

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/kontrolnaya-rabota/19785>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Психология

-

Тема: «ЭМПИРИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СТРЕССА У РАБОТНИКОВ БАНКА»

Введение

Банковские сотрудники представляют собой отдельную ветвь профессиональных работников, так как они ежедневно сталкиваются с огромным количеством людей, которые хотят решить свои проблемы в вопросах обслуживания карт, взятии кредита, оплаты коммунальных услуг, выполнении плана продаж и дружелюбном настрое. Отсюда и возникают стрессовые ситуации, которые и станут темой данной работы.

1. Анализ методического материала с целью выбора оптимальной методики для проведения эмпирического исследования

Стресс — это защитная реакция организма на сопровождающее его напряжение, отрицательные эмоции или попросту монотонность бытия. Во время стресса организм человека вырабатывает гормон адреналин, который заставляет искать выход. Стресс в небольших количествах нужен всем, так как он заставляет думать, искать выход из проблемы, без стресса вообще жизнь была бы скучной. Но с другой стороны, если стрессов становится слишком много, организм слабеет, теряет силы и способность решать проблемы. Психодиагностические методики — это специфические средства, предназначенные для измерения и оценки индивидуально-психологических особенностей людей.

Сейчас существует огромное количество методик для определения уровня эмоционального состояния человека. Данные методики позволяют собрать диагностическую информацию в относительно короткие сроки и в таком виде, который дает возможность количественно и качественно сравнивать индивидов между собой.

2. Организация и проведение исследования

Эмпирическое исследование (от греч. *empeiria* - опыт) - это «установление и обобщение социальных фактов посредством прямой или косвенной регистрации свершившихся событий, характерных для изучаемых социальных явлений, объектов и процессов».

Для проведения исследования была выбрана методика «Шкала психологического стресса PSM-25» (см. табл.1), проводимая в форме теста.

Инструкция

1. Успокойтесь, примите наиболее удобную для вас позу и оцените свое общее состояние, которое у вас наблюдается последние 4-5 дней.
2. Перед вами тестовое задание (см. Табл. 2), внимательно прочитайте каждый вопрос. В таблице 1, представлены варианты ответов. В листе с тестом, в графе «оценка» поставьте соответствующее число. Помните, нет правильных или неправильных ответов, отвечайте так как посчитаете нужным.

Обработка методики и интерпретация результата

Подсчет результатов производится специалистом, и в дальнейшем происходит их интерпретация испытуемому.

Подсчитав сумму баллов по вопросам можно определить уровень и наличие стресса в организме.

Шкала оценок:

- меньше 99 баллов – низкий уровень стресса;
- 100-125 баллов – средний уровень стресса;
- больше 125 баллов – высокий уровень стресса.

Судя по результатам, отраженным на диаграмме 1, низкий уровень стресса наблюдается у 20% респондентов. Средний уровень наблюдается у 40% сотрудников. Высокий, он же критический уровень

также у 40%.

3. Методы стабилизации эмоционального состояния

Банковские служащие постоянно находятся в напряженном состоянии, так как людей, желающих решить свои проблемы много, а понимающих значительно меньше, плюс работа с большими суммами. Все это в совокупности создает не только стрессовые ситуации у отдельного сотрудника, но и влияет на атмосферу всего коллектива.

Первой методикой был выбран групповой тренинг, направленный на осознание собственных проблем с помощью коллектива и его поддержки, который состоит из нескольких поэтапных шагов. В качестве дополнительного способа, который настроит коллектив на дружественный лад, можно устраивать «обеденные посиделки», устроившись в удобном положении с чашечкой любимого чая и печеньем, поговорить о сложившихся проблемах.

Заключение

Все слышали о таком понятии как эмоциональное напряжение. Что впоследствии может привести к синдрому эмоционального выгорания – это своеобразная реакция организма, которая возникает впоследствии длительного воздействия профессиональных стрессов средней интенсивности. Эмоциональное выгорание – это процесс постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы.

Использованная литература

1. Абульханова – Славская, К. А., Воловикова М. И., Елисеев В. А. Проблемы исследования индивидуального сознания / /Психологический журнал. 1991. № 4. С. 27- 40. 2.
2. Барабанщикова, В.В., Кузьмина Н.В., Анализ профессионального стресса банковских служащих // мат. науч. статьи. - // жур. «Национальный психологический журнал», вып. № 2, 2010, С. 130.
3. Корнилова Т.В., Экспериментальная психология: Теория и методы: Учебник для вузов. – М.: Аспект Пресс, 2002. С. 381.
4. Леонтьев А.А., Деятельностный ум (Деятельность, Знак, Личность). М.: Смысл, 2001 г.
5. Орел В.Е., Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. № 3, 2001, С. 90.
6. Трунов Д.Г., Синдром сгорания: позитивный подход к проблеме. Журнал практического психолога. 1998 г.

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/kontrolnaya-rabota/19785>