

*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/diplomnaya-rabota/375916>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Психология

1.2 Психологические особенности стрессоустойчивости у сотрудников колл-центра

1.3 Взаимосвязь стрессоустойчивости со свойствами темперамента у сотрудников колл-центра

Выводы по первой главе

Стресс – это явление, которое индивидуально для каждого и по-разному воспринимается. В принципе, мы можем сказать, что в наши дни мы больше страдаем от роскошной формы стресса: в то время как люди еще около 100 лет назад испытывали экзистенциальные заботы, переживали эпидемии, голод и нехватку жилья. Наше сегодняшнее общество часто характеризуется ощущением, что мы постоянно что-то упускаем и не можем оптимально выполнять свои обязанности. Постоянное стремление к более совершенному решению, как в частном, так и в профессиональном плане, создает стресс у многих людей.

В настоящее время существенно возросла интенсивность и напряженность жизни и деятельности людей, в связи с чем увеличивается частота возникновения негативных эмоциональных переживаний и стрессовых реакций, которые, накапливаясь, вызывают формирование выраженных и длительных стрессовых состояний.

Согласно современным представлениям, стресс – это состояние организма, с одной стороны, лежащее в основе приспособления организма к многообразным влияниям внешней среды, а с другой стороны – фактор, способствующий нарушению психической адаптации, затрагивающий психофизиологический, психологический, социально-психологический уровни регуляции.

Такое двойное определение стресса можно характеризовать, как с положительной, так и с отрицательной стороны. Стресс в узком смысле означает неспецифические физиологические и психологические проявления адаптивной активности при сильных, экстремальных воздействиях на организм.

В широком же смысле неспецифические проявления адаптивной активности при действии любых значительных для организма факторов.

Устойчивость к стрессу является необходимым фактором сохранения нормальной работоспособности, эффективного взаимодействия с окружающими людьми, а также внутренней гармонии человека в стрессовых условиях.

Стрессоустойчивость означает психологическую устойчивость к стрессу. А это значит, что человек имеет необходимые психические образования для противостояния внутренним и внешним воздействиям. При изучении стрессоустойчивости, прежде всего, необходимо определить это понятие.

Устойчивость, в широком смысле, необходимо рассматривать как взаимодействие двух составных компонентов: окружающей среды и внутренней структуры личности. В психологическом плане устойчивость отражает функциональные характеристики профессионально значимых психических процессов, качеств и свойств личности, а также степень адекватности психологической системы деятельности требованиям конкретных рабочих ситуаций.

Стрессоустойчивость является сложным и емким качеством личности, которое необходимо рассматривать как многоуровневое и системное явление, где связующим звеном между разноуровневыми компонентами, является человек.

Понятие стрессоустойчивости, в зависимости от того, какие структуры психики затронуты, можно интерпретироваться, как эмоциональную устойчивость, психологическую устойчивость, психофизиологическую устойчивость, моральная устойчивость, эмоционально-волевая устойчивость.

Динамическая структура стрессоустойчивости личности включает такие компоненты:

- физиологический, характеризуется адаптивной регуляцией организма личности в ответ на действие экстремального стрессового фактора;
- эмоциональный, характеризующийся индивидуальным опытом личности переносимых стрессовых ситуаций;
- волевой – саморегуляция действий при действующих обстоятельствах;
- интеллектуальный, способность анализировать и принимать решения в стрессовых ситуациях;
- мотивационный, ориентация личности, для достижения поставленной цели;

- коммуникативный, психосоциальный аспект общения, определяющий готовность к взаимодействию;

- профессиональный, характеризуется готовностью личности действовать при возникновении экстремально-негативных факторов в процессе трудовой деятельности.

Причем все компоненты стрессоустойчивости, как и психической устойчивости находятся в определенной взаимосвязи, и возможна компенсация не выраженности одних за счет большей развитости других.

Все вышеперечисленные подходы к определению стрессоустойчивости специфичны, но каждое характеризуется способностью обеспечивать оптимальное взаимодействие психики личности в стрессовой ситуации, а также это активный процесс преобразования себя и своей деятельности.

Существуют различные подходы к предотвращению стресса, которые могут увеличить стрессоустойчивость.

Управление стрессом можно разделить на методы экстренной помощи и на профилактическое укрепление внутренней стрессоустойчивости:

- расширение знаний о стрессе и способах его преодоления, так как и общество, и феномен стресса динамично развивается;

- развитие саморегуляторных способностей психофизиологического состояния;

- формирование моделей конструктивного поведения в стрессовых условиях;

- развитие рационального и позитивного мышления;

- развитие осознанности собственного поведения.

Стрессоустойчивость – интегративное качество личности, состоящая из взаимосвязанных компонентов, таких как физиологические, эмоциональные, волевые, интеллектуальные, мотивационные, профессиональные другие структуры, необходимые для продуктивного развития как самой личности, так и его деятельности.

Нами было проведено эмпирическое исследование профессионального стресса операторов call-центра.

-

*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/diplomnaya-rabota/375916>