

Таким образом, целенаправленное формирование профессионального самосознания как важнейшего фактора профессионализации педагога является необходимым условием дальнейшего развития инклюзивных процессов в образовании. Профессионализм педагога обеспечивается становлением его как «целостного субъекта собственной педагогической деятельности». Преобразующий характер активности личности как субъекта деятельности, способного решать профессиональные задачи «своими педагогическими средствами, своим содержанием педагогической деятельности» на основе самоопределения педагога в ценностях и целях образования задается профессиональным самосознанием.

Важнейшим психологическим условием формирования профессионального самосознания педагога в условиях инклюзивного образования является становление в учреждении образования целостной и жизнеспособной со-бытийной детско-взрослой общности.

Список использованных источников

1 Слободчиков, В. И. Очерки психологии образования / В. И. Слободчиков. – Биробиджан: Изд-во БГПИ, 2005. – 272 с.

2 Хитрюк, В. В. Инклюзивная готовность педагогов: генезис, феноменология, концепция формирования : монография / В. В. Хитрюк ; М-во образования Респ. Беларусь, Барановичский государственный университет. – Барановичи : БарГУ, 2015. – 276 с.

Е. А. Лупекина, канд. психол. наук, доцент
Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины
г. Гомель, Республика Беларусь

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ И СТРАТЕГИИ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТЕ СОТРУДНИКОВ СЕТИ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ

В статье представлены данные исследования профессионального выгорания и стратегий поведения в конфликте сотрудников сети быстрого питания. Сотрудники сети быстрого питания, находящиеся на стадии профессионализации, наиболее подвержены профессиональному выгоранию. Чем больше сотрудники сети быстрого питания используют «сотрудничество» в качестве стратегии поведения в конфликте, тем меньше у них развивается профессиональное выгорание.

Ключевые слова: профессиональное выгорание; стратегии поведения в конфликте.

E. A. Lupekina, Candidate of Psychology, Ass. Professor
Francisk Skorina Gomel State University
Gomel, Republic of Belarus

PROFESSIONAL BURNOUT AND BEHAVIOR STRATEGIES IN CONFLICT OF FAST FOOD NETWORK EMPLOYEES

The article presents the data of the study of professional burnout and conflict behavior strategies of fast food chain employees. Fast food chain employees who are at the stage of professionalization are most susceptible to professional burnout. The more fast food chain employees use “collaboration” as a conflict behavior strategy, the less they develop professional burnout.

Keywords: professional burnout; conflict management strategies.

Осуществляя профессиональную деятельность каждому человеку приходится сталкиваться с различными стрессовыми ситуациями, с необходимостью их преодоления.

Согласно классификации Е. А. Климова, профессии, предполагающие постоянную работу с людьми и постоянное общение в ходе профессиональной деятельности, относятся к системе «человек – человек», то есть к группе профессий социономического типа [1, с. 84].

Особого внимания заслуживает такая сфера профессий типа «человек – человек», как индустрия быстрого питания (фастфуда), которая является неотъемлемой частью рынка и одним из перспективных сегментов общественного питания. Главными принципами заведений в сфере быстрого питания являются быстрое обслуживание посетителя и приготовление заказа. Такие заведения отличают быстрота и унификация технологических процессов, удобный способ подачи блюд, ориентировка на массовый поток потребителей [2, с. 71].

Основную часть коллектива сети быстрого питания составляют в основном женский пол, что предусматривает недостаточную психологическую совместимость отдельных работников. Женщины требуют повышенного внимания к своей личности со стороны руководства, они имеют больше проблем в личной жизни – воспитание детей, отношения в семье и т. д. В женских коллективах наиболее часто возникают конфликты.

В. П. Шейнов указывает, что женщины придают большее значение конфликтам в трудовом коллективе, чем мужчины, что обусловлено большей эмоциональностью представителей женского пола, акцентированием внимания на мелочах, озабоченность отношениями с руководителями и коллегами [3, с. 98].

