

Izd-vo Gumanitarniyiy tsentr, 2007. — 368 s. — (Psihologam, sotsiologam, sotsialnyim rabotnikam i praktikam, menedzheram i spetsialistam po personalu) 2. Timoshenko I. V. Sotsialno-psihologicheskaya karakteristika ob'ektov mobbinga: obzor sovremennyih zarubezhnyih kontseptsiy [Elektronniy resurs] / I. V. Timoshenko // VIsnik Natsionalnogo tehničnogo unіversitetu UkraYini "KiYivskiy polItehnIchniy Institut". PolItologIya. SotsIologIya. Pravo . - 2012. - # 1. - S. 79-81. 3. CherednIchenko N. A. MobbIng I bullIng u trudovomu protsesI [Elektronniy resurs] / N. A. CherednIchenko // Pravo I Bezpeka . - 2012. - # 3. - S. 285-288. 4. Lagutlna I. V. MobbIng na robochomu mlstsI: pravoviy aspekt [Elektronniy resurs] / I. V. Lagutlna // Aktualni problemi derzhavi I prava . - 2011. - Vip. 57. - S. 133-138.

А. Г. Овчар

ОСОБЛИВОСТІ ВНУТРІШНЬОГРУПОВОЇ СУМІСНОСТІ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ ПРОГРАМУВАННЯ

Зроблена спроба аналізу феномена впливу міжособистісних відносин та соціально - психологічного клімату на результативність праці. Так само розглянуті чинники, що впливають на соціально - психологічний клімат в колективі, а саме конфлікти в групі і моббінг.

Ключові слова: міжособистісні відносини, соціально - психологічний клімат, конфлікт, моббінг.

А. Г. Овчар

ОСОБЕННОСТИ ВНУТРИГРУПОВОЙ СОВМЕСТИМОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ ПРОГРАММИРОВАНИЯ

Предпринята попытка анализа феномена влияния межличностных отношения и социально – психологического климата на результативность труда. Так же рассмотрены факторы, влияющие на социально – психологический климат в коллективе, а именно конфликты в группе и моббинг.

Ключевые слова: межличностные отношения, социально – психологический климат, конфликт, моббинг.

А. G. Ovchar

FEATURES INTERGROUP COMPATIBILITY EXPERTS IN THE FIELD OF PROGRAMMING.

Attempts to analyze the impact of the phenomenon of interpersonal relationships and social - psychological climate in the productivity of work. Just consider the factors influencing the social - psychological climate in the team, namely the conflict in the group and mobbing.

Keywords: interpersonal relationships, social - psychological climate, conflict, mobbing.

Стаття надійшла до редакції 11.09.2014

УДК 159.01

*Плоткіна О.С.,
м.Харків, Україна*

ГЕНДЕРНІ ВІДМІННОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ CALL-ЦЕНТРІВ

Актуальністю і соціальною значущістю вибраної теми є складний характер синдрому емоційного вигорання, а також різноманітність інтерпретації його причин і проявів, що вимагають пошуку дослідницьких стратегій і створення відповідного психологічного інструментарію. Вивчення синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності операторів call центрів особливо актуально в період високої конкуренції і боротьби за абонентів, які приводять до інтенсифікації професійної діяльності. Оператори call центрів багато в чому забезпечують результативність виробничої діяльності компаній, що можливо лише при високому потенціалі їх здоров'я. Сьогодні, багато компаній набирають операторів, не враховуючи, що є особи потенційно схильні до емоційного вигорання.

Дослідники (А.К. Марков, Т.В. Форманюк, В.В.Бойко, М.В. Борисов, М.Ю. Горохова, А.В. Козлова, О.Н. Доценко, Н.Е. Водоп'янова, Е.С. Старченкова, І.А. Курапова, Т.А. Ушакова, В.Н. Феофанов та інші) займа-лись дослідженням емоційного вигорання. Проблеми емоційного вигорання працівників call-центрів, на жаль, недостатньо приділяють уваги вітчизняні дослідники.

Метою дослідження є виявлення гендерних відмінностей емоційного вигорання у працівників call це-нтрів.

Для вивчення проблеми гендерних відмінностей нами були використані такі методи:

1) емпіричні: методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко, опитувальник вигора-ння К. Маслач і С. Джексон в модифікації Н.Е. Водоп'янової.

