

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/glava-diploma/22327>

Тип работы: Глава диплома

Предмет: Управление персоналом

Содержание

Введение	3
Глава I. Теоретические основы исследование проблемы стресса и профессионального выгорания 1	
Проблема профессионального стресса в современной психологии 2	
1.1. Стадии и факторы профессионального выгорания	
1.2. Методы повышения стрессоустойчивости	
Глава II. Исследование стресса и профессионального выгорания у менеджеров по продажам 4	
2.1. Программа и методы исследования 5	
2.2. Результаты эмпирического исследования и их анализ 6	
2.3. Программа повышения стрессоустойчивости менеджеров по продажам	
Заключение	
Список Литературы	
Приложение	

Введение

На сегодняшний день наиболее яркими проблемами трудовой и профессиональной деятельности является профессиональный стресс и профессиональное выгорания, или же по другому его называют синдром эмоционального выгорания.

Неотъемлемой частью жизни человека является его эмоциональная составляющая, которая зависит от психических процессов и состояний, отражающие непосредственные переживания индивида и которые влияют на его поведение и деятельность. Особую роль играет эмоциональное состояние, характеризующиеся высоким эмоциональным напряжением. Сюда относится и состояние стресса. В психологии стресс понимается как состояние психического напряжения, возникающее у человека в процессе деятельности в наиболее сложных условиях, как в повседневной жизни, так и при особых экстремальных состояниях.

Стресс интернационален, он пронизывает все государства, цивилизации и культуры и самые высоко развитые и наиболее бедные.

В последние годы все чаще говорится о взаимосвязи и взаимовлиянии профессионального стресса, и синдрома психологического сгорания или выгорания работников.

Ежедневная работа, иногда без перерывов и выходных, с постоянной физической, психологической нагрузкой, осложненная напряженными эмоциональными контактами ведет к жизни в состоянии постоянного стресса, накоплению его последствий, истощению запаса жизненной энергии человека и, как результат, к серьезным физическим заболеваниям.

Человек сам не осознает, как начинает загонять себя в ловушку чрезмерной вовлеченности, эмоциональной зависимости от работы и вдруг в какой-то момент понимает, что не может дальше нести этот груз. У индивида возникает чувство усталости, понимает, что исчерпал все ресурсы, истощен и морально, и физически. Не редко появляются сомнения в важности своей деятельности, ощущение бессмысленности происходящего, снижается самооценка, начинаются переживания по поводу своей профессиональной и личной несостоятельности, кажется, что нет перспектив. Однажды подобное чувство испытал каждый. Это коварно тем, что не сразу начинает ощущаться дискомфорт. Но если это повторяется вновь и вновь, человек обнаруживает: то, что вчера ему было интересно и важно сделать хорошо, сегодня становится безразличным и более того — начинает отталкивать. Риск значительно повышается к третьему-четвертому году работы, когда уже нет новизны, он начинает предъявлять требования к себе, повышаются требования со стороны окружающих.

Цель научно-практической работы является: изучение личностных и организационных факторов стресса и разработка программы повышения стрессоустойчивости менеджеров по продажам

Задачи: 1. Анализ научно-практической литературы по проблеме стресса и профессионального выгорания 2. Выявление факторов стресса у менеджеров по продажам автотранспортной компании 3. Теоретический

анализ форм и технологий психологической помощи при профессиональном стрессе 4. Разработка программы повышения стрессоустойчивости менеджеров по продажам

Объект: менеджеры по продажам автотранспортной компании ТОО «Centuri colors».

Предмет: стрессоустойчивость менеджеров по продажам.

Глава I. Теоретические основы исследование проблемы стресса и профессионального выгорания

1.1. Проблема профессионального стресса в современной психологии

Под профессиональной деятельностью сегодня понимается система отношений: «субъект труда – профессиональная среда». В данную систему отношений включается набор профессионально важных качеств специалиста, опыта, мотивации и т.п. и микроокружения работника, средства, технологии, процедуры, методы профессиональной деятельности, физические и социальные условия реализации трудовой деятельности.

Система отношений «субъект труда – профессиональная среда» может быть стрессогенной, что проявляется, с одной стороны, в завышенных требованиях среды к имеющимся возможностям субъекта труда (недостаточный уровень профессионализма, знаний, умений, навыков); с другой - в невозможности удовлетворения наличных потребностей в процессе трудовой деятельности (недостаточное использование своих возможностей, низкая стимуляция труда, несправедливость вознаграждения, низкий статус и т.п.). Ганс Селье определил стресс как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма. В теории Г. Селье стресс рассматривается с позиции физиологической реакции на химические, физические и органические факторы. Реакция организма на внешний раздражитель выполняет одновременно защитную и приспособительную функции, результирующие показатели которых зависят от уровня устойчивости организма к воздействию различных факторов, силы и длительности влияния раздражительного стимула.

