

УДК 159.0

## ОСОБЕННОСТИ КОПИНГ-СТРАТЕГИЙ РАБОТНИКОВ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОБЛАСТИ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

**М.Ю. Ульянова<sup>1</sup>, Е.И. Финогенко<sup>2</sup>**

Иркутский национальный исследовательский технический университет,  
664074, Россия, г. Иркутск, ул. Лермонтова, 83.

В статье представлены результаты психодиагностического исследования работников сферы обслуживания. Исследование направлено на изучение особенностей копинг-стратегий работников сферы обслуживания в области ресторанного сервиса. Результаты проведенного исследования позволили сделать выводы, что наиболее предпочитаемыми копинг-стратегиями являются такие, как: «импульсивные действия», «поиск социальной поддержки», «ассертивные действия», «самоконтроль», «положительная переоценка» и «дистанцирование».

*Ключевые слова:* копинг-поведение; копинг-стратегии; совладающее поведение; стресс.

### FEATURES OF COPING STRATEGIES FOR WORKERS IN RESTAURANT SERVICE

**M. Ulyanova, E. Finogenko**

Irkutsk National Research Technical University,  
83 Lermontov Str., Irkutsk, Russia, 664074.

The article presents the results of psychognostic examination of service workers. The research aim is to study the features of coping strategies for workers in restaurant service. The results of the study make it possible to conclude that the most preferred coping strategies are impulsive action, search for social support, assertive action, self-control, positive reappraisal and distancing.

*Keywords:* coping behaviour; coping strategies; coping behaviour; stress.

Умение справляться с трудными ситуациями, вырабатывая при этом широкий набор конструктивных способов преодоления стресса, является важным показателем уровня развития личности. Эффективность адаптации человека к требованиям трудной, экстремальной ситуации (действительной или воображаемой), отражено в понятии «coping behavior» (преодоление, совладание), под которым понимают активные, преимущественно сознательные усилия личности, предпринимаемые в ситуации угрозы и направленные на овладение трудной ситуацией. Копинг позволяет человеку обеспечивать поддержку, укрепление здоровья и благополучия, а может и способствовать их разрушению.

Копинг-поведение – это форма поведения, которая отражает 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. Особенности этого умения связаны с «Я – концепцией», локусом контроля, эмпатией и условиями среды. Совладающее поведение реализуется посредством применения различных копинг-стратегий на основе ресурсов личности и среды. Одним из самых значимых ресурсов среды является социальная поддержка. К личностным ресурсам относятся адекватная «Я – концепция», позитивная самооценка, низкий нейротизм, интернальный локус контроля, оптимистическое мировоззрение, эмпатический потенциал, аффилиативная тенденция (способность к межличностным связям) и другие психологические конструкты [3].

Копинг – это индивидуальный способ взаимодействия с ситуацией в соответствии с ее собственной значимостью в жизни человека и его психологическими возможностями.

По представлениям А. Маслоу, копинг-поведение противопоставлено экспрессивному поведению. Он характеризовал копинг-поведение как целенаправленное и мотивированное действие, являющееся результатом научения. Также он утверждал, что копинг в большей степени детерминирован переменными внешнего характера, которые определяются культурой и окружающей средой. Копинг-поведение предполагает, что предпринимаются усилия и используются определенные средства, а его целью является удовлетворение потребности или уменьшение угрозы. Копинг более управляем, так как для него характерен сознательный характер [7].

В настоящее время выделяют три подхода к толкованию понятия «coping».

Первый подход – неопсихоаналитический. Копинг – процессы рассматриваются как Эго-процессы, направленные на продуктивную адаптацию личности в трудных ситуациях. Функциониру-

<sup>1</sup> Мария Юрьевна Ульянова, студентка 4 курса ИИИиСГН, e-mail: daniil-masha@mail.ru

Ulyanova Maria, a fourth-year student of Psychology Department, e-mail: daniil-masha@mail.ru

<sup>2</sup> Елена Ивановна Финогенко, канд. биол. наук, доцент кафедры психологии, e-mail: elena-fin@yandex.ru

Finogenko Elena, Candidate of Biology, Associate Professor of Psychology Department, e-mail: elena-fin@yandex.ru

вание этих процессов предполагает включение когнитивных, моральных, социальных и мотивационных структур личности в процессе совладания с проблемой. Если личность не способна к адекватному преодолению проблемы – включаются защитные механизмы, которые способствуют пассивной адаптации. Эти механизмы определяются как ригидные, дезадаптивные способы совладания с проблемой, препятствующие адекватной ориентации индивида в реальной действительности. Иначе говоря, копинг и защита функционируют на основании одинаковых эго-процессах, но являются разнонаправленными механизмами в преодолении проблем.