2) математичний метод з метою обробки результатів для подальшого аналізу емпіричних даних.

У дослідженні взяли участь 20 операторів call-центру у віці від 20-30 років, 10 жінок і 10 чоловіків.

Для дослідження респондентам була запропонована методика діагностика рівня професійного вигора-ння Бойка.

За результатами тесту у фазі напруги були отримані такі середні показники, які наведено у табл.1:

Таблиця 1 Середні показники напруги call-центрів (Методика В.В. Бойко)

Показники	Напруга	Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволення собою	Відчуття безвихідності	Тривога і депресія
Середні показники чоловіків		7,1	3,4	3,7	4,7
Середні показники жінок		11	6,1	9,9	13,2
Uемп, р	- 78				

Симптом «переживання психотравмуючих обставин». Виявляється усвідомленням психотравмуючих чинників професійної діяльності, які важко або зовсім не усунені, що посилюється.

Як відомо, жінки більш запальні і частіше все приймають близько до серця. Отже, можна припустити, що чим більше жінка з call-центру чує негативу, тим більше він у неї накопичується в думках і вона більше на цьому зациклюється. Якщо ж говорити про чоловіків, то відомо, що вони менш сприйнятливі до негативних емоцій, не так сильно беруть до уваги негативні емоції. Симптом «незадоволеності собою». В результаті невдач або нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває невдоволення собою, обраною професією, займаною посадою, конкретними обов'язками. Не заглиблюючись в деталі, можна виділити основні причини негативного емоційного стану жінок: - Психологічна напруга у зв'язку з пригніченим відчуттям провини по відношенню до сім'ї; - Загальна фрустрація із-за підвищених вимог працедавця або із-за неефективної організації праці.

Якщо розглянути симптом «незадоволеності собою» у чоловіків, можна виділити наступні причини: - Незадоволеність роботою із-за маленької заробітної платні; - Незадоволеність роботою, тому що займають не ту позицію, яку б хотіли.

Отже, можна передбачити, що симптом "Незадоволеність собою" вище у жінок, чим у чоловіків оскільки, жінки окрім роботи повинні приділяти увагу сім'ї, домашнім проблемам. Через що у жінок може виникнути більше причин для незадоволеністю собою.

Симптом «загнаності в клітку». Коли психотравмуючі обставини дуже давлять і усунути їх неможливо, до нас часто приходять відчуття безвихідності. Симптом «загнаності в клітку» виникає в тих випадках, коли проблеми накопичуються сніговою грудкою. Як вже було сказано в даній роботі, що жінки піклуються не лише про роботу, але і про сім'ю. Стає зрозумілим, чому даний симптом у жінок може бути вище, ніж у чоловіків.

Симптом «тривоги і депресії». Виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в особливо ускладнених обставинах, спонукаючих до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту. Жінки часто беруть на себе дуже багато що – вони доглядають рідні, дітьми, ведуть господарство, займаються собою, працюють. Звичка поєднувати декілька складних занять відбивається і на роботі. Так, жінки частіше погоджуються виконувати додаткові обов'язки, допомогти колезі, підмінити співробітника і так далі. У результаті де виходить, що жінка витрачає сили на зайву роботу, результат якої ніяк не відбивається на її кар'єрі.

Чоловіки абстрагуються від того, що відбувається на роботі та використовують незворушність як пси-хологічний захист, щоб уберегти себе від душевних страждань. Для них, ніж менше емоцій, тим краще. Вони у всьому сумніваються і відносяться до всіх недовірливо.

За результатами тесту у фазі резистентності були отримані такі середні показники, які наведено у табл.2:

Таблиця 2 Середні показники резистентності call-центрів (Методика В.В. Бойко)

Показники	Резистентність	Неадекватного виборчого емоційного реагування	Емоційно-етична дезорієнтації	Розширення сфери економії емоцій	Редукція проф. обов'язків
Середні показники чоловіків	15,1	10,2	3,8	12,5	
Середні показники жінок	12,7	11,5	15,5	15	
Uемп, р	-				

Симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування». Безсумнівний ознака «вигорання», коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома принципово відмінними явищами: економічне прояв емоцій і неадекватне виборче емоційне реагування. Тобто, у більшості ситуацій жінки віддаються емоціям. На-приклад, жінка прийшла на роботу з поганим настроєм, починає спілкуватися з абоне-нтами, які негативно їй відповідають. В такому разі, жінка оператор може негативно відповісти іншому абоненту абоспівробітнику. Але заспокоївшись, жінки починають краще відноситися до оточуючих.

