

планируется разработка комплекса адекватных методик, которые позволят эмпирически подтвердить наши теоретические предположения.

Данная работа может способствовать разработке системы помощи человеку в ситуации адаптации и реадаптации. Необходимо выяснить, какие ценностные ориентации и нравственные характеристики личности важны в адаптации к среде, для того чтобы формировать потенциально полезные ценности и осуществлять более эффективный подбор персонала для работы вахтовым методом в условиях Крайнего Севера. Наше исследование, затрагивая реадаптацию (возврат к нормальным условиям жизни, семье, благоприятной природной среде), обосновывает также необходимость оказания психологической помощи сотрудникам и, возможно, их семьям, не только на рабочем месте, но и в межвахтовый период.

Список литературы

1. Брушлинский А.А. Психология субъекта. СПб.: Алетейя, 2003. 272с
2. Дикая Л.Г. Адаптация: методологические основания и основные направления исследований // Психология адаптации и социальная среда: современные подходы, проблемы, перспективы. М.: Изд. PerSe, 2007.
3. Карпов А.В. Метасистемный подход в психологии // Самосознание и саморегуляция. М., 2007.
4. Кривошеков С.Г., Осипович В.В., Квашина С.И. Здоровье человека в условиях вахтового труда на Крайнем Севере // Соц. исслед. 1994. № 7. С. 82.
5. Лебедев В.И. Личность в экстремальных условиях. М.: Политиздат, 1989.
6. Михайленко Е.В. Личностные ресурсы как фактор адаптации – реадаптации моряков рыбопромыслового флота к измененным условиям жизнедеятельности: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Петропавловск-Камчатский, 2007. 21 с.
7. Свириденко И.Н. Актуальные проблемы психологической диагностики лиц, работающих вахтовым методом на Крайнем Севере // Человек в условиях интенсивного нефтегазового освоения Севера: материалы Всерос. науч. конф., 17-18 ноября 2010 года. Тюмень : ТюмГНГУ, 2010. С. 143-148.
8. Серкин В.П. Взаимосвязь образа мира и образа жизни // Мир психол. 2009. № 4. С. 109-119.

SHIFT WORKERS' ADAPTATION TO CYCLIC CHANGES IN THE PROFESSIONAL ENVIRONMENT: METASYSTEM APPROACH

The article considers the adaption of shift workers as a metasystem 'natural environment – professional environment – internal environment'. The need of studying the phenomena of adaption-readaptation as the unique circle is based on the peculiarities of rotation system labour organization.

Keywords: adaptation, readaptation, adaptability, metasystem approach, values, rotation system labour organization

КОПИНГ-СТРАТЕГИЯ КАК ФАКТОР ПОВЕДЕНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ КОНФЛИКТЕ МЕНЕДЖЕРОВ ПО ТУРИЗМУ

**Пучкова И.М.
г. Казань**

Представлены результаты пилотажного исследования взаимосвязи копинг-стратегий и стилей поведения в конфликте у менеджеров по туризму как представителей социэкономических профессий.

Ключевые слова: профессия, профессиональный конфликт, поведение в конфликте, копинг-стратегии.

Проблема профессионального конфликта и поведения в нем является актуальной проблемой, поскольку конфликты в организациях нередко оказывают определяющее влияние на качество деятельности сотрудников. Туристический бизнес испытывает потребность в высококвалифицированных кадрах, в частности менеджеров по туризму. Менеджер по туризму, являясь субъектом профессиональной деятельности, работает в системе «человек — человек», его деятельность сопровождается противоречиями, возникающими из-за противоположности целей, интересов, позиций, мнений или взглядов его и других. В связи с этим важным становятся адаптация и выработка субъектом профессиональной деятельности эффективных стратегий преодоления ситуаций, связанных с неопределенностью, действием стрессоров. Процессы преодоления человеком трудных жизненных событий в психологии называют совладающим, адаптивным поведением или копинг-поведением. В зависимости от стиля поведения менеджера и выбора определенной копинг-стратегии зависит эффективность выхода из конфликтной ситуации и психологическое состояние менеджера.

Стиль поведения человека в конкретном конфликте определяется той мерой, в которой он хочет удовлетворить собственные интересы (действуя активно или пассивно) и интересы другой стороны, участвующей в конфликте, а также то, какие действия приоритетны для отдельных лиц, социальных групп — индивидуальные или совместные. Способ разрешения конфликта зависит от конкретной ситуации.

