

Санкт-Петербургский государственный университет

Выпускная квалификационная работа на тему:
***Социально-психологические ресурсы вовлеченности персонала в
организации***

по направлению подготовки 37.03.01 – Психология

Выполнил:
Студентка 4 курса
Очная форма обучения
Климова Е.П.

Рецензент:
Кандидат психологических наук, доцент
Родионова Е.А.

Научный руководитель:
Кандидат психологических наук,
доцент
Доминьяк В. И.

Санкт-Петербург
2017

Содержание

АННОТАЦИЯ.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	5
Глава 1. Общая характеристика понятий социально-психологические ресурсы, вовлеченность в организацию и возможность реализации мотивов .	8
1.1. Основные подходы к исследованию психологических ресурсов.....	8
1.2. Увлеченность работой.....	17
1.3. Увлеченность и вовлеченность	19
1.4. Возможность реализации мотивов	23
Глава 2. Методическое обеспечение эмпирического исследования.....	25
2.1 Постановка проблемы: цель, задачи, гипотеза исследования	25
2.2. Описание выборки	26
2.3. Методы исследования.....	27
2.4. Процедура исследования.....	30
2.5. Математико-статистические методы обработки данных	31
Глава 3. Результаты эмпирического исследования социально–психологических ресурсов вовлеченности сотрудника в организацию.....	32
3.1. Выраженность показателей психоэмоционального состояния, психологических ресурсов, оценок возможности реализации мотивов и вовлеченности в организацию	32
3.2. Взаимосвязь вовлеченности в организацию с психоэмоциональными характеристиками (самочувствие, активность, настроение).....	35
3.3. Взаимосвязь показателей шкал увлеченности работой с психологическими ресурсами.....	41
3.4. Взаимосвязь вовлеченности с оценками возможности реализации мотивов.....	46
3.5. Сравнительный анализ групп с высокими и низкими оценками возможности реализации мотивов	49
3.6. Связь вовлеченности с опосредованной возможностью реализации мотивов психологическими ресурсами	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	55
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	56

АННОТАЦИЯ

Предметом данного исследования является соотношение вовлеченности в организацию, психологических ресурсов сотрудников и их оценок возможности реализации мотивов.

Целью работы было изучение социально-психологических ресурсов вовлеченности работников в организацию.

Выборка состояла из 73 человек, работающие люди в возрасте от 20 до 33 лет.

Результаты: Была выявлена связь вовлеченности с психоэмоциональными характеристиками работника в процессе трудовой деятельности и с психологическими ресурсами личности. Было обнаружено, что при высокой возможности реализации мотивов работник вкладывают больше психологических ресурсов в организацию, нежели при низкой. Была разработана и проверена модель связи опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсов с вовлеченностью.

Методики: Утрехтская шкала вовлеченности в работу В. Шауфели, опросник оценки вовлеченности «The Gallup Workplace Audit» (GWA) (интерпретация Е.И. Кудрявцевой), опросник «Возможность реализации мотивов» В. Доминьяка, методика «САН», анкета для изучения установок: оценок энергии, сил, времени, креативности, стрессоустойчивости, ответственности.

ABSTRACT

The subject - the ratio of engagement in the organization, the psychological resources of employees and their assessments of the possibility of realization of motivators.

The aim - to study the socio-psychological resources of engagement in the organization.

The sample - 73 people, working people aged 20 to 33 years.

Results: The relationship of engagement with psychoemotional characteristics in the process of work activity and with the psychological resources of the individual was revealed, and that, with a high possibility of realizing the motives, the employee invests more psychological resources than at a low one. A communication model was developed and tested, mediated by the possibility of realizing the motives of resources with engagement.

Methods: Utrecht Work Engagement Scale, UWES (Schaufeli, Bakker, 2003) in D. Kutuzova's adaptation, The Gallup Workplace Audit in E.M. Kudryavtseva interpretation, Possibility of realization of the motivators (V.Dominyak), questionnaire Well-being, Activity, Mood, the study questionnaire installations: assessments of energy, forces, time, creativity, stress resistance, responsibility.

ВВЕДЕНИЕ

Сотрудник – это основная составляющая каждой организации, без которой невозможно ее существование. Поэтому важно уметь работать с персоналом: подбирать, обучать, развивать. И от того, насколько квалифицированы сотрудники, будет зависеть общее развитие организации: чем опытнее сотрудники, тем надежнее продукция, и тем ценнее товар, а значит, и компания. Для каждой организации важно, чтобы сотрудник был не только компетентен в вопросах, касающихся его должностных обязанностей, но и был увлечен работой. Увлеченность работой – это позитивное и приносящее удовольствие состояние работника при выполнении работы. На сегодняшний день, увлеченные работой и вовлеченные в организацию сотрудники особо востребованы на рынке труда, и поэтому для руководителей и менеджеров необходимо знать не только, что такое вовлеченность, ее признаки, но и что способствует ее формированию. Одними из таких факторов являются социальные (работа, семья) и психологические (оценки сил, энергии, активности, распределение времени, оптимизм, креативность, стрессоустойчивость, ответственность) ресурсы личности, помогающие человеку успешно выполнять ту или иную работу. Сотрудник, который имеет необходимый набор ресурсов для выполнения своей работы, уверен в себе и будет прикладывать больше усилий для выполнения поставленных задач, не бояться трудностей и смело с ними справляться.

Цель данной работы: изучение социально-психологических ресурсов вовлеченности работника в организацию.

Предмет исследования: соотношение вовлеченности в организацию и социально-психологических ресурсов сотрудников.

Объект исследования: работающие люди в возрасте от 21 до 33 лет.

Гипотезы:

1. Вовлеченность в организацию связана с самооценкой сотрудником его психического состояния.
2. Вовлеченность сотрудника в организацию связана с его установками по отношению к себе и особенностям работы.
3. Чем выше оценка возможности реализации мотивов сотрудника в организации, тем выше его вовлеченность в организацию.
4. Сотрудник в большей степени вкладывает свои психологические ресурсы в организацию, если он видит возможность реализации мотивов профессиональной деятельности в организации.

Для достижения поставленной цели и проверки гипотез необходимо выполнить следующие задачи:

1. Рассмотреть содержание ключевых понятий: психологические ресурсы (самочувствие, активность, настроение, сила, энергия, время, оптимизм, креативность, стрессоустойчивость, ответственность), вовлеченность в организацию, возможность реализации мотивов;
2. Изучить психическое состояние респондентов на работе в течение заданного периода;
3. Изучить установки респондентов к себе и особенностям работы, включая оценки возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации;
4. Изучить вовлеченность респондентов в организацию;
5. Изучить соотношение психического состояния респондентов в процессе работы и их вовлеченности в организацию;
6. Изучить соотношение установок респондентов к себе и особенностям работы и их вовлеченности в организацию;
7. Изучить соотношение оценок возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации с вовлеченностью в организацию;

8. Сравнить взаимосвязи социально-психологических ресурсов с вовлеченностью в организацию в группах с высокими и низкими оценками возможности реализации мотивов.

При выполнении данной работы использовались следующие методики: Utreхтская шкала вовлеченности в работу В. Шауфели, опросник оценки вовлеченности «The Gallup Workplace Audit» (GWA) (интерпретация Е.И. Кудрявцевой), опросник «Возможность реализации мотивов» В. Доминьяка, методика «САН», анкета для изучения установок: оценок энергии, сил, времени, оптимизма, креативности, стрессоустойчивости, ответственности.

Глава 1. Общая характеристика понятий социально-психологические ресурсы, вовлеченность в организацию и возможность реализации мотивов

1.1. Основные подходы к исследованию психологических ресурсов

Часто в повседневной жизни мы используем слово «ресурсы»: в новостях часто говорят об экономических ресурсах, на работе – трудовых, человеческих, во всем мире обсуждают глобальную проблему – природные ресурсы. Многие люди, применяют это слово в описании своего состояния: «мне не хватает ресурсов двигаться дальше, взять себя в руки, выполнить работу или заняться тем или иным делом». Отсюда следует вывод, что, во-первых, на сегодняшний день, понятие «ресурс» применяется в разных сферах жизнедеятельности, это может быть экономика, природа, информационные технологии и, конечно же, психология и в каждой сфере ресурсы представлены в разном виде. Природа – природные ресурсы (нефть, газ); в экономике – экономические ресурсы (финансовые, трудовые); психология – это социальные и психологические ресурсы. Несмотря на то, что ресурс имеет разный вид, основная составляющая остается одинаковой: ресурсы – это запасы, источники чего-нибудь или средство, к которому обращаются в необходимом случае (книжн.). [36] Иначе говоря, ресурсы – это средства, которые помогают нам организовывать нашу жизнедеятельность. В повседневной жизни для выполнения своих дел, обязанностей используется определенный набор средств. Однако, когда возникают кризисные ситуации, этого набора может не хватить, и именно тогда, необходимо обращаться к дополнительным средствам, которые помогут преодолеть трудную ситуацию. И каждый раз человеком делается новый шаг к улучшению, как самого себя, так и жизни в целом.

Для психологии как для науки, основывающейся на изучении человека и всего, что его касается, проблема ресурсов личности имеет большое значение. Ресурсы оказывают непосредственное влияние на всю жизнедеятельность человека, находясь при этом как во внешнем мире, так и в

нем самом. В психологии термин «ресурсы» также используется разными разделами: практическая психология, психология личности, социальная, позитивная психология и т.п. Но в каждом из этих разделов используются разные терминологические описания. Начнём с изложения представлений о ресурсах в области, которая использует непосредственно этот термин, это психология стресса. Стресс – неотъемлемая часть жизни каждого человека, и несмотря на то, что он порой несет положительный эффект, человеку необходимо уметь справляться, совладать со стрессом. Именно в таких ситуациях на первый план выходят ресурсы человека, которые помогают это сделать. Для психологов важно знать, что такое ресурсы человека, откуда они берутся и какие они бывают. Так, К. Муздыбаев определяет ресурсы следующим образом: «это средства к существованию, возможности людей». [21, с. 100-110] Он говорит, что это непосредственные элементы существования. Более развернутое определение дает Н.Е. Водопьянова: ресурсы – это «внутренние и внешние переменные, способствующие психологической устойчивости в стрессогенных ситуациях; это эмоционально-волевые, когнитивные и поведенческие конструкты, которые человек актуализирует для адаптации к стрессогенным/стрессовым трудовым и жизненным ситуациям». [4, с. 290] Здесь же говорится о том, что средства для совладания со стрессом можно найти как в окружающей среде, так и внутри субъекта. И еще одно определение дает В.А. Бодров: «ресурсы являются теми физическими и духовными возможностями человека, мобилизация которых обеспечивает выполнение его программы и способов (стратегий) поведения для предотвращения или купирования стресса». В дополнение к определению, им выделены типы ресурсов: личностные (или психологические) и средовые (социальные) ресурсы, к первым относятся психологические, профессиональные и физические, то есть навыки, способности человека. Второй вид представлен инструментальной, моральной, эмоциональной помощью, которую человек находит в своем окружении, а также, материальная обеспеченность. [1, с. 115-116] Стоит

упомануть ресурсную концепцию С. Хобфолла: ресурсы значимы для человека, и они помогают ему адаптироваться в сложных жизненных ситуациях. Основой данного подхода является положение «консервации» ресурсов, что означает, что человек имеет возможность получать, сохранять, восстанавливать, преумножать и перераспределять их в соответствии с ситуациями. Также, выделяются следующие виды ресурсов: материальные объекты (дом, одежда, доход, транспорт), нематериальные (цели, желания); внешние (семья, социальный статус, социальная поддержка, друзья, работа) и внутренние (самоуважение, профессиональные умения, оптимизм, самоконтроль, жизненные ценности, система верований); психические, эмоциональные и энергетические характеристики. [24] Здесь говорится о серьезном моменте «консервации», что доказывает, что человек сам может управлять своими ресурсами.

Ещё такие ученые, философы как Х. Ортего-и-Гасе, К. Левин, Ж.-П. Сартр, Б.П. Вещеславский и П. Сорокин говорили о «возможном». Человек находится в мире возможностей, со временем увеличивает свои границы, благодаря тому, что человек может делать не только то, что ему необходимо, а еще стремится реализовать свои потенциальные возможности. У каждого это происходит индивидуально, так как на это влияют как внутренние особенности, так и внешняя среда. На основании чего появляется гуманитарная психология, которая занимается изучением человека в его взаимодействии со сферой возможного, и психология естественнонаучная – взаимодействие человека со средой необходимого. [9, с. 39] В связи с тем, что психология стала заниматься изучением возможного, необходимо было вводить новую терминологию, тут и были разработаны следующие понятия: деятельность, саморегуляция, временная перспектива, субъектность, сюда же относится и потенциал. Важно подчеркнуть, что потенциал нельзя отождествлять с возможностями. «Потенция в отличие от возможности – есть возможность, обладающая одновременно силой на свое осуществление». [18, с.151] Иначе говоря, потенциал является разновидностью возможности,

который более самостоятельный и независимый, в то время как возможности напрямую зависят от субъекта. «Потенция является самоактуализирующейся возможностью, которая стремится к своей реализации независимо от отношения к этому субъекта, его рефлексии и выбора. Этим она отличается от актуализируемой субъектом экзистенциальной возможности, которая не может стать реальностью иначе, как через самоопределение субъекта по отношению к ней, ее осознанный выбор и принятие ответственности за ее реализацию. [27, с. 67 - 68]

В конце 50-х годов сформировалось движение гуманистической психологии, в рамках которой важное место заняло изучение врожденных потенций личности. В данном подходе раскрытие и разворачивание потенций определялись терминами «полноценное человеческое функционирование» (К. Роджерс), «самоактуализация» (К. Гольдштейн, А. Маслоу), «самореализация» (Ш. Бюлер), «личностный рост» (К. Роджерс, К. Мускас). [9, с.39] В основе данных теорий было положение, что каждый человек обладает человеческим потенциалом, а различие лишь в степени его раскрытия. Как уже говорилось ранее, это зависит от внутренних и внешних условий. Данный подход В. Франкл назвал «потенциализмом». Он внес большой вклад в развитие науки, однако, необходимо было обратить внимание не только на врожденные ресурсы, но и на те, которые формируются в процессе жизнедеятельности.

