

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/kurovaya-rabota/246997>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Общая психология

Содержание

Введение 3

Глава 1. Теоретические основы проблемы эмоционального выгорания 6

1.1. Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях в зарубежной психологии 6

1.2. Подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной психологии 14

Глава 2. Эмоциональное выгорание и конфликтность офисных сотрудников 21

2.1. Особенности эмоционального выгорания офисных работников 21

2.2. Конфликт как источник профессионального выгорания 26

Заключение 33

Список литературы 35

Введение

Несколько десятилетий тому назад сложно было встретить человека, который обладал информацией или слышал об эмоциональном выгорании. На сегодняшний день, можно смело озвучить, что это проблема нашего современного общества. Не имеет смысла составлять конкретный список специалистов, которые подвержены выгоранию, так как это могут быть представители разных возрастов и профессий. В большей степени это зависит от конкретных условий труда, обстановки внутри коллектива и, самое главное, от индивидуальных психологических особенностей каждого специалиста.

Актуальность исследования эмоционального выгорания офисных работников состоит в том, что при выборе профессиональной деятельности у специалиста не всегда есть возможность оценить, как она отразится на эмоциональном и физическом состоянии в процессе профессиональной реализации.

Многочисленные исследования, которые направлены на выявление основных критериев эмоционального выгорания, отмечают, что основная трудность данного жизненного этапа, сопровождается эмоциональными расстройствами, которые затрудняют профессиональное и социальное функционирование. Это показывает насколько важно обратить внимание на активную диагностику данного синдрома, который в большинстве случаев протекает без четких диагностических критериев и активных жалоб, без самостоятельного обращения за психологической помощью.

В современной динамичной социально-экономической ситуации профессиональная деятельность сопровождается воздействием целого ряда неблагоприятных факторов. Из этого ряда, ученые отдельно выделяют профессиональный стресс, об этом свидетельствуют все более частые и масштабные исследования, регулярные публикации в медицинских и психологических журналах.

Проблема эмоционального выгорания и профессиональных деформаций созвучна проблемам современного изменчивого и динамичного бытия человека, как никогда апеллирующего к человеческому фактору, экзистенциальным ценностям, глубинным проявлениям личности, задающим целостную картину мира. Одни исследователи считают, что главными в процессе синдрома эмоционального выгорания являются личностные критерии, другие находят причины, связанные с воздействием профессиональной среды, что отражается и в специфике общего методологического подхода к взаимоотношению личности и профессии. Известно, что синдром профессионального выгорания возникает под влиянием множества внешних и внутренних факторов, поэтому важно выявить эти факторы, что, в свою очередь, поможет в разработке программы профилактики синдрома эмоционального выгорания офисных работников.

Объектом в настоящем исследовании является эмоциональное выгорание.

Предметом исследования являются особенности взаимосвязи эмоционального выгорания и конфликтности офисных сотрудников.

Цель исследования заключается в анализе взаимосвязи эмоционального выгорания и конфликтности

офисных сотрудников.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях в зарубежной психологии;
- выделить подходы к изучению эмоционального выгорания в отечественной психологии;
- обозначить особенности эмоционального выгорания офисных работников;
- проанализировать конфликт как источник профессионального выгорания.

В процессе исследования был применен метод теоретического исследования:

- теоретический анализ литературы для обоснования теоретических и практических направлений исследования;
- систематизацию, обобщение.

Курсовая работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы.

Глава 1. Теоретические основы проблемы эмоционального выгорания

1.1. Феномен эмоционального выгорания в психолого-педагогических исследованиях в зарубежной психологии

Изучением психологической основы возникновения эмоционального выгорания ученые занимаются уже четверть века. Ввиду этого эмоциональное выгорание имеет много вариантов трактовок и терминов. Большинство авторов понимают под этим термином специфический синдром, который возникает у человека в процессе его профессиональной деятельности и выражается в эмоциональном и физическом истощении, отдалении от ближайшего круга взаимодействия, отсутствие планов и интереса.

Эмоциональное выгорание – это состояние, когда человек ощущает себя истощенным морально, умственно, и физически.

С самого начала проблема эмоционального выгорания имела характер медико-психологической. До сих пор ученые спорят, относится этот синдром к болезни или является нормальной реакцией на взаимодействие с людьми, которых не выбираешь. В любом случае, в принятом международном классификаторе болезней, синдром эмоционального выгорания описан как: «Выгорание – состояние полного истощения».

