

ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ

Актуальність даної теми полягає в тому, що встановлення взаємозв'язку комунікативної компетенції та стресостійкості дозволить вирішити питання оптимального, успішного виконання своїх безпосередніх професійних обов'язків фахівцями, які працюють на борту.

Стрес – досить розповсюджене явище в наш час. Особливо часто люди відчувають стресові ситуації, як у повсякденному житті так і під час виконання професійного завдання. Найбільший рівень стресу спостерігається у спеціалістів діяльність яких, пов'язана з особливими умовами, зокрема у бортпроводників.

Аналіз особливостей професійної діяльності бортпроводників дозволив виявити основні причини необхідності проведення психологічних досліджень, зокрема: високий рівень професійних вимог, особливості стресогенних умов праці, специфіка і широкий спектр трудових операцій, неординарність поєднання професійних ролей в трудовій діяльності, високий рівень складності і відповідальності завдань, багатофункціональність та велика кількість видів трудових операцій.

Однією із специфічних особливостей діяльності бортпроводника є спілкування з пасажиром. Специфіка якого полягає у: конфліктогенності діяльності, різнобічності та гостроті ситуацій, спілкування з авіапасажирами та колегами. Тож, не викликає подиву припущення про те, що комунікативна компетентність займає важливе місце у підготовці майбутніх бортпроводників, що є одним з чинників підвищення стресостійкості.

Дослідження було спрямоване на встановлення взаємозв'язку комунікативної компетенції зі стресостійкістю у бортпроводників. У дослідженні використані наступні методики: методика діагностики комунікативного контролю (М.Шнайдер), методика діагностики комунікативно-

характерологічних особливостей особистості (Л.І.Уманський, І.А.Френкель, А.Н.Лутошкин, А.С.Чернишов), методика «Тест на стрес і депресію» (8 – факторний особистісний опитувальник) Ч.Д.Спілбергер, адаптація О.М.Радюка, методика визначення стресостійкості і соціальної адаптації Холмса и Раге.

Вибірку складала група з 30 респондентів віком від 25 до 32 років, які на даний час працюють на посаді бортпровідників на базі міжнародної авіакомпанії «МАУ» та у авіакомпанії «Qatar Airways». Емпіричне дослідження дозволило виявити, що бортпровідники мають середні та високі рівні комунікативного контролю, що характеризує їх, як безпосередніх у спілкуванні особистостей, які щиро ставляться до інших. Але також про них можна сказати, що вони стримані в емоційних проявах, співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих людей; Бортпровідники з високим рівнем комунікативного контролю (30% досліджуваних) схильні до високого контролю над своїми комунікаціями, вони постійно слідкують за собою та керують вираженням своїх емоцій.

Комунікативно-характерологічні риси бортпровідників, а саме особистісні, інтелектуальні, вольові, емоційні, риси, які характеризують відношення до діяльності, до інших, до себе у більшості досліджуваних проявляються часто або не занадто виражено. Особистісні риси, такі як принциповість, колективізм, правдивість, громадська спрямованість, працьовитість, безкорисливість, скромність, справедливість, чуйність, прямота у 50% досліджуваних бортпровідників проявляється часто. 47% мають середні результати, які характеризуються не виразністю даних рис як у позитивному їх сенсі, так і у протилежному їх сенсі. У 3% бортпровідників виявлено прояви їх протилежних рис, таких як безпринципність, індивідуалізм, брехливість, егоїзм, лінощі, безкорисливість, нескромність, черствість, лицемірство, але такі прояви не є крайніми, так як результати знаходяться на межі з результатами, які характеризують на виразність даних рис;

Ознаки стресу і депресії, такі як: інтенсивність допитливості, інтенсивність агресії, інтенсивність тривоги, інтенсивність депресії, частота допитливості, частота агресії, частота тривоги, частота депресії знаходяться у більшості

досліджуваних на середньому рівні, що говорить про відсутність стресових реакцій у досліджуваних, про помірно виражені переживання негативних відчуттів по відношенню до інших людей та більш позитивним, ніж негативним фоном настрою, вони контролюють свої емоції та більш налаштовані на приємні емоційні стани (радість, увага до оточуючих людей, подій, оптимізм, особистісну активність).

Також у більшості досліджуваних бортпровідників виявлено великі та високі рівні опору до стресу, стресостійкості, тож для них характерний низький рівень стресового навантаження. Вони виявляють високий рівень стресостійкості. Більшість досліджуваних (93,5%) показали середній з тенденцією до низького рівень схильності до агресивності, направленої на інших людей, що характеризує їх як особистостей з пониженими тенденціями відчувати негативні почуття при невдачах і конфліктах з іншими людьми, обвинувачувати оточуючих в у своїх невдачах, відчувати відчуття гніву, роздратованості, внутрішньої напруги, розчарування, невдоволеності і т.д. Разом з тим 6,5% бортпровідників показали високий рівень схильності до агресивності, направленої на інших, це може негативно позначатися на професійній діяльності

Дані бортпровідники не витрачають свою енергію та ресурси на боротьбу з негативними психологічними станами, які виникають під час екстремальних ситуацій.

Проведений математичний аналіз за допомогою коефіцієнта кореляції Спірмена дозволив виявити наступні взаємозв'язки та зробити висновки, що комунікативна компетенція та стресостійкість у досліджуваних бортпровідників взаємопов'язані:

- з інтенсивністю та частотою допитливості, опором до стресу виявлено статистично значимі додатні зв'язки. Тож, чим більший рівень комунікативного контролю, тим більший рівень інтенсивності і частоти допитливості та опору до стресу;

- з інтенсивністю агресії, інтенсивністю тривожності, частотою тривожності, частотою агресії, інтенсивністю депресії та частотою депресії виявлено статистично значимі від'ємні зв'язки. Тож, чим більший рівень комунікативного контролю,

тим менші рівні інтенсивності агресії, інтенсивності тривожності, частоти тривожності, частоти агресії, інтенсивності депресії і частоти депресії.

- Результати дослідження можуть бути використані в роботі з бортпроводниками, які перебувають у стресовій ситуації та для формування стресостійкості у професійній діяльності.

Література

1. Боковиков А. Модус контроля как фактор стрессоустойчивости при компьютеризации профессиональной деятельности // Психологічний журнал. – 2000. - №1. – С. 93 – 101.
2. Вашека Т.В. Психологія спілкування/ Вашека Т.В., Гічан І.С. – К.: Книжкове вид-во НАУ, 2006. – 186 с.
3. Друзь В.А. Стресс и пути его преодоления в системе профессиональной подготовки. // Право і безпека, 2002. – №3. – С. 153 – 156.
4. Иванова Е.М. Психология профессиональной деятельности /Иванова Е.М. - М., ПЕР СЭ, 2006. - 382 с.
5. Інженерна психологія, ергономіка та людський чинник в авіації: Підручник/ А.В. Скрипець, О.Ю. Буров, В.В. Павлов; За заг. ред. проф. А.В. Скрипця. – К.: Вид-во Нац. авіац. ун-ту «НАУ-друк», 2010. – 680 с.