В словарях проблематично найти определение потенциала. Чаще всего определения связаны, с какой-либо узкой сферой, в которой он применяется. Физиологический потенциал (уровень общего физического развития и здоровья, резервные возможности организма, выраженность биологических потребностей). Психологический потенциал (уровень общей активности, достижительной мотивации и самооффективности личности, уровень общих способностей, выраженность базовых психологических потребностей). Культурный потенциал (уровень освоения общечеловеческой культуры,

включая систему ценностей, нравственные нормы и идеалы, общую образованность, выраженность высших (духовных) психологических потребностей). [7, 43]

Одним из близких понятий потенциала является «психологический капитал». Есть два подхода к его определению. Одно из определений данного понятия дает М. Чиксентмихайи. В основе его определения лежит идея, что человек может управлять своими ресурсами, например, вкладывать их в деятельность, которая впоследствии принесет удовлетворение или какую-либо пользу ему. Также, ресурсы можно «проматывать», это когда они вкладываются в деятельность, которая не несет ни удовлетворения, ни какой-либо пользы. Таким образом, происходит развитие навыков и повышение внутренней сложности, но для этого необходимо, чтобы занятия приносили непосредственное удовольствие и требовали затраты усилий. [31, с. 79 – 80] Второй подход к определению, часто используется в сфере управления персоналом при приеме сотрудников на работу, так как он позволяет ответить на вопросы, какие критерии могут позволить точно отобрать персонал, который будет успешно работать в организации. Психологический капитал – это позитивное психологическое состояние развития, характеризующееся, уверенностью в себе, или самоэффективностью, позволяющей прикладывать необходимые усилия для решения сложной задачи; оптимизмом, как позитивной атрибуцией текущих и будущих успехов; надеждой как упорством в стремлении к цели вкупе со способностью менять ведущие к ней пути; и резистентностью, то есть упругой устойчивостью к воздействию неблагоприятных обстоятельств. [33] Этими же авторами был разработан опросник, который включал четыре данные шкалы.

Итак, ресурсы личности важны и в организационной сфере. В первой трактовке опять же упоминается о том, что ресурсами можно управлять и это надо уметь делать, так как это влияет на успешность человека в целом.

Далее будет описан непосредственно личностный потенциал, который был введен через соотношение его с человеческим потенциалом. Вопрос последнего исследовали в междисциплинарном аспекте в Институте человека РАН. Однако, понятие человеческий потенциал не применимо к отдельному человеку, а распространяется на группу людей, поэтому было решено его переосмыслить. Так, в разных сферах оно имеет разное звучание: в социально-организационной сфере – человеческие ресурсы, экономической – человеческий капитал, в социально – экологическом – жизненный потенциал.

Ряд авторов по-разному подходят к определению личностного потенциала, его структуре и видам. М.С. Каган в своей теории рассматривает потенциал личности через деятельность, которая ею выполняется. И на основании этого, им были выдвинут пять основных видов деятельности и соответственно пять видов потенциалов личности: гносеологический (познавательный), аксиологический (ценностный), творческий, коммуникативный, художественный (эстетический). [12] В другом подходе, личностный потенциал состоит из реализованных способностей (актуальных ресурсов) и не востребуемых или нереализованных возможностей (неразвитые способности, задатки). Структура личностного потенциала человека включает креативный центр личности, репертуар видов деятельности и технические навыки. Выделяются такие виды ЛПЧ: профессионально-квалификационный, информационно-познавательный потенциал, организационно-коммуникативный, духовно-нравственный и репродуктивный потенциалы. Свой потенциал человек может реализовать через стратегии жизненного благополучия, жизненного успеха и самореализации. [26, с. 119–125]

Существует подход, в котором личностный потенциал связывают с успешной социальной адаптацией. Авторы данного подхода определяют потенциал личности как «систему возобновляемых ресурсов, которые проявляются в деятельности, направленной на получение социально

значимых результатов». [19, с. 137] По их мнению, уровень потенциала личности можно определить, если отследить все жизненные достижения в разных сферах жизни этого человека. Выделяются такие сфера как: здоровье, общение, учеба, увлечения, работа, семья и затраты на социальную мобильность. Суммировав число и количество достижения можно определить индекс потенциала личности.

Г.М. Зараковский вводит понятие психологический потенциал человека как ядро качества жизни. Понятие это выступает в двух вариантах, как психологический потенциал индивида, и как психологический потенциал населения.

С.В. Величко обобщила исследования личностного потенциала и пришла к такому выводу, что с позиции психологии потенциал выступает как психологическое явление, представляющее собой процесс непрерывного совершенствования и стремления к достижению вершин личностного, профессионального развития человека и реализации творческих возможностей и способностей». [3, с.126-127] Исходя из результатов ряда исследований, автор определила, что потенциал, это ресурс, который формируется под влиянием внутренних и внешних факторов. В зависимости от ситуации, индивид меняет план и стратегию, для достижения той или иной цели, которую ему необходимо достичь для удовлетворения своих потребностей. Другими словами, он адаптируется под окружающие условия, активно используя свой потенциал, изменяя, увеличивая и тратя. Это в очередной раз подтверждает, что внешний мир является сферой реализации жизненных планов, потребностей и стремлений.

А.Г. Маклаковым было введено понятие «личностный адаптационный потенциал». По его мнению, способность к адаптации — это как индивидуальное, так и личностное свойство или процесс человека, в результате которого, он приспособливается к изменениям в окружающем мире. Также, им был разработан многоуровневый личностный опросник «Адаптивность». Он

выделяет ряд характеристик, благодаря которым формируется успешный адаптационный потенциал. К ним относятся нервно-психическая устойчивость, уровень развития, которая обеспечивает толерантность к стрессу; самооценка личности, являющаяся основой саморегуляции и влияющую на степень адекватности восприятия условий деятельности и своих возможностей; ощущение социальной поддержки, определяющее чувство собственной значимости; уровень конфликтности личности; опыт социального общения. [17, с.16 - 24] Также, есть подходы, в которых личностный потенциал связывают с успешным выполнением человеком той или иной деятельности. По мнению В.Н. Куницыной, коммуникативно-личностный потенциал – это комплекс свойств, облегчающих или затрудняющих общение, на основе которого формируются такие интегральные коммуникативные свойства, как психологическая контактность и коммуникативная совместимость, он является основным стержнем социального интеллекта. [14] В.М. Погорьша считает, что личностные свойства лидера совпадают с комплексом социально-психологических характеристик, являющихся «потенциалом» субъекта, успешно оказывающего личное влияние. [9, с. 46]

Несмотря на различные трактовки и подходы к пониманию, все авторы указывают на то, что личностный потенциал имеет непосредственное отношение к уровню жизни личности, его адаптации и успешности.

Несмотря на то, что на сегодняшний день, нет единого точного определения ни личностного потенциала, ни ресурсов, причиной чего является большое количество подходов, рассматривающих данные определения с разных сторон, идет их активное применение в практической психологии. Часто встречаются методики, с помощью которых можно измерить уровень потенциала личности. Они используются в организациях при отборе кандидатов на должность. Это помогает понять какой уровень

потенциала у определённой личности, каковы ее ресурсы и как они могут помочь в выполнении той или иной деятельности в организации.

Обобщая все выше сказанное, нужно заметить, что личностный потенциал – это индивидуальная характеристика личности, которая представлена внутренними и внешними особенностями. А ресурсы личности являются отдельными гранями всего потенциала личности и могут быть представлены такими качествами как оптимизм, стрессоустойчивость, ответственность и креативность. И это лишь небольшой список, на самом деле же их гораздо больше.

В нашем исследовании под ресурсами понимаются средства, с помощью которых, сотрудник может оказывать влияние на свое положение дел, на окружающую его обстановку, в частности, это касается его работы. Используя свои ресурсы, сотрудник будет быстрее, с энтузиазмом и полным погружением выполнять свою работу. В данном исследовании рассматриваются такие ресурсы как силы, энергия, распоряжение временем, стрессоустойчивость, многозадачность, ответственность, креативность, самочувствие, активность и настроение. Мы будем рассматривать социально-психологические установки или оценки респондентов относительно этих ресурсов, а также, оценки возможности реализации мотивов профессиональной деятельности сотрудника как опосредующие направление или вложение ресурсов в организацию.

Силы – способность производить физические действия.

Энергия – способность человека совершать работу.

Распоряжение временем – способность, при которой человек может распределять свое время так, что учитывает все особенности его жизнедеятельности, выполняя все задуманное.

Стрессоустойчивость – совокупность качеств, благодаря которым, человек может человек может спокойно переносить стрессовые ситуации.

Многозадачность – умение выполнять большое количество дел одновременно.

Ответственность – способность человека отвечать за порученные ему дела.

Креативность – способность создавать, находить новые, нестандартные идеи, пути решения тех или иных задач.

1.2. Увлеченность работой

Тема увлеченности работой приобрела особую актуальность только в последние два десятка лет. Это связано с тем, что появилось такое направление, как позитивная психология. В рамках данного направления предлагается рассматривать психическую деятельность человека с другой стороны, акцентируя большее внимание на положительных аспектах личности: позитивный потенциал, благополучие и здоровое функционирование, возможность достижения благополучия. Это позволяет взглянуть на проблему рабочей деятельности человека по-другому, то есть посмотреть не только на то, что негативно влияет на работу человека, но и положительно. Отсюда и появился интерес к изучению увлеченности работой, под которой подразумевается положительно состояние, которое человек испытывает на работе, и они приносит удовлетворение.

Впервые термин «увлеченность работой» (personal engagement) был использован в 1990 году в работе «Psychological Conditions of Personal Engagement at Work» профессором У. Каном. [34] И он дал следующее определение: «увлеченность работой – это максимальная причастность сотрудников организации к выполнению их рабочих ролей: будучи увлеченными своей работой специалисты используют свои поведенческие,

когнитивные и эмоциональные составляющие». По его мнению, увлеченность работой проявляется в этих трех аспектах: 1. эмоциональный: отношение сотрудников к своей организации, приверженность к ней; 2. поведенческий: количество сил и энергии вкладываемое сотрудником в выполнение своей работы; 3. когнитивный: отношения к своему лидеру, условиям труда и коллегам.

С тех пор, данная тема не потеряла своей актуальности, что привлекло внимание и других ученых, которые стали заниматься ее изучением. Однако, со временем произошли изменения в терминологии, и увлеченность работой стали называть *work engagement*. Появилось два подхода к рассмотрению данного понятия. Представители первого – С. Maslach и М. Leiter. Авторы рассматривали увлеченность работой как полную противоположность выгоранию. И его основными составляющими являются энергичность, включенность в работу и самоэффективность. [35] Минусом данного подхода являлось то, что и увлеченность, и выгорание измерялись одной методикой (опросник МВИ), по которому низкие показатели выгорания говорили о высоком уровне увлеченности. Но, отсутствие выгорания не является признаком выраженности увлеченности. [15, с. 37-38]

Во втором подходе, В. Шауфели рассматривает увлеченность работой как самостоятельное явление, определяемое как «стойкое позитивное и приносящее удовлетворение состояние, связанное с работой». Также, он выделяет три характеристики человека, увлеченного работой. Первая - это энергичность, то есть увлеченный сотрудник испытывает чувство бодрости, активности, он полон сил и энергии. Уверенность себе, готовность идти на риск и полностью выкладываться на работе и добиваться поставленной цели. Вторая, преданность делу. Сотрудников переполняет энтузиазм, их работа имеет смысл, они полностью ей преданы, она является предметом гордости, и они нацелены на достижение наилучшего результата. И последняя, это

поглощенность. Сотрудники погружены в свою работу, при этом получая от ее выполнения удовольствие, теряя рамки времени.