Н. В. Гришина указывает на влияние пола на предрасположенность к оценке тех или иных аспектов своего взаимодействия с другими как конфликтных. Женщины в трудовых коллективах дают характеристику отношений с коллегами как более конфликтные в аспектах, касающихся их личных потребностей (зарплата, распределение премий, время отпусков и т. д.) [4, с. 209].

А. Р. Латипова, Л. В. Шабанов отмечают, что в трудовых отношениях женщины более эмоциональны, их потенциальная конфликтность проявляется во всех уровнях жизни, даже неустроенность личной жизни женщины может существенно влиять и на межличностные отношения в коллективе, и на саму работу. Часто это приводит к выплеску своих внутренних проблем в коллектив, результат же сказывается на производительности и качестве труда, на взаимоотношениях сотрудников и на психологическом климате в коллективе [5, с. 765].

И. В. Григорьева указывает, что эмоциональная составляющая в межличностном конфликте проявляется в значительно большей степени у женщин при взаимодействии со своим полом. Автор отмечает, что разрешение межличностных конфликтов в трудовом женском коллективе затруднительно ввиду действия скрываемых мотивов. К таким мотивам относится внутренняя состязательность женщин, определенная ревность к чужим успехам и вниманию со стороны окружающих [6, с. 35].

Конфликтное взаимодействие на рабочем месте, постоянные стрессы, неудовлетворение своим трудом приводят к профессиональному выгоранию.

Профессиональное выгорание по определению В.В. Бойко представляет собой выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие воздействия [7, с. 23].

Предметом нашего эмпирического исследования явилась проблема взаимосвязи стратегий поведения в конфликте у сотрудников сети быстрого питания и их профессионального выгорания.

База исследования: торгово-производственное унитарное предприятие «Мак.бу» (корпорация, работающая в сфере общественного питания, крупная сеть ресторанов быстрого питания). Выборочную совокупность составили 104 сотрудника сети быстрого питания со стажем работы от 1 до 10 лет, из них 88 женского и 16 мужского пола.

В соответствии со стажем работы сотрудники сети быстрого питания были разделены на 2 группы: сотрудники в стадии профессиональной адаптации (стаж работ до 5 лет); сотрудники в стадии профессионализации (от 5 до 10 лет).

Для исследования были использованы следующие психодиагностические методики: методика диагностики уровня эмоционального выгорания (В. В. Бойко); опросник описания стратегий поведения в конфликте К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной).

Для подтверждения статистически значимых различий между сотрудниками с разным стажем работы был использован критерий χ^2 - углового преобразования Фишера. Для выявления взаимосвязи уровня профессионального выгорания и стратегий поведения в конфликте у сотрудников сети быстрого питания использовался статистический метод – коэффициент корреляции Пирсона.

Результаты исследования уровня профессионального выгорания у сотрудников сети быстрого питания, полученные с помощью методики диагностики эмоционального выгорания В.В. Бойко, представлены на рисунке 1.

У 42 % сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии адаптации, и у 93 % сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии профессионализации, выявлено сложившееся профессиональное выгорание. Для данной части сотрудников характерна полная потеря интереса к работе, эмоциональное безразличие, ощущение постоянного отсутствия сил. Доля сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии профессионализации, у которых выявлено имеющееся профессиональное выгорание, статистически значимо больше доли сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии адаптации ($\chi^2_{\text{эмп}} = 5,083$ при $p \leq 0,01$).

