

*О.В. Сечейко канд. психол.н., доцент
(Національний авіаційний університет, Україна)*

*А.І. Стороженко
(Авіакомпанія МАУ, Україна)*

Емоційний інтелект як умова розвитку асертивності бортпровідників

В статті представлені результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту та асертивності як параметрів комунікативної компетентності бортпровідників. Співставлення показників компонентів емоційного інтелекту з домінуючими копінг-стратегіями демонструють наявність зв'язку між цими параметрами, який підтверджується статистично.

Професійна діяльність бортпровідників характеризується потенційною конфліктогенністю та пов'язана з великою кількістю ситуацій, що здатні спричинити конфлікт на борту літака. Гармонійний особистісний та професійний розвиток бортпровідників, їх професійна ефективність неможливі без урахування їх емоційної культури та загальної психологічної обізнаності.

Серед професійно-важливих якостей бортпровідників центральне місце посідають соціальні навички, зокрема комунікативна компетентність та гнучкість у спілкуванні. Тому дослідження домінуючих копінг-стратегій, які застосовують бортпровідники, способів за допомогою яких вони намагаються подолати негативні наслідки кризових ситуацій, стилів поведінки які є ефективними, як у міжособистісній взаємодії, так і в особистісному спілкуванні має практичну цінність, оскільки допоможе визначити актуальні напрями психологічного супроводу професійної діяльності бортпровідників.

Відомо, що асертивний стиль поведінки дозволяє зберігати конструктивні стосунки у складних конфліктних ситуаціях, можливість вільно висловлювати свою думку, переконувати, не зачіпаючи при цьому інтересів інших, допомагає у процесі пошуку і знаходження конструктивного вирішення складної ситуації. Також асертивність передбачає розвинену здатність емоційного сканування ситуації та гнучкість обрання власних реакцій в залежності від контексту ситуації та індивідуальних особливостей опонента. Тому, розвиненість емоційного інтелекту, з нашої точки зору, є ключовим чинником здатності особистості проявляти асертивність у спілкуванні взагалі та у емоційно-напружених напружених, конфліктних ситуаціях зокрема.

Виходячи з зазначеної вище актуальності, мета нашого дослідження полягала у перевірці експериментальним шляхом значення емоційного інтелекту для асертивності, уточнення характеру взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та домінуючими копінг-стратегіями. Досягнення поставленої мети, в свою чергу, сприятиме визначенню змісту і форм проведення програми, спрямованої на закріплення навичок асертивної поведінки через розвиток емоційного інтелекту у бортпровідників.

Дослідження проводилось упродовж 2020 року. Вибірку склали 50 бортпровідників, зі стажем роботи від 5 до 15 років.

Для досягнення мети і вирішенню поставлених завдань нами були застосовані такі психодіагностичні методики: стратегії подолання стресових ситуацій (SACS) С. Хобфолл; опитувальник емоційного інтелекту (ЕІп) Д.В. Люсіна; методика діагностики асертивності. Для перевірки наявних статистичних в'язків були застосовані такі методи математичної статистики: критерій Колмогорова-Смірнова; критерій t-Стюдента, коефіцієнт кореляції Пірсона.

Проведене дослідження дозволило визначити особливості таких показників як емоційний інтелект та домінуючі копінг-стратегії. Розглянемо основні отримані результати. Рівень розвитку емоційного інтелекту (ЕІ) у бортпровідників розподілився таким чином: 16% досліджуваних мають дуже високий рівень емоційного інтелекту, високий – 28% бортпровідників, 42% - мають середній рівень, а 14% вибірки - низький та дуже низький рівень ЕІ.

Аналіз розподілу у бортпровідників окремих показників ЕІ дозволяє визначити найбільш благополучні та найбільш проблемні складові емоційного інтелекту (Рис.1).



Рис.1 Структурний розподіл показників ЕІ у бортпровідників за методикою ЕІп Д.В. Люсіна

Отже, аналіз результатів засвідчує, більшості досліджуваним не бракує вміння ідентифікувати власні емоції, розуміти їх а також контролювати експресію власної поведінки. А от здатністю до успішної ідентифікації емоції інших володіють набагато менше бортпровідників. Особливі складнощі у більшості досліджуваних проявляються за такими показниками ЕІ, як управління чужими емоціями. І, оскільки, емоційний інтелект є професійно-важливою якістю, рівень його розвитку у бортпровідників має бути високим, а тому отримані результати доводять необхідність проведення роботи з розвитку емоційного інтелекту бортпровідників.

Далі розглянемо дані щодо копінг- поведінки бортпровідників у стресогенних ситуаціях. Домінуючі стратегії розподілилися таким чином: вступ у соціальний контакт-18,46%; асертивні дії як здатність поважати інтереси, права та волю іншої людини, та при цьому не жертвувати собою, оберігати свою особистість від зовнішнього негативного впливу - 16,32%; пошук соціальної підтримки, як -13,22% - такий копінг сприймають, зазвичай, як прояв слабкості та невпевненості особистості у своїх силах, через брак професійного досвіду властиво переоцінювати себе та власні можливості.

