

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет**

**The John Paul II Catholic University (Lublin, Poland)
Warsaw University of Maria Sklodowska-Curie
(Czestochowa, Poland)**

**Ташкентський державний технічний університет імені Іслама Карімова
(Ташкент, Узбекистан)**

Бакинський державний університет (Баку, Азербайджан)

X Міжнародна науково-практична конференція

**АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У КОНТЕКСТІ
ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ**

25-26 травня 2017 року



Збірник наукових праць

Київ 2017

УДК 159.9:629.7.001.76 (063)
ББК ю941.3я431
А 202

Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень: збірник наукових праць / за заг. ред. Л.В. Помиткіної, Т.В. Вашеки, О.В. Сечейко. – К. : Аграр Медіа Груп, 2017. – 340 с.

Збірник містить матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції з актуальних проблем авіаційної та екстремальної психології в умовах глобалізованого мережевого соціуму, що відбулася 25-26 травня 2017 року на кафедрі авіаційної психології Навчально-наукового Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету.

Організаційний комітет

Голова організаційного комітету:

Помиткіна Л.В. – д-р психол. наук, проф., зав.кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ.

Заступник голови організаційного комітету:

Руденко М.П. – генерал-майор запасу Повітряних Сил України, льотчик морської авіації, канд. військ. наук, доцент, проф. кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Члени оргкомітету:

Гічан І.С. – канд. психол. наук, доцент, доцент кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Долгова О.М. – канд. біол. наук, доцент, доцент кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Фесюк І.В. – психолог кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Рецензенти:

Панок В.Г. – директор Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи, д-р психол.наук, проф., проф. кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Булах І.С. – доктор психологічних наук, професор, декан факультету психології Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова, м. Київ

*Рекомендовано до друку Вченою радою Навчально-наукового
Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету
(протокол № 4 від 17 травня 2017 р.)*

ISBN

© Колектив авторів, 2017

© Національний авіаційний університет, 2017

ЗВ'ЯЗОК ТОЛЕРАНТНОСТІ ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ З ЕМОЦІЙНИМ ІНТЕЛЕКТОМ У АГЕНТІВ З РЕЄСТРАЦІЇ В АЕРОПОРТУ «БОРИСПІЛЬ»

Ознакою нашого часу є постійність перебування людини у стані зовнішньої та внутрішньої невизначеності, що вимагає від особистості прояву психологічної гнучкості та витриманості, уміння приймати рішення в ситуаціях обмеженості інформації. Експериментальні дослідження в психології показали, що емоційний інтелект є необхідним елементом когнітивного функціонування професіонала.

У невизначених ситуаціях прогнозування власної діяльності агента з реєстрації авіапасажирів є складним процесом, що вимагає дослідження психологічних особливостей толерантності до невизначеності у взаємозв'язку з емоційним інтелектом. У дослідженні приймали участь 25 агентів з реєстрації авіапасажирів аеропорту «Бориспіль».

Метою дослідження було встановлення взаємозв'язку толерантності до невизначеності з емоційним інтелектом у агентів з реєстрації.

Були застосовані методики: Тест емоційного інтелекту (Н.Холл); «Шкала толерантності до невизначеності» (С.Баднер), які були адаптовані і валідизовані Т. В. Корніловою. [1].

Емоційний інтелект розуміється як інтелектуальна здатність, що пов'язана з розумінням і управлінням емоційними проявами особистості. Розгляд концепцій емоційного інтелекту пов'язаний зі здатністю до впізнавання, розуміння емоцій у внутрішньо особистісному та міжособистісному плані і управління ними агентів з реєстрації авіапасажирів.

Робота в аеропортах включає в себе чітке та регламентоване виконання настанов, а також використання психологічних якостей для забезпечення високого рівня професійної діяльності [2].

Важливою ланкою роботи в аеропорту є діяльність агента з реєстрації пасажирів, який здійснює оформлення документів, розглядає скарги та претензії, приймає та передає відповідну документацію.

Психологічні основи професійної діяльності агентів з реєстрації включають перелік таких психологічних якостей: почуття обов'язку, відповідальність і рішучість, енергійність та активність, діяльнісний максималізм (пристрасне прагнення отримати бажаний результат), підвищена пильність і готовність до будь-яких несподіванок і швидких реакцій [3].

Окремо треба підкреслити важливість когнітивних якостей, розвитку інтелекту, зокрема, емоційного.

Дослідження показало, що у агентів з реєстрації переважають низькі показники емоційної усвідомленості, а саме здатності до управління власними емоціями, їх розпізнавання та ідентифікації.

Рівень толерантності до невизначеності у респондентів також є неоднорідними. Респонденти здатні шаблонно підходити до розв'язання професійних завдань. Треба сказати, що агенти щодня презентують професійну діяльність в умовах толерантного ставлення до ситуації невизначеності. Встановлено, що чим вище є рівень емоційного інтелекту у агентів з реєстрації пасажирів аеропорту «Бориспіль», тим вищим є прояв їх толерантного реагування на невизначені ситуації. Тобто, чим краще респонденти контролюють свої емоції та вираження експресії, тим більше вони проявляють такі показники емоційного інтелекту як самомотивація та емпатія, тим простіше їм реагувати на ситуації і двозначності, які можуть виникати у ході їх професійної діяльності.

Отже, підсумовуючи, ми можемо зробити висновок про те, що саме розвиток емоційного інтелекту, тобто вміння управляти власними емоціями у будь-яких ситуаціях та керувати емоціями інших людей, збільшує рівень толерантності до невизначеності особистості, що забезпечує гнучке та адекватне реагування на професійні ситуації в аеропорту «Бориспіль».

Література

1. Корнілова Т.В. Экспериментальная психология: Практикум. – М.: Аспект Пресс, 2002. – С. 185.
2. Гічан І.С. Гічан О.І. Експериментальна психологія. К.: НАУ, 2014. – С.60.
3. Вашека Т.В. Гічан І.С. Психологія спілкування. Навчально-методичний комплекс. К.: НАУ, 2006. – С.67, 83.