1.3. Увлеченность и вовлеченность

На сегодняшний день часто термины вовлеченность сотрудника в организацию и увлеченность работой используются как синонимы. Однако, В. Шауфели разводит данные понятия. По его мнению, вовлеченность в организацию – это более широкое понятие, и включает отношения работника со своей профессиональной или рабочей ролью и организацией в целом (Schaufeli, Salanova, 2011). В то время как увлеченность работой - устойчивое и глубокое, затрагивающее различные психические процессы, эмоционально-когнитивное и мотивационное состояние, которое не фокусируется на каком-то конкретном предмете, событии, человеке или форме поведения, а описывает отношение человека к работе в целом. [10, с.106]

Существуют и другие близкие понятия увлеченности работой. Например, личностная вовлеченность – освоение членами организации своих рабочих ролей. Вовлеченные сотрудники реализуются физически (связано с физическими усилиями, которые сотрудники прикладывают для выполнения своих ролей), интеллектуально (связано с убеждениями об организации, руководстве и условиях труда) и эмоционально (связано с отношением к организации, руководству и условиям труда, положительное или отрицательное), в процессе профессиональной деятельности. [10, с.106]

Еще есть понятие *passionate commitment* («страстная приверженность» профессии), его авторами являются R. Dlugos и M. Fridlander. Ими выделены следующие параметры этого феномена: 1. Ощущение энергичности и бодрости от работы, а не истощенности и истерзанности; 2. Способность продолжать успешно делать свою работу, несмотря на какие-либо препятствия, которые встречаются на пути; 3. Равновесие и гармония между

работой и другими областями жизни; 4. Ощущение, что вдохновляешь и подбадриваешь тех, с кем работаешь. [32]

А теперь, необходимо рассказать подробнее о вовлеченности в организацию. Начнем с признаков. Первый, это интерес к работе, выражающийся в тенденции выполнить свою работу на высшем уровне. При этом работник испытывает удовольствие при выполнении работы, он серьезно подходит к ее выполнению, тщательно готовится, даже во внерабочее время, и все это его не затрудняет, а напротив, ему приятно этим заниматься. При получении задания, происходит определение задач и целей, распределяются приоритеты, время, продумывается подробный план работы. И это является вторым признаком вовлеченности, вовлеченный сотрудник не будет терять время зря, он распределяет все свои ресурсы с учетом своих задач и возможностей. Последний признак, это проявление большей активности и предприимчивости, если есть цель, вся деятельность направлена на ее достижение посредством самоусовершенствования, самоулучшения.

Итак, вовлеченность – комплексный показатель, отражающий состояние корпоративной культуры компании и потенциал ее развития за счет неравнодушия персонала к своей работе и к делам компании, в которой они работают.

Проявления: положительные стороны высокого уровня вовлеченности могут проявляться в эффективности деятельности компании, а также, в том, что вовлеченные сотрудники реже увольняются, являются ярыми защитниками компании, ее услуг и продукции, они более продуктивны и мотивированы. Такие сотрудники чувствуют эмоциональную связь со своей компанией, что положительно влияет на их отношение к работе и клиентам, а это, в свою очередь, способствует улучшению клиентского обслуживания и повышению удовлетворенности клиентов. Вовлеченность формирует

доверие и лояльность сотрудников к своей организации, являющиеся немаловажными факторами стабильности развития бизнеса в конкурентной среде, способствует формированию энергичной рабочей атмосферы, стремительному развитию бизнеса. Она вырабатывает у сотрудников навыки эффективного продвижения бренда компании. И наконец, вовлеченные сотрудники демонстрируют гораздо более высокий результат, чем прочий персонал.

Вовлеченность может проявиться не только на уровне компании в целом, ее результатах деятельности и прибыли, но также и в поведении сотрудников. У вовлеченных сотрудников наблюдаются позитивные эмоции, способствующие улучшению мыслительных процессов, а это ведет к желанию работать, достигать своих целей. Хорошее здоровье, это залог отличной работы, когда человек здоров и вся его деятельность идет хорошо. Наличие внутренней мотивации, также очень важная составляющая, сотрудник, имеющий внутреннюю мотивацию, сам может построить план своей работы, он не будет ждать указаний, что ему делать дальше, потому что сам может найти себе занятие. Ему не нужно повторять по несколько раз его задачи и ходить его поторапливать. И наконец, для вовлеченного сотрудника не так важна внешняя мотивация, он способен сам придумывать свои цели и мотивацию к ним.

Факторы вовлеченности

Для полного понимания данного феномена, необходимо иметь представления не только о формах его проявления и признаках, но факторах, которые воздействуют на него и его условиях формирования. [29, с. 32] Во-первых, это требования, обязанности и задачи, предъявляемые компанией сотруднику. Сроки их выполнения. Сами по себе требования могут влиять как позитивно, так и негативно, и это зависит от того, какие ресурсы имеются у сотрудника.

Ресурсы – одни из важнейших факторов, влияющих на вовлеченность. Он делятся на два типа, это рабочие и личностные. К первым относятся:

- Атмосфера и обстановка компании. Под этим понимается свободное взаимодействие, открытость между работниками и управляющими. Связанность общими традициями компании. Это все положительно сказывается на вовлеченности, в то время как скрытность, несоответствие слов начальства с их действиями скептицизм провоцируют незаинтересованность в работе.
- Политика информирования сотрудников. Открытым информированием можно быстрее расположить к себе работника. Секретность же, наоборот, будет провоцировать недоверие.
- Прогрессивность системы управления. Создание межфункциональных рабочих групп, различных горизонтальных коммуникаций для обмена опытом, приводит к большему желанию участия в жизни организации.
- Наличие определенных целей и их понимание. Понимая цель, работники не боятся пробовать разные пути ее достижения, больше экспериментируют. Если же их нет, нет и желания что-либо делать, так как просто не понятно, что, и для чего.
- Кадровая политика. Для высокого уровня вовлеченности, важно, при отборе персонала учитывать не только общие навыки, но также и отношение кандидата к профессии и трудовой деятельности.
- Возможность карьерного роста. При наличии возможности расти по карьерной лестнице, уровень вовлеченности сотрудников повышается. Но при карьерном росте, вовлеченность является одним из условий, так как высокие посты должны занимать люди, которые действительно хотят и могут заниматься этим делом.

Второй тип ресурсов характеризуется оптимизмом, жизнестойкостью, толерантностью, самоэффективностью, высокой самооценкой и т.п. От наличия этих характеристик зависит отношение к своей деятельности

сотрудников. Если человек имеет оптимизм, уверен в своих силах, он будет идти к поставленной цели несмотря ни на что. Мелкие неудачи лишь будут делать его сильнее, способствовать его развитию, повышению самооценки и выработке стойкости характера. И напротив, не уверенный в себе человек, смотря на все негативно, опустит руки при первой же неудаче и бросит дело.

Необходимо также добавить, что на вовлеченность сотрудника могут оказывать влияние самые различные факторы, начиная с обстановки в стране и заканчивая возрастом и стажем сотрудника.

Последствия вовлеченности

О результатах работы вовлеченных сотрудников уже упоминалось выше. Подводя итоги, можно сказать, что вовлеченность сказывается и на сотрудниках, и на организации вообще. Что же имеют вовлеченные сотрудники? Во-первых, это интересная работа. Сотрудники, подходящие к своей работе с энтузиазмом, быстро и качественно ее выполняют. Конечно же, начальство это может заметить и предложить выполнить другую, более интересную, работу. Разнообразие деятельности также способствует вовлеченности.

Работа вовлеченных сотрудников более продуктивна, так как их подход, настроенность приносит больше выручки. И от работы с такими сотрудниками другие получают удовольствие, ведь с ними приятно общаться и сотрудничать. Соответственно, это приводит к большому количеству социальных связей.

1.4. Возможность реализации мотивов

Возможность реализации мотивов – это предоставление работнику организацией условий, возможностей удовлетворения его актуальных потребностей.

Если у человека есть потребность в чем-либо, для удовлетворения ему необходимо иметь точное, правильное направление, в котором он будет действовать, то есть вся его деятельность будет направлена на достижение цели. И чем больше усилий он будет прикладывать, тем быстрее его цель будет достигнута.

Отсюда следует, что если организация дает возможность реализации мотивов сотруднику, то он будет прикладывать больше усилий для выполнения своей работы и будет в большей степени вовлечен в организацию, т.е. будет направлять свои ресурсы в организацию:

$$\text{Вовлеченность в организацию} = \text{ПР} * \text{ВРМ}$$

ПР – психологические ресурсы;

ВРМ – возможность реализации мотивов.

Иначе говоря, вовлеченность сотрудника в организацию зависит от того, в какой степени он готов направить свои ресурсы в организацию, что в свою очередь определяется возможностью реализации мотивов. [11] [30]

Ресурсы – необходимые средства сотрудника, благодаря которым он справляется с выполнением поставленных перед ним задач. Для достижения своих целей сотрудник прикладывает максимальное количество своих средств. Каждой организации важно, чтобы ее сотрудники были вовлечены, активны и полностью выкладывались на работе. Если организация предоставит возможность реализации мотивов сотруднику, он будет направлять свои ресурсы в организацию, в выполнение своей работы.

Глава 2. Методическое обеспечение эмпирического исследования

2.1 Постановка проблемы: цель, задачи, гипотеза исследования

Цель работы: изучение социально-психологических ресурсов вовлеченности в организацию.

Предмет: соотношение вовлеченности в организацию и социально-психологических ресурсов сотрудников.

Объект: работающие люди в возрасте от 20 до 33 лет.

Основные гипотезы:

1. Вовлеченность в организацию связана с самооценкой сотрудником его психического состояния.
2. Вовлеченность сотрудника в организацию связана с его установками по отношению к себе и особенностям работы.
3. Чем выше оценка возможности реализации мотивов сотрудника в организации, тем выше его вовлеченность в организацию.
4. Сотрудник в большей степени вкладывает свои психологические ресурсы в организацию, если он видит возможность реализации мотивов профессиональной деятельности в организации.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть содержание ключевых понятий: психологические ресурсы (самочувствие, активность, настроение, сила, энергия, время, оптимизм, креативность, стрессоустойчивость, ответственность), вовлеченность в организацию, возможность реализации мотивов;
2. Изучить психическое состояние респондентов на работе в течение заданного периода;
3. Изучить установки респондентов к себе и особенностям работы, включая оценки возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации;

4. Изучить вовлеченность респондентов в организацию;
5. Изучить соотношение психического состояния респондентов в процессе работы и их вовлеченности в организацию;
6. Изучить соотношение установок респондентов к себе и особенностям работы и их вовлеченности в организацию;
7. Изучить соотношение оценок возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации с вовлеченностью в организацию;
8. Сравнить взаимосвязи социально-психологических ресурсов с вовлеченностью в организацию в группах с высокими и низкими оценками возможности реализации мотивов.

2.2. Описание выборки

В исследовании участие приняли 73 человека, среди которых 58% - женщины (42 человека) и 42 % мужчин (31 человек) (рис.1). Возраст испытуемых от 20 до 33 лет (средний возраст – 24 года) (рис. 2). Все участники исследования работают в различных организациях в различных городах России.



Рис. 1. Соотношение мужчин и женщин в выборке

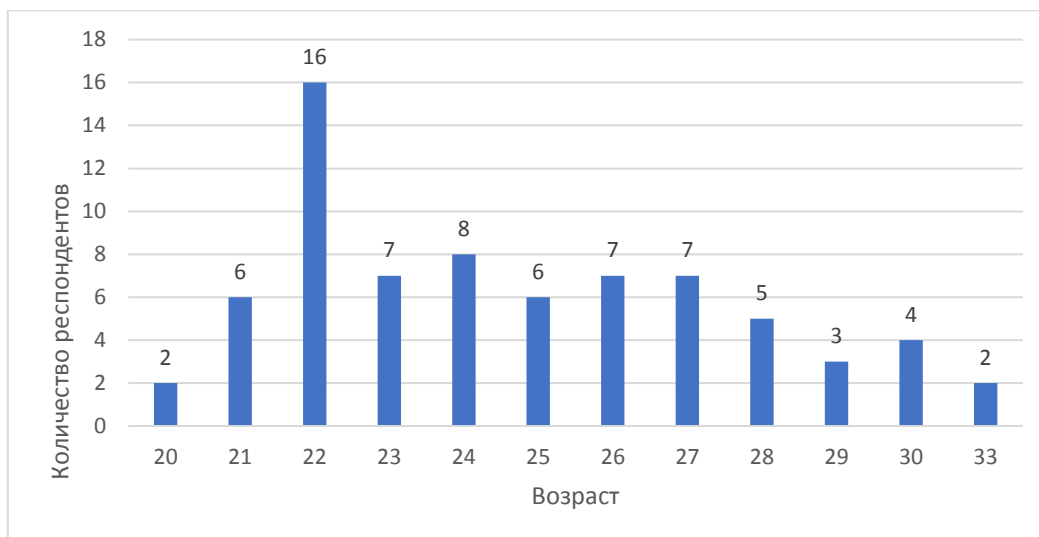


Рис. 2. Распределение респондентов по возрасту

2.3. Методы исследования

На основании целей, задач и гипотез исследования были выбраны следующие методики.