Такий тип копінг-поведінки як обережні дії є домінуючим у 11,15% досліджуваних. Зазначена стратегія може говорити про бажання цієї групи бортпровідників уберегти себе та відгородитися в надзвичайній ситуації, уникаючи тим самим високого напруження через зіткнення інтересів та загострення конфлікту.

Схильність до агресивних дій в конфліктній ситуації, як домінуюча стратегія, характерна для 12 % вибірки. Цей показник є досить високим, і частіше ця стратегія проявляється у бортпровідників з незначним досвідом роботи. На нашу думку, частково це може бути пояснено прагненням до демонстрації можливості робити все, або майже все, самостійно, ніби доводячи свою професійну ефективність через здатність до повного контролю ситуації. Проте, слід зазначити, що домінуючі й агресивні дії не тільки часто призводять до ескалації конфлікту, а й прискорюють емоційне вигорання бортпровідників.

Інтегрованим показником комунікативної компетентності, зокрема в конфліктній ситуації можна вважати таку характеристику як асертивність, яка сприяє збереженню нейтралітету і водночас конструктивному розв'язанню конфлікту, уникненню агресивного сценарію поведінки.

Результати, отримані за показником асертивності показали, що більшості досліджуваних притаманний середній рівень асертивності - 56%. Низький рівень асертивності мають аж 24% бортпровідників, а високий рівень - лише 17% бортпровідників. Отже, можна стверджувати, що розвиток навичок асертивної поведінки у бортпровідників є бажаним в процесі психологічного супроводу, а для групи з низьким рівнем асертивності – вкрай необхідним.

Шляхом статистичної обробки даних, нами був встановлений статистично значимий прямий зв'язок між асертивністю та рівнем емоційного інтелекту (.826).

Оскільки, емоційного інтелект (EI) та рівень асертивності бортпровідників пов'язані між собою і потребують розвитку, пропонуємо визначити цей напрям як один з пріоритетних компонентів психологічного супроводу. Для вирішення цієї задачі вважаємо ефективним застосування перш за все тренінгових технологій.

Висновки: Виявлені домінуючі стратегії долаючої поведінки бортпровідниками з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту. Результати засвідчують, що респондентам не бракує вміння ідентифікувати власні емоції, а також використовувати знання про емоції для збільшення своєї особистісної ефективності. Але, бортпровідники мають труднощі в управлінні емоціями, здатністю розуміти емоції інших. Розвиток емоційного інтелекту позначається на характері поведінки в емоційно-напружених ситуаціях. У досліджуваних

бортпровідників ієрархія домінуючих копінг-стратегій розподілилася таким чином: на першій позиції – «вступ у соціальний контакт», на другій позиції – «асертивні дії». Таким чином, можна говорити про схильність більшості бортпровідників до конструктивного стилю вирішення конфліктних ситуацій. Проте в перелік домінуючих копінг-стратегій потрапили також такі стилі як «обережні дії», «пошук соціальної підтримки» та «агресивні дії», які не сприяють закріпленню асертивності. Важливо відзначити, що аналізуючи особливості емоційного інтелекту досліджуваних з деструктивними стратегіями поведінки в конфліктних ситуаціях, ми помітили недостатній рівень розвитку у них більшості параметрів EI.

Враховуючи отримані дані, вважаємо необхідним включати в програми професійної підготовки бортпровідників теоретичний та практичний блоки з розвитку у них комунікативної компетентності, зокрема набуття та відпрацювання навичок асертивної поведінки. Найбільш ефективною формою для досягнення цієї мети вважаємо тренінгові технології, зміст яких буде спрямований на розвиток емоційного інтелекту. Також зазначені тренінгові програми мають передбачати роботу, спрямовану на зниження нервово-психічної напруги, тренування навичок конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій та апробацію застосування оптимальних моделей для їх вирішення з урахуванням корпоративних стандартів та клієнтоорієнтованості.

Вважаємо, що отримані в результаті дослідження дані можна використовувати при розробці програм психологічного супроводу авіаційного персоналу, зокрема бортпровідників, з метою розвитку їх асертивності, збільшення особистісного потенціалу, соціальної стресостійкості та конфліктологічної компетентності.

Список літератури

1. Лучків В. З. Емпатійна детермінація асертивності / В. З. Лучків // Особистісне зростання: теорія і практика. Зб. тез за результатами II Всеукраїнської інтернет-конференції / За ред. Л. П. Журавльової, Н.Ф. Портницької, Ю.Ю. Дем'янчук. – Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2016. – С. 43 – 44.
2. Малкина-Пых И. Г. Стратегии поведения при стрессе / И.Г. МалкинаПых // Московский психологический журнал. – 2007. – № 12. – С. 15– 25.