Второй подход определяет копинг в терминах черт личности как относительно постоянную предрасположенность отвечать на стрессовые события определенным образом. А. Биллингс и Р. Мосс выделяют три способа совладания со стрессовой ситуацией: 1) копинг, нацеленный на оценку, – преодоление стресса, включающее в себя попытку определить значение ситуации и ввести в действие определенные стратегии: логический анализ и когнитивная переоценка. 2) копинг, нацеленный на проблему, – совладание со стрессом, имеющее целью модифицировать, уменьшить или устранить источник стресса. 3) копинг, нацеленный на эмоции, – преодоление стресса, включающее в себя когнитивные, поведенческие усилия, с помощью которых человек пытается уменьшить эмоциональное напряжение и поддержать аффективное равновесие[6].

Согласно третьему подходу, копинг должен пониматься как динамический процесс, специфика которого определяется не только ситуацией, но и стадией развития конфликта, столкновения субъекта с внешним миром.

Р. Лазарус выделил три типа стратегий совладания с угрожающей ситуацией: механизмы защиты Эго; прямое действие – нападение или бегство, которое сопровождается гневом или страхом; совладание без аффекта, когда реальная угроза отсутствует, но потенциально существует[3].

Копинг-поведение возникает, когда человек попадает в кризисную ситуацию, которая предполагает наличие некоего объективного обстоятельства и определенного отношения к нему человека в зависимости от степени его значимости, которое сопровождается эмоционально – поведенческими реакциями различного характера и степени интенсивности. Ведущими характеристиками кризисной ситуации являются: психическая напряженность, значимые переживания как особая внутренняя работа по преодолению жизненных событий или травм, изменение самооценки и мотивации, выраженная потребность в их коррекции и в психологической поддержке извне[1].

Психологическое преодоление или совладание является переменной, которая зависит от двух факторов: личности субъекта и реальной ситуации. На одного и того же человека в разное время событие может оказывать различное по степени травматичности воздействие[2].

Работа в сфере ресторанного сервиса носит стрессогенный характер. Обслуживающий персонал должен обладать высокой стрессоустойчивостью и физической выносливостью, для того, чтобы преодолеть некоторые недостатки в своей работе, такие как: низкий престиж профессии такого рода, иногда не очень большой заработок, стресс, работа в выходные дни и праздники.

Официант должен быть коммуникабельным, приветливым, спокойным, доброжелательным и внимательным. Очень многое зависит от индивидуальности – психологических особенностей официантов, так как именно они определяют легкость вступления в контакты с незнакомыми людьми, отсутствие барьеров, мешающих легкому и позитивному общению, умение переключаться с обслуживания одного стола на другой, дистанцироваться от попыток отдельных посетителей перевести общение и отношения из формальных в неформальные.

Процесс преодоления стресса зависит от особенностей влияния на него ряда факторов, таких как демографические и личностные особенности человека, условия внешней среды, кризисы жизни, индивидуальная значимость и оценка ситуации и других факторов, которые определяют выбор и эффективность копинг-стратегий. Преодоление трудных жизненных ситуаций обеспечивается мобилизацией личных ресурсов, которые проявляются в определенных копинг-стратегиях и когнитивных действиях. Характер этих стратегий в значительной мере зависит от личностных особенностей, жизненного опыта и других психологических факторов, которые определяют индивидуальное своеобразие процесса преодоления[6].

Нами было проведено исследование копинг-стратегий работников сферы обслуживания в области ресторанного сервиса. Выборочную совокупность составили 18 официантов (девушек). Целью исследования явилось выявление особенностей копинг-стратегий у работников сферы обслуживания. Для исследования использовались психодиагностические методики: опросник SACS «Стратегии преодоления стрессовых ситуаций» С. Хобфолла, предназначен для изучения стратегий и моделей копинг – поведения (стресс – преодолевающего поведения), как типов реакций личности человека по преодолению стрессовых ситуаций; опросник «Способы совладающего поведения» Лазаруса. Методика предназначена для определения копинг-механизмов, способов преодоления трудностей в различных сферах психической деятельности, копинг-стратегий.

