

Учреждение образования  
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»

Факультет психологии

Кафедра методологии и методов психологических исследований

Дневная форма получения образования  
Специальность (специализация): «Психология. Психология  
предпринимательской деятельности»  
Группа 56

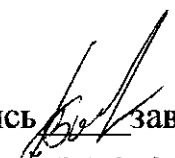
ЕФАНОВА АЛИНА ВИТАЛЬЕВНА

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

**Влияние формально-динамических свойств индивидуальности и  
сферы деятельности на выбор способа снятия психологического  
напряжения менеджеров низового звена**

Допущена к защите протокол  
№ 15 заседания кафедры  
методологии и методов  
психологических  
исследований

«6» МАЯ 2012 г.

Подпись  зав. кафедрой  
Научный руководитель –  
кандидат психологических  
наук, доцент  
Радчикова Наталья Павловна

Минск, 2012

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ НАПРЯЖЕНИЕ В РАБОТЕ МЕНЕДЖЕРОВ	
1.1. Общие представления о деятельности менеджера	
1.1.1. Роли, функции и качества менеджера.....	5
1.1.2. Иерархические уровни менеджмента.....	8
1.1.3. Специфика и сфера деятельности менеджеров низового звена.....	9
1.1.4. Менеджеры по работе с клиентами.....	10
1.2. Значение свойств индивидуальности для менеджеров низового звена	
1.2.1. Профессионально важные качества личности менеджера.....	13
1.2.2. Психологические подходы к исследованию темперамента.....	15
1.2.3. Темперамент и виды отдыха.....	19
1.2.4. Теория формально-динамических свойств индивидуальности В.М. Русалова.....	19
1.3. Синдром менеджера. Роль психологического напряжения в работе менеджеров низового звена	18
1.3.1. Понятие «психологическое напряжение».....	22
1.3.2. Признаки синдрома профессионального выгорания.....	22
Выводы.....	26
ГЛАВА 2. СПОСОБЫ СНЯТИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО НАПРЯЖЕНИЯ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ФОРМАЛЬНО-ДИНАМИЧЕСКИХ СВОЙСТВ ИНДИВИДУАЛЬНОСТИ И СФЕРЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.	
2.1. Ход исследования и методики диагностики	
2.1.1. Характеристика групп испытуемых.....	27
2.1.2. Методы диагностики и порядок проведения исследования.....	28
2.2. Обработка, анализ и результаты исследования	
2.2.1. Зависимость выбора способа снятия психологического напряжения от сферы деятельности.....	30
2.2.2. Зависимость выбора способа снятия психологического напряжения от формально-динамических свойств индивидуальности.....	34
Выводы.....	38
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	39
Список использованных источников.....	41
Приложение А.....	44
Приложение Б.....	49
Приложение В.....	50
Приложение Г.....	51
Приложение Д.....	53
Приложение Е.....	54

## ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность:* В настоящее время общество налагает высокие требования на качество труда. В связи с этим происходит рост психологического напряжения среди работников. В Беларуси наиболее популярна среди молодых людей профессия менеджер. Это самая многочисленная категория почти в любой организации, отличающаяся высоким психологическим напряжением и разнообразием действий, что обуславливает высокую текучесть кадров в данной сфере. Труд менеджера имеет много специфических особенностей, связанных с характером самого труда, его результатом и оценками. Среди индивидуальных особенностей, которые ярко характеризуют поведение и реагирование менеджера на трудности в работе, особое место принадлежит свойствам темперамента. Поэтому изучение факторов, методов и подходов, нейтрализующих стресс среди менеджеров низового звена – имеет большую значимость для любого рода организаций.

*Степень разработанности проблемы:* На данный момент в Беларуси такого рода исследования ещё не проводились.

*Объект исследования:* выбор способов снятия психологического напряжения по оценке степени их эффективности.

*Предмет исследования:* влияние формально-динамических свойств индивидуальности и сферы деятельности на выбор и оценку эффективности способов снятия психологического напряжения

*Цель исследования:* проанализировать специфику и сферу деятельности, значимость темперамента, роль психологического напряжения среди менеджеров низового звена, собрать данные об эффективных способах его снятия, выявить различие влияния на выбор этих способов формально-динамических свойств индивидуальности, а также сферы деятельности.

*Задачи:*

- 1) Изучить и проанализировать представления о деятельности менеджера низового звена: роли, функции, качества, уровень, специфика и сфера деятельности.
- 2) Выявить значение свойств индивидуальности в деятельности менеджера, проанализировать ведущие подходы к их исследованию.
- 3) Обозначить роль психологического напряжения в работе менеджера низового звена, его последствия.
- 4) Провести диагностику свойств индивидуальности менеджеров низового звена по наиболее распространенным сферам деятельности.
- 5) Выявить актуальные способы снятия психологического напряжения в исследуемых группах и оценки их эффективности

6) Определить, влияет ли сфера деятельности и формально-динамические свойства индивидуальности на выбор способов снятия психологического напряжения.

*Гипотеза:* свойства индивидуальности и сфера деятельности влияют на предпочтения способов снятия психологического напряжения.

*Методы исследования:* теоретико-методологический анализ литературы, интервьюирование, психодиагностические методы, методы математической и статистической обработки данных, анализ, синтез, сравнение.

*Научная новизна:* подтверждена значимость свойств темперамента в работе менеджера; исследованы и выделены 20 основных способов снятия психологического напряжения менеджерами в конце рабочего дня, выявлены наиболее и наименее эффективные среди них; обнаружено влияние свойств индивидуальности на оценки эффективности способов снятия напряжения. Влияние сферы деятельности на выбор способов практически не выявлено.

*Практическая значимость:* полученные данные могут применяться в сфере управления организациями и предприятиями в психологии труда, и дают возможность выработать рекомендации по организации корпоративного отдыха сотрудников с целью предупреждения профессионального выгорания, и, как следствие, текучести кадров.