Многообразие различных подходов к рассмотрению проблемы эмоционального выгорания вызвано сложностью и важностью данного вопроса.

Американский психиатр Герберт Фрейденберг в 1974 году впервые ввел термин эмоциональное выгорание. Он пользовался им при описании характеристик здоровых людей, которые в своей профессиональной деятельности, находятся в интенсивном общении с клиентами или пациентами, в эмоционально напитанной атмосфере.

Американский социальный психолог Х. Маслач в 1976г. опубликовала свою первую статью по эмоциональному выгоранию. В этой статье автор охарактеризовала данный синдром как дезадаптивность человека к рабочему месту, ввиду неадекватности межличностных отношений и высокой рабочей нагрузки. Так же автор подчеркнула, что эмоциональное выгорание – это особое состояние человека, которое включает в себя:

- ощущение эмоционального истощения;
- симптомы деперсонализации;
- негативное восприятие самого себя;
- утрата сотрудником профессионального мастерства.

Главными узнаваемыми признаками данного синдрома считаются:

- отрицательные чувства и эмоции по отношению к клиенту;
- низкая самооценка, зачастую с ярким негативным компонентом;
- ощущение полного или частичного эмоционального истощения.

Далее феномен возникновения эмоционального выгорания был детально проработан. Результатом этой проработки стало определение его синдрома. Психологи Б. Пельман и Е. Хартман провели обобщение известных теорий об эмоциональном выгорании и выделили три главных составляющих:

- эмоциональное или физическое истощение;
- деперсонализация;
- сниженная рабочая продуктивность.

Эмоциональное выгорание проявляется в исчерпании эмоциональных ресурсов, опустошенности и

эмоциональном перенапряжении. Деперсонализация, по мнению авторов, ведет к формальным и обезличенным контактам с клиентами. А сниженная рабочая продуктивность ведет к снижению ценности своей профессиональной деятельности, негативному настрою по отношению к самому себе, и как итог, безразличию к выполняемой работе.

Список литературы

1. Абрамов, В.А. Исследование синдрома эмоционального выгорания на этапе мета обзоров. Ч. 1 / В.А. Абрамов, И.С. Алексейчук, А.И. Алексейчук // Журнал психиатрии и медицинской психологии. – 2018. - № 1 (18). – 117-123 с.
2. Абрамова, Г.С. Общая психология / Г.С. Абрамова. – М.: Академический проект, 2020. – 496 с.
3. Ананьев, Б.Г. Человек как предмет познания / Б.Г. Ананьев. – СПб.: Питер, 2017. – 288 с.
4. Барабанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» // Вестник МГУ. – сер. 14, Психология. 1995. – 54-58 с.
5. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Питер. – 1999. – 105 с.
6. Бойко, В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб.: Речь, 2014. – 87 с.
7. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2005. – 336 с.
8. Водопьянова, Н.Е., Старченкова, Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. 2-е изд. – СПб.: Питер, 2019. – 336 с.
9. Гиппенрейтер, Ю.Б. Введение в общую психологию / Ю.Б. Гиппенрейтер. – М.: АСТ, 2015. – 352 с.
10. Кара, Ж.Ю. Общая психология. Краткий курс. За три дня до экзамена / Ж.Ю. Кара. – М.: Феникс, 2020. – 192 с.
11. Корытова, Г.С. Эмоциональное выгорание как проявление защитного поведения в профессиональной деятельности / Г.С. Корытова // Фундаментальные исследования. – 2018. - № 4. – С. 29-32.
12. Макарова, И.В. Общая психология. Конспект лекций / И.В. Макарова. – М.: Юрайт, 2016. – 182 с.
13. Макарова, К. В. Психология человека / К.В. Макарова, О.А. Таллина. – М.: Московский педагогический государственный университет, 2017. – 160 с.
14. Меркулова, Н.Н. Синдром эмоционального выгорания и программа его преодоления в сфере «Помогающих» профессий / Н.Н. Меркулова // Вестник ТГУ. – 2017. - №12. – С. 199-206.
15. Столяренко, Л.Д. Психология и педагогика. Учебник / Л.Д. Столяренко, В.Е. Столяренко. – М.: Юрайт, 2015. – 510 с.

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/kurovaya-rabota/246997>