Результаты исследования работников сферы обслуживания с помощью данных методик показали, что преобладающими являются такие копинг-стратегии, как: «импульсивные действия», «поиск социальной поддержки», «ассертивные действия», «самоконтроль», «положительная переоценка» и «дистанцирование».

Это свидетельствует о том, что в трудных жизненных ситуациях официанты прикладывают все усилия в поиске действенной информационной и эмоциональной поддержки. Они ведут себя активно и уверенно, их действия спонтанны, импульсивны и направлены на взаимодействие с окружающими. Любые невзгоды официантов, в том числе и стресс, уходят, когда они получают одобрение их работы от начальства, положительные высказывания о своей работе, благодарность от клиентов, которая стимулирует их дальнейшую работу. Официант может обратиться за помощью к другому официанту, администратору или при необходимости к охраннику. Все это говорит о большой значимости социального окружения для преодоления стрессовых ситуаций. Они не склонны контролировать ситуацию, а наоборот, полностью подчиняются требованиям, предъявляемым сферой обслуживания.

Стратегия «импульсивные действия» свидетельствует о том, что некоторым официантам несвойственно сдерживать свои чувства и эмоции. В силу своей профессии они умеют вызвать в людях нужные эмоции. Действуя же ассертивно, официанты, вероятно, проявляют сдержанность, выдержку и решительность. Сохраняют самоуважение, не пытаясь во всем потакать клиенту, не позволяя ему себя оскорблять.

Официант при взаимодействии с клиентом, вероятно, может приступать рамки, предписанные культурой обслуживания и его личностные качества могут превалировать над профессиональными. Такое поведение может указывать на стремление официанта как личности доминировать в отношениях с клиентами, самоутверждаться за счет именно невыполнения своих прямых обязанностей, которые вызывают негодование и недовольство посетителей. Реализуемая в процессе взаимодействия с клиентом, эта стратегия может быть свидетельством несоответствия официанта занимаемой должности.

Стратегия «самоконтроль» говорит об усилиях официантов по регулированию своих чувств и действий. Осуществление самоконтроля требует от работника таких волевых качеств, как выдержка, хладнокровие, настойчивость.

Копинг-стратегия «положительная переоценка» свидетельствует о вероятности недооценки личностью возможностей разрешения проблемной ситуации. Можно трактовать это и как стимул для личностного роста. В сочетании со стратегией самоконтроля, официанты проявляют все усилия по регулированию своих чувств и действий. Также они создают положительные значения с фокусированием на росте собственной личности. Они стремятся контролировать свои эмоции в конфликтных ситуациях, стараются сглаживать конфликты и направляют их в позитивную сторону.

Стратегия поведения «дистанцирование» говорит о том, что обстоятельства оцениваются официантами как недоступные изменению. Положительное значение этой стратегии проявляется в условиях, когда отсутствует возможность влиять на происходящее. Предпринимаются когнитивные усилия на отделение от ситуации и уменьшение ее значимости.

Таким образом, проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что копинг-стратегии работников сферы обслуживания различны. Все выявленные копинг-стратегии имеют конструктивное значение в преодолении стрессовых ситуаций.

#### **Библиографический список**

- 1) Анцыферова Л.И. Личность в трудных жизненных условиях: переосмысление, преобразование ситуаций и психологическая защита // Психологический журнал. – 1994. – № 1. – С. 3–19.
- 2) Бодров В.А. Проблема преодоления стресса. Стратегии и стили преодоления стресса // Психологический журнал. – 2006. – № 3. – С. 106–116.
- 3) Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
- 4) «Копинг – поведение» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://putevodpav.narod.ru>.
- 5) Малкина-Пых И.Г. Психосоматика: справочник практического психолога. – М.: Эксмо, 2004. – 992 с.
- 6) Набиуллина Р.Р., Тухтарова И.В. Механизмы психологической защиты и совладания со стрессом: учеб.-метод. пособие. – Казань, 2003. – 98 с.
- 7) Нартова–Бочавер С.К. «Copingbehavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. – 1997. – № 5. – С. 20–30.
- 8) Сибгатуллина И.Ф., Апакова Л.В. Особенности копинг-поведения в реализации интеллектуальной деятельности субъектами высшей школы // Прикладная психология. – 2002. – № 5-6.