.13	-0.53	4.5369	0.2809
13	6	7	-2.93	1.6	8.5849	2.56	7	5	-1.13	0.47	1.2769	0.2209
14	15	4	6.07	-1.4	36.8449	1.96	12	5	3.87	0.47	14.9769	0.2209
15	9	3	0.07	-2.4	0.0049	5.76	6	6	-2.13	1.47	4.5369	2.1609
16	7	8	-1.93	2.6	3.7249	6.76	6	5	-2.13	0.47	4.5369	0.2209
17	10	4	1.07	-1.4	1.1449	1.96	8	1	-0.13	-3.53	0.0169	12.4609
18	10	2	1.07	-3.4	1.1449	11.56	8	3	-0.13	-1.53	0.0169	2.3409
19	8	4	-0.93	-1.4	0.8649	1.96	7	2	-1.13	-2.53	1.2769	6.4009
20	9	10	0.07	4.6	0.0049	21.16	11	9	2.87	4.47	8.2369	19.9809
21	7	0	-1.93	-5.4	3.7249	29.16	9	3	0.87	-1.53	0.7569	2.3409
22	13	1	4.07	-4.4	16.5649	19.36	6	7	-2.13	2.47	4.5369	6.1009
23	12	3	3.07	-2.4	9.4249	5.76	9	4	0.87	-0.53	0.7569	0.2809
24	9	5	0.07	-0.4	0.0049	0.16	15	0	6.87	-4.53	47.1969	20.5209
25	1	0	-7.93	-5.4	62.8849	29.16	8	2	-0.13	-2.53	0.0169	6.4009
26	7	1	-1.93	-4.4	3.7249	19.36	8	3	-0.13	-1.53	0.0169	2.3409
27	8	4	-0.93	-1.4	0.8649	1.96	16	5	7.87	0.47	61.9369	0.2209
28	10	7	1.07	1.6	1.1449	2.56	11	6	2.87	1.47	8.2369	2.1609
29	14	1	5.07	-4.4	25.7049	19.36	16	3	7.87	-1.53	61.9369	2.3409
30	3	2	-5.93	-3.4	35.1649	11.56	4	0	-4.13	-4.53	17.0569	20.5209
Суммы:	268	162	0.1	0	391.867	407.2	244	136	0.1	0.1	377.467	193.467
Среднее:	8.93	5.4					8.13	4.53				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень тревожности и фрустрации студентов, работающих в сфере услуг отличается от уровня тревожности ($t_{Эмп}$ = 3.7 при p≤0.01) и фрустрации ($t_{Эмп}$ = 4.4 при p≤0.01) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны тревожность и фрустрация.

Таблица 16

Достоверность различий выраженности агрессивности (выборка I) и ригидности (выборка II) (м-ка самооценки психических состояний по Айзенку)

№	Выборки I		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений		Выборки II		Отклонения от среднего		Квадраты отклонений	
	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II	Гр I	Гр II
1	9	7	-1.8	0.63	3.24	0.3969	10	8	0.5	1.87	0.25	3.4969
2	9	8	-1.8	1.63	3.24	2.6569	8	11	-1.5	4.87	2.25	23.7169