Стресс можно определить как адаптивную реакцию на внешнюю ситуацию, которая приводит к физическим, психологическим и (или) поведенческим изменениям у работников организации. Для совладания со стрессовыми ситуациями человек вырабатывает копинг-поведение или копинг-стратегии как систему целенаправленного поведения по сознательному овладению ситуацией для уменьшения вредного влияния стресса. Под "копингом" подразумеваются постоянно изменяющиеся когнитивные и поведенческие попытки справиться со специфическими внешними или/и внутренними требованиями, которые оцениваются как напряжение или превышают возможности человека справиться с ними [1].

Копинг-поведение — форма поведения, отражающая готовность индивида решать жизненные проблемы. Это поведение, направленное на приспособление к обстоятельствам и предполагающее сформированное умение использовать определенные средства для преодоления эмоционального стресса. При выборе активных действий повышается вероятность устранения воздействия стрессоров на личность [3].

С учетом степени адаптивных возможностей выделяют три основных группы копинг-стратегий: адаптивные, относительно адаптивные, неадаптивные.

Важную роль в преодолении стресса играет профессиональная среда, располагающая человека к проявлению определенного поведения. Выбор способов зависит от характера ситуации, социального и профессионального статуса человека, его индивидуально-психологических особенностей.

Проблеме совладания со стрессом посвящено множество исследований. Наиболее часто встречаются работы, изучающие механизм действия копинг-стратегий (поведенческих стратегий), их связь с копинг-ресурсами (личностными ресурсами) и другими психологическими характеристиками. В этих работах определяются стили совладающего поведения, изучается его влияние на процессы адаптации, самочувствие людей. Установлено, что психическое и физическое самочувствие зависит от выбора копинг-стратегий в момент столкновения с психотравмирующей ситуацией [2].

В деятельности менеджера по туризму встречаются разные виды конфликтов. Внутриличностный конфликт может возникнуть в случае, если менеджер воспринимает указания руководителя как несовместимые. Например, в ситуации, когда руководитель требует присутствия в офисе и работы с клиентами и в то же время выражает недовольство тем, что менеджер тратит слишком много времени на клиентов и не выполняет других заданий. Внутриличностный конфликт может также возникнуть в результате рассогласования требований фирмы с личными потребностями или ценностями работника.

Межличностный конфликт вероятен при постоянном контакте менеджера с клиентами, имеющими отличные от его собственных черты характера, взгляды и ценности.

Конфликт между личностью и группой возникает при наличии противоречий между ожиданиями группы и ожиданиями отдельной личности. Например, при обсуждении путей увеличения объема продаж на собрании туристической фирмы большинство будет считать, что это следует делать за счет снижения цены, а один работник займет другую позицию, утверждая, что данная политика может привести к снижению прибыли. Аналогичный конфликт возможен, если руководитель вынужден принять дисциплинарные меры, не популярные у подчиненных.

Межгрупповой конфликт обусловлен наличием в организации групп, как формальных, так и неформальных. Примерами межгруппового конфликта могут служить конфликты между туроператорами и туристическими агентствами. Туристические агентства могут отвергать рекомендации туроператоров и выражать недовольство своей зависимостью от них во всем, что связано с информацией. Туроператоры, настаивая на своей информации, недовольны подходом туристических агентств к их информации, неправильностью составления отчетов и завышения цены туристической путевки.

Чаще всего в работе менеджеров по туризму встречаются межличностные конфликты в отношениях менеджер - клиент, менеджер - менеджер и менеджер — руководитель.

Сравнительный анализ данных пилотажного исследования, проведенного на выборке менеджеров по туризму, показал, что испытуемые чаще выбирают конструктивные характеры копингов в поведенческой, когнитивной и эмоциональной сферах, выбирают чаще такое совладающее

поведение, как положительная переоценка, планирование решения проблемы, самоконтроль, поиск социальной поддержки. Из стилей поведения в конфликте чаще выбирают компромисс и сотрудничество.

Корреляционный анализ выявил взаимосвязь копинг-стратегий со стилем поведения в конфликте. Базовыми элементами общей структуры являются конструктивный характер копинг-механизмов в когнитивной, эмоциональной сфере, неконструктивный характер копинг-механизмов в поведенческой, когнитивной, эмоциональной сфере; копинг-стратегии: самоконтроль, поиск социальной поддержки, принятие ответственности, положительная переоценка и стиль поведения в конфликте - соперничество. Это говорит о том, что система взаимосвязи копинг-механизмов, копинг-стратегий и стилей поведения в конфликте у менеджеров по туризму основана как на конструктивных, так и на неконструктивных механизмах, копинг-стратегиях, включающих усилия по регулированию своих чувств и действий, направленных на поиск информационной, действенной и эмоциональной поддержки, произвольные усилия по изменению ситуации, включающие аналитический подход к проблеме. И в этой системе обозначены пути преодоления соперничества как неприемлемого для менеджера стиля поведения в конфликте.

