

Горшкова Галина Сергеевна

студентка

Научный руководитель

Дворцова Елена Валерьевна

канд. психол. наук, доцент

КГПИ «Кемеровский государственный университет»

г. Новокузнецк, Кемеровская область

СВЯЗЬ ТРЕВОЖНОСТИ И КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ У СОТРУДНИКОВ СТОЛОВОЙ «ТЕХНОКЛАСТЕР»

Аннотация: в статье рассматриваются аспекты тревожности и коммуникативных способностей сотрудников столовой. Авторами отмечена связь данных явлений, а также анализ деятельности сотрудников столовой.

Ключевые слова: тревожность, коммуникация, коммуникативные способности, деятельность работников столовой, анализ связи.

История возникновения профессии сотрудника столовой начинается значительно в эпоху Средневековья. В этот период стали появляться первые трактиры и постоялые дворы, работники этих заведений выполняли функции поваров, официантов и уборщиков, обеспечивая комфорт и питание гостей. Сегодня профессия сотрудника столовой продолжает играть важную роль в обществе. Предметом труда являются пища и обслуживание клиентов. К внешним инструментам труда относят инструменты для подготовки и обработки продуктов, а также для сервировки блюд, оборудование для приготовления, хранения и транспортировки продуктов и готовых блюд. Эмоциональное, выразительное поведение (Включает улыбки, открытый взгляд, активные жесты, помогает установить контакт с клиентами, создать ощущение заботы и гостеприимства).

В нашем исследовании мы будем опираться на мнение К. Хорни, который считал, что тревога – это не биологическая потребность, а эмоциональное со-

стояние, возникающее в результате фрустрации социальных потребностей, в том числе детских [1].

В вопросе коммуникативных способностей мы будем опираться на мнение М.И. Личиной, Т.А. Лепиной и А.Г. Рузской, согласно которым термины «общение» и «коммуникативная деятельность» считаются синонимами. Они отмечают, что развитие общения дошкольников со сверстниками, как и общение со взрослыми, представляет собой процесс качественного изменения структуры коммуникативной деятельности [2].

Для достижения цели нашего исследования была сформирована выборка из 20 человек женского пола. В ходе исследования были задействованы следующие методы: теоретический анализ литературы, профессиографический анализ деятельности, психодиагностическое тестирование, метод математико-статистической обработки данных: корреляционный анализ результатов исследования (коэффициент корреляции Пирсона).

Для исследования тревожности у сотрудников столовой мы использовали тест Ч. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина «Шкала тревоги Спилбергера-Ханина». Для диагностики использовались шкалы: «Ситуативная тревожность», «Личностная тревожность». Респондентов с низким уровнем ситуативной тревожностью составило 40% это говорит о том, что такой сотрудник вряд ли будет испытывать сильное беспокойство даже в стрессовых ситуациях, таких как большая очередь посетителей или нехватка продуктов. У 25% респондентов умеренный уровень ситуативной тревожности, что характеризует их как сотрудников, которые способны сохранять спокойствие в большинстве ситуаций, но при этом проявляет некоторую настороженность и внимательность к возможным проблемам. А также 35% респондентов с высоким уровнем ситуативной тревожности, что означает что сотрудник особенно чувствителен к любым стрессовым ситуациям.

Результаты диагностики по методике «Шкала тревоги Спилбергера-Ханина» по шкале «Личностная тревожности» Ч. Спилбергера в адаптации Ю.Л. Ханина. 60% респондентов с умеренным уровнем личностной тре-

возможности, это означает что такие сотрудники могут остро реагировать на замечания со стороны руководства или клиентов. 40% респондентов с высоким уровнем личностной тревожности, такие люди остро реагировать на замечания со стороны руководства или коллег. Даже незначительные комментарии могут восприниматься как критика.

Для исследования коммуникативных способностей у сотрудников столовой мы использовали тест В.В. Синявского, Б.А. Федоришина «Коммуникативные и организационные склонности (КОС)». 40% респондентов с низким уровнем коммуникативных склонностей, это свидетельствует о том, что такие сотрудники говорят только тогда, когда это действительно необходимо, избегая лишних разговоров. У 20% респондентов уровень коммуникативных склонностей ниже среднего, такие люди обычно говорят мало и только по делу. Средний уровень коммуникативных склонностей у 10% респондентов, для такого сотрудника характерно четко и ясно выражать свои мысли, но делать это умеренно. По 15% пришлось на высокий и очень высокий уровень коммуникативных склонностей. Для людей с высокой коммуникативной склонностью характерно любить разговаривать и активно участвовать в различных беседах. Для людей с очень высоким уровнем коммуникативной склонности характерно, практически никогда не замолкать.

Для исследования коммуникативных способностей у сотрудников столовой мы использовали тест В.В. Бойко «Диагностика уровня эмпатических способностей». У 5% респондентов очень низкий уровень, такой сотрудник может не обращать внимания на жалобы клиентов о качестве еды, обслуживании или чистоте. У 15% респондентов заниженный уровень, для таких сотрудников характерно, казаться равнодушными к чувствам и проблемам окружающих. У 50% респондентов, такой сотрудник способен распознавать и реагировать на эмоции других людей, но делает это без излишней сентиментальности. У 30% респондентов, такой сотрудник всегда готов помочь другим, даже если это выходит за рамки его прямых обязанностей.

Для исследования связи тревожности и коммуникативных способностей у сотрудников столовой мы использовали коэффициент корреляции Пирсона. Были выявлены положительные статистически значимые связи суммарного показателя эмпатии, эмоционального канала, установки, проникающей способности и идентификации ($p \leq 0,01$). Следовательно, чем выше шкала суммарного показателя эмпатии, тем выше эмоционального канала.

Так же была выявлена положительная прямая связь между установками и идентификацией ($p \leq 0,01$). Это можно охарактеризовать тем, что чем выше установки, тем выше идентификация.

Помимо этого, положительно между собой коррелируют шкалы пропускная способность и идентификация ($p \leq 0,01$). Следовательно, чем выше пропускная способность, тем выше идентификация.

Так же суммарный показатель эмпатии опосредованно коррелирует с возрастом через идентификацию ($p \leq 0,01$). Это значит, что чем выше возраст, тем выше суммарный показатель эмпатии.

Список литературы

1. Астапов В.Н. Функциональный подход к изучению состояния тревоги / В.Н. Астапов // Психологический журнал. – 1992. – №5. – С. 16–21.

2. Трунова А.Р. Научно-теоретические подходы к определению навыков коммуникации / А.Р. Трунова // Молодой ученый. – 2018. – №30. – С. 76–79.

EDN XUQWKT