Для определения уровня возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации была выбрана методика В.И. Доминьяка и Е.А. Родионовой (2003-2015) «Возможность реализации мотивов» (ВРМ). Уровень увлеченности работой измерялся с помощью методики В. Шауфели (2002) «Утрехтская шкала вовлеченности работой», в адаптации В.А. Кутузовой (2006), измерение вовлеченности в организацию проводилось с помощью методики «Опросник оценки вовлеченности «The Gallup Workplace Audit» (GWA), адаптированный Е.И. Кудрявцевой. Для оценки самочувствия, активности, настроения использовался опросник «САН» В.А. Доскина, Н.А. Лаврентьевой, В.Б. Шарая, М.П. Мирошникова, психологические ресурсы оценивались с помощью анкеты.

«Утрехтская шкала увлеченности работой» разработанная голландскими учеными В. Шауфели и А. Бэккером, адаптирована на русскоязычной выборке В.А. Кутузовой (2006). Опросник включает в себя 17 вопросов. Авторами выделяются три шкалы увлеченности работой: энергичность (6

пунктов) - сотрудник испытывает чувство бодрости, активности, он полон сил и энергии. Уверенность себе, готовность идти на риск и полностью выкладываться на работе и добиваться поставленной цели. Вторая, энтузиазм (5 пунктов): работа для сотрудников имеет смысл, они полностью ей преданы, она является предметом гордости, и они нацелены на достижение наилучшего результата. И последняя, это поглощенность (6 пунктов): сотрудники погружены в свою работу, при этом получая от ее выполнения удовольствие, теряя рамки времени. По семибалльной шкале оценивается частота переживания по отношению к своей работе, где 0 – никогда, 6 – каждый день. После рассчитывается средний показатель по каждой шкале, который сравнивается со статистическими нормами и определяется степень выраженности каждой из трех шкал. О сформированной увлеченности работой говорит высокий уровень выраженности всех трех шкал.

«Опросник оценки вовлеченности «The Gallup Workplace Audit» (GWA), адаптированный Е.И. Кудрявцевой. Опросник, состоит из 12 вопросов, каждый из которых связан с отношением сотрудника к работе и процессу работы. Каждый вопрос необходимо оценить в соответствии со шкалой, где -2 – это категорически не соответствует действительности, -1 – это не совсем так, 0 - не могу сказать ни да, ни нет, 1 – скорее всего, да, так и есть, 2 - однозначно да. Чем больше утвердительных ответов дает сотрудник, тем выше его вовлеченность в организацию.

«Возможность реализации мотивов» (ВРМ) разработанная В.И. Доминьяком (2003). Данная методика позволяет узнать уровень возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации, а также, предсказать, какой уровень лояльности у сотрудника и понять причины соответствующего отношения к организации.

В отличие от ОСQ и ОCS эта методика не столь прозрачна и не вызывает сильного сопротивления при заполнении, поэтому ее можно использовать в персонифицированном варианте. Методика включает в себя

15 вопросов, где необходимо оценить, как организация, в которой работает испытуемый, способствует реализации представленного набора мотивов. Оценка происходит по десятибалльной шкале, где 1 – абсолютно не способствует, а 10 – способствует в полной мере. Затем подсчитывается среднее арифметическое по всем мотивам и сравнивается с нормативными данными.

«Самочувствие, активность, настроение» (1973) В. А. Доскина, Н. А. Лаврентьевой, В. Б. Шарая и М. П. Мирошникова. САН часто употребляется при оценке психического состояния людей, психоэмоциональной реакции на нагрузку, для выявления индивидуальных особенностей и биологических ритмов психофизиологических функций. Тест представляет собой таблицу, которая содержит 30 пар слов, отражающих исследуемые особенности психоэмоционального состояния (самочувствие, настроение, активность). Необходимо соотнести свое состояние со шкалой 3 2 1 0 1 2 3 каждой пары признаков. При обработке полученные данные перекодируются: индекс 3, соответствующий неудовлетворительному самочувствию, низкой активности и плохому настроению, принимается за 1 балл; следующий за ним индекс 2 – за 2; индекс 1 – за 3 балла и так до индекса 3 с противоположной стороны шкалы, который соответственно принимается за 7 баллов (полюса шкалы постоянно меняются). Затем происходит подсчет суммы баллов по ключу. Полученные результаты по каждой шкале позволяют выявить функциональное состояние индивида в данный момент времени (меньше 30 – низкая оценка, 30-50 – средняя, больше 50 – высокая).

Оценка уровня психологических ресурсов (энергии, силы, распоряжение временем, ответственности, стрессоустойчивости, многозадачности и креативности) производилась с помощью авторской анкеты, которая включала в себя 7 вопросов на оценку каждого из ресурсов, а также 3 вопроса на распределение силы, энергии и времени между организацией и другими сферами жизни респондентов.

2.4. Процедура исследования

Сбор эмпирических данных производился на выборке 73 человека при помощи анкетирования. Он проводился в два этапа.

На первом этапе каждому респонденту в электронном варианте высылались анкета. Содержавшая в себе: инструкцию, социально-демографические вопросы (никнейм, пол, возраст), «Утрехтская шкала увлеченности работой» (В. Шауфели и А. Бэккер, адаптация В.А. Кутузовой (2006)), «Опросник оценки вовлеченности «The Gallup Workplace Audit»» (GWA, в адаптация Е.И. Кудрявцевой), «Возможность реализации мотивов» (В.И. Доминьяк, 2003), 2 варианта опросника «Самочувствие, активность, настроение»: первый – оценка обычного состояния, второй – оценка состояния на данный момент (В. А. Доскин, Н. А. Лаврентьева, В. Б. Шарай и М. П. Мирошников, 1973), а также авторская анкета для оценки психологических ресурсов. Второй этап заключался в заполнении второго варианта опросника «Самочувствие, активность, настроение» на протяжении недели. Каждый день в рабочее время в течение недели согласившимся респондентам (60 человек) в электронном варианте высылались данный опросник, в котором необходимо было оценить свое состояние на данный момент.

В результате этого, были получены данные о степени вовлеченности сотрудников в организацию, их увлеченности работой, уровне возможности реализации мотивов профессиональной деятельности в организации, социально-демографические характеристики (пол, возраст), оценки психологических ресурсов, самочувствия, активности, настроения обычных и в рабочее время.

Далее была проведена статистическая обработка данных и интерпретация полученных результатов.

2.5. Математико-статистические методы обработки данных

В процессе обработки данных были использованы программы SPSS и Microsoft Office Excel 2016.

Для обработки результатов исследования используются следующие методы математической статистики:

- Описательная статистика: среднее, стандартное отклонение, минимальные значения, максимальные значения;
- Коэффициент Колмогорова-Смирнова для проверки нормальности распределения;
- Коэффициент Манна-Уитни – для анализа различий в двух независимых выборках;
- Коэффициент корреляции Спирмена – для проверки гипотез о взаимосвязи изучаемых явлений;
- Множественный регрессионный анализ.

Глава 3. Результаты эмпирического исследования социально–психологических ресурсов вовлеченности сотрудника в организацию

Проведено измерение следующих переменных: энергичность, энтузиазм, поглощенность (три шкалы увлеченности работой), вовлеченность в организацию, возможность реализации мотивов (15 мотивов, среднее), психологических ресурсов (энергия, силы, распределение времени, креативность, ответственность, стрессоустойчивость, многозадачность), самооценка самочувствия (как я обычно себя чувствую), активности (насколько я обычно активен), настроения (какое у меня обычно настроение), а также, в течение одной недели, после чего были рассчитаны средние значения самочувствия, активности и настроения по всему заданному периоду.

При проверке распределения значений всех переменных по d -критерию Колмогорова-Смирнова, было выявлено, что не все значения уровня выраженности переменных соответствуют нормальному распределению. Поэтому для статистической обработки используются непараметрические методы, и там, где возможно, параметрические.

При проверке гипотез о различиях всех показателей между мужчинами и женщинами по критерию Манна-Уитни, существенных различий не было обнаружено.

3.1. Выраженность показателей психоэмоционального состояния, психологических ресурсов, оценок возможности реализации мотивов и вовлеченности в организацию

Состояние самочувствия (как я себя обычно чувствую), активности (насколько я обычно активен) и настроения (какое у меня обычно настроение) респондентами оценивается высоко, низкие показатели оценки у небольшого процента респондентов (рис. 3). В качестве показателей нормы были взяты следующие оценки [37]

- < 30 баллов — низкая оценка;
- 30 — 50 баллов — средняя оценка;
- 50 баллов — высокая оценка.

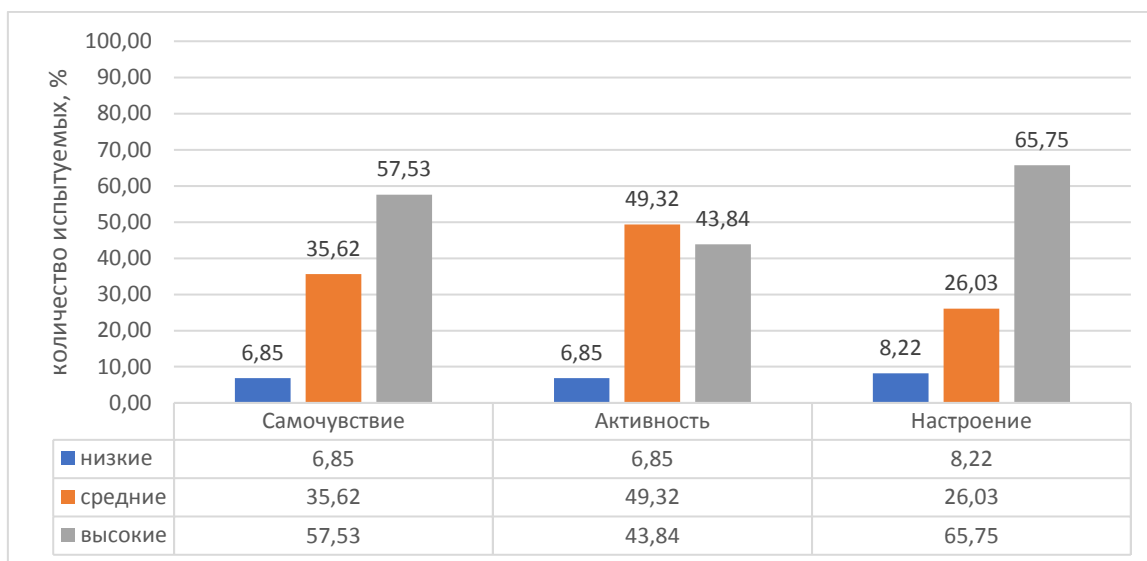


Рис. 3. Оценки самочувствия, активности и настроения («как я себя чувствую обычно»)

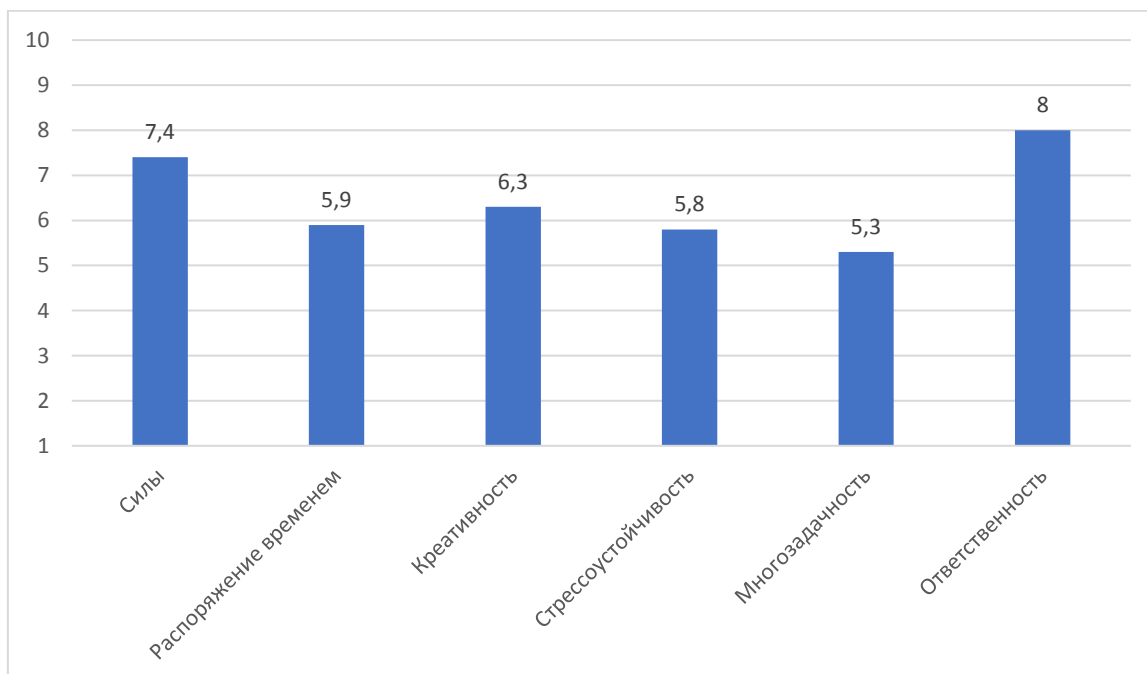


Рис. 4. Средние значения оценок ресурсов респондентами

Наиболее высокие средние значения оценок получили такие ресурсы как ответственность, силы и креативность. Низкие значения были присвоены многозадачности, стрессоустойчивости и распоряжению временем (рис. 4).



