

**Часть III. «Психология
и социология»**



УДК 159.937.22

ББК 88

А. А. Жукова

**ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ ПРИМЕНИТЕЛЬНО
К ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ СФЕРЫ УСЛУГ**

*РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ
Г. МОСКВА*

Аннотация: *Психологическая безопасность является как параметром субъективного ощущения, так и объективным критерием бытия человека. Несомненно, различные отрасли деятельности, представляют фрагментированную угрозу для личности. В статье производится синтез знаний о параметрах психологической безопасности относительно работника сферы услуг.*

Ключевые слова: *Психологическая безопасность, психология безопасности, сферы услуг, социальная психология, психология труда.*

ВВЕДЕНИЕ

Психологическая безопасность в сфере услуг, определяется как рефлексивное, действенное отношение человека к условиям труда, обеспечивающее его психическое равновесие, а так же внешнюю социальную безопасность [5]. В данном определении подчёркивается личная роль субъекта сферы услуг в достижении наилучшего рабочего состояния. Безопасность считается безусловной ценностью человеческого существования, и значительность данной ценности неуклонно поднимается, поскольку только при её обеспечении могут осуществляться все иные ценности, человек может быть активен в назначении и достижении своих целей.

Безопасность является таким явлением, без которого не могут нормально формироваться ни личность, ни социальная организация, ни общество в целом. Психология безопасности считается значимым компонентом системы мероприятий для обеспечения безопасной деятельности человека. Вопросы аварийности и травматизма на современных производствах, и в сфере услуг невозможно решать только инженерными методами.

ОБСУЖДЕНИЕ

Главным общепризнанным методом для обеспечения безопасной деятельности работников сферы услуг считается применение системы техники безопасности. Она призвана решать две главные задачи:

- содействовать созданию машин и инструментов, при работе с которыми исключена опасность для человека;
- разрабатывать особые средства защиты, которые охраняют человека от опасности в процессе труда.

Уделяется большое внимание учёбе людей безопасным приёмам работы и применению средств защиты, а также всеобщим вопросам организации условий для безопасной работы.

Тем не менее, по опыту, основным виновником несчастных случаев считается, как правило, ни техника, ни организация труда, а сам работник, который по тем или другим причинам не смог соблюдать правила техники безопасности: работником было нарушено нормальное течение трудового процесса, не были применены предусмотренные средства защиты и т. д. По данным разных источников от 60 до 90% несчастных случаев на производстве происходит по вине потерпевшего.

Появляется вопрос: зачем люди, которым от рождения свойственен инстинкт самозащиты и самосохранения, очень часто становятся виновниками личных травм? Подразумевается, что психически нормальный человек никогда без повода не сможет стремиться к травме. Подобные случаи происходят или по независящим от человека причинам, или когда его побуждают к нарушению правил конкретные обстоятельства. Явно, для того чтобы предупредить возникновение подобных происшествий, необходимо, прежде всего, раскрыть данные побудители и, по возможности, понизить их влияние. Исследования закономерностей формирования человечества представляет, что обстоятельства, которые способствуют повышению числа несчастных случаев являются объективными причинами.

Первая причина обусловлена с формированием техники, вследствие чего опасность растёт быстрее, чем человеческое противодействие ей. Все это привело к тому, что по своим физическим потенциалам сегодняшний человек значимо отстаёт от уровня подростковой опасности. И, несмотря на наличие новейшей, более безопасной техники и современных средств защиты, опасность повышается быстрее, чем улучшаются ответные реакции человека [1].

Вторая причина состоит в росте цены ошибки. Ошибки сегодняшнего человека обходятся ему гораздо дороже: сейчас люди гибнут от высокого напряжения, падают с высоты многоэтажных домов, попадают в аварии на транспорте и пр.

Третья причина, которая способствует росту травматизма — адаптация человека к опасности. В наше время техника заняла большое место в жизни людей: человек тесно связан с ней и дома, и в пути, и на работе. Применяя возможности, которые предоставляются техникой, и привыкают к ним, человек нередко забывает, что она считается ещё и источником поднятой опасности.

Регулярное взаимодействие с опасными машинами и механизмами ведёт к тому, что человек перестаёт бояться их и приспосабливается к опасности. Условия труда в сфере услуг представляют совокупность факторов внешней среды, проявляющих воздействие на работоспособность и здоровье человека в процессе труда. На работника в сфере услуг влияет огромное число внешних факторов, которые по своему возникновению могут быть распределены на две группы.

Первая включает в себя факторы, которые не зависят от особенностей производства. Среди них географо-климатические, которые определены географическим районом

и климатической зоной размещения предприятия; и социально-экономические. Последние зависят от социально-экономического строя общества и устанавливают положение трудящегося в обществе в целом. Они находят своё проявление в трудовом законодательстве, в совокупности социальных благ и гарантий [3].

