

рамках функціональних обов'язків, а також його можливостей відповідно з перспективами розвитку підприємства. Таким чином, набір персоналу полягає у створенні такого резерву кадрів, який готовий до будь-яких змін в системі управління.

Якщо торкнутися цього питання у контексті ситуації, що існує на вітчизняному авіаційному просторі, то ми бачимо таку картину. Новій авіаційній техніці притаманні нові ергономічні властивості. Це вимагає від членів екіпажу повітряного судна не тільки більш інтенсивної операторської діяльності, а й деяких нових професійно значущих якостей і висуває перед профвідбором нові завдання. Зокрема, виникла необхідність підвищення ефективності відбору кандидатів до навчання авіаційним спеціальностями та оцінки їх психологічних якостей при проведенні психологічного тестування.

В результаті ми спостерігаємо сумну картину: кадровий потенціал сучасних українських авіакомпаній підпадає під вплив багатьох факторів, що стосуються підготовки, профвідбору... Тому щоб підвищити кадровий потенціал вітчизняних авіакомпаній, треба невідкладно здійснити цілу низку фінансо-можливих інтервенцій у функціонування всіх цих компонентів системи за для отримання оптимального співвідношення економічної ефективності і безпеки польотів.

## ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ДОСЛІДЖЕННЯХ КОНКУРЕНЦІЇ ТА КООПЕРАЦІЇ ЯК СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ

Застосування інформаційних технологій в соціально-психологічних дослідженнях передбачає організацію контрольованого процесу, що використовує сукупність методів збору, обробки та передачі даних (первинної інформації) для отримання інформації нової якості про психологічну дійсність. Базовою основою процесу інформатизації є комп'ютерні системи.

Аналіз вітчизняних робіт, присвячених проблемі інформатизації, засвідчив, що розробка нових інтердисциплінарних підходів в психології знаходиться в зародковому стані. Перетин інформаційних технологій та психології реалізується в декількох напрямках: створення комп'ютеризованих аналогів психодіагностичного інструментарію, створення комп'ютерних програм для супроводу навчального процесу. В Україні також є досвід створення спеціалізованого апаратурного дослідницького комплексу (ДИК-01.01) для реєстрації психофізіологічних, індивідуально-типологічних, особистісних характеристик людини.

Історія застосування інформаційних технологій в соціальній психології розпочинається в 80-х роках ХХ ст. В 1984 році світ побачила праця Роберта Аксельрода «Еволюція кооперації».

Експериментальним підґрунтям роботи стали багатораундові змагання комп'ютерних програм з метою дослідження оптимальної стратегії поведінки: конкуренції чи кооперації. В результаті було доведено, що в довгостроковій перспективі стратегія кооперації є більш вигідною в порівнянні зі стратегією конкуренції. Отримані результати стали вхідною точкою для багатьох досліджень в соціальній біології та теорії урегулювання конфліктів.

З того часу не закінчуються дискусії довкола питання про правомірність застосування комп'ютерних програм для моделювання соціально-психологічної реальності.

На сьогоднішній день в економіці, соціальній психології все більшої популярності набувають погляди, які не протиставляють, а поєднують стратегії кооперації та конкуренції. Виник неологізм *coopetition* (від англ. *cooperation* + *competition*), принципом якого є забезпечення співробітництва всередині кластеру для посилення конкуренції на макросоціальному рівні.

З огляду на ріст глобалізації в сучасному світі, інтенсивний розвиток соціальних мереж, питання співвідношення конкуренції та кооперації мають стати предметом соціально-психологічного дослідження.

UDC 159.9:629.735:658.344.64 (043.2)

*Tetyana Vasheka*, cand. of psychological sciences  
*Olena Dolgova*, cand. of biological sciences, docent  
*National aviation university, Kyiv*

## THE PROBLEM OF PSYCHOLOGICAL TRAINING OF FLIGHT ATTENDANTS TO WORK WITH UNRULY PASSENGERS

The problem of safety of flights is one of the urgent for Ukrainian aviation companies as well as for the global civil aviation. In the world the number of incidents increases because of the misconduct of individual passengers, which causes conflict situations on the aircraft, flight delays and even forced landing. Inappropriate behavior of individuals interferes with efficient operation of crew members, leads to mood and health deterioration of other passengers and that poses a potential threat to flight safety.

Either, captain is allowed by the law to drop off the unruly passenger and to attract him to criminal or administrative responsibility, or, when an emergency situation appears, crew members must deal with it by themselves by the moment aircraft will make an emergency landing. Security measures, which are connected with unruly passengers, are performed in two ways: routine maintenance and allocation of incident. And if first way is performed by security service staff, allocation of conflict on board involves crew members and sometimes – female flight attendants.