

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ НАУКИ

УДК 159.99
15.41.47

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ВАЖНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК У НАЧИНАЮЩИХ И ОПЫТНЫХ БОРТПРОВОДНИКОВ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

DOI: 10.31618/ESU.2413-9335.2021.5.92.1533

Атрохова Т.В., Завельская И.М.

*Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
Москва, Россия*

FEATURES OF THE DEVELOPMENT OF PROFESSIONALLY IMPORTANT CHARACTERISTICS IN NOVICE AND EXPERIENCED CIVIL AVIATION FLIGHT ATTENDANTS

Atrokhova T.V., Zavel'skaya I.M.

Kosygin Russian State University

АННОТАЦИЯ

В статье исследуются профессионально-важные характеристики бортпроводников гражданской авиации. В ходе исследования выяснилось, что у начинающих и опытных бортпроводников есть различия в уровне развития качеств, отвечающих за обеспечение безопасности и сервисное обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.

ABSTRACT

The article examines the professionally important characteristics of civil aviation flight attendants. The study found that novice and experienced flight attendants have differences in the level of development of the professionally important characteristics that provide safety and service on board aircraft.

Ключевые слова: профессионально важные характеристики, начинающие бортпроводники, опытные бортпроводники.

Keywords: the professionally important characteristics, novice and experienced flight attendants.

Актуальность исследования вопроса о психологических особенностях бортпроводников гражданской авиации обусловлена необходимостью совершенствования системы оказания психологической помощи бортпроводникам [1,2,3]. Вопросы развития у бортпроводников ряда необходимых качеств в последнее время приобретают особую актуальность и связано это с изменениями в стандартных процедурах во время полета, а также с изменением общего эмоционального фона в пассажирской кабине в связи с мероприятиями, вводимыми из-за пандемии коронавируса в мире.

В настоящее время проблема развития специфических профессиональных характеристик относится к числу наиболее значимых в психологии. В силу изменений направлений полетов, введения масочно-перчаточного режима в залах аэропорта и на борту воздушного судна имеет место возрастание числа конфликтов и рост негативных эмоциональных проявлений, что негативно сказывается на личности бортпроводника. Игнорирование необходимости заботы о личности бортпроводника приводит к снижению у него нервно-психический устойчивости, способствует ухудшению в области отношений с коллегами и пассажирами, дружеских и романтических отношений, может спровоцировать различные виды ошибок при выполнении работы и стать отправной точкой для формирования эмоционального выгорания [5].

Первоначальный вклад в исследование вопросов профессионально важных характеристик бортпроводников внесли зарубежные исследователи Ф.Тейлор, У.Джеймс, Т. Симон, В. Анри, Г. Мюнстерберг, А. Бине, Р. Кеттелл, Ч. Мейерс, Ч. Спирмен, Дж. Кокс, В. Штерн, О. Липман, А. Пьерон. В отечественной науке этот вопрос профессионально важных характеристик работников разрабатывался в работах И.П. Павлова, К.Д. Ушинского, В.М. Бехтерева, Ф.Ф. Эрисмана, Д.И. Менделеева, Г.И. Россолимо, А.Ф. Лазурского, А.П.Нечаева, К.К. Платонова, В.Д. Шадрикова, М.Я. Басова, В.Н. Мясичева [2].

Вместе с тем, несмотря на широкое изучение психологического содержания профессионально важных характеристик работников в отечественной и зарубежной литературе, вопросы, связанные с условиями развития профессионально важных характеристик бортпроводников гражданской авиации недостаточно проработаны, а также нет целостного представления об отличиях в развитии качеств у начинающих и опытных бортпроводников. В сложившейся ситуации серьезного внимания заслуживает проблема создания психолого-педагогических условий в авиационных учебных центрах для эффективного становления и развития профессионально важных характеристик бортпроводников гражданской авиации.

Целью нашего исследования является выявление профессионально важных

характеристик начинающих и опытных бортпроводников гражданской авиации.

Суть нашего исследования состоит в том, что мы провели диагностику профессионально важных характеристик бортпроводников в двух группах – у начинающих и у опытных бортпроводников, а затем проанализировали корреляционные связи. На основе анализа матрицы интеркорреляций основных профессионально важных характеристик начинающих бортпроводников была составлена таблица.