Якщо розмовляти про чоловіків, то вони працюють не відволікаючись на свої емоції, відносяться до абонентів та співробітників спокійно, не враховуючи свій настрій. Але якщо чоловіка вивести з себе, то він може забути про моральні принципи і тоді все відчують його міць та характер, доки його запал не вщухне.

Чоловік схоплює і оцінює ситуацію в цілому, жінка, швидше, фіксує свою увагу на дрібницях.

Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації». Він ніби поглиблює неадекватну реакцію у відносинах з діловим партнером. Нерідко у професіонала виникає потреба в самовиправданні. Жінки зазвичай набагато емоційніше чоловіків. У чоловіків прийнято стримувати свої емоції, вимагати цього від жінки безглуздо. Перепади жіночого настрою величезні.

Симптом «розширення сфери економії емоцій». Так доказ емоційного вигорання має місце тоді, коли дана форма захисту здійснюється поза професійною області - у спілкуванні з рідними, приятелями і знайомими.

Так як жінки приймають все близько до серця і більш емоційно реагують на навколишні чинники, то вони повільніше встигають відновити свої сили поки їдуть до дому з роботу.

Чоловіки ж, навпаки, менш сприйнятливі до оточуючих факторів. І тому чоловіки рідше уходять з роботи з симптом «Отруєння людьми». А якщо даний симптом у них і проявляється, то вони можуть швидше відновитися після нього.

Симптом «редукції професійних обов'язків». Термін редукція означає спрощення. У професійній діяльності, що передбачає широке спілкування з людьми, редукція проявляється у спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат.

Тому що жінки мають більш емоційний фон, вони швидше отримують симптом редукції професійних обов'язків. Чоловіки ж менш сприйнятливі до проблем інших, тому вони повільніше отримують цей симптом.

За результатами тесту у фазі виснаження були отримані такі середні показники, які наведено у табл. 3:

Таблиця 3 Середні показники виснаження call-центрів (Методика В.В. Бойко)

Показники	Виснаження	Емоційний дефіцит	Емоційна усунутість	Деперсоналізація	Психосоматичні і вегетативні прояви
Середні показники чоловіків		5,5	12	1,2	5
Середні показники жінок		10,6	6,6	6,5	8,7
Uemp, p	- 78				

Симптом «емоційного дефіциту». До професіоналу приходять відчуття, що емоційно він вже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності. Не в змозі увійти в їх становище, співчувати і співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні чіпати, спонукати посилювати інтелектуальну, вольову і моральну віддачу.

Жінки зазвичай набагато емоційніше чоловіків. У чоловіків прийнято стримувати свої емоції, вимагати цього від жінки безглуздо. Перепади жіночого настрою величезні.

Симптом «емоційної відстороненості». Особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Її майже ніщо не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні обставини, ні негативні. Причому це не вихідний дефект емоційної сфери, не ознака ригідності, а придбана за роки обслуговування людей емоційна захист.

Велика спостережливість характерна для жінки в повсякденній ситуації. В ситуації ж стресу, небезпеки жінка швидше "втрачає голову", а разом з цим і спостережливість. У чоловіків в ситуації небезпеки спостережливість загострюється. Симптом «особистісної відстороненості, або деперсоналізації». Проявляється в широкому діапазоні умонастроїв і вчинків професіонала в процесі спілкування. Перш за все, відзначається повна або часткова втрата інтересу до людини – суб'єкту професійної дії. Коли жінка без настрою, вона

бажає відсторонитися від усіх людей, має негативний настрій стосовно людей. Із-за своєї емоційності жінки частіше мають симптом особистісної відстороненості. Чоловіки ж беруть емоції в кулак і стримують себе в спілкуванні з людьми, намагаючись зробити так, щоб їх настрій не вплинув на робочу атмосферу.

Симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень». Як випливає з назви, симптом виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється по умовно рефлекторному зв'язку негативної властивості. Нервова система жінок менш стійка. Тому жінка швидко переходить від одного емоційного стану до іншого.

Її здатність до миттєвого психічному перевтілення перевершує здатність чоловіка. Сукупність усіх зазначених особливостей призводить у результаті до того, що жінки краще пристосовуються до обставин, що змінюються.