Рис. 5. Соотношение распределения энергии, сил и времени между организацией и другими сферами жизни (в процентах)

Как показывают данные, большинство респондентов тратит большее количество сил, энергии и времени на организацию, чем на другие сферы жизни, однако разница между ними не очень велика (рис. 5).

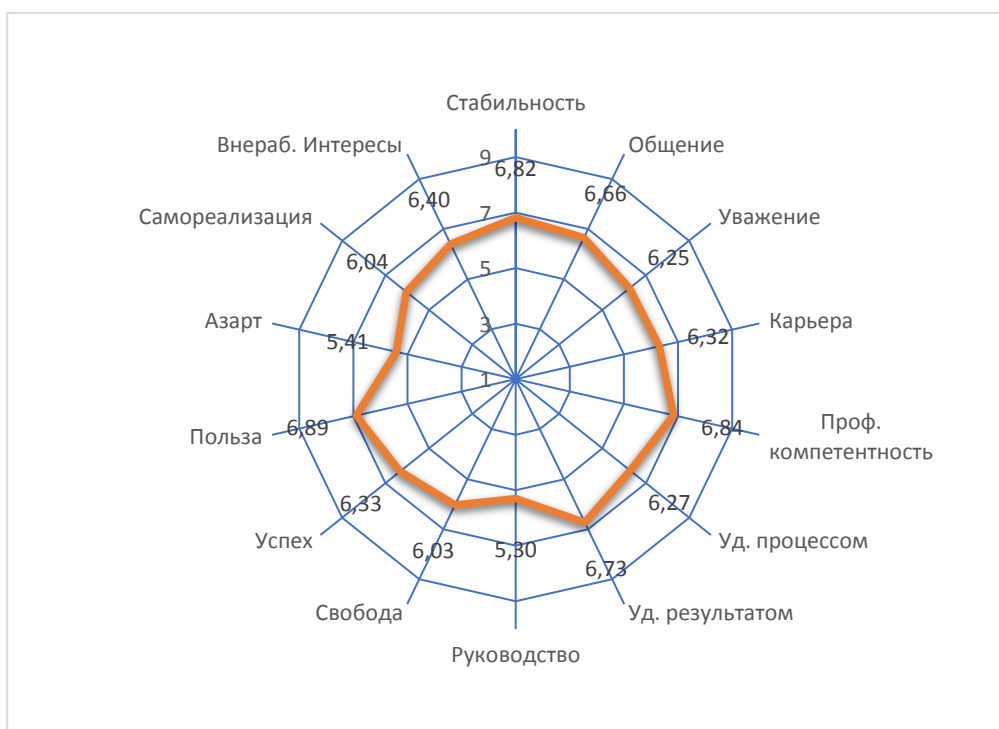


Рис. 6. Средние значения возможности реализации мотивов

Средние значения каждого из мотивов имеют среднюю выраженность (рис. 6). Наибольшие средние значения принадлежат мотивам польза (6,89),

профессиональная компетентность (6,84) и стабильность (6,82), наименьшие – руководство (5,30), азарт (5,41) и свобода (6,03).

Большинство респондентов оценивают все показатели увлеченности работой на среднем уровне, кроме вовлеченности в организацию, где большинство демонстрирует высокие оценки (рис.7).

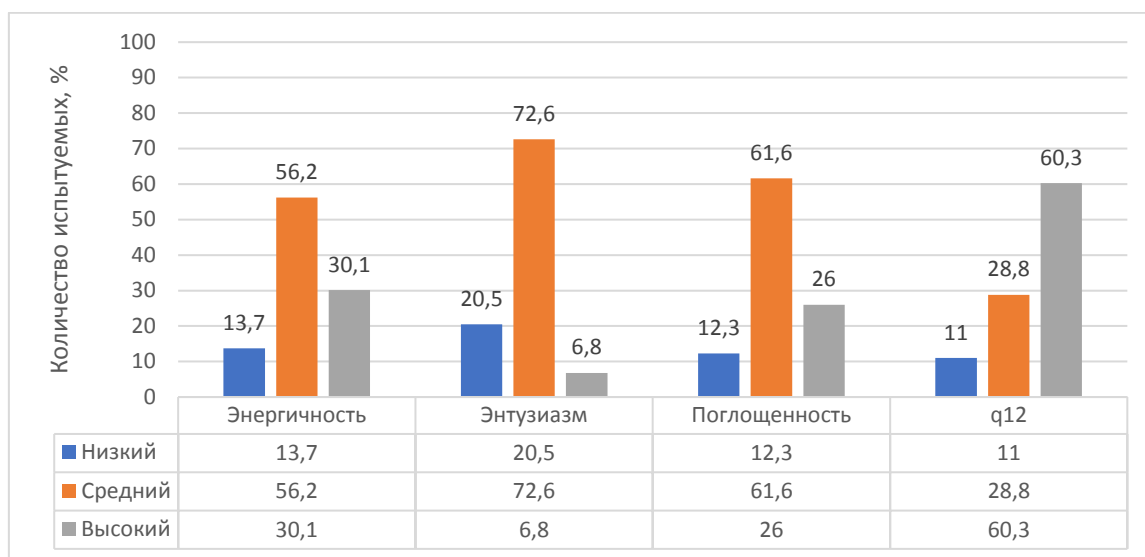


Рис. 7. Количество испытуемых (%) с разными уровнями выраженности вовлеченности в работу и организацию

Как показывают графики, большинство сотрудников имеют средний уровень энергичности, энтузиазма и поглощенности. В то же время, большинство сотрудников вовлечены в организацию. Нормы были взяты из работы В. Шауфели. [29]

Исходя из вышесказанного можно сделать общий вывод, что при высоких показателях самочувствия, активности, настроения и психологических ресурсов, большинство респондентов не испытывают высокой активности, энтузиазма в своей работе, однако, вовлечены в организацию.

3.2. Взаимосвязь вовлеченности в организацию с

психоэмоциональными характеристиками (самочувствие, активность, настроение)

Корреляционный анализ показал большое количество связей между шкалами вовлеченности в организацию и психоэмоциональными характеристиками (самочувствием, активностью и настроением (обычно – «как я обычно себя ощущаю» и в процессе работы).

Шкала энергичность имеет положительные статистически значимые связи с самочувствием (как я обычно себя чувствую) ($r=0,48$), активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,67$) и настроением (какое обычно у меня настроение) ($r=0,44$), при $p < 0,001$ (рис.8). Наибольшая связь наблюдается между энергичностью и активностью. Множественный регрессионный анализ показал, что с помощью всех данных характеристик можно объяснить 43% дисперсии энергичности.

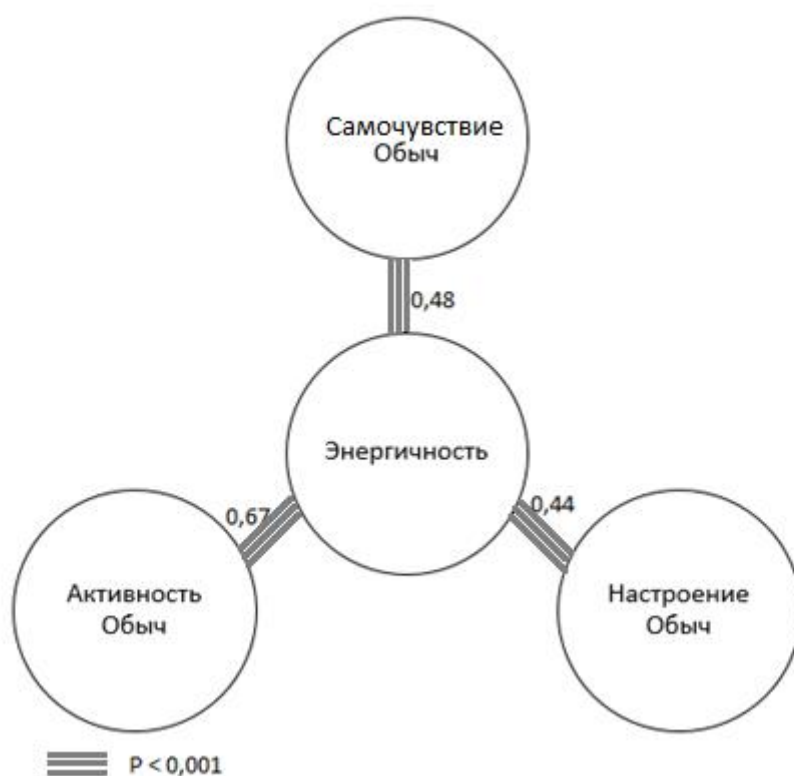


Рис. 8. Корреляционная плеяда шкалы энергичность с самочувствием, активностью и настроением (обычно)

Что касается состояния непосредственно в процессе работы, то тут данная шкала имеет положительные статистически значимые связи с самочувствием ($r=0,47$) и активностью ($r=0,58$) при $p=0,001$ (рис. 9). Наибольшая связь, также, с активностью. Однако, настроение не имеет статистически значимых связей с энергичностью. В данном случае все характеристики могут объяснить 34% дисперсии энергичности, а активность определяет 30% дисперсии энергичности.

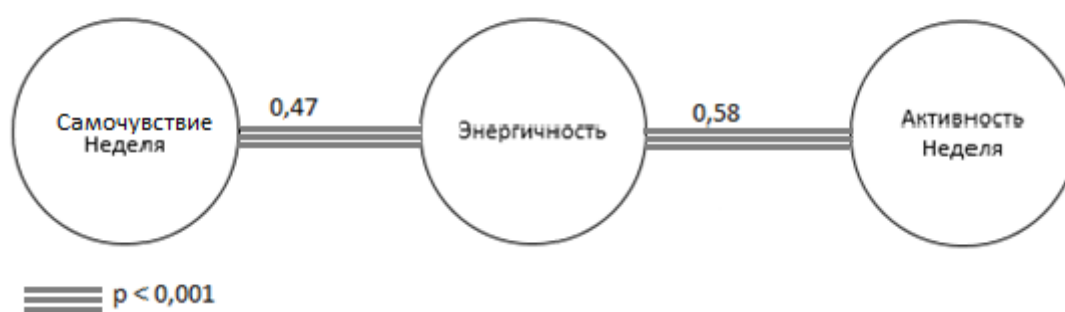


Рис.9. Корреляционная плеяда шкалы Энергичность с самочувствием и активностью в процессе работы

Отсюда можно сделать вывод о том, что на энергичность сотрудника оказывает влияние его активность, самочувствие и настроение, которые он обычно испытывает. Хотя, непосредственно в процессе работы на энергичность сотрудника влияет его активность и самочувствие, настроение же не играет важной роли.

Шкала энтузиазма имеет положительные статистически значимые связи как с самочувствием (как я обычно себя чувствую) ($r=0,39$), активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,55$) и настроением (какое обычно у меня настроение) ($r=0,44$), при $p < 0,001$ (рис.10), так и с данными характеристиками в процессе работы с самочувствием ($r=0,40$, $p < 0,01$), активностью ($r=0,50$, $p < 0,001$) и настроением ($r=0,29$, $p < 0,05$) (рис.11). Наибольшая связь в обоих случаях (общий и недельный) наблюдается между энтузиазмом и активностью. Множественный регрессионный анализ показал,

что данные характеристики (общие) могут спрогнозировать 31% энтузиазма, где 30% принадлежит активности, а недельные – 23%, где дисперсия полностью определяется активностью, что говорит о том, что вклад самочувствия не наблюдается, несмотря на связь, так как основную роль играет активность.

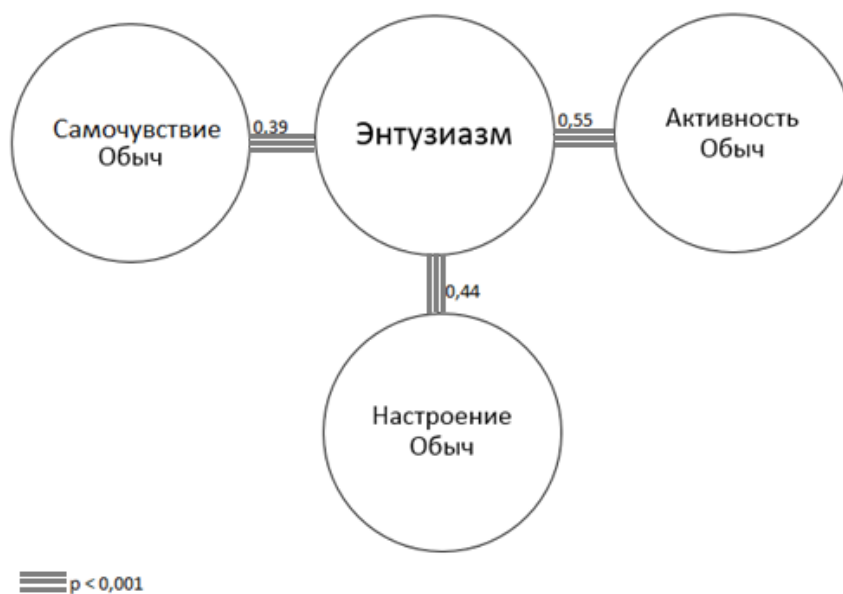


Рис.10. Корреляционная плеяда шкалы энтузиазм с самочувствием, активностью и настроением (обычно)



Рис.11. Корреляционная плеяда шкала Энтузиазм с самочувствием, активностью и настроением в процессе работы

На энтузиазм работника влияет не только его субъективная оценка своего самочувствия (как я себя обычно чувствую), активности (насколько я обычно активен) и настроения (какое у меня обычно настроение), но и его состояния, испытываемые непосредственно при работе.