В исследовании приняли участие 70 бортпроводников гражданской авиации, пришедших на курсы повышения квалификации и обучение на новый тип воздушного судна. Возраст от 18 до 43 лет. Стаж летной работы от 1 до 10 лет. Исследование проводилось в январе (курсы повышения квалификации) и сентября 2020 года

(первоначальное обучение) на базе ЧУ ДПО «Школа бортпроводников» в г. Москва.

Исследование проведено при помощи методики субъективной оценки ситуационной и личностной тревожности (Ч. Д. Спилбергер в адаптации Ю. Л. Ханина), методики «Дифференциальная оценка состояний сниженной работоспособности (ДОРС) (А. Б. Леонова и С. Б. Величковская на основе теста BMSII Н. Е. Plath, P. Richter), анкеты «Прогноз-2» (В. Ю. Рыбников) и методики «Диагностика уровня личностной готовности к риску» (Шуберт)

По результатам исследования в группе *начинающих проводников* были обнаружены статистически значимые взаимосвязи между профессионально важными характеристиками. Все статистически значимые взаимосвязи можно поделить на две группы: положительные и отрицательные.

Таблица 1

Значимые корреляции между показателями тревожности, работоспособности, нервно-психической устойчивости и готовности к риску в группе начинающих бортпроводников (N=37)

| Показатель | СТ | ЛТ | ИТ | УТ | МН | СТР | НПУ | ГР |
|------------|---------|---------|----------|---------|---------|---------|---------|----------|
| СТ | | | | 0,377** | | 0,661** | -0,309* | |
| ЛТ | | | | | | | | -0,272* |
| ИТ | | | | | | 0,524** | | -0,478** |
| УТ | 0,377** | | | | 0,514** | | | |
| МН | | | | 0,514** | | | | |
| СТР | 0,661** | | 0,524** | | | | | |
| НПУ | -0,309* | | | | | | | |
| ГР | | -0,272* | -0,478** | | | | | |

Примечание: СТ – ситуативная тревожность, ЛТ – личностная тревожность, ИТ – интегративная тревожность, УТ – утомление, МН – монотония, СТР – стресс, НПУ – нервно-психическая устойчивость, ГР – готовность к риску

Ситуативная тревожность положительно коррелирует с утомлением ($r=0,377$, при $p \leq 0,01$). Это означает, что чем выше ситуативная тревожность, тем больше бортпроводник утомляется. И наоборот: если нет причин для возникновения тревожности, то и уровень утомления довольно низкий.

Ситуативная тревожность положительно связана со стрессом ($r=0,661$, при $p \leq 0,01$). Это говорит о том, что интенсивные переживания по отношению к ряду событий возникают у начинающего бортпроводника только в состоянии высокого стресса, при котором ярко выражено снижение состояния работоспособности.

Ситуативная тревожность обнаруживает отрицательную взаимосвязь с нервно-психической устойчивостью ($r=-0,309$, при $p \leq 0,05$). Это означает, что начинающие бортпроводники выдают состояние реактивной тревожности при низком уровне нервно-психической устойчивости, то есть интенсивные переживания по отношению к ряду событий у них возникают при низком уровне индивидуальной стойкости и уверенности. Чем больше ситуаций, вызывающих тревогу, тем ниже уверенность в себе, оптимизм, стойкость и адаптируемость.

Личностная тревожность отрицательно коррелирует с готовностью к риску ($r=-0,272$, при $p \leq 0,05$). Это означает, что начинающий бортпроводник склонен воспринимать большой круг ситуаций как угрожающих, реагировать на ситуации состоянием тревоги, при низкой готовности к какому-либо действию наудачу в надежде на счастливый исход. И наоборот: когда начинающий бортпроводник не воспринимает большинство ситуаций в профессиональной сфере, как угрожающие, тогда он склонен к совершению действий в условиях неопределенности (показывает высокую готовность к риску).

Интегральная тревожность положительно коррелирует со стрессом ($r=0,524$, при $p \leq 0,01$), что говорит о том, что чем выше общий уровень тревожности, тем выше уровень стресса. Это означает, что начинающие бортпроводники, испытывая сильный стресс, склонны часто переживать сильную тревогу по относительно малым поводам. Стоит отметить, что речь не идет о минимальном уровне тревожности, необходимом для мобилизации ресурсов, речь идет о таком уровне тревожности, при котором человек находится в напряженном состоянии и остро реагирует на все, что происходит в его жизни.