Вторая группа вводит в себя факторы, которые зависят от характеристик особенностей труда и его коллектива. Данные факторы развиваются, с одной стороны, под влияние особенностей техники, технологии, экономики и организации производства (производственно-технические), а, с иной — под влиянием характеристик трудового коллектива (социально-психологические). Группа производственно-технических факторов в сфере услуги наиболее обширна:

1. технико-технологические факторы в состав которого входят особенности техники и технологии, уровень механизации и автоматизации труда, уровень оснащённости рабочих мест, режим труда и отдыха.
2. санитарно-гигиенические факторы в состав которого входит температура, влажность, скорость движения воздуха в рабочем помещении; уровни шума, вибрации и т. д.
3. факторы безопасности, которые гарантируют защиту работников от механических повреждений, поражений током, от химического и радиационного загрязнения;
4. инженерно-психологические факторы в составе которого разделяется комфортность на рабочих местах, безупречность конструкции и планировки техники, органов управления и средств контроля за ходом технологического процесса, удобство обслуживания машин и механизмов;
5. эстетические факторы, составе которого особое место занимают архитектурно-планировочные решения интерьера и экстерьера, эстетически выразительная форма и цвет средств труда, спецодежды, соответствующее оформление зон отдыха и пр.;
6. хозяйственно-бытовые факторы в которые входила организация внутрисменного питания работников; наличие и состояние бытовок, умывальников, душевых, туалетов; организация стирки, химчистки и ремонта спецодежды, уборки помещений и территории и т. д.

Характеристики психологической безопасности работников в сфере услуг:

- отсутствие выражений психологического насилия в трудовом взаимодействии;
- удовлетворение главных нужд в лично-доверительном общении;
- закрепление психического здоровья;
- предостережение угроз для продуктивного стабильного формирования личности;

- организация насыщенной образовательной среды, стимулирующей формирование участников процесса.

Проблема защищенности от психологического насилия во взаимодействии участников трудовой среды приобретает на сегодняшний день особую значимость [1]. Психические состояния как критерии здоровья вводят: эмоциональную стабильность (самообладание), зрелость чувств соответственно возрасту, совладание с отрицательными эмоциями (страх, гнев), свободное, естественное выражение чувств и эмоций [2]. Структура социально-психологической безопасности работников сферы услуг анализируется как совокупность таких компонентов, когнитивный, поведенческий, смысловой, коммуникативный, мотивационно-потребностный, ценностный, мотивационно-оценочный, дающие основание считать, что взаимоотношения, представленные совокупностью личностных качеств и проявляются во взаимосвязях человека с объективной действительностью, считаются теми условиями, которые обеспечивают конкретный уровень жизнедеятельности человека (в том числе, его социальную активность) и устанавливают внутренние ощущения, особенности субъективного восприятия и оценки состояния социально-психологической безопасности личности.

Когнитивный компонент вводит в себя гармоничный характер отношений, анализируемых как согласие, договор, мирное событие или согласованность взглядов, суждений как самого субъекта сравнительно своих взаимоотношений с иными, так и тех, с кем он вступает в отношения.

Смысловой компонент отображает различный смысл и разное эмоциональное значение понятия безопасности: символ силы и власти или защищенность и тактичность. Это несовпадение задаёт динамическое напряжение, которое определяет формирование системы психики, при данном единого универсального значения при подобном подходе быть не может. Мотивационно-оценочный компонент служит основой для перестройки психологических качеств и психических процессов, а также организации психологической структуры личности, нужной для результативной функционирования субъекта.

Коммуникативный компонент вводит доверие, так как в любом действии, совершаемом по взаимоотношению к субъекту или объекту, регулярно присутствует конкретная мера доверия тому, что он считается безопасным. Ядро мотивационно-потребностного компонента составляет нужду в безопасности, которая имеет объективный характер, осуществляется не только на индивидуальном, но и на коллективном (групповом) и общественном уровнях. Она присутствует постоянно, и требует постоянного к себе внимания, поскольку в разных ситуациях нас подстерегают самые различные опасности.

Ценностный компонент выступает основой для оценки человеком окружающих его социальных ситуаций, а, следовательно, считается основой для познания и конструирования единого образа социального мира. Выделение в структуре социально-психологической безопасности этих компонентов разрешило захватить разнообразие и многоаспектность исследуемого понятия, дать его значимое определение.

Выводы

Таким образом, социально-психологическая безопасность работников сферы услуг, представляет собой состояние, при котором у работника удовлетворены базовые потребности в самосохранении и восприятии лично психологической защищенности в социуме.

ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология. —М., Аспект Пресс, 2015.с. 61
2. Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Проблема конфликта. —М., Владос, 2013.
3. Бодалев А. А. Психология личности. —М., ВЛАДОС, 2012.с. 85
4. Васильев В. Л. Юридическая психология. Питер, 2013
5. Субботина Л. Ю., Смирнова Т. Л. Личностные детерминанты возникновения состояния безопасности. Ярославский психологический вестник. 2017. № 3 (39). С. 45-49.