Таким чином, було перевірено, дійсно лі рівень емоційного вигорання жінок перевищує рівень емоційного вигорання чоловіків. Дані дослідження перевірялися за допомогою математичного методу Мана-Уїтні.

Для цього були складені гіпотези:

Но- жінки не перевищують в достатній мірі чоловіків за рівнем вигорання.

Н1- жінки значно перевищують чоловіків за рівнем вигорання. За формулою :

$$U_{emp} = n_1 \times n_2 + \frac{nx \times (nx + 1)}{2} - Tx \quad (1)$$

було розраховано U_{emp} , яке дорівнювало: - 78.

Це свідчить про доказ гіпотези Н1.

Тобто можна зробити висновок, що рівень емоційного вигорання жінок, вище рівня емоційного вигорання чоловіків. Оскільки жінки за своєю природою більш емоційні, то вигорання у них настає швидше і в

більш яскравій формі, ніж у чоловіків.

Тому що у жінок більш високий рівень емпатії, вони близько приймають все до серця. Починають думати про дану проблему, обговорювати проблему не тільки на роботі, але і вдома.

Отже, думки зайняті проблемою, жінка стривожена, у неї слабшає рівень уваги і падає рівень працездатності. При низькій працездатності, відсутньому настрою, виникає бажання кинути все, що і призводить до ви-горання.

Другою методикою для респондентів була К. Маслач і С. Джексон в модифікації Н.Е. Водоп'янової.

За результатами тесту були отримані такі середні показники, які наведено у табл.4:

Таблиця 4 Середні показники вигорання операторів call-центрів (Методика К.Маслач)

Показники	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція професійних досягнень
Середні показники чоловіків	10,6	5,4	34
Середні показники жінок	21, 9	4,9	32,1
Uemp, p	4		

Таким чином, можна зробити припущення, що емоційний рівень виснаження жінок вище рівня чоловіків, тому що жінки більш сприятливі до емоційних врівноважень, близько сприймають все до серця, відволікаються на свої емоції та довго переживають «падіння». Чоловіки ж, навпаки, абстрагуються від своїх емоцій, переживають та працюють не зважаючи на свій емоційний стан.

Стосовно шкали деперсоналізація, припустимося, що жінки мають більший рівень емпатії і завдяки цьому чиннику їх рівень деперсоналізації менш, ніж у чоловіків. Якщо розмовляти про чоловіків, то припустимо, що чоловіки менш емоційні, тому вони не звертають увагу на проблеми співробітників та інші фактори, які завадили б в досягненні поставленої мети.

Показники по шкалі «Редукція професійних досягнень» свідчать про те, що жінки більш задоволені своєю компетентністю на роботі, ніж чоловіки. Це може бути зв'язно з тим, що жінки більш відповідально ставляться до своїх обов'язків і тому вони йдуть до своєї мети.

Таким чином, перевіримо, дійсно лі рівень емоційного вигорання чоловіків перевищує рівень емоційного вигорання жінок. Дані дослідження перевірялися за допомогою математичного методу Мана-Уїтні.

Для цього були складені гіпотези:

Но- жінки перевищують в достатній мірі чоловіків за рівнем вигорання.

H1- жінки значно не перевищують чоловіків за рівнем вигорання.

За формулою :

$$U_{emp} = n1 \times n2 + \frac{n1 \times (n1 + 1)}{2} - T_x \quad (2)$$

було розраховано Уемп, яке дорівнювало: 4.

Це свідчить про доказ гіпотези Н0.

Можна зробити висновок, що рівень емоційного вигорання чоловіків, значно не перевищує рівень емоційного вигорання жінок.

Отже, ми змогли виявити, що рівень емоційного вигорання більше у жінок та рівень емоційного вигорання чоловіків, значно не перевищує рівень емоційного вигорання жінок. З цього можна зробити висновок, що жінки більш емоційні, ніж чоловіки, більш розкрито висловлюють свої емоції. Тому вигорання у жінок настає швидше і в більш яскравій формі, ніж у чоловіків.

Список літератури: 1.Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / Бойко В.В. - СПб.: Питер, 1999. -

105 с. 2.Водопьянова Н.Е. Синдром «психического выгорания» в коммуникативных профессиях / Водопьянова Н.Е. - СПб., 2000. - 128 с.

3.Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. / Ильин Е.П. - СПб., 2006. - 512 с.