Шкала поглощенность, также, имеет положительные статистически значимые связи с самочувствием (как я обычно себя чувствую) ($r=0,40$, $p<0,001$), активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,69$, $p<0,001$), и настроением ($r=0,34$, $p<0,01$) (рис. 12). Наибольшая связь с активностью. Все характеристики определяют 46 % поглощенности, где активности принадлежит 44%.

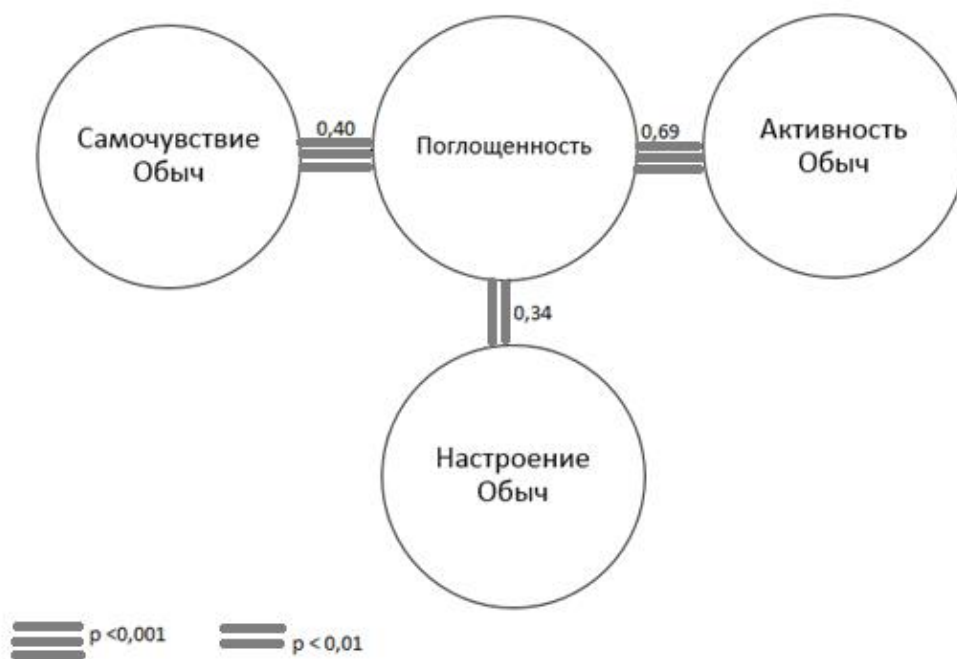


Рис.12. Корреляционная плеяда шкалы Поглощённость с самочувствием, активностью и настроением (обычно)

Однако, при работе данная шкала имеет положительные статистические связи только с самочувствием ($r=0,43$) и активностью ($r=0,52$)

(рис. 13), с настроением связей не обнаружено. Хотя регрессионный анализ показал, что вместе данные характеристики определяют 28% поглощенности, где только активность 26%.

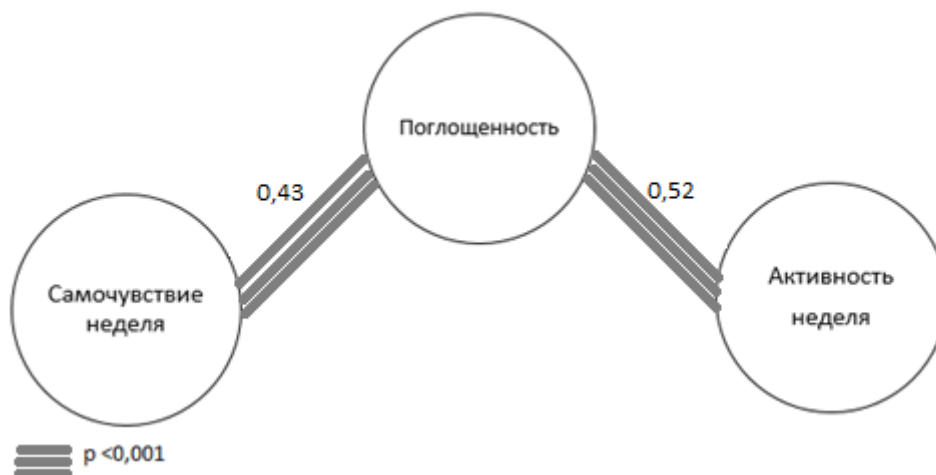


Рис.13. Корреляционная плеяда шкалы поглощенность с самочувствием и активностью в процессе работы

Из этого можно сделать вывод, что поглощенность сотрудника в процессе работы связана с его самооценкой общих самочувствия, активности и настроения, но в процессе работы на поглощенность влияют только самочувствие и активность, настроение не играет важной роли.

Шкала вовлеченности в организацию имеет положительные статистически значимые связи только с активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,29$, $p < 0,05$) и настроением (какое у меня обычно настроение) ($r=0,34$, $p < 0,01$) (рис.14). С другими переменными связи не обнаружено. Данные характеристики вместе могут спрогнозировать 16% поглощенности, где 13% активность.

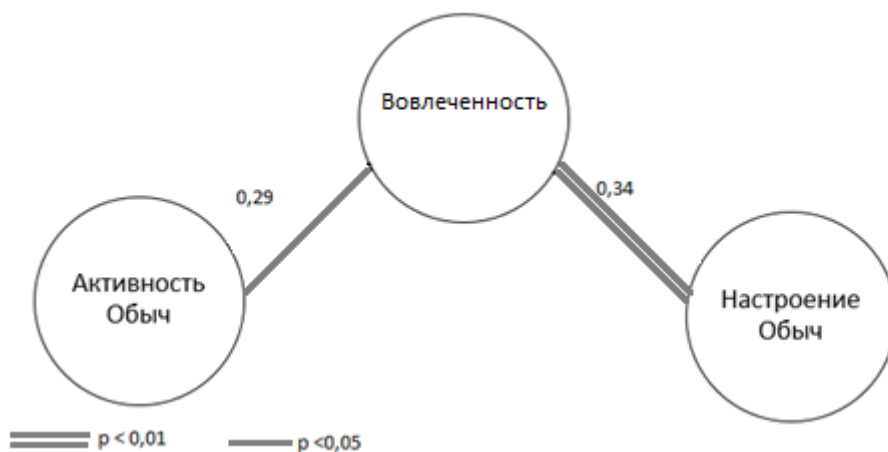


Рис.14. Корреляционная плеяда вовлеченности с самочувствием и настроением (обычно)

Для того, чтобы сотрудник был вовлечен в организацию не важно его самочувствие, активность и настроение в процессе работы. При этом вовлеченность в организацию связана с тем, как он оценивает свою активность и настроение.

Из полученных результатов можно сделать вывод, что основную роль в формировании увлеченности работой и вовлеченности в организацию сотрудников имеет то, какова их активность обычно, и в процессе работы, ведь она определяет существенную часть каждой из шкал. Также, переоценивается связь настроения с увлеченностью и вовлеченностью, хотя она не играет существенной роли в процессе рабочей деятельности сотрудников. Можно предположить, что это связано с тем, что людям необходимо ходить на работу вне зависимости от их настроения, главное, это физическое, душевное здоровье.

3.3. Взаимосвязь показателей шкал увлеченности работой с психологическими ресурсами

Был проведен корреляционный анализ между шкалами увлеченности и психологическими ресурсами, в результате чего, было выявлено большое количество связей.

Шкала энергичность имеет положительные статистически значимые связи с со всеми психологическими ресурсами, которые были представлены (рис. 15): сила ($r=0,41$, $p < 0,001$), энергия ($r=0,36$, $p < 0,05$), распоряжение временем ($r=0,39$, $p < 0,001$), стрессоустойчивость ($r=0,55$, $p < 0,001$), ответственность ($r=0,36$, $p < 0,01$), креативность ($r=0,26$, $p < 0,05$) и многозадачность ($r=0,32$, $p < 0,01$). Наибольшая связь с стрессоустойчивостью, распоряжением временем, энергией. Все вместе данные ресурсы могут объяснить 43% дисперсии энергичности, среди этого 31% принадлежит ресурсу стрессоустойчивость. Также, совместно стрессоустойчивость и активность в процессе работы могут объяснить 41% дисперсии энергичности.

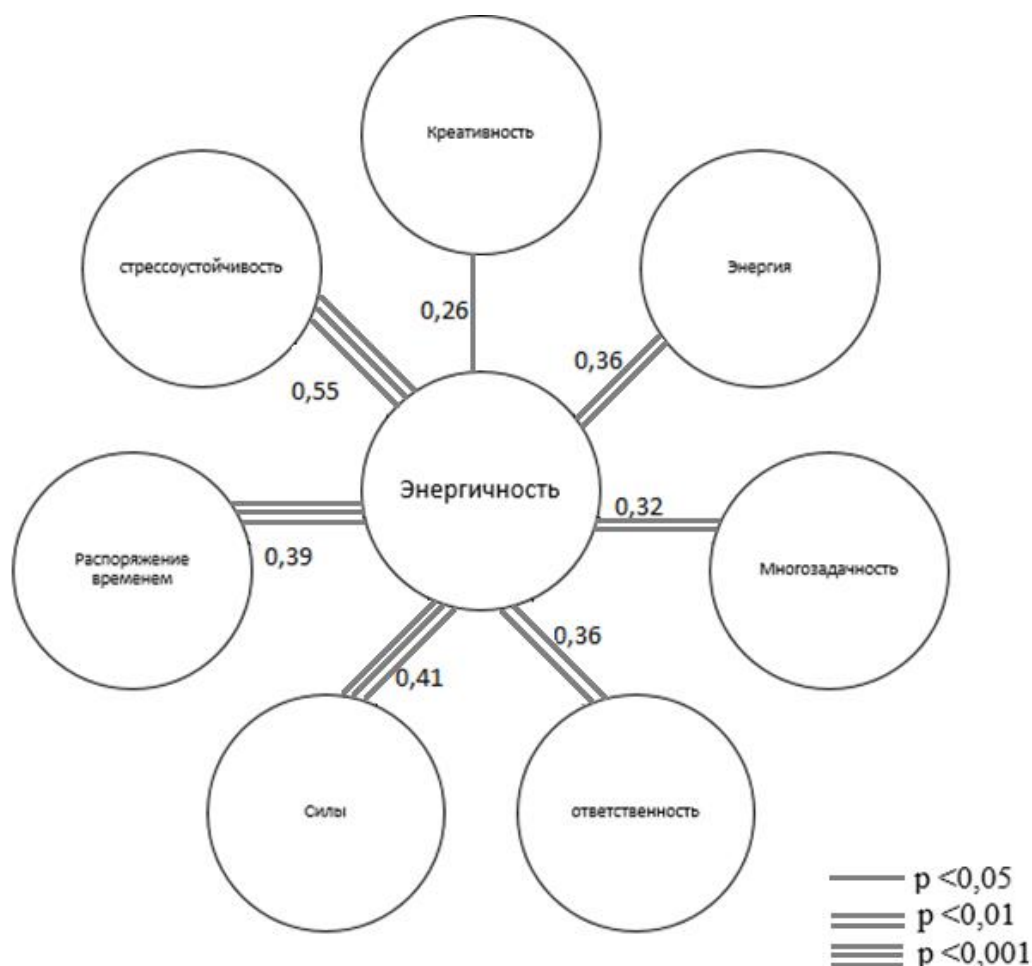


Рис.15. Корреляционная плеяда энергичности и психологических ресурсов

Энергичность сотрудника на работе может повышаться с помощью его стрессоустойчивости, сил, умения распоряжаться временем, а также, ответственность, креативность, умение работать в условиях многозадачности.

Шкала энтузиазм имеет статистически достоверные связи с энергией ($r=0,23$, $p < 0,05$), распоряжением временем ($r=0,39$, $p < 0,001$), стрессоустойчивостью ($r=0,34$, $p < 0,01$), ответственностью ($r=0,36$, $p < 0,01$), креативностью ($r=0,35$, $p < 0,01$) и многозадачностью ($r=0,45$, $p < 0,001$) (рис.16). С силами связей не выявлено. Все представленные ресурсы могут объяснить 32% дисперсии энтузиазма, из них 18% могут быть объяснены ресурсом многозадачность, а совместно с активностью в процессе работы они могут предсказать 35% дисперсии энтузиазма.