Интегральная тревожность отрицательно связана с готовностью к риску ($r=-0,478$, при $p\leq 0,01$). Погружаясь в состояние, связанное с переживанием надвигающихся или предполагаемых опасностей, начинающий бортпроводник склонен чаще и сильнее испытывать тревогу и в этом состоянии он склонен к осторожности и не делает поспешных и необдуманных действий. И наоборот: начинающий бортпроводник склонен к неоправданному риску, если он не испытывает трудностей в концентрации внимания, не имеет проблем со сном и вынослив.

Утомление положительно связано с монотонией ($r=0,514$, при $p\leq 0,01$): чем более монотонной является деятельность начинающего бортпроводника, тем больше он утомлен. Находясь в состоянии сниженной работоспособности, возникшей в ситуации однообразной работы с частым повторением стереотипных действий на борту воздушного судна, бортпроводник погружается в состояние утомления.

Перейдем к анализу и интерпретации результатов в группе *опытных бортпроводников*.

Таблица 2

Значимые корреляции между показателями тревожности, работоспособности, нервно-психической устойчивости и готовности к риску в группе опытных бортпроводников (N=33)

| Показатель | СТ | ЛТ | УТ | МН | ПРС | СТР | НПУ | ГР |
|------------|----------|----------|---------|---------|--------|---------|----------|----------|
| СТ | | | 0,749** | | 0,316* | 0,259* | -0,704** | |
| ЛТ | | | | | | | -0,349** | |
| УТ | 0,749** | | | | | | | |
| МН | | | | | | 0,322** | | |
| ПРС | 0,316* | | | | | | | |
| СТР | 0,259* | | | 0,322** | | | | |
| НПУ | -0,704** | -0,349** | | | | | | -0,663** |
| ГР | | | | | | | | -0,663** |

Примечание: СТ – ситуативная тревожность, ЛТ – личностная тревожность, УТ – утомление, МН – монотония, ПРС – пресыщение, СТР – стресс, НПУ – нервно-психическая устойчивость, ГР – готовность к риску

Ситуативная тревожность положительно коррелирует с утомлением ($r=0,749$, при $p\leq 0,01$). Это говорит о том, что в периоды временного снижения работоспособности опытный бортпроводник любые изменяющиеся обстоятельства расценивает как стрессовые. На физиологическом уровне это может проявляться усилением сердцебиения, учащением дыхания, снижением порога чувствительности и возрастанием общей возбудимости.

Ситуативная тревожность положительно связана с пресыщением ($r=0,316$, при $p\leq 0,01$), то есть при психологическом состоянии сниженной работоспособности, при потере интереса к работе и активном желании её сменить опытный бортпроводник любые изменяющиеся обстоятельства расценивает как стрессовые.

Ситуативная тревожность образует положительную связь со стрессом ($r=0,259$, при $p\leq 0,05$), что означает, что в состоянии чрезмерной психической напряженности и дезорганизации поведения, опытный бортпроводник любые изменяющиеся обстоятельства расценивает как стрессовые.

Ситуативная тревожность отрицательно связана с нервно-психической устойчивостью ($r=-0,704$, при $p\leq 0,01$). Этот вид взаимосвязи подтверждает предыдущий. Опытный бортпроводник, обладающий высоким уровнем индивидуальной стойкости и уверенности чаще всего, расценивает изменяющиеся обстоятельства как череду причинно-следственных связей. И

наоборот: опытный бортпроводник с низким уровнем индивидуальной стойкости и уверенности чаще всего воспринимает изменение обстоятельств как стрессовый фактор.

Личностная тревожность образует отрицательную связь с нервно-психической устойчивостью ($r=-0,349$, при $p\leq 0,01$). Получается, что опытный бортпроводник, воспринимающий большинство ситуаций как угрожающих и реагирующий на них тревогой, обладает низким уровнем индивидуальной стойкости и уверенности в себе. И наоборот: опытный бортпроводник, открытый новому опыту и принимающий все происходящие изменения чаще всего обладает высоким уровнем индивидуальной стойкости и уверенности в себе.