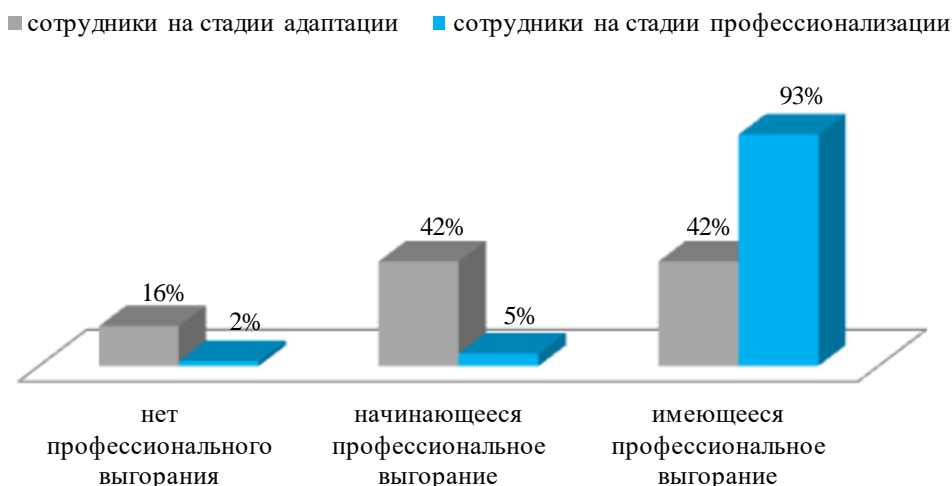


Рисунок 1 – Результаты исследования уровня профессионального выгорания у сотрудников сети быстрого питания (в %)

Таким образом, сотрудники сети быстрого питания, находящиеся на стадии адаптации, отличаются начинающимся профессиональным выгоранием, которое проявляется в снижении их интереса к работе, снижении потребности в общении (включая родственников и друзей): «им не хочется видеть» тех, с кем они общаются в процессе выполнения профессиональной деятельности, а именно посетителей ресторанов сети быстрого питания, своих коллег; нарастании апатии к концу рабочей недели, появлении устойчивых соматических симптомов (работники сети быстрого питания отмечают недостаток сил, энергии, особенно к концу недели; испытывают головные боли; отмечается рост и частота уходов на больничные в связи с общим недомоганием, простудными заболеваниями). Что касается сформированности фаз профессионального выгорания, то у большинства сотрудников, находящихся на стадии адаптации, фазы напряжения, резистенции и истощения являются не сформированными.

Сотрудники сети быстрого питания, находящиеся на стадии профессионализации, наиболее подвержены профессиональному выгоранию. Они отличаются уже

сложившимся профессиональным выгоранием. Для них характерна полная потеря интереса к работе, эмоциональное безразличие, ощущение постоянного отсутствия сил. Сотрудники сети быстрого питания выполняют работу без прежнего энтузиазма, выполняемая профессиональная деятельность не представляет у них никакого интереса, выполняют ее на автомате. Профессиональное выгорание проявляется также в повышенной раздражительности (сотрудники сети быстрого питания уязвимы к замечаниям со стороны посетителей, их раздражают разговоры о работе в свободное время, мысли о работе портят настроение, сопровождаются негативными эмоциями).

Результаты исследования стратегий поведения в конфликте, полученные сотрудниками сети быстрого питания с помощью опросника «описание стратегий поведения в конфликте» К. Томаса (в адаптации Н. В. Гришиной), представлены на рисунке 2.

Согласно данным, представленным на рисунке 2 у сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии адаптации, доминирует стратегия «сотрудничество» при столкновении с конфликтными ситуациями. Сотрудники сети быстрого питания с доминирующей стратегией конфликтного поведения «сотрудничество», в конфликтной ситуации нацелены на поиск решений, полностью удовлетворяющих интересам обеих сторон. Они стремятся к обсуждению разногласий, их анализу с целью выработки решений, т. е. их поведение ориентировано не на отстаивание своих интересов любой ценой, а на поиск совместного решения. Они настроены и устремлены на удовлетворение интересов обеих сторон с целью сохранения межличностных отношений.