Конструктивный характер копинга в когнитивной сфере снижает проявление таких копинг-стратегий как дистанцирование и самоконтроль. Конструктивный характер копинга в эмоциональной сфере способствует проявлению сотрудничества в конфликте, а неконструктивный характер копинга-соперничества. С одной стороны, это кажется очевидным, с другой – характер взаимосвязи между разными копинг-механизмами, копинг-стратегиями и поведением в конфликте позволяет обозначить пути коррекции неконструктивного поведения.

Анализ результатов исследования показал, что чем больше менеджеры адаптированы в конфликтной ситуации, тем более конструктивно они выходят из конфликтной ситуации. Большую роль играет адаптация в эмоциональной, когнитивной и поведенческой сфере.

Если менеджер в эмоциональной сфере выбирает копинг протеста, оптимизма, отражающий эмоциональное состояние с активным возмущением и протестом по отношению к трудностям и уверенностью в наличии выхода из любой, даже сложной ситуации, то он выбирает как стиль поведения в конфликте сотрудничество.

Сотрудничество выбирают и менеджеры, адаптированные в стрессовых ситуациях в поведенческой и когнитивной сферах. Менеджер, не адаптированный к стрессовой ситуации, будет уклоняться от решения проблемы, занижать свою самооценку, проявлять агрессивность, покорность. Ему трудно увидеть выход из ситуации, отсюда и выбор такого стиля поведения в конфликте, как соперничество, избегание. Сочетание адекватных стратегий поведения дает более успешный прогноз деятельности менеджера в конфликте.

Результаты исследования могут быть использованы для оценки, прогнозирования и коррекции поведения в конфликте менеджеров по туризму.

Список литературы

1. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. СПб.: Питер, 2009. 251с.
2. Леонова А.Б. Комплексная методология анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции // Психол. журн. 2004. № 2. с.30.
3. Михайлов Л.А. Психологическая защита в чрезвычайных ситуациях: Учеб. пособие. СПб.:Питер. 2009. –256 с.

COPING - STRATEGY AS A FACTOR IN PROFESSIONAL CONDUCT CONFLICT MANAGERS FOR TOURISM

Puchkova I.M.

candidate of psychological sciences, docent (Kazan)

We present the results of the pilot study the relationship of coping-strategies and styles of behavior in the conflict in tourism managers as representatives socionomic professions.

Keywords: profession, professional conflict, the conflict behavior, coping-strategies.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ЗДОРОВЬЕМ ПЕДАГОГОВ

Серафимович И.В.

*кандидат психологических наук, доцент, и.о. заведующего кафедрой гуманитарных и экономических дисциплин Ярославского филиала МЭСИ
Ярославский филиал МЭСИ (Ярославль)*

Одноралова Е.Ю.

педагог-психолог

*МОУ Городской Центр психолого-медико-социального сопровождения
(Ярославль)*

В последнее время проблема сохранения психологического здоровья педагогов стала не только предметом научного обсуждения, но и направлением широкой практической деятельности. Психологически здоровый педагог имеет более широкие профессиональные возможности. Изучение факторов, влияющих на социально-психологическое здоровье, а, следовательно, и на успешность деятельности педагога, является одной из актуальных задач в современном образовательном пространстве. Этому и посвящена данная публикация.

Ключевые слова: здоровьесберегающая компетентность, социальное и психологическое здоровье, надситуативность мышления.

Новый Федеральный государственный образовательный стандарт среднего (полного) общего образования (ФГОС СОО) направлен на создание условий для формирования здорового, безопасного и экологически целесообразного образа жизни обучающихся (приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 17 апреля 2012 г. № 413). Необходима организация системы просветительской и методической работы с участниками образовательного процесса по вопросам здорового и безопасного образа жизни; сформированность культуры здоровья педагогических и научно-педагогических работников образовательного учреждения (наличие знаний и умений по вопросам использования здоровьесберегающих методов и технологий; здоровьесберегающий стиль общения; образ жизни и наличие ответственного отношения к собственному