В состоянии стресса нарушаются сложные интеллектуальные действия, простые же процессы обладают относительно большей устойчивостью. Отрицательное воздействие стресса выражается в нарушении внимания и мышления, в снижении уровня оперативной памяти, в сужении восприятия, в скованности хаотичности движений. Положительные эффекты стресса выражаются в ускорении психических процессов, улучшении оперативной памяти, гибкости памяти. Благодаря функционированию неспецифических психических и активационных процессов, выполняющих компенсирующую функцию, сохраняется процесс продуцирования полезной информации при воздействии экстремальных факторов

Стресс всегда направлен на мобилизацию жизненных сил организма, независимо от последующей направленности эмоций. Стрессовые реакции изменяются во времени и имеют различные уровни интенсивности, которые зависят от характера стрессоров.

Стрессор - значительный по силе или продолжительности раздражитель, воздействующий на организм.

Стрессором является раздражитель, который человек воспринимает как угрожающую ситуацию, опасный фактор.

Различают стрессоры физиологические (чрезмерные боль и шум, воздействие экстремальных температур и т.д.) и психологические (информационная перегрузка, угроза социальному статусу, самооценке, благополучию, ближайшему окружению и др.). величина стрессовой реакции зависит от силы стрессора, а иногда и превышает его. В зависимости от вида стрессора и характера его влияния выделяются физиологический и психологический стресс.

Стресс может оказывать и положительное, мобилизующее (эустресс), и отрицательное влияние на личность и деятельность (дистресс). Под эустрессом понимают чаще всего состояния утраты равновесия, переживаемое человеком в соответствии с имеющимся в его распоряжении ресурсами в ответ на

выдвигаемые требования.

Эустресс способствует конструктивному преодолению и обретению полезного опыта для совладания со схожими ситуациями. Дистресс является психическим состоянием, нарушающим равновесие между ресурсами человека и требованиями ситуации. Большинство специалистов рассматривают дистресс как болезнь адаптации личности (Б. Б. Величковский, Е. А. Загрязская, М. А. Падун и другие). Это совокупность переживаемых человеком негативных эмоций (депрессия, тревога, страхи, агрессия и др.) при высоком уровне которых могут возникать различного рода эмоциональные расстройства.

Основываясь на теоретической концепции стресса Х. Алиева, следует отметить, что на формирование разных видов стресса оказывают влияние как специфические для конкретной категории людей стрессоры, так и соответствующие средовые условия. Например, при синдроме профессионального выгорания – эмоциональное перенапряжение при работе с людьми. Поскольку стресс возникает главным образом именно от восприятия угрозы, то его возникновение в определенной ситуации может быть опосредованно субъективными причинами, связанными с особенностью личности. Одной из основных личностных характеристик является стрессоустойчивость.

Стрессоустойчивость отождествляется с эмоциональной устойчивостью и способностью человека контролировать эмоции, способностью переносить большие нагрузки и успешно решать задачи в стрессовых ситуациях, способностью преодолевать состояние эмоционального возбуждения при выполнении сложной деятельности.

Стрессоустойчивость рассматривается как творческое, гибкое поведение, не всегда обусловленное исключительно биологическими факторами, а, скорее, детерминированное над ситуативной активностью (В. А. Петровский), поисковой активностью (В. С. Ротенберг), жизнестойкостью (С. Мадди) и другими ресурсами личности.

Следовательно, можно выделить следующие характеристики стресса:

- Стресс является комплексом неблагоприятных психических состояний, который человек стремится устранить;
- Стресс выражен в психологических, поведенческих, физиологических реакциях, возникающих в ответ на сильные раздражители;
- Существует связь стресса с психологической структурой личности – интеллектуальной деятельностью, индивидуальными особенностями восприятия человеком ситуации и регуляции поведения в ней;
- Стрессовое состояние динамично, т.е. изменяется во времени, возможны переходы стресса в эустресс и дистресс;
- Стрессовые состояния могут быть осознаваемыми и неосознаваемыми.

Т. Г. Бохан выводит нас на осознание позитивной стороны стресса:

- Понимание смысла напряжения в жизни человека в качестве основы развития личностной зрелости;
- Понимание ценности творчества как основы созидания самого себя;
- Направленность на реализацию идей;
- Возможность самодетерминации;
- Повышения качества своей жизни;
- Достижение психологического благополучия.

К формам стресса, переживаемым человеком в процессе профессиональной деятельности, относят рабочий, трудовой, организационный, производственный стрессы.