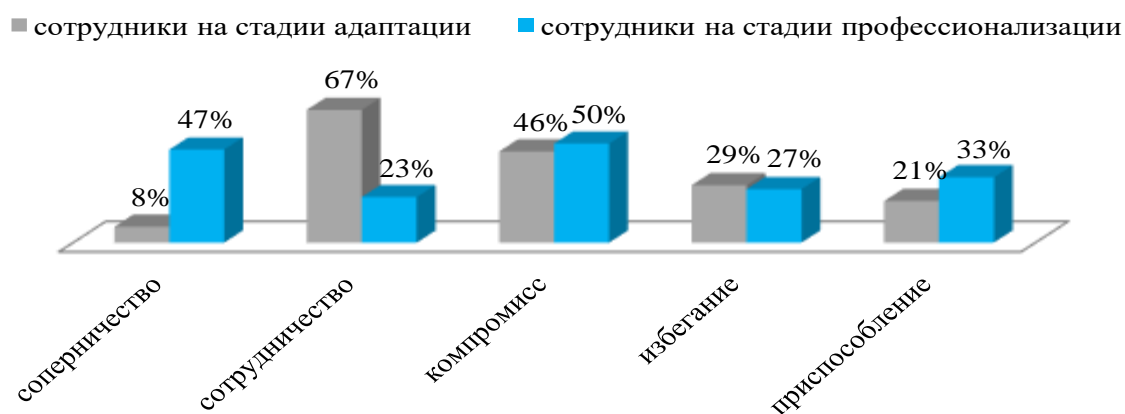


Рисунок 2 – Результаты исследования стратегий поведения в конфликте у сотрудников сети быстрого питания, полученные с помощью опросника «описание стратегий поведения в конфликте» К. Томаса (в адаптации Н.В. Гришиной) (в %)

У сотрудников сети быстрого питания, находящихся на стадии профессионализации доминирует стратегия «соперничество» и «компромисс» при столкновении с конфликтными ситуациями. Используя тактику «соперничество», сотрудники стремятся добиться удовлетворения собственных интересов, не учитывая интересы другого участника конфликта, используя при этом различные доступные для него средства, направленные на достижение собственных целей, получения желаемого и утверждение собственного превосходства над другим участником конфликта. Они оценивают достижение собственных интересов в конфликте, как важных, значимых, а интересы других членов – как не представляющих особой важности. Данная стратегия сводится к тому, что человек делает выбор в пользу борьбы, достижения собственных интересов против сохранения взаимоотношений. Поведение по модели соперничества способствует разрушению взаимоотношений в коллективе, трудностями в контакте с клиентами, однако может быть полезной при взаимодействии с конкурентами. стратегия «компромисс», т. е. поведение, основой которого

является взаимные уступки. Действия сотрудников сети быстрого питания, использующих в конфликте стратегию компромисс, в некоторой степени напоминают сотрудничество, однако использование компромисса позволяет урегулировать конфликт лишь на поверхностном уровне. В конфликтной ситуации, выбирая стратегию компромисса, сотрудники проявляют больше терпимости и стремление к примирению интересов. Использование данной стратегии позволяет поддерживать межличностные отношения, способствует их положительному развитию.

На заключительном этапе исследования для выявления взаимосвязи уровня профессионального выгорания и стратегий поведения в конфликте у сотрудников сети быстрого питания проведена статистическая обработка данных с помощью коэффициента корреляции Пирсона (таблица 1).

Таблица 1 – Взаимосвязь уровня профессионального выгорания и стратегий поведения в конфликте у сотрудников сети быстрого питания

Профессиональное выгорание / стратегии поведения в конфликте	Коэффициент корреляции r				
	соперничество	сотрудничество	компромисс	приспособление	избегание
Общий уровень профессионального выгорания	-0,008	-0,219	0,160	0,195	-0,069
Напряжение	0,026	-0,270	0,132	0,236	-0,073
Резистенция	-0,061	-0,152	0,134	0,183	-0,036
Истощение	0,004	-0,151	0,157	0,096	-0,070
Примечание * – уровень значимости $p \leq 0,05$; $g_{кр} = 0,195$					

Согласно данным нашего исследования, общий уровень профессионального выгорания сотрудников сети быстрого питания имеет обратную взаимосвязь с использованием ими стратегии поведения в конфликте «сотрудничество» ($r = 0,219$). Это означает, что чем больше сотрудники сети быстрого питания используют «сотрудничество» в качестве стратегии поведения в конфликте, тем меньше у них развивается профессиональное выгорание. Этот же вывод иллюстрирует и взаимосвязь «напряжения» и «сотрудничества».

