

Учащиеся экспериментальной группы успешно справились с заданием, выполнив все из предложенных заданий, и абсолютное большинство предложили свой оригинальный вариант составленного предложения и выхода из гипотетической ситуации.

**Заключение.** Таким образом, в процессе анализа результатов опытно-экспериментального исследования было установлено:

1. Уровень творческого мышления у учащихся при обычной программе обучения развивается стихийно и лишь у небольшого количества учащихся. Это позволяет сделать вывод о том, что программы обычной школы не обеспечивают полноценного развития творческого мышления у учащихся младшего школьного возраста.

2. Для учащихся характерно осуществление ситуативного рассмотрения способов собственных действий, при котором отражается зависимость действия от частных, единичных условий своего выполнения.

3. Сравнительный анализ констатирующего и контрольного эксперимента подтвердил нашу гипотезу и позволил сделать вывод о том, что развитие творческого мышления младших школьников, будет осуществляться успешнее, если целенаправленно включать в учебную деятельность обучающихся приемы, задания и упражнения, активизирующие данный вид мышления.

1. Головей Л.А. Психология развития и возрастная психология : учебник и практикум для прикладного бакалавриата / под общ. ред. Л.А. Головей. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 413 с.
2. Исаев Е.И. Возрастно-нормативная модель развития младших школьников. Электронный журнал «Психологическая наука и образование psyedu.ru» («Психолого-педагогические исследования») 2017. – Том 9. – № 2. – С. 178–189. doi: 10.17759/psyedu.2017090215 ISSN: 2074-5885 (online)
3. Зак А.З. Интеллектика. Систематический курс развития мыслительных способностей учащихся 1–4 классов. Книга для учителя. – М. «Интеллект-Центр», 2007.
4. Кручинин В.А. Психология развития и возрастная психология [Текст]: учебн. пос. для вузов / В.А. Кручинин, Н.Ф. Комарова; Нижегород. гос. архитектур.-строит. ун-т. – Н. Новгород: ННГАСУ, 2016. – 219 с.
5. Симановский А.Э. Развитие творческого мышления детей. – Ярославль: Академия развития, 1996. – 92 с.

## ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОВОДНИКОВ ПАССАЖИРСКИХ ВАГОНОВ

*Ю.Л. Поташёва, В.А. Каратерзи  
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

Современная ситуация общественно-экономического развития привела к психологизации профессиональной сферы, особенно у специалистов социомических профессий. С одной стороны, процесс психологизации связан необходимостью повышения качества оказываемых услуг, с другой стороны, способствует профессиональному долголетию специалистов. Работа проводников пассажирских вагонов предполагает постоянный контакт с людьми, сопряженный с неизбежными конфликтами и стрессами, что приводит к развитию профессионального выгорания. Профилактику данных негативных явлений, возможно, осуществлять путем организации психологического сопровождения деятельности проводников.

Цель исследования – разработать и апробировать систему мероприятий, направленных на развитие коммуникативных и поведенческих навыков и умений проводников при взаимодействии с пассажирами.

**Материал и методы.** Создание системы психологического сопровождения деятельности проводников пассажирских вагонов осуществлялось в рамках разработки следующих тем научного исследования: «Теория и практика разрешения конфликтов в сфере транспортных услуг» (номер государственной регистрации в БелИСА 20170343 от 16.03.2017 г.) и «Профессиональное выгорание специалистов сферы транспортных услуг» (номер государственной регистрации в БелИСА 20180510 от 28.04.2018 г.). Апробация проводилась в вагонном депо УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги». Выборка составила 323 проводника пассажирских вагонов УП «Витебское отделение Белорусской железной дороги». Применялись следующие методики диагностического этапа исследования: методика «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» Т.Л. Крюковой [1], методика «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко [2].