Рабочий стресс – часто определяется как состояние, вызванное взаимодействием специалиста и его работы, характеризующееся глубинными изменениями, сопровождающимися снижением продуктивности труда.

Трудовой стресс – это стресс, возникающий в ответ на трудности и специальные требования со стороны профессии; это психическое напряжение, связанное со значительными нагрузками при исполнении профессиональных обязанностей на рабочем месте, с преодолением несовершенства в условиях труда.

Организационный стресс – это состояние напряженности, дискомфорта, зачастую связанные с расхождением субъективной репрезентации реальной и желаемой организационных культур, элементы которых обладают разной степенью давления в зависимости от субъективной оценки угрозы и степени стрессогенности.

Производственный стресс определяется как многомерный феномен, выражающийся в психологических и физиологических реакциях на стрессовую рабочую ситуацию, детерминированную физическими (вибрация, шум, загрязнения); физиологическими (сменный график работы, отсутствие режима питания, нарушения сна и отдыха); социально – психологическими (ролевая неопределенность, дефицит времени, конфликты) факторами.

Понятие «профессиональный стресс» часто употребляется как объединяющее для категорий: рабочий, трудовой, организационный и производственный стрессы и характеризует комплекс явлений, обусловленных повышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека под воздействием факторов, характерных как для конкретной рабочей ситуации, так и для профессиональной деятельности человека в целом.

Стрессовые ситуации, связанные с профессиональной деятельностью, разнообразны и сопровождаются психологическими (эмоциональными, когнитивными) и физиологическими реакциями сотрудников на напряженные ситуации в трудовой деятельности.

На данный момент особое значение придается трудовой мотивации как социально-психологическому фактору, представляющему сложное личностное образование, находящееся во взаимосвязи с профессиональными факторами стресса (требованиями); особенностями межличностных отношений в трудовом коллективе; личностными психологическими характеристиками работника. С одной стороны, трудовая мотивация может смягчить воздействие рабочих стрессоров, например, в силу заинтересованности личности в трудовой деятельности, с другой – усилить в зависимости от личностных психологических особенностей работника.

В целом в психологии выделяют три источника профессионального стресса:

- Внешние источники (экономический кризис, нестабильность в обществе, безработица);
- Источники, непосредственно зависящие от организации (характер выполняемой работы, степень ответственности, стиль управления);
- Причины, зависящие от самого работника (опыт работы, способность к адаптации).

Изучены социально – психологические предпосылки возникновения профессионального стресса на работе с высокими эмоциональными нагрузками и высокой ответственностью за безопасность других, к которым относятся: частые стрессовые ситуации на работе, неблагоприятные отношения в коллективе, низкий уровень трудовой мотивации, личностная тревожность и эмоциональная неустойчивость.

В наиболее обобщенном виде всевозможные причины профессиональных стрессов можно разделить на следующие группы:

1. Макрофакторы (объективные) – специфика профессиональной деятельности, объем работы, интенсивность труда, отношение общества к профессии;
2. Мезофакторы (объективно - субъективные) – конфликтогенность межличностного общения сотрудников, статус в группе или коллективе;
3. Микрофакторы (субъективные) – индивидуально – личностные характеристики сотрудников, особенности психических процессов, состояний, образований. Темперамент, характер, способности.

В зарубежной психологии разработаны различные модели профессиональных стрессов. Модель длительного психологического стресса на рабочем месте, предложенная Дж. Зигристом, содержит два блока:

- Внешний (ситуационный);
- Внутренний (личностный).

Ситуационный блок связан с требованиями, предъявляемыми к работе, личностный – со способами адаптации к стрессовым нагрузкам.

Мичиганская модель профессионального стресса схожа с моделью Дж. Зигриста и включает:

- Устойчивые личностные свойства человека;
- Средовые факторы (предметная и психологическая среда);
- Межличностные отношения.

Модель профессионального стресса Дж. Драта объединяет:

- Саму ситуацию, которая воспринимается человеком как стрессовая и требует когнитивной переоценки;
- Процесс выполнения, содержащий выбор реакции, отраженной в поведении.

Еще одна модель профессионального стресса, эта модель Дж. Смита и П. Карайона:

- Система труда;
- Стрессовые реакции (эмоциональные, физиологические, поведенческие);
- Последствия стресса (заболевания, нарушения эффективности деятельности, конфликты);
- Индивидуально – личностные характеристики субъекта труда.

В целом по всему можно сказать, что профессиональный стресс – это комплекс явлений, детерминированных завышенными требованиями к адаптационным ресурсам человека в его профессиональной деятельности. Различные модели профессионального стресса по большому счету сводятся к выделению ситуационного, личностного и межличностного блоков.

-

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://stuservis.ru/glava-diploma/22327>