Пример дневника по производственной практике психолога

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| число | содержание работы | отметка о выполнении | подпись  |
|  10.06 | Приступила к изучению организационно-экономической характеристики Mail Boxes Etc. Выявила, что Mail Boxes Etc. — международная компания. В компании определены цель, миссия и ценности. В России действует с 2005 г. филиал MBE — MBE-Russia. Самым крупным подразделением является московское отделение, включающее в себя 27 центров. MBE-Russia предлагает широкий спектр услуг: экспресс-отправления по всему миру, профессиональная упаковка отправлений, любые виды полиграфической продукции и пр. В целях развития MBE-Russia в регионах РФ компанией осуществляется поддержка при открытии центров MBE-Russia, как до открытия, так и постоянная последующая поддержка по широкому ряду направлений. Центры работают как с юридическими, так и с физическими лицами. | выполнено |  |
|  15.06 | Провела изучение показателей финансово-хозяйственной деятельности, которое показало, что рост выручки в 2014 г. составил 31,7%, при этом в сравнении с предыдущими периодами чистая прибыль выросла, а капитальные затраты незначительно сократились. Это свидетельствует о грамотном управлении показателями финансово-хозяйственной деятельности MBE-Russia, чему во-многом способствует активная маркетинговая политика руководства MBE-Russia. В 2015 г. MBE-Russia планирует существенно увеличить свое присутствие в РФ, а также повысить свои финансовые результаты. | выполнено |  |
|  19.06 | Анализировала структуру управления MBE-Russia. Выяснила, что она разрабатывалась и продолжает постепенно модернизироваться ее учредителями. В России, высшим исполнительным органом управления является генеральный директор MBE-Russia. На примере московского подразделения MBE-Russia в организационной структуре выделены три ключевых уровня управления: генеральный директор, коммерческий директор и финансовый директор. Функциональная структура управления московского отделения MBE-Russia представлена несколькими отделами. Основной персонал распределен по нескольким должностям. В количественном отношении наибольшее число должностей относится к менеджерам центра, остальные должности не всегда представлены в каждом центре. В целом, систему управления в MBE-Russia можно охарактеризовать, как «холдинг-централизованный» метод управления. Имеющая место в MBE-Russia организационная структура управления обеспечивает необходимые компании конкурентные преимущества. | выполнено |  |
|  25.06 | Приступила к исследованию конфликтных и стрессовых ситуаций в MBE-Russia. В ходе проведенного исследования сделан вывод, что в настоящее время профессиональный состав сотрудников центрального офиса MBE-Russia неоднороден и содержит три основные группы работников. Каждая профессиональная группа характеризуется наличием своих, присущих именно данной группе трудностей, противоречии и проблем. | выполнено |  |
|  28.06 | Подготовила и провела несколько опросов в целях изучения конфликтных и стрессовых ситуаций в компании с использованием комплекса соответствующих методик. Результаты исследования показали, что социально-психологические свойства сотрудников MBE-Russia не только определяют выбор стратегий поведения в конфликте, но и характер развития конфликтного взаимодействия в коллективе и с клиентами. Стремление к самоутверждению повышает возможность развития негативных последствий конфликтного взаимодействия персонала, за счет усиления агрессии, настойчивости в достижении цели. Нетерпимость к фрустрациям способствует развитию конфликтного взаимодействия и усиливает эмоциональное напряжение в конфликте, также, как и нетерпимость к неопределенности. | выполнено |  |
|  05.07 | В ходе проведения опросов и анализа их результатов выявила, что выбор стратегии поведения в конфликте связан с выраженностью тех или иных социально-психологических свойств персонала MBE-Russia. Чрезмерное стремление к конформности связано со стратегией «избегание» и «приспособление». Недостаточная выраженность социально-коммуникативных навыков, пассивность в установлении социальных контактов способствуют проявлению стратегии «избегание» конфликта. Нетерпимость к неопределенности, поведенческая и коммуникативная ригидность способствуют снижению выраженности в поведении стратегии «приспособление» в конфликте. | выполнено |  |
|  08.07 | Продолжила проведение исследования и выявила, что стремление сотрудников MBE-Russia к статусному росту определяет выбор стратегии «соперничество» в конфликте и, наоборот, отсутствие стремления к самоутверждению способствует приспособлению в конфликте. Снижение профессиональной мотивации, редукция профессиональных обязанностей сотрудников MBE-Russia, работающих с клиентами, способствует проявлению личностной «отдаленности», негативизма в общении, повышает фрустрационную нетолерантность и эмоциональный дискомфорт, что способствует возникновению конфликтных ситуаций во взаимодействии в коллективе и с клиентами. Характерной для актуального поведения сотрудников MBE-Russia является стратегия «соперничество», которая тесно связана со стремлением к статусному росту, эмоциональным комфортом, показателями социально-психологической адаптации. | выполнено |  |
|  10.07 | Анализировала результаты проведенных опросов, которые показали, что влияние на коммуникативное поведение сотрудников MBE-Russia оказывает повышенное стремление к статусному росту, нетерпимость к неопределенности. Данные свойства определяют устойчивость проявления персоналом московского офиса компании позиции «превосходства» и «доминирования» во взаимодействии с клиентами и типы ситуаций общения, которые могут способствовать развитию конфликтного взаимодействия. В профессиональной деятельности сотрудников MBE-Russia это могут быть ситуации, связанные с продвижением продуктов и привлечением клиентов, требующие инициативного общения, умения устанавливать контакт, ситуации, связанные с возникновением непредвиденных трудностей, ситуации предъявления претензий и критики со стороны клиентов MBE-Russia. | выполнено |  |
|  12.07 | Выяснила в результате проведенного исследования, что конфликтное взаимодействие сотрудников MBE-Russia имеет гендерный аспект. Мужчины менее эмоциональны в конфликте, и конфликты с клиентами у них возникают реже, чем у женщин. В тоже время, конфликтное взаимодействие с участием мужчин — сотрудников MBE-Russia чаще приводит к неблагоприятным последствиям для взаимоотношений с клиентами. Для женщин — сотрудников MBE-Russia характерно проявление эмоциональной «разрядки» в конфликте, что снижает вероятность длительного конфликтного противостояния. Характер конфликтного взаимодействия в значительной степени определяется индивидуально-психологическими и социально-психологическими свойствами сотрудников MBE-Russia. Высокая скорость речевой деятельности, низкая коммуникативная и поведенческая гибкость персонала московского офиса усиливает эмоциональное напряжение в конфликтном взаимодействии с клиентами. Экстернальный локус контроля, в частности, усиливает негативные последствия конфликтного взаимодействия с клиентами центров MBE-Russia. Устойчивость тенденции к конфликтному взаимодействию, как с коллегами, так и с клиентами определяется низким показателем стремления к уступкам в конфликте, высокой поведенческой активностью сотрудников MBE-Russia. | выполнено |  |