**Результаты и их обсуждение.** В ходе анализа результатов диагностики проводников пассажирских вагонов по методике «Копинг-поведение в стрессовых ситуациях» на основе оценки средних значений, мы выявили высокие показатели выраженности такой стратегии поведения проводников, как ориентация на решение задачи ( $55,64 \pm 9,94$ ), далее следует ориента-

ция на избегание ( $42,74 \pm 8,406$ ) и ориентация на эмоции ( $40,86 \pm 9,65$ ). То есть чаще всего в сложной, стрессовой ситуации опрошенные проводники будут ориентированы на поиск ее решения, а не эмоциональные переживания по этому поводу. Для чего ими предпринимаются такие действия как: анализ ситуации, оценка собственного опыта поведения в аналогичных случаях, определение приоритетов, поиск вариантов решения и действия согласно принятому решению. Они чувствуют себя ответственным за выход из проблемной ситуации, не ждут помощи извне. Однако, стратегии, ориентированные на избегание и эмоции, также достаточно выражены, поэтому важным видится повышение уровня стрессоустойчивости проводников пассажирских вагонов в конфликтных ситуациях.

Результаты диагностики по методике «Диагностика эмоционального выгорания личности» В.В. Бойко демонстрируют выраженность фазы стресса «Резистенция» ( $\bar{x} = 55,22$ ), которая сформирована у 42% проводников, находится в стадии формирования у 33% респондентов, не сложилась – у 25%. Для данной фазы характерно активное сопротивление стрессу, обращенность внутрь себя с целью обрести спокойствие и прийти к психологически комфортному состоянию. Следующей по мере выраженности является фаза «Истощение» ( $\bar{x} = 44,97$ ), здесь человек характеризуется вялостью, пассивностью, отсутствием жизненного тонуса, выгорание проявляется на уровне личностных реакций и изменений. В исследуемой выборке данная фаза не сложилась у 36% проводников. На последнем месте находится фаза «Напряжение» ( $\bar{x} = 40,17$ ). Это начальная фаза с еще невыраженной симптоматикой. Таким образом, проводники пассажирских вагонов находятся на разных фазах стресса, которые в большей или меньшей степени сформировались или находятся на стадии формирования [3].

Данные полученные в ходе диагностики и бесед с проводниками пассажирских вагонов позволяют говорить об актуальности и востребованности психологического сопровождения деятельности в сфере транспортных услуг. Психологическое сопровождение деятельности проводников пассажирских вагонов может осуществляться в различных формах. Так, в рамках реализации научных тем нами были использованы следующие формы работы: академические лекции, интерактивные лекции, занятия с элементами тренинга. Представим примерную структуру обозначенных форм работы.

Структура занятий с элементами тренинга может быть представлена:

- введением (приветствие, разминочное упражнение, актуализация темы занятия);
- основной частью (теоретический блок, отработка умений и навыков в ходе выполнения практических заданий, диагностический блок, разбор рабочих ситуаций);
- заключением (итоговая рефлексия, подведение итогов).

Интерактивная лекция включает следующие компоненты:

- введение (приветствие, мотивационный компонент, актуализация темы лекции);
- основная часть (теоретический блок, дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, диагностический блок, разбор рабочих ситуаций);
- заключение (итоговая рефлексия, подведение итогов).

**Заключение.** Полученные нами результаты позволяют говорить о том, что разработанная и апробированная система профилактических и просветительских мероприятий способствует развитию коммуникативных и поведенческих навыков и умений проводников при взаимодействии с пассажирами. В ходе реализации программы, во-первых, проводники демонстрировали высокую способность к овладению бесконфликтными формами взаимодействия с пассажирами, во-вторых, была установлена необходимость проведения психологической работы по повышению стрессоустойчивости и профилактики эмоционального выгорания проводников в ходе реализации профессиональных обязанностей, что подтверждает актуальность и необходимость проведения дальнейших научных исследований.

1. Крюкова, Т.Л. Методология исследования и адаптация опросника диагностики совладающего (копинг) поведения / Т.Л. Крюкова // Психологическая диагностика. – 2005. – № 2. – С. 65–75.
2. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. – 672 с.
3. Данилова, Ж.Л. Симптоматика профессионального выгорания проводников пассажирских вагонов со стажем работы 5–7 лет / Ж.Л. Данилова, В.А. Каратерзи, Ю.Л. Поташева // Право. Экономика. Психология. Научно-практический журнал. – 2018. – № 4 (12). – С. 60–64.