

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/glava-diploma/378435>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Психология

-

2.2. Выявление взаимосвязи стрессоустойчивости со свойствами темперамента у сотрудников call-центра

Первым этапом эмпирического исследования стало выявление взаимосвязи стрессоустойчивости со свойствами темперамента у сотрудников call-центра с помощью методики Бостонский тест на стрессоустойчивость (см. Приложение 1).

В соответствии с указанной методикой стрессоустойчивости работников определяется числом полученных им выборов. В таблице 1 представлен Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у исследуемых работников.

Таблица 1

Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра (%)

Результат опроса Уровень стресса

77% Нормальный уровень стресса

15% Устойчивость к стрессу

8% Уязвимость для стресса

Согласно результатам Бостонского теста нормальный уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра имеют 77%, устойчивость к стрессу – 15% и уязвимость для стресса имеют 8% опрошенных.

Рис 1. Бостонский тест на уровень стрессоустойчивости у сотрудников call-центра (%)

Исследование диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка (Приложение 2) позволило определить тип темперамента с учетом интроверсии и экстраверсии личности, а также эмоциональной устойчивости. Проанализируем полученные результаты по опросу с использованием теста Айзенка.

Среди опрошенных:

- сангвиники – 20 человек (50%);

- холерики- 7 человек (17,5%);

- меланхолики – 8 человек (20%);

- флегматики – 5 человек (12,5%).

Экстраверты (сангвиники, холерики) общительны, с широким кругом знакомства, нуждаются в контактах. Они получают энергию и ощущение удовлетворенности от общения с другими людьми, вовлечения в социальные события и активного общественного участия. Экстраверты легко устанавливают новые контакты, энтузиасты в общении и могут часто проявлять инициативу в установлении новых связей. Это типично для их натуральных предпочтений и стиля жизни.

Действия под влиянием момента, импульсивность, вспыльчивость, беззаботность, оптимистичность, веселье. Чувства и эмоции не имеют строгого контроля, склонен к рискованным поступкам. На него не всегда можно положиться.

Типичный интроверт (меланхолики и флегматики) - спокойствие, застенчивость, склонность к самоанализу. Они нуждаются в большем пространстве для размышлений и саморефлексии. Интроверты могут быть более сдержанными, спокойными и предпочитают более глубокие один на один разговоры с узким кругом доверенных людей, чем массовые социальные события. Они часто получают энергию через одиночество и время для себя, а не из взаимодействия с другими людьми. Однако это не означает, что они не нуждаются в социальных связях или не умеют общаться. Просто у них преобладает предпочтение к более интроспективным активностям.

Сдержанность и отдаленность от всех. Планируя и обдумывая поступки заранее, никак не доверяют внезапным призывам, серьезно продумывая решения, любят везде порядок. Контролирует чувства, вывести их из себя нелегко.

Таблица 2

Тест диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка. (%)

Потребность Уровень Σ
 низкий средний высокий
 Экстраверсия- интроверсия
 25% 30% 45% 100
 Нейротизм 15% 30% 55% 100
 Ложь 10% 45% 45% 100

Рассчитываем результат по формуле: $= 5,3$, далее $6+5,3=11,3$, далее $11+5,3=16,3$,
 Таким образом получаем: низкий уровень [10-6]; средний уровень [16-11]; высокий уровень [22-17].
 Согласно данным таблицы 2 и рисунка 2, мы можем выделить уровни потребностей.

Рис 2. Тест диагностики темперамента Г.Ю. Айзенка

Для статистической обработки данных взаимосвязи стрессоустойчивости и темперамента мы использовали, метод линейной корреляции Пирсона.

Для анализа взаимосвязи между шкалами был использован корреляционный анализ. Использовался коэффициент корреляции Пирсона. Данные представлены в таблице.

Таблица 3

Эмпирические значения корреляционного анализа.

Экстраверсия Нейротизм Ложь

Бостонский тест 1 0.845*** 0.08

Экстраверсия 0.845*** 0.08

Нейротизм -0.016

* - $p0,05$

** - $p0,01$

*** - $p0,001$

В выборке были рассчитаны основные описательные статистики: среднее арифметическое, стандартное отклонение, медиана, асимметрия, эксцесс, максимум и минимум. Данные представлены в таблице 4

Таблица 4

Основные описательные статистики свойств темперамента

Среднее арифметическое Стандартное отклонение Медиана Асимметрия Эксцесс Минимум Максимум

Стрессоустойчивость 18.375 7.288 18 0.823 0.058 8 39

Экстраверсия 18.375 7.288 18 0.823 0.058 8 39

Нейротизм 10.325 4.526 9 0.898 0.322 4 24

Ложь 1.475 0.784 1 1.170 1.212 0 4

Среднее значение по шкале «Стрессоустойчивость» составляет 18.375. Разброс значений по выборке в пределах нормы (сигма=7.288). Значение медианы по данной шкале равно 18. Выявлена левосторонняя асимметрия ($A=0.823$) - в выборке чаще встречаются значения ниже среднего. Значения в выборке относительно среднего распределены нормально ($E=0.058$). Минимум равен 8, максимум составляет 39.

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/glava-diploma/378435>