

Вышеперечисленные результаты позволяют сделать вывод о том, что существуют личностные качества, обуславливающие профессиональную успешность человека в определенной отрасли, а именно в сфере туризма. Такими качествами являются общительность, уверенность, экстравертированность, эмоциональная уравновешенность, высокая степень самоконтроля и волевой саморегуляции в сочетании с мотивацией работника на достижение успеха, в отличие от мотивации на избегание неудач.

Прделанная нами работа может внести вклад в развитие данного направления с точки зрения руководителей менеджерским составом туристических фирм, поскольку созданная в ней модель позволяет построить среднесрочный прогноз успешности кандидатов уже на момент их приема на работу, и тем самым избежать высокой текучести кадров, профессиональных ошибок и прочих факторов, способных снизить экономическую эффективность работы всей фирмы в целом.

Шурухина Г.А

ФОРМИРОВАНИЕ ГОТОВНОСТИ К ТРУДНОСТЯМ В ОРГАНИЗАЦИИ КОНТАКТОВ В УСЛОВИЯХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Стремительное развитие современных бизнес - технологий предъявляет все большие требования к профессиональной компетенции менеджеров всех уровней. Но вместе с тем сотрудники фирм часто подвержены влиянию неблагоприятных средовых факторов, среди которых: ненормированный рабочий день, последствия конфликтных, либо напряженных ситуаций, отсутствие возможности полноценной эмоциональной и физической реабилитации. Все это может провоцировать неравновесные состояния, такие, как стресс, тревога, депрессия и даже аффект, или фрустрацию.

Психология неравновесных состояний является предметом интереса целого ряда ученых, среди которых можно выделить Н.Д. Левитова, А.О. Прохорова, В.А. Ганзена, Е.П. Ильина, В.Н.Юрченко, Л.Г. Дикую, В.В. Семикина, В.И.Щедрова Т.А. Немчина и многих других.

Особенностью определения субъектом ситуации как неравновесной, напряженной и угрожающей является ее личностный смысл, осознаваемый как «значение для меня». Следствие этого — пристрастность, значимость ситуации, выделение в ней наиболее существенного дезорганизирующего фактора. (Л. Фестингер.)

Неравновесная ситуация в обычной жизни может быть вызвана разрывом привычной системы отношений, утратой значимых ценностей, невозможностью достижения поставленных целей, потерей близкого человека и т.д. В профессиональной сфере – возникающими в процессе взаимодействия барьерами общения (Л.А. Петровская, А.К. Маркова, А.А. Бодалев, Г.М. Андреева). Все это сопровождается отрицательными эмоциональными переживаниями, неспособностью реально оценить ситуацию и найти из нее рациональный выход. Человеку порой начинает казаться, что он в тупике, из которого нет выхода.

Понятие «состояние» в психологии интерпретируется как регулятивная функция, позволяющая адаптироваться к ситуации. Исходя из этого, мы можем утверждать, что значимую роль в процессе адаптации к неблагоприятной ситуации могут

играть методы интенсивной групповой подготовки, консультирование, психотерапевтические мероприятия. Но, к сожалению, все они начинают «работать» уже после «сигнала тревоги», когда человек находится в эпицентре собственных переживаний, которыми на данный момент он не способен управлять. Мы полагаем, что есть смысл организовывать профилактические мероприятия, которые помогли бы менеджерам обрести готовность к трудным ситуациям различного рода и в случае необходимости мобилизовать свои личностные ресурсы.

Прежде всего, менеджеров необходимо обучить приемам саморегуляции, позитивному мышлению, которые позволили бы иначе взглянуть на травмирующую ситуацию. Эти мероприятия, в свою очередь, могут способствовать личностному росту менеджеров и закреплению нового понимания ситуации в поведенческой, эмоциональной и когнитивной сферах. К сожалению, мы не знаем подобных профилактических программ в психологической практике, поэтому считаем, что необходимо разработать программу, которая бы включала в себя разные этапы сопровождения менеджеров в процессе формирования готовности к трудностям во взаимодействиях.

Эта программа должна состоять из диагностического блока, консультативного (куда включались бы индивидуальные и групповые консультации, чтение лекций и т.д.), а также интерактивных методов обучения (тренингов, бесед, дискуссий, ролевых игр и т.д.).

Полагаем, что предлагаемая нами программа будет носить универсальный характер и может быть применима в во многих профессиях системы «человек-человек». В программе, конечно же, должны учитываться и особенности профессиональной деятельности ее участников. В этом случае программа, является открытой, приемлемой для исполнения практически в любой профессии, в которой стрессогенными факторами могут быть ситуации, провоцирующие негативные проявления эмоций.

Литература:

- Бодалев А.А. Личность и общение. - М.: Междун. пед. академия, 1995.
Краткий психологический словарь / Под ред. А.В.Петровского. М.: 1991
Прохоров А.О. Психология неравновесных состояний М. Из-во РАН 1998
Прохоров А.О. Практикум по психологии состояний., СПб., 2004
Фестингер Л. Теория когнитивного диссонанса: Пер. с англ. СПб.: Ювента, 1999.