3	15	5	4.2	-1.37	17.64	1.8769	6	17	-3.5	10.87	12.25	118.1569
4	16	8	5.2	1.63	27.04	2.6569	7	6	-2.5	-0.13	6.25	0.0169
5	10	12	-0.8	5.63	0.64	31.6969	8	7	-1.5	0.87	2.25	0.7569
6	13	8	2.2	1.63	4.84	2.6569	11	9	1.5	2.87	2.25	8.2369
7	8	16	-2.8	9.63	7.84	92.7369	3	12	-6.5	5.87	42.25	34.4569
8	14	5	3.2	-1.37	10.24	1.8769	9	4	-0.5	-2.13	0.25	4.5369
9	4	7	-6.8	0.63	46.24	0.3969	11	8	1.5	1.87	2.25	3.4969
10	9	6	-1.8	-0.37	3.24	0.1369	11	4	1.5	-2.13	2.25	4.5369
11	8	6	-2.8	-0.37	7.84	0.1369	9	6	-0.5	-0.13	0.25	0.0169
12	15	11	4.2	4.63	17.64	21.4369	12	10	2.5	3.87	6.25	14.9769
13	13	12	2.2	5.63	4.84	31.6969	9	10	-0.5	3.87	0.25	14.9769
14	15	9	4.2	2.63	17.64	6.9169	13	6	3.5	-0.13	12.25	0.0169
15	10	5	-0.8	-1.37	0.64	1.8769	10	7	0.5	0.87	0.25	0.7569
16	10	2	-0.8	-4.37	0.64	19.0969	12	0	2.5	-6.13	6.25	37.5769
17	8	9	-2.8	2.63	7.84	6.9169	11	7	1.5	0.87	2.25	0.7569
18	12	0	1.2	-6.37	1.44	40.5769	9	1	-0.5	-5.13	0.25	26.3169
19	13	8	2.2	1.63	4.84	2.6569	9	5	-0.5	-1.13	0.25	1.2769
20	9	8	-1.8	1.63	3.24	2.6569	12	4	2.5	-2.13	6.25	4.5369
21	8	5	-2.8	-1.37	7.84	1.8769	12	4	2.5	-2.13	6.25	4.5369
22	10	3	-0.8	-3.37	0.64	11.3569	8	2	-1.5	-4.13	2.25	17.0569
23	3	1	-7.8	-5.37	60.84	28.8369	15	3	5.5	-3.13	30.25	9.7969
24	16	8	5.2	1.63	27.04	2.6569	9	6	-0.5	-0.13	0.25	0.0169
25	9	4	-1.8	-2.37	3.24	5.6169	6	5	-3.5	-1.13	12.25	1.2769
26	13	2	2.2	-4.37	4.84	19.0969	10	6	0.5	-0.13	0.25	0.0169
27	7	2	-3.8	-4.37	14.44	19.0969	9	8	-0.5	1.87	0.25	3.4969
28	17	4	6.2	-2.37	38.44	5.6169	13	0	3.5	-6.13	12.25	37.5769
29	13	6	2.2	-0.37	4.84	0.1369	7	7	-2.5	0.87	6.25	0.7569
30	8	4	-2.8	-2.37	7.84	5.6169	6	1	-3.5	-5.13	12.25	26.3169
Суммы:	324	191	-0	-0.1	360.8	370.967	285	184	0	0.1	189.5	403.467
Среднее:	10.8	6.37					9.5	6.13				

По результатам применения критерия подтвердилась гипотеза H_1: уровень агрессивности и ригидности студентов, работающих в сфере общественного питания отличается от уровня агрессивности ($t_{Эмп}$ = 4.9 при $p \leq 0.01$) и ригидности ($t_{Эмп}$ = 4.1 при $p \leq 0.01$) не работающих студентов. Таким образом, для работающих студентов характерны агрессивность и ригидность.

Приложение 7

Программа психологического тренинга психоэмоциональной саморегуляции

Занятие 1. Вводное

Самосознание работающего студента

Цели: Знакомство участников группы с предстоящей работой, актуализация опыта участия в психологических тренингах, знакомство с проблемой профессиональной Я – концепции, развитие позитивной Я – концепции.

Оборудование: стулья, листы бумаги, ручки, магнитофон, камушки, ракушка, рефлексивная мишень, маркер.

1.1 Ход занятия. Вводная часть

Наша работа будет посвящена проблеме синдрома эмоционального выгорания.

Как показали результаты диагностирования, у многих работающих студентов сформировались, или начинают формироваться признаки нервного напряжения и истощения. Любой психологический тренинг рассчитан на то, чтобы конкретизировать проблему, снабдить участников стратегиями, необходимыми для ее решения, руководствуясь принципом: « Расскажи мне, и я забуду, покажи мне, и я запомню, дай мне действовать самому, и я пойму». Я надеюсь, наш тренинг вооружит вас

необходимыми знаниями для решения ваших проблем. Работа в тренинге отличается от других форм, поэтому я хочу познакомить вас с правилами работы в группе:

Искренность в общении:

1) Искренность и открытость: чем более откровенными будут рассказы о том, что вас волнует и интересует, чем более искренними будут выражения ваших чувств, тем более эффективной будет ваша работа.

В группе не стоит лицемерить и лгать. Группа – то место, где вы можете рассказать о том, что вас действительно волнует и интересует, обсуждать такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-либо причинам не обсуждали. Если вы не готовы быть искренним в обсуждении какого-то вопроса – лучше промолчать.

2) Обязательное участие в работе группы в течение всего времени.