Нервно-психическая устойчивость отрицательно коррелирует с готовностью к риску ($r=-0,663$, при $p\leq 0,01$). Опытный бортпроводник, совершая действия наугад в условиях неопределенности, чаще всего обладает низким уровнем развития личностных качеств, мобилизационных ресурсов и резервных психофизиологических возможностей организма, обеспечивающих оптимальную работу в неблагоприятных условиях. И наоборот: опытный бортпроводник, неготовый к риску, чаще всего обладает высоким уровнем нервно-психической устойчивости: у него хорошие мобилизационные ресурсы и резервные психофизиологические возможности организма.

Сравнительные данные средних значений профессионально значимых характеристик начинающих и опытных бортпроводников

| Профессионально важная характеристика | Начинающие | Опытные | Коэффициент U-Манна-Уитни | Уровень значимости |
|---------------------------------------|------------|---------|---------------------------|--------------------|
| Ситуативная тревожность | 27,4 | 12,3 | 147 | Значимо |
| Интегративная тревожность | 132 | 96 | 465 | Значимо |
| Утомление | 24,0 | 32,1 | 153 | Значимо |
| Пресыщение | 18,3 | 15,4 | 203 | Значимо |
| Нервно-психическая устойчивость | 5,5 | 2,9 | 129 | Значимо |

У опытных бортпроводников ниже уровень ситуативной и интегративной тревожности, пресыщения и нервно-психической устойчивости, но выше уровень утомления. Это означает, что бортпроводники со стажем более 5 лет меньше испытывают напряжения, беспокойства, озабоченности и нервозности, а однообразный репертуар действий на борту воздушного судна менее способствует снижению работоспособности, чем у начинающих бортпроводников [1,3]. Вместе с тем, необходимо отметить, что опытные бортпроводники показали меньший уровень развития мобилизационных ресурсов и резервных психофизиологических возможностей организма, обеспечивающих оптимальную работоспособность на борту воздушного судна в условиях дефицита кислорода, солнечного света, при повышенном давлении и десинхронозе [3, 5, 6].

Таким образом, результаты исследования показывают, что у начинающих и опытных бортпроводников профессионально-важные качества развиты на разном уровне, что приводит к тому, что бортпроводники с разным стажем работы используют разное количество психического ресурса для обеспечения безопасности полета и для сервисного обслуживания пассажиров на борту воздушного судна.

Литература

1.Дорошев В.Г. Системный подход к здоровью летного состава в XXI веке. - М., Изд-во Паритет Граф, 2000. - С. 257-269.

2.Мессер А., Хёк Х. Лекционные материалы психологов а/к Люфтганза //Архив Филипповой Т.В. - Франкфурт, 1995.

3.Филиппова Т.В. Неблагоприятные профессиональные факторы в труде бортпроводника воздушного судна гражданской авиации// Материалы XIII конференции по космической биологии и авиационной медицине. М., ИМБП, 2006. - С. 321-323.

4.Spielberger C.D. Anxiety: Current trends in theory and research. N.Y., 1972. Vol. 1. P. 24-55.

5.Tsuang M.T, Boor M, Fleming J.A. Psychiatric aspects of traffic accidents // American Journal of Psychiatry. — 1985. — Vol. 42. — P. 538-546.

6.Williams C, Waltrip S. Aircrew Security. A Practical Guide. GB, Cornwall, 2004. - 487 p.

Referenses

1.Doroshev V.G. A systematic approach to the health of the flight crew in the 21st century. – М., Publishing house Paritet Graf, 2000. – P.257-269.

2.Messer A., Khek H. Lectures for psychologists of Lufthansa Airlines // Fillipievs T.V. archive. – Frankfurt, 1995.

3.Filipieva T.V. Unfavorable professional factors in the work of a flight attendant // Materials of the conference on space biology and aviation medicine. – М., IMBP, 2006. – P. 321-323.

4.Spielberger C.D. Anxiety: Current trends in theory and research. N.Y., 1972. Vol. 1. P. 24-55.

5.Tsuang M.T, Boor M, Fleming J.A. Psychiatric aspects of traffic accidents // American Journal of Psychiatry. — 1985. — Vol. 42. — P. 538-546.

6.Williams C, Waltrip S. Aircrew Security. A Practical Guide. GB, Cornwall, 2004. - 487 p.