

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/kurosovaya-rabota/99329>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Психология

Оглавление

Введение 3

Глава 1. Социально психологические особенности ритуальных агентов 5

1.1. Теоретико-методологические подходы к изучению совладающего поведения 5

1.2. Параметры совладающего поведения 18

1.3. Социально психологические особенности ритуальных агентов 23

Глава 2. Программа тренинга для ритуальных агентов 28

2.1. Программа, организация и выборка исследования 28

2.2. Интерпретация результатов эмпирического исследования 30

2.3. Цель, задачи, организация и методологическое обоснование программы 39

Заключение 48

Список использованных источников 50

использование пассивных и неконструктивных копинг-стратегий, наоборот, способствует дезадаптации [2, 81].

Результаты исследования, проведенного Е.И. Домрачёвой показали, что врачи склонны использовать копинг-стратегию «поиск социальной поддержки», а также статистически чаще пользуются адаптивными вариантами копинга в различных сферах поведения. Средний медицинский персонал наоборот, чаще прибегает к неадаптивным вариантам копинг-поведения, таких как «игнорирование», «диссимуляция» в когнитивном копинге и относительно-адаптивных вариантов таких как «компенсация», «отвлечение», «конструктивная активность» в поведенческом копинге. Таким образом, было доказано, что существует специфика совладающего поведения у разных категорий медицинских работников, а именно более конструктивными вариантами копинга отличаются врачи по сравнению со средним медицинским персоналом [3, 281–282].

В.А. Рогачёв и И.Н. Коноплева изучая сотрудников правоохранительных органов выявили взаимосвязь между копинг-стратегиями, нервно-психической устойчивостью и толерантностью в ситуации неопределенности установили, что сотрудники правоохранительных органов с низким уровнем НПУ используют неадаптивные, неконструктивные стратегии, препятствующие преодолению трудной ситуации. Также выявлено, что сотрудники с толерантностью к неопределенности склонны чаще использовать стратегию «принятие ответственности», а сотрудники с интолерантностью такие стратегии как «дистанцирование» и «самоконтроль» [7; 8].

В исследовании будущих психологов Ю.М. Калашникова выявила взаимосвязи между жизнестойкостью и адаптивными поведенческими стратегиями («поиск решения проблемы» и «поиск социальной поддержки»). Также отмечено, что применение неэффективных копинг-стратегий или их несформированность может вызвать серьёзные затруднения в преодолении стресса в профессиональной деятельности. Однако, копинг-стратегии можно развивать, что косвенно повлияет на общий уровень жизнестойкости [4, 79].

С.А. Ольшанская, изучая сотрудников МЧС выявила, что они не всегда используют конструктивные копинг-стратегии, это зачастую приводит эмоциональному выгоранию или различным личностным деформациям. Специфической чертой сотрудников МЧС является сверхконтроль своего поведения, стремление снижать эмоциональную значимость чрезвычайной ситуации за счет рационализации и ухода от ее глубокого осознания, в том числе и ухода от осознания собственных переживаний. Практически ежедневно сталкиваясь с чрезвычайными ситуациями, сотрудники МЧС перестают их эмоционально переживать, что в итоге приводит их к алекситимии и уходу от осознания собственных переживаний [6, 53].

Таким образом, можно сделать вывод, что конструктивные копинг-стратегии способствуют успешной адаптации профессионалов в различных сферах деятельности. Возможно именно поэтому изучение копинг-

поведения в рамках психологии труда вызывает широкий интерес у современных исследователей.