Этот принцип вводится в связи с тем, что ваши мысли и чувства очень значимы для других членов группы. Ваше отсутствие может привести к нарушению внутригрупповых отношений, к тому, что у других не будет возможности услышать ваше мнение по обсуждаемому вопросу.

3) Не вынесение обсуждаемых проблем за пределы группы.

Все, что говорится здесь, должно остаться между нами. Это – одно из этических оснований нашей работы. Не стоит обсуждать чьи-то проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, а также с членами группы вне тренинга. Лучше это делать непосредственно на занятии.

4) Право каждого члена группы сказать “стоп” – прекратить обсуждение его проблем.

Если вы чувствуете, что еще не готовы быть искренними в обсуждении вопросов, касающихся лично вас, или понимаете, что то или иное упражнение может нанести вам психологическую травму, воспользуйтесь этим принципом.

5) Каждый участник говорит за себя, от своего имени.

Не стоит уходить от обсуждения и допускать рассуждения типа: “все так думают”, “большинство так считают”. Попытайтесь строить свои рассуждения примерно так: “я думаю…”, “я чувствую …”, “мне кажется …”. Основное внимание каждого из нас должно быть сосредоточенно на том, что происходит с нами. Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа. Здесь и теперь: мы говорим только о том, что происходит с нами в данный момент. Какие мысли, чувства вы переживаете в данный момент.

6) Не критиковать и признавать право каждого на высказывание своего мнения. Нас достаточно критикуют и оценивают в жизни. Давайте в группе учиться понимать другого, чувствовать, что человек хотел сказать, какой смысл вложил в высказывание.

7) Общение между всеми участниками на “ты”.

Приветствие

Упражнение «Вам послание». Каждому участнику нужно передать какую – либо приветственную фразу или другое приятное сообщение члену группы, сидящему в круге напротив него. Это сообщение он отправляет через участника, сидящего слева от него. Тот передает сообщение дальше по часовой стрелке. В ответ участник отправляет ответное сообщение обратным курсом, то есть против часовой стрелки. Через некоторое время в действие вовлекаются все участники, передавая сообщение другим участникам или ожидая, когда придет послание им.

После того как последние ответы дошли до адресата, ведущий спрашивает, кто не получил послание, и просит группу восстановить справедливость.

По окончании все участники хором говорят СПАСИБО.

1.2 Основная часть

Информация. Психологи считают, что осознать, в чем проблема, и вербализовать ее — значит наполовину ее решить. Сейчас я попрошу вас прислушаться к своим ощущениям и определить, что в настоящий момент является для вас «камушком в ботинке», тем, что обычно мы сразу можем и не заметить, тем, что может натереть больную мозоль, если его вовремя не вытащить.

Упражнение « Камушек в ботинке». Представим, что, ощутив дискомфорт, мы поняли, что ногу что-то трет. Попробуем определить, что это и как от этого избавиться. Чтобы было легче сформулировать, предлагаю продолжить фразу «В последнее время в работе меня огорчало…». Я буду закидывать «камушки» в ракушку, а вы озвучивать, что они означают лично для вас. Есть одна маленькая хитрость-мудрость — свои ошибки превращать в достоинства. Как песчинка, попадающая в раковину, пусть ваш камушек превратится в жемчужину. Жемчужину вашего опыта, какой-то новый прием, удачную находку.

Как человек может воздействовать на ситуацию? Есть 3 варианта: — попытаться непосредственно повлиять на собеседника; — попытаться повлиять на самого себя; — попытаться повлиять на обстоятельства (например, изменить обстановку, принять необходимые меры безопасности). Что сделать легче?

Упражнение «Скульптура». Группа делится на две подгруппы. Одна должна «вылепить» скульптуру человека с чувством собственного достоинства, другая — человека без чувства собственного достоинства. Фигура лепится из одного из участников, которому все участники группы придают необходимую позу, создают ему мимику. Каждая подгруппа выбирает экскурсовода, который будет описывать скульптуру, рассказывать, что и как она выражает. Экскурсанты (члены второй подгруппы) могут согласиться или не согласиться, внести свои коррективы.

Рефлексия. — Что вы чувствовали в процессе «создания» скульптуры? — Что чувствовали сами «скульптуры»?