Рис.16. Корреляционная плеяда энтузиазма и мотивов

Наибольшее влияние на энтузиазм сотрудника оказывают его умения распоряжаться временем, ответственность, креативность, стрессоустойчивость и энергия.

Шкала поглощенность имеет положительные статистически достоверные связи с силой ($r=0,47$, $p < 0,001$), энергией ($r=0,40$, $p < 0,001$), распоряжением временем ($r=0,36$, $p < 0,01$), стрессоустойчивостью ($r=0,45$, $p < 0,001$), ответственностью ($r=0,36$, $p < 0,001$) и многозадачностью ($r=0,29$, $p < 0,05$) (рис. 17). С креативностью связей не выявлено. Дисперсию поглощенности все ресурсы могут предсказать на 36%, где 25% принадлежит силам. Силы и активность в процессе работы могут объяснить 42 % дисперсии поглощенности.

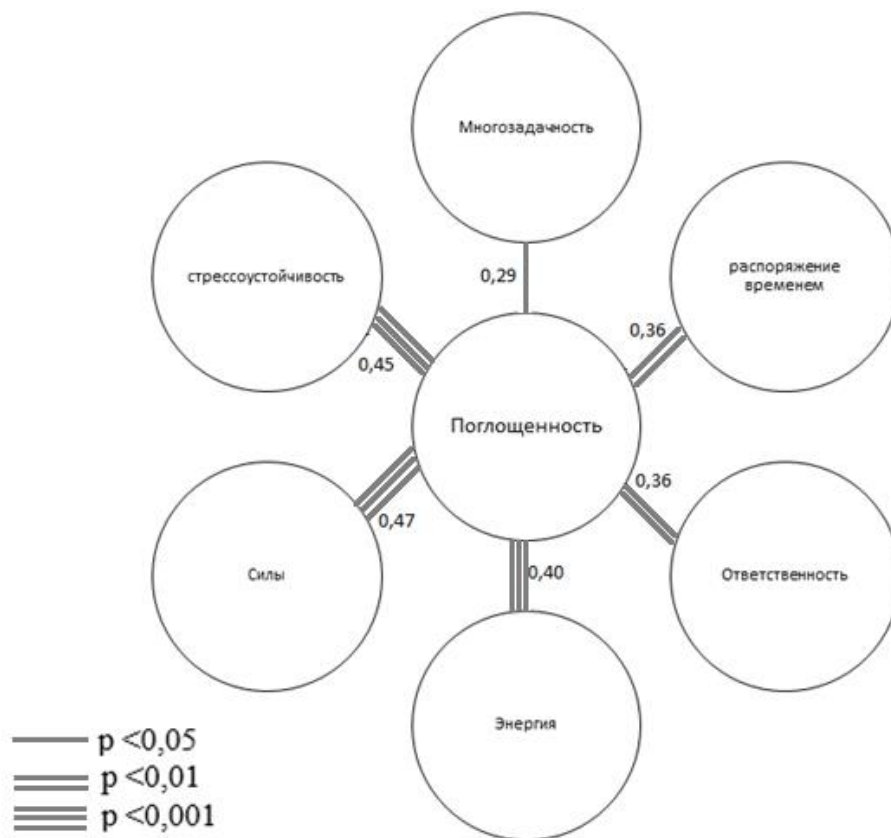


Рис.17. Корреляционная плеяда поглощенности и психологических ресурсов

Для поглощенности работой сотруднику необходимо иметь много энергии, сил и стрессоустойчивость, для того, чтобы с легкостью преодолевать возникшие трудности и не отвлекаться на посторонние вещи. Этому, также, могут поспособствовать ответственность сотрудника, умение распоряжаться временем и работать в режиме многозадачности.

Шкала вовлеченность в организацию имеет положительные статистически достоверные связи с креативностью ($r=0,32$, $p < 0,01$), стрессоустойчивостью ($r=0,29$, $p < 0,05$), ответственностью ($r=0,26$, $p < 0,05$) и многозадачностью ($r=0,35$, $p < 0,01$) (рис.18). С силами, энергией и распоряжением временем связей не выявлено. Дисперсию вовлеченности все ресурсы могут предсказать на 29%, где 15 % только за счет креативности. Креативность и активность в процессе работы объясняют 20% дисперсии вовлеченности.

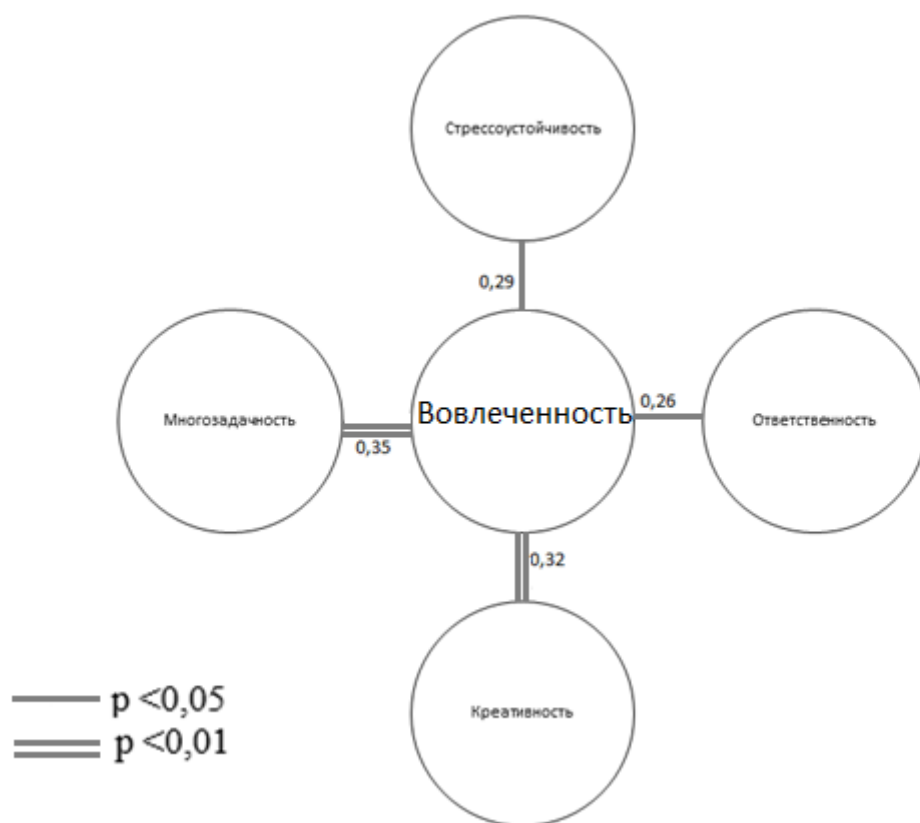


Рис.18. Корреляционная плеяда вовлеченности в организацию и психологических ресурсов

Вовлеченность сотрудника в организацию связана с наличием у него таких качеств как креативность, умение работать в режиме многозадачности, стрессоустойчивость.

Исходя из полученных результатов, можно сделать вывод, что для того, чтобы сотрудник был полностью вовлечен в организацию необходимо, чтобы ему были присущи все основные составляющие вовлеченности. И одним из способствующих этому факторов является наличие у него психологических ресурсов.

3.4. Взаимосвязь вовлеченности с оценками возможности реализации мотивов

Результаты корреляционного анализа показали, что значения шкалы энергичность имеют положительные статистически значимые связи с такими мотивами как удовлетворение от процесса деятельности ($r=0,64$), достижение

результатов деятельности ($r=0,66$), повышение собственной профессиональной компетентности ($r=0,52$), ощущение свободы, самостоятельности в принятии решений ($r=0,53$), успеха ($r=0,56$), пользы, служение людям ($r=0,50$), возможность наиболее полной самореализации профессиональной деятельности ($r=0,50$). Также, показатели данной шкалы коррелируют со средними значениями возможности реализации мотивов ($r=0,61$), при $p < 0,05$ (рис. 19). С помощью множественного регрессионного анализа было выявлено, что все данные мотивы могут объяснить 40% дисперсии энергичности сотрудника, из них 38% только за счет мотива удовлетворенность процессом деятельности.



Рис.19. Корреляционная плеяда энергичности с мотивами

Шкала поглощенность имеет положительные статистически значимые связи с мотивами удовлетворение от процесса деятельности ($r=0,59$), повышение собственной профессиональной компетентности ($r=0,51$), ощущение успеха ($r=0,57$) и пользы ($r=0,52$, при $p < 0,05$) (рис.20). Все мотивы могут спрогнозировать 51% дисперсии поглощенности, и 35% только мотив удовлетворенность процессом.

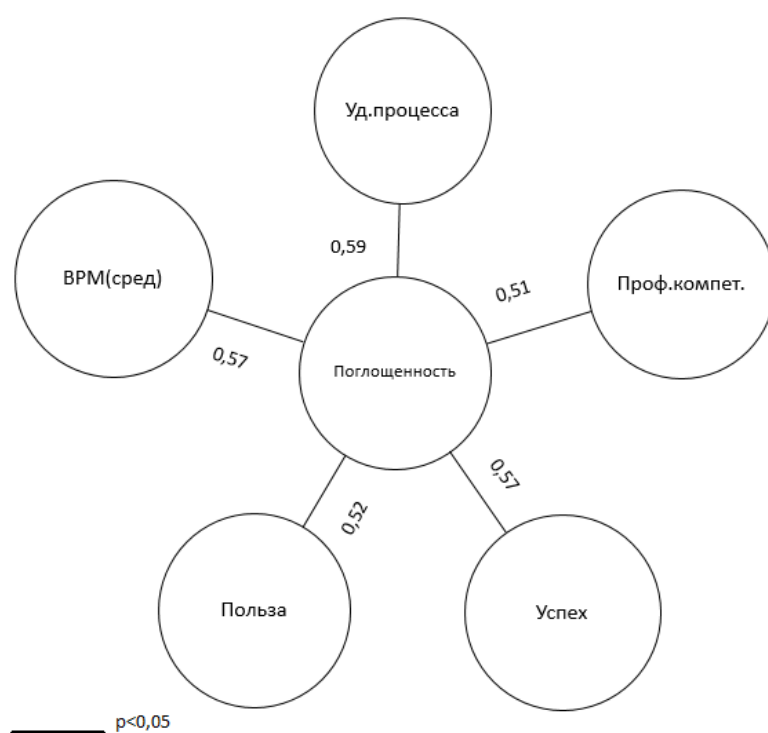


Рис.20. Корреляционная плеяда поглощенности и мотивов

Показатели шкалы энтузиазма имеют положительные статистически значимые связи только с мотивом удовлетворение от процесса деятельности ($r=0,65$), $p < 0,05$ (рис.21). Все мотивы могут объяснить 58 % дисперсии энтузиазма сотрудника и 35% мотив удовлетворение от процесса деятельности.

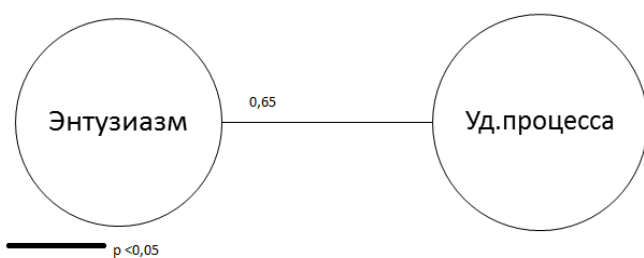


Рис.21. Корреляционная плеяда энтузиазма и мотива удовлетворенность процессом

Для того, чтобы сотрудник был активен на работе необходимо, чтобы была возможность реализовывать такие его мотивы как удовлетворение от процесса деятельности и от ее результатов, повышение профессиональной компетентности, свобода в принятии решений, ощущение успеха, пользы, возможности самореализации. При этом, высокие показатели возможности реализации мотива удовлетворение от процесса деятельности способствуют его энергичности. Поглощенности способствуют такие мотивы: удовлетворение от процесса деятельности, профессиональная компетентность, ощущение успеха, пользы. Энтузиазм связан с удовлетворенностью от процесса деятельности. Последний мотив является общим для всех шкал, с помощью которого можно спрогнозировать уровень увлеченности сотрудника работой. Шкала вовлеченность в организацию не связана ни с одним из мотивов, что может быть связано с особенностью выборки (молодые люди (большинство студенты), которые только начинают свою профессиональную деятельность, набираются опыта и поэтому привязаны больше к деятельности, которую они выполняют, а не к конкретной организации).

3.5. Сравнительный анализ групп с высокими и низкими оценками возможности реализации мотивов

Методом полярных групп оценки возможности реализации мотивов были разделены на две группы: первая – низкие оценки, вторая – высокие.

Отдельно в группах был проведен корреляционный анализ между вовлеченностью и социально-психологическими ресурсами. Результаты следующие.

При низких оценках возможности реализации мотивов шкала энергичность имеет положительные статистически значимые связи с многозадачностью ($r=0,40$, $p < 0,05$). При высоких оценках возможности реализации мотивов - с самочувствием (как я себя чувствую обычно) ($r=0,39$, $p < 0,05$), активностью (насколько я активен обычно) ($r=0,52$, $p < 0,01$), самочувствием ($r=0,41$, $p < 0,05$) и активностью ($r=0,48$, $p < 0,05$) в процессе работы, а также, с силами, ($r=0,50$, $p < 0,01$), энергией ($r=0,37$, $p < 0,05$) и стрессоустойчивостью ($r=0,64$, $p < 0,001$) при высоких оценках ВРМ. Также, ресурсы в первой группе способны спрогнозировать 79% дисперсии энергичность сотрудника, при высоких оценках – лишь 59%.

