

## **ЗВ'ЯЗОК ТОЛЕРАНТНОСТІ ДО НЕВИЗНАЧЕНОСТІ З ЕМОЦІЙНИМ ІНТЕЛЕКТОМ В 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. Корнилова Т.В. Экспериментальная психология: Практикум / Корнилова Т.В. – М.: Аспект Пресс, 2002. – С. 185.
2. Гічан І.С. Експериментальна психологія / Гічан І.С.,

- Гічан О.І. - К.: НАУ, 2014. – С.60.
3. Вашека Т.В. Психологія спілкування: Навчально-методичний комплекс / Вашека Т.В., Гічан І.С. - К.: НАУ, 2006. – С.67, 83.