Задание: *составить список ценных качеств в себе, закончив предложение:* Я забочусь… Я люблю…. Я помогаю…. Я признаю…. Я талантлива…. Я умею хорошо делать… Я сержусь… Я обижаюсь… Я расстраиваюсь, когда… Мне нравится… Я благодарна себе….

Рефлексия: трудно ли было дописывать предложения?

Позитивная профессиональная Я – концепция обеспечивает успешность профессиональной деятельности. Профессионал, обладающий такой концепцией, имеет реалистичное представление о себе, хорошо знает свои сильные и слабые стороны, стремится максимально использовать свои достоинства и преодолевать недостатки. Но главное - он уважает себя, уверен в себе.

Упражнение « Продолжи фразу». Для осознания своего личностного и профессионального ресурса продолжи фразы.

« Я горжусь своей работой, когда я…» и

« Не хочу хвастаться, но в своей работе…»

Упражнение “Карусель”. Участники встают в два круга: внутренний спиной к центру и внешний – лицом к центру, образуя пары. По сигналу ведущего круги начинают

двигаться противоходом, меняясь в парах. В каждой паре участник должен сказать комплимент.

Рефлексия: что почувствовали? Понравился ли комплимент? Это упражнение еще раз подтверждает теорию “поглаживаний” Эрика Берна.

Декларация моей самости. *(По Вирджинии Сатир).* Сядьте удобно, расслабьтесь, увидьте себя такой, какая Вы есть. (Под музыку зачитывается декларация моей самости.)

Я – это Я. Во всем мире нет никого в точности такого же, как Я. Есть люди, в чем-то похожие на меня, но нет никого в точности такого же, как Я. Мне принадлежит все, что есть во мне: мое тело, включая все, что оно делает; мое сознание, включая все мои мысли и планы; мои глаза, включая все образы, которые они могут видеть; мои чувства, какими бы они ни были – тревога, напряжение, любовь, раздражение, радость; мой рот и все слова, которые он может произносить; мой голос, громкий или тихий; все мои действия, обращенные к другим людям или самому себе. Мне принадлежат все мои победы и успехи, все мои поражения и ошибки. Все это принадлежит мне. И поэтому Я могу близко познакомиться с собой. Я могу полюбить себя и подружиться с собой. И Я могу сделать так, чтобы все во мне помогало мне. Я дружу с собой и люблю себя, Я могу осторожно и терпимо открывать в себе источники того, что озадачивает меня, и узнавать все больше и больше разных вещей о самом себе. Все, что Я вижу и ощущаю, все, что Я говорю и что Я делаю, что Я думаю и чувствую в данный момент, - это мое. И это в точности позволяет мне узнать, где Я и кто Я в данный момент. Когда Я вглядываюсь в свое прошлое, смотрю на то, что Я видел и ощущал, что Я говорил и что Я делал, как Я думал и как Я чувствовал, Я вижу, что не вполне меня устраивает. Я могу отказаться оттого, что кажется неподходящим, и сохранить то, что кажется нужным, и открыть что-то новое в самом себе. Я могу видеть, слышать, чувствовать, думать, говорить и действовать. Я имею все, чтобы быть близким с другими людьми, чтобы быть продуктивным, вносить смысл и порядок в мир вещей и людей вокруг меня. Я принадлежу себе, и поэтому Я могу строить себя. Я – это Я, и Я - это замечательно

1.3 Заключительная часть

Упражнение «Рефлексивная мишень». На листе бумаги А4 рисуется мишень, которая делится на 4 сектора:

1 — оценка содержания; 2 — оценка формы, методов взаимодействия; 3 — оценка деятельности ведущего; 4 — оценка своей деятельности.

Каждый участник маркером «стреляет» в мишень четыре раза – по одному в каждый сектор, делая метку (точку, плюс и т.д.). Метка соответствует его оценке результатов состоявшегося взаимодействия.

После того как каждый участник «выстрелил» в рефлексивную мишень, она вывешивается на всеобщее обозрение и психолог организует ее краткий анализ.

Упражнение «Благодарю тебя». Все образуют круг. Начинает психолог. Он протягивает руку и говорит стоящему справа участнику: «Спасибо, Галина, мне было приятно с тобой выполнять упражнения». Тот, чье имя было названо, обращается со словами благодарности к соседу: «Спасибо, Катя, за оказанную поддержку», — и берет соседа за руку, и так до завершения круга. В заключение все громко аплодируют друг другу и говорят: «Спасибо! До свидания! До встречи!»