

**Белорусский государственный университет
Факультет социокультурных коммуникаций**

Кафедра общей и клинической психологии

**Реферат дипломной работе
«Профессиональное выгорание и личностные особенности
у сотрудников банка»**

**Чернявская Анна Леонидовна,
руководитель Радюк Олег Михайлович**

2017

РЕФЕРАТ

Чернявская Анна Леонидовна

«Профессиональное выгорание и личностные особенности у сотрудников банка»

Дипломная работа: 88 с., 51 источник, 8 прил.

Ключевые слова: ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СТРЕСС, ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ, ЛИЧНОСТНЫЕ ОСОБЕННОСТИ, «БОЛЬШАЯ ПЯТЕРКА» ЛИЧНОСТНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ, РАБОЧИЙ СТРЕСС.

Объект исследования – 65 сотрудников колл-центра банковского учреждения.

Цель работы – выявить взаимосвязь личностных особенностей и эмоционального стресса у сотрудников колл-центра банка.

Методы исследования: анализ психологической литературы, статистическая обработка эмпирических данных, метод тестирования.

Полученные результаты и их новизна: выявлены взаимосвязи личностных особенностей с уровнем профессионального выгорания и эмоционального стресса, сформированы рекомендации внедрения процесса стресс-менеджмента в процесс управления человеческими ресурсами.

Область возможного практического применения: управление человеческими ресурсами.

Автор работы подтверждает, что приведенный в работе материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

Чарняўская Ганна Леанідаўна

«Прафесійнае выгаранне і асобныя асаблівасці у супрацоўнікаў банка»

Дыпломная работа: 88 с., 51 крыніца, 8 прыкл.

Ключавыя словы: ЭМАЦЫЙНЫ СТРЭС, ПРАФЕСІЙНАЕ ВЫГАРАННЕ, АСОБНЫЯ АСАБЛІВАСЦІ, «ВЯЛІКАЯ ПЯЦЁРКА» АСОБНЫХ АСАБЛІВАСЦЕЙ, РАБОЧЫ СТРЭС.

Аб'ект даследавання - 65 супрацоўнікаў колл-цэнтра банкаўскай установы.

Мэта работы - выявіць ўзаемасувязь асобных асаблівасцяў і эмацыйнага стрэсу колл-цэнтра банка.

Метады даследавання: аналіз псіхалагічнай літаратуры, статыстычная апрацоўка эмпірычных дадзеных, метады тэставання.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: выяўлены ўзаемасувязі асобных асаблівасцяў з узроўнем прафесійнага выгарання і эмацыйнага стрэсу, сфармаваны рэкамендацыі ўкаранення працэсу стрэс-менеджменту ў працэс кіравання чалавечымі рэсурсамі.

Вобласць магчымага практычнага ўжывання: кіраванне чалавечымі рэсурсамі.

Аўтар работы пацвярджае, што прыведзены ў працы матэрыялы правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя становішчы і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ANNOTATION

Chernyavskaya Hanna Leonidovna

«Professional burnout and personality traits of bank employees»

Degreepaper: 88 p., 51 sources, 8 app.

Key words: EMOTIONAL STRESS, PROFESSIONAL BURNOUT, PERSONALITY TRAITS, "BIG FIVE" PERSONALITIES , WORK-RELATED STRESS.

Object of research – 65 employees of the bank call-center..

Purpose of research - to identify the relationship with personality traits and emotional stress for employees of the bank call-center.

Research methods: the analysis of the psychological literature, the statistical processing of empirical data, the testing method.

Obtained results and their novelty: was identified the relationship of personality traits with the level of professional burnout and emotional stress, generated recommendations introduction of stress-management process in the HR-management process..

Area of possible practical application: HR-management processes.

The author of the work confirms that material presented in it correctly and objectively reproduces the picture of investigated process, and all the theoretical, methodological and methodical positions and concepts borrowed from literary and other sources are given references to their authors.