1.3. Социально психологические особенности ритуальных агентов

Похоронный агент постоянно сталкивается с чужим горем и привыкает к нему. Это удобно для сердечно-сосудистой системы, но плохо для души. У этой профессии есть и другие названия: официальное «менеджер ритуального сервиса» и более привычное «ритуальный агент» (хотя из всех ритуалов он занимается только похоронными). Когда умирает человек, скорбящие родственники оказываются в трудной ситуации. Обычно оказывается, что никто к этой смерти не готов, даже если усопший давно болел и все знали, что до кончины остались считанные дни. И ещё тяжелее, если смерть пришла внезапно. В этой ситуации на помощь приходит похоронный агент. В идеале картина выглядит так: люди звонят в агентство и просят прислать агента. Он приезжает, объясняет, как действовать дальше. Вместе с ним семья решает, какие именно услуги закажет похоронному агентству, оговаривает время и порядок действий, выбирает по каталогу принадлежности для предстоящего ритуала, заключает договор. Обычно агент организует всё необходимое: оформляет документы, организует подготовку тела к погребению, его отправку в морг и перевозку на кладбище, картеж для участников прощания, церемонию прощания, поминальный обряд. Иными словами, отвечает за «логистику похорон». В то же время он морально поддерживает близких умершего. В тех случаях, когда всё происходит именно так, профессию похоронного агента можно назвать одной из самых благородных и незаменимых, как профессию врача или педагога. Минусы профессии Первый минус – ненормированный рабочий день (а также ночь, потому что люди умирают и по ночам тоже). К тому же раз на раз не приходится. Иногда за весь день нет ни одного выезда, а иногда телефон агента разрывается от звонков диспетчера. Минус второй – профессиональная деформация. Похоронный агент постоянно сталкивается с чужим горем и привыкает к нему. Это удобно для сердечно-сосудистой системы, но плохо для души. И, наконец, главная неприятность – нецивилизованная организация этой сферы. Во многих крупных городах конкуренция между похоронными бюро очень высока, но это не повышает качества услуг и не ведёт к снижению цен. Наоборот. Стремление к заработку порой граничит с кошунством: на усопших идёт настоящая охота с безобразными драками между агентами. Особый цинизм ситуации придаёт то, что информацию об умерших агентства покупают у врачей «скорой помощи» и полицейских. (Размер взятки затем обязательно входит в стоимость услуг.) В развитых странах ситуация совершенно иная. Например, в США похоронами занимается так называемый похоронный директор (т.е. распорядитель похорон). Он берёт на себя всё – от бальзамирования и сбора документов до катафалка и некролога в газете. Похоронный директор подчёркнуто участлив и тактичен. Одет он всегда строго и элегантно, в соответствии со скорбной торжественностью момента. (Всё это можно видеть в американских фильмах.) Чтобы получить лицензию похоронного директора нужно учиться несколько лет, изучая менеджмент, финансы и бухгалтерию, этику общения с клиентом и т.д. Затем нужно год стажироваться и сдать квалификационные экзамены. Во многих штатах на проведение бальзамирования также требуется отдельная лицензия. Её наличие говорит о том, что похоронный директор знаком с физиологией, анатомией человека, техникой бальзамирования, реставрации лица и т.п. Более того, лицензия со временем истекает, и для её продления нужно учиться постоянно. Это логично, ведь законодательство меняется, появляются новые технологии, которые нужно освоить. Рабочее место. Похоронные агенты работают в бюро ритуальных услуг, похоронных агентствах, похоронных домах. Важные качества. Профессия похоронного агента предполагает вежливость, тактичность, ответственность, умение держать в голове большое количество информации и делать всё быстро. Человеку медлительному, а также чувствительному к чужому горю с такой работой не справиться. Знания и навыки. Нужно знать все нюансы ритуального сервиса, уметь общаться с людьми, переживающими боль утраты. Приехав на вызов, ритуальный агент обязан выразить слова соболезнования родственникам умершего. Не допускается повышения голоса, форма общения с людьми, переживающими несчастье, должна быть как можно более спокойной, доброжелательность, выражение сочувствия, будет не лишним. Чаще все близкие умершего находятся в состоянии шока, им трудно сконцентрироваться, выразить свои мысли, принять необходимые решения. Ритуальный агент обязан терпеливо разъяснять, возможно где-то по несколько раз, при необходимости подождать некоторое время, когда человек будет способен принимать какие либо решения. Вопреки всем возможным