Кроме того, общий уровень профессионального выгорания сотрудников сети быстрого питания имеет прямую взаимосвязь с использованием ими стратегии поведения в конфликте «приспособление» ($r = 0,195$; $r = 0,236$). Используя стратегию поведения в конфликте «приспособление», сотрудники сети быстрого питания способны отступить, «пожертвовать» своими интересами с целью сохранения взаимоотношений, поскольку отношения для них важнее предмета конфликта и объекта разногласий. Используя данную стратегию, сотрудники согласны делать то, чего хочет другой участник конфликта. При данной стратегии человек идет на уступки, согласие и ущемление собственных интересов. Так, сотрудники, использующие данную стратегию, в конфликтной ситуации готовы ради благополучия пожертвовать своими интересами, вследствие чего они оказываются в проигрыше. Это также приводит к появлению эмоционального выгорания.

Таким образом, у профессионально выгоревших сотрудников сети быстрого питания, в конфликтных ситуациях доминирует неконструктивная стратегия «соперничество». У работников сети быстрого питания, которые эффективно выполняют профессиональную деятельность, у которых присутствует интерес к выполняемой профессиональной деятельности и желание работать, которые отличаются эмоциональной устойчивостью, в конфликтных ситуациях используют конструктивную стратегию «сотрудничество». Использование стратегии поведения в конфликте «сотрудничество» является профилактикой профессионального выгорания.

Список использованных источников

- 1 Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – М. : Академия, 2004. – 304 с.
- 2 Коков, Е. П. Ключевые компетенции персонала предприятия общественного питания / Е. П. Коков, А. С. Сердюк, А. С. Рехлова // Символ науки. – 2017. – № 1. – С. 67 – 75.
- 3 Шейнов, В. П. Управление конфликтами / В. П. Шейнов. – СПб. : Питер, 2014. – 373 с.
- 4 Гришина, Н. В. Психология конфликта / Н. В. Гришина. – СПб. : Питер, 2009. – 544 с.
- 5 Латипова, А. Р. Гендерные особенности стилей поведения в условиях социально-трудовых конфликтов / А. Р. Латипова, Л. В. Шабанов // Молодой ученый. – 2015. – № 6. – С. 765 – 767.
- 6 Григорьева, И. В. Феномен межличностного конфликта между мужчинами и женщинами в профессиональной среде / И. В. Григорьева // Актуальные проблемы психологического знания. – 2017. – № 1. – С. 34 – 39.
- 7 Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб.: Питер, 2009. – 105 с.

Н. О. Олейник, канд. психол. наук, **Я. В. Шевцова**, канд. психол. наук
Херсонский государственный педагогический университет
г. Херсон, Российская Федерация

КРИТЕРИИ ФОРМИРОВАНИЯ ГОТОВНОСТИ ПЕДАГОГОВ-ПСИХОЛОГОВ К ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В статье рассматриваются основные критерии формирования готовности педагогов-психологов к профессиональной деятельности. Авторами анализируются современные исследования в изучении роли профессиональной и цифровой компетентности в процессе подготовки педагогов-психологов.

Ключевые слова: образовательная среда, педагог-психолог, профессионализм, профессиональная компетентность, цифровая компетентность, дистанционные технологии.

N. O. Oleynik, Candidate of Psychological Sciences, **Ya. V. Shevtsova**, Candidate of Psychological Sciences
Kherson State Pedagogical University
Kherson, Russian Federation

CRITERIA FOR THE FORMATION OF THE READINESS OF EDUCATIONAL PSYCHOLOGISTS FOR PROFESSIONAL ACTIVITY

The article examines the main criteria for the formation of educational psychologists' readiness for professional activity. The authors analyze modern research in studying the role of professional and digital competence in the process of training educational psychologists.