Если организация не способствует реализации мотивов сотрудника, то на его энергичность влияет только умение работать в условиях многозадачности. Если же есть возможность реализации мотивов энергичность сотрудника связана уже с большим количеством его психологических ресурсов.

В первой группе шкала энтузиазм имеет положительные статистически значимые связи с многозадачностью ($r=0,40$, $p < 0,05$), распоряжением временем ($r=0,49$, $p < 0,05$) и креативностью ($r=0,39$, $p < 0,05$). Во второй с активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,51$, $p < 0,01$), самочувствием ($r=0,44$, $p < 0,05$) и активностью ($r=0,55$, $p < 0,01$) в процессе работы, креативностью ($r=0,56$, $p < 0,01$), стрессоустойчивостью ($r=0,38$, $p < 0,05$), многозадачностью ($r=0,45$, $p < 0,05$) и ответственностью ($r=0,56$, $p < 0,01$). Множественный регрессионный анализ показал, что все ресурсы могут спрогнозировать энтузиазм сотрудника при низких оценках ВРМ на 88% ($r=0,88$), и при высоких на 44% ($r=0,44$).

Шкала поглощенность имеет положительные статистически значимые связи только с ресурсами активностью (насколько я обычно активен) ($r=0,47$, $p < 0,05$), активностью в процессе работы ($r=0,50$, $p < 0,05$), силами ($r=0,37$, $p < 0,05$) и стрессоустойчивостью ($r=0,50$, $p < 0,01$) при высоких оценках ВРМ. С ресурсами при низких оценках ВРМ статистически значимых связей обнаружено не было. Однако, множественный регрессионный анализ показал, что все ресурсы при низких оценках ВРМ могут спрогнозировать поглощенность сотрудника на 67%, а при высоких на 60%.

Шкала вовлеченность при низких оценках ВРМ имеет положительные статистически значимые связи с самочувствием (как я себя чувствую обычно) и креативностью, а при высоких оценках с настроением (какое у меня настроение обычно), самочувствием и настроением в процессе работы, распоряжением временем и креативностью. Множественный регрессионный анализ показал, что все данные ресурсы способны спрогнозировать вовлеченность на 47% при низких оценках ВРМ и при высоких на 62%.

Отсюда можно сделать вывод, что во всех шкалах при высоких оценках возможности реализации мотивов больше используется ресурсов, чем при низких ВРМ. При низких оценках ВРМ увлеченность работой выше, а при высоких выше вовлеченность в организацию. Можно говорить о том, что оценка сотрудником возможности реализации мотивов в организации, действительно, опосредует вклад его ресурсов в организацию.

3.6. Связь вовлеченности с опосредованной возможностью реализации мотивов психологическими ресурсами

Поскольку в предложенной нами модели возможность реализации мотивов выступает в роли посредника между вовлеченностью и психологическими ресурсами сотрудника, поэтому необходимо было проверить связь между вовлеченностью и опосредованными ресурсами. Для этого были введены взвешенные показатели психологических ресурсов, то

есть каждый из исследуемых ресурсов (самочувствие, активность, настроение (как обычно себя ощущают и в процессе работы), сила, энергия, распоряжение временем, креативность, многозадачность, ответственность и стрессоустойчивость) был умножен показатель возможности реализации мотивов. Был проведен множественный регрессионный анализ, которые показал следующие результаты.

Дисперсия энергичности определяется на 43% ресурсами (сила, энергия, распоряжение временем, креативность, многозадачность, ответственность и стрессоустойчивость), а 31% определяется только единственной стрессоустойчивостью. Самочувствие, активность и настроение (как обычно ощущают) определяют на 43% (42% активность), эти же характеристики в процессе работы определяют на 34% (30% активность) Если говорить об опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсах, то они уже могут объяснить дисперсию энергичности на 57 %, а опосредованные психоэмоциональные характеристики (самочувствие, активность и настроение (обычно)) на 63%.

Дисперсия энтузиазма определяется на 32% ресурсами, а 18% определяется только единственной многозадачностью. Самочувствие, активность и настроение (как обычно ощущают) определяют на 31% (30% активность), эти же характеристики в процессе работы определяют на 23% (23% активность) Если говорить об опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсах, то они уже могут объяснить дисперсию энтузиазма на 48%, а опосредованные психоэмоциональные характеристики (самочувствие, активность и настроение (обычно)) на 69%.

Дисперсия поглощенности определяется на 36% ресурсами, а 25% определяется только силами. Самочувствие, активность и настроение (как обычно ощущают) определяют на 46% (44% активность), эти же характеристики в процессе работы определяют на 28% (26% активность) Если говорить об опосредованных возможностью реализации мотивов

ресурсах, то они уже могут объяснить дисперсию поглощенности на 51%, а опосредованные психоэмоциональные характеристики (самочувствие, активность и настроение (обычно)) на 63%.

Дисперсия вовлеченности в организацию определяется на 29% ресурсами, а 15% определяется только единственной креативностью. Самочувствие, активность и настроение (как обычно ощущают) определяют на 16% (13% активность). Если говорить об опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсах, то они уже могут объяснить дисперсию энергичность на 50%, а опосредованные психоэмоциональные характеристики (самочувствие, активность и настроение (обычно)) на 47%.

Из этого можно сделать вывод, что ресурсы могут оказывать влияние на вовлеченность как непосредственно, так и опосредовано через возможность реализации мотивов, при этом, в последнем случае связь между ресурсами и вовлеченностью усиливается.

Выводы:

1. Увлеченность работой связана, как с активностью, проявляемой непосредственно в процессе трудовой деятельности, так и с ее обобщенной оценкой. Также, переоценивается роль настроения в процессе работы.
2. Вовлеченность в организацию связана с активностью и настроением сотрудников, которые они испытывают обычно. Самочувствие, активность, настроение в процессе работы не оказывают влияния на вовлеченность.
3. Психологические ресурсы (сила, энергия, распоряжение временем, ответственность, стрессоустойчивость, креативность, умение работать в условиях многозадачности) связаны с увлеченности работой и вовлеченностью в организацию сотрудника.

4. Увлеченность работой связана с возможностью реализации мотивов. Общий мотив, с которыми связана каждая шкала является удовлетворение от процесса деятельности. Также, с помощью данного мотива можно предсказать уровень увлеченности работой сотрудника.
5. Вовлеченность в организацию не имеет существенных связей с возможностью реализации мотивов, что, на наш взгляд, связано с особенностью выборки.
6. Сотрудник вкладывает больше своих психологических ресурсов в работу, если организация в большей степени предоставляет возможность реализации мотивов.
7. Вовлеченность непосредственно связана как с ресурсами, так и с возможностью реализации мотивов. Однако при опосредованности ресурсов возможностью реализации мотивов, связь между вовлеченностью и ресурсами усиливается.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе теоретического анализа по проблеме были проанализированы следующие понятия: личностные ресурсы, увлеченность работой, вовлеченность в организацию, возможность реализации мотивов, а также, была предложена модель связи опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсов с вовлеченностью.

Эмпирическое исследования было направлено на изучения социально-психологических ресурсов вовлеченности работника в организацию, в котором приняли участие 73 человека в возрасте от 20 до 33 лет, работающих на момент исследования. В ходе исследования были оценены психоэмоциональные характеристики, уровень увлеченности работой, вовлеченности в организацию, возможность реализации мотивов и психологические ресурсы сотрудников.

Основные гипотезы подтвердились. Было выявлено: связь вовлеченности с психоэмоциональными характеристиками в процессе трудовой деятельности и с психологическими ресурсами личности, также, что при высокой возможности реализации мотивов работник вкладывают больше психологических ресурсов, нежели при низкой. Была разработана и проверена модель связи опосредованных возможностью реализации мотивов ресурсов с вовлеченностью.

Теоретические рекомендации:

- Необходимость проведение будущих исследований на большем объеме выборки;
- Изучение других социально-психологических ресурсов;
- Дальнейшая разработка модели вовлеченности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бодров В.А. Бодров. Проблема преодоления стресса. Часть 2. Процессы и ресурсы преодоления стресса. // Психологический журнал. – 2006. – Е.27. - №2. – С.113-122.
2. Брылева Л.Г., Вовлеченность персонала и ее влияние на управление организационными конфликтами//Фундаментальные исследования, 2015, №2 - 24, с. 5523-5528.
3. Величко С.В. Роль личностного потенциала в процессах социальной реадaptации // Перспективные информационные технологии и интеллектуальные системы. 2004. № 1 (17). С. 126–130
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – с. 336
5. Доминяк В.И. Возможность реализации мотивов. [Электронный ресурс] / URL: <http://dominyak.com> (Доступ 08.05.2017)
6. Зараковский Г.М. Качество жизни населения России / Г. М. Зараковский — НПФ «Смысл», 2009
7. Занковский А.Н. Организационная психология – М.: Флинта, 2000
8. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы – СПб.: Питер, 2002, 512
9. Леонтьев Д.А. Личностный потенциал: структура и диагностика / Под ред. Д.А. Леонтьева: Смысл; Москва; 2011,
10. Липатов С.И. Вовлеченность работника в организацию или увлеченность работой: соотношение понятий // Организационная психология, 2015, №1, с. 104- 110, с.106
11. Литвинова С.А. Социально-психологические особенности вовлеченности сотрудников в организацию на примере коммерческих структур: диссертация. СПбГУ, 2016
12. Каган М.С. Морфология искусства. Л.: Искусство, 1972.
13. Казаринова Н. В., Погорьша В. М. Межличностное общение: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001.

14. Куницына В. Н., Казаринова Н. В., Погольша В. М. Межличностное общение: Учебник для вузов. СПб.: Питер, 2001
15. Кутузова Д.А. Организация деятельности и стиль саморегуляции как факторы профессионального выгорания педагога-психолога: Дис. . канд. психол. наук. - М., 2006. - 175 с.
16. Мадрикова Е.Ю. Увлеченность работой: обзор современных зарубежных исследований. // Психология в вузе, 6. М., 2012. - 53 – 61 с.
17. Маклахов А.Г. Личностный адаптационный потенциал: его мобилизация и прогнозирование в экстремальных условиях // Психологический журнал. – 2001. – Т.22. - №1.
18. Мамардашвили М. Как я понимаю философию. М.: Прогресс, 1990.
19. Марков В.Н. Личностные основы социальной устойчивости // Общественные науки и современность. 2002. № 1. 136–143 с.
20. Медведева Т.А. Вовлеченность работников и система социально – трудовых отношений // Вестник НГУ, 2014, Т. 14, вып. 2. с. 162 - 170
21. Муздыбаев К. Стратегия совладания с жизненными трудностями, журнал социологии и социальной антропологии, стр. 103. 1998, Т.1, №2
22. Наследов А.Д. Математические методы психологического исследования. Анализ и интерпретация данных – СПб.: Речь, 2004.
23. Наследов А.Д. IBM SPSS 20 Statistics и Амос: СПб.: Питер, 2013. С. 413
24. Никифоров Г.С. Практикум по психологии здоровья. - СПб:Питер, 2005. – 351 с.
25. Полунина О.В. Взаимосвязь увлеченности работой и профессионального выгорания (на примере представителей сферы обслуживания): диссертация. Москва, 2009
26. Резник Ю.М. Личностный потенциал и стратегия жизни человека // Человеческий потенциал как критический ресурс России/Отв. ред. Б.Г. Юдин. М.: Институт философии РАН, 2007
27. Сартр Ж.-П. Бытие и ничто. М.: Республика, 2000

- 28.Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии. СПб.: Речь, 2007. 349 с.
- 29.Шауфели В., Дийкстра П., Иванова Т. Увлеченность работой. Как научиться любить свою работу и получать от нее удовольствие. - М.: Когито-Центр, 2015.
- 30.Dominyak V., Rodionova E., Litvinova S. Abstractness model of employee engagement // History, Problems and Prospects of Development of Modern Civilization. Tokyo University Press. - 2017. - 564 p
- 31.Csikszentmihalyi M. Good Business: Leadership, Flow, and the Making of Meaning. N.Y.: Penguin, 2003.
- 32.Dlugos R., Friedlander M. Passionately committed psychotherapists: A qualitative study of their experience // Professional Psychology: Research and Practice. 2001. V. 32. P. 289-304.
- 33.Luthans F., Youssef C.M., Avolio B.J. Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge. N.Y.: Oxford University Press, 2007.
- 34.Kahn W.A. Psychological Conditions of Personal Engagement at Work // Academy of Management Journal.1990.
- 35.Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout. San Francisco, 1997
36. Электронный ресурс <http://www.ozhegov.org> (Доступ 11.02.2017)
37. Электронный ресурс http://psylab.info/Опросник_«Самочувствие,_активность,_настроение (Доступ 03.03.2017)