- 1) Абрамова Г.С. Практическая психология : учебник для вузов и ссузов. – М.: Прометей, 2017. – 540 с.
- 2) Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания СПб. : Питер, 2010. – 288 с.
- 3) Асмолов А.Г. Психология личности. Культурно историческое понимание развития человека. – М. : Смысл, Академия, 2010. – 448 с.
- 4) Барышева Е.В. Психодиагностика личностных ресурсов государственных служащих на примере сотрудников комитета по энергетике и инженерному обеспечению / Е.В. Барышева, О.Ю. Аверьянова // Ананьевские чтения – 2016: Психология : вчера, сегодня, завтра : материалы международной научной конференции, 25-29 октября 2016 г., в 2-х томах. Том 2. / отв. ред. А. В. Шаболас [и др.] – СПб. : Айсинг, – 2016. – С. 219 – 220.
- 5) Бодров В.А. Информационный стресс : Учебное пособие для вузов. – М. : ПЕР СЭ, 2000. – 352 с. – (Современное образование)
- 6) Бодров В.А. Проблема преодоления стресса. Часть 1 : «Coping stress», и теоретические подходы к его изучению / В.А. Бодров // Психол. журнал. – 2006. – №1. – С. 122 – 133.
- 7) Бодров В.А. Психологический стресс : развитие учения и преодоление. – М. : ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
- 8) Бодров В.А. Психологический стресс : развитие учения и современное состояние проблемы / В.А. Бодров; Рос. акад. наук, Ин-т психологии. – Москва : ИПРАН, 1995. – 136 с.
- 9) Варданян Б.Х. Механизмы саморегуляции эмоциональной устойчивости / Б.Х. Варданян. – М. : Наука, 2008. – 380 с.
- 10) Вассерман Л.И. Совладание со стрессом: теория и психодиагностика / Л.И. Вассерман, В.А. Абабков, Е.А. Трифонова / Под науч. ред. проф. Л.И. Вассермана – СПб : Речь, 2010. –192 с.
- 11) Величковский Б.Б. Индивидуальная устойчивость к стрессу как фактор психического и соматического здоровья / Б.Б. Величковский // Здоровье нации и образование: материалы Всероссийского науч.-практ. конгр. – М. : 2009. – С. 23-25.
- 12) Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу : автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 / Б.Б. Величковский. – М. : 2007. – 27 с.
- 13) Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.
- 14) Водопьянова Н.Е. Субъективные репрезентации организационной культуры и динамика развития психологического стресса [Электронный ресурс] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. №4. – Электрон. текстовые дан. – Санкт-Петербург : СПбГУ, 2008. – С. 356-363. – (ЭБС "cyberleninka.ru") Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/subektivnye-reprezentatsii-organizatsionnoy-kultury-i-dinamika-razvitiya-psihologicheskogo-stressa> - Загл. с титул. экрана.
- 15) Гупта М.К. Как всегда оставаться счастливым. Рекомендации по преодолению стресса, нервного напряжения и тревожности / М.К. Гупта. М. : АСТ, Астрель, 2015. – 128 с.
- 16) Дехтяр Б.С. Как защитить себя от стресса / Б.С. Дехтяр. М. : Фаир Пресс, 2015. – 176 с.
- 17) Дикая Л.А. Взаимосвязь креативности и стрессоустойчивости менеджеров по работе с клиентами с их психологическими характеристиками / Л.А. Дикая, И.С. Дикий, А.Ю. Лаврешина // Ананьевские чтения – 2016: Психология: вчера, сегодня, завтра : материалы международной научной конференции, 25–29 октября 2016 г., в 2-х томах. Том 2. / отв. ред. А.В. Шаболас, Н.В. Гришина, С.В. Медников, Д.Н. Волков – СПб. : Айсинг, – 2016. – С. 229 – 230.
- 18) Доморацкий В.А. Краткосрочные методы психотерапии / В.А. Доморацкий. М. : 2010. – 304 с.
- 19) Ермолаев-Томин, О.Ю. Математические методы в психологии в 2 ч. Часть 1. : учебник для академического бакалавриата / О.Ю. Ермолаев-Томин. – 5-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2019. – 280 с.
- 20) Карвасарский Б.Д. Психотерапия: учебник. – 2-е изд., под ред. Б.Д. Карвасарского. – М. : Питер, 2007. – 672 с.
- 21) Карпов А.В. Психология менеджмента. – М. : Гардарики, 2012. – 584 с.
- 22) Киреева М.В. Стрессоустойчивость как компонент культуры человекоориентированных профессий / М.В. Киреева // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия : Гуманитарные науки – 2011. – №8 (113), Т.11. – С. 5.

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/99329>