4. Лукьянов В.В. Проблемы исследования синдрома «выгорание» и пути его коррекции у специалистов помогающих профессий / Лукьянов В.В. - Курск: КГУ, 2007. - 168с. 5. Никифоров Г.С. Психология профессионального здоровья. Учебное пособие / Никифоров Г.С. - СПб: Речь, 2006. - 480 с.

Bibliography (transliterated): 1.Boyko V.V. Sindrom «emotsionalnogo vygoraniya» v professionalnom obschenii / Boyko V.V. - SPb.: Piter, 1999. - 105 s. 2.Vodopyanova N.E. Sindrom «psihicheskogo vygoraniya» v kommunikativnyih professiyah / Vodopyanova N.E. - SPb., 2000. - 128 s. 3.Ilin E.P. Motivatsiya i motivyi. / Ilin E.P. - SPb., 2006. - 512 s. 4. Lukyanov V.V. Problemyi issledovaniya sindroma «vyigoranie» i puti ego korrektsii u spetsialistov pomagayuschih professiy / Lukyanov V.V. - Kursk: KGU, 2007. - 168s. 5. Nikiforov G.S. Psihologiya professionalnogo zdorovya. Uchebnoe posobie / Nikiforov G.S. - SPb: Rech, 2006. - 480 s.

Плоткина О.С.

ГЕНДЕРНЫЕ ОТЛИЧИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У РАБОТНИКОВ CALL-ЦЕНТРОВ

В данной статье рассмотрены проблемы эмоционального выгорания работников call центров. Благодаря психодиагностическим методикам были рассмотрены симптомы выгорания. Данное исследование показало, что гендерные отличия эмоционального выгорания у работников call-центров существуют.

Ключевые слова: эмоциональное выгорание, гендерные отличия, симптомы эмоционального выгорания, call центры, эмоциональность.

Плоткина О.С.

У ГЕНДЕРНІ ВІДМІННОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ CALL-ЦЕНТРІВ

У даній статті розглянуті проблеми емоційного вигорання працівників call центрів. Завдяки психодіагностичним методикам були

розглянуті симптоми вигорання. Дане дослідження показало, що гендерні відмінності емоційного вигорання у працівників call-центрів існують.

Ключові слова: емоційне вигорання, гендерні відмінності, симптоми емоційного вигорання, call це-нтри, емоційність.

Plotkina O.S.

GEN- DER DIFFERENCES OF THE EMOTIONAL BURNOUT FOR THE WORKERS OF CALL –CENTERS

The problems of the emotional burning down of workers of call centers are considered in this article. Due to psychological techniques were considered symptoms of burnout. This study showed that gender differences of burnout among workers call-centers exist.

Keywords: emotional burnout, gender differences, the symptoms of burnout, call centers, emotionality.

Стаття надійшла до редакції 10.11.2014

УДК 159.9

*А.В.Харченко,
м. Харків, Україна*

ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ГЕНДЕРНИХ СТЕРЕОТИПІВ І ПСИХОЛОГІЧНОЇ СТАТІ ОСОБИСТОСТІ

Постановка проблеми. Одним з інструментів, що допомагає людині орієнтуватися в повсякденно виникаючих подіях, є стереотипи. Особливої значущості набуває проблема гендерних стереотипів, які трактуються як культурно і соціально обумовлені уявлення про якості і норми поведінки чоловіків і жінок. Дослідження в області цієї проблеми стали особливо актуальними останнім часом у зв'язку з соціально-економічними умовами життя населення, які швидко змінюються, причому одним з перспективних напрямків визнається вивчення їх мінливості.

Довготривалі й складні процеси ринкової трансформації в Україні зумовлюють існування в українському суспільстві значної соціальної напруженості, погіршення соціального самопочуття населення. Як засвідчує сучасна світова практика суспільного розвитку, в його поліпшенні все більш важливу роль відіграє подолання існуючих у суспільстві негативних гендерних стереотипів [1].

Розподіл людей на чоловіків і жінок є центральною установкою сприйняття нами розходжень, наявних у поведінці і психіці людини. Багато хто вважає, що ці розходження пов'язані з генетичними, анатомічними і фізіологічними особливостями чоловічого і жіночого організму. Ідея протилежності чоловічого і жіночого зустрічається в міфах і традиціях усіх відомих суспільств, вона закріплена в