

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ
Кафедра управління людським фактором

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Людмила СИДОРЧУК
«___» _____ 20__ р.



ДИПЛОМНА РОБОТА

ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ МАГІСТР

за освітньо-професійною програмою «Психологія екстремальних і
кризових ситуацій»

**ТЕМА: ОСОБИСТІСНІ ДЕТЕРМІНАНТИ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ
БОРТПРОВІДНИКІВ**

Виконавець: здобувачка групи 102М ПЕКС Гросул Катерина Олександрівна

Керівник: кан. психолог. н, доцент, Сечейко Олена Віталіївна

Нормоконтролер: кан. психолог. н, доцент, Сечейко Олена Віталіївна

КИЇВ 2022

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти

Кафедра управління людським фактором

Спеціальність 053 Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

_____ Людмила СИДОРЧУК

«_____» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ на виконання дипломної роботи Гросул Катерини **Олександрівни**

1. Тема роботи «Особистісні детермінанти копінг-стратегій бортпровідників», затверджена наказом ректора від «16» вересня 2022 р. № 1511/ст.
2. Термін виконання роботи: з 12.09.2022 р. по 30.11.2022 р.
Вихідні дані до роботи: 57 бортпровідників авіакомпанії SkyUp; в дослідженні були використані такі методики: 16-факторний опитувальник Кеттелла, опитувальник «SACS» - С.Хобфолла, методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко.
3. Зміст пояснювальної записки: у роботі 3 розділи, перший розділ: теоретичний огляд проблематики поняття копінг-стратегій бортпровідників має три пункти; другий розділ: емпіричне дослідження взаємозв'язку копінг-стратегій та особистісних характеристик бортпровідників – три пункти, третій розділ: розробка тренінгової програми, як рекомендації для корекції та розвитку копінг-стратегій.
4. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 10 таблиць, 6 рисунків; презентація Microsoft Office Point (18 слайдів).
6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Виконання
1	Вибір теми та формулювання завдань	29.08.2022	Виконано
2	Затвердження теми на засіданні кафедри	29.08.2022-02.09.2022	Виконано
3	Тематичний добір та аналіз наукових праць з обраної теми	03.09.2022-15.09.2022	Виконано
4	Написання та оформлення теоретичного розділу	16.09.2022-31.09.2022	Виконано
5	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	01.10.2022-20.10.2022	Виконано
6	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	21.10.2022-02.11.2022	Виконано
8	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	02.11.2022-04.11.2022	Виконано
9	Подання дипломної роботи науковому керівнику	05.11.2022-13.11.2022	Виконано
10	Попередній захист дипломної роботи	14.11.2022-16.11.2022	Виконано
12	Подання дипломної роботи нормо контролеру та на підпис завідувачу кафедри	17.11.2022-20.11.2022	Виконано
13	Захист дипломної роботи	24.11.2020-25.11.2022	Виконано

7. Дата видачі завдання: «12» вересня 2022 р.

Керівник дипломної роботи _____ О. В. Сечейко

Завдання прийняв до виконання _____ К. О. Гросул

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Особистісні детермінанти копінг-стратегій бортпровідників»: 89 сторінок, 10 таблиць, 6 рисунків, 86 використаних джерел, 12 додатків.

Ключові слова: КОПІНГ-СТРАТЕГІЯ, БОРТПРОВІДНИКИ ЦИВІЛЬНОЇ АВІАЦІЇ, ОСОБИСТІСНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ.

Об'єкт дослідження – копінг-стратегії особистості.

Предмет дослідження – особистісні детермінанти копінг-стратегій бортпровідників.

Мета дослідження – встановити та проаналізувати діючі копінг-стратегії бортпровідників та вплив особистісних характеристик на їх вибір.

Методики дослідження

- 16-факторний опитувальник Кеттелла;
- Опитувальник «SACS» - С.Хобфолла;
- Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко.

В результаті математичної обробки даних ми можемо сказати, що обраними копінг-стратегіями у даної групи респондентів є: імпульсивні дії, уникнення, агресивні дії і миролюбство. Встановлено низку прямих та обернених кореляційних зв'язків між копінг-стратегіями та особистісними характеристиками, що підтверджує нашу гіпотезу про значний вплив рис характеру на вибір копінг-стратегії.

ЗМІСТ

Вступ.....	7
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ПРОБЛЕМАТИКИ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ОСОБИСТОСТІ ТА ВПЛИВУ НА НИХ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК	
1.1 Копінг-стратегії особистості як психологічний феномен.....	10
1.2 Вплив і значення особистісних характеристик для розвитку копінг-стратегій.....	16
1.3 Місце копінг-стратегій в структурі професійно важливих якостей бортпровідників.....	22
Висновок до першого розділу.....	27
РОЗДІЛ II. ВИЗНАЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЧИННИКІВ ФОРМУВАННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ БОРТПРОВІДНИКІВ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ	
2.1 Структура та методи дослідження.....	30
2.2 Особистісні характеристики бортпровідників з різними копінг-стратегіями.....	40
2.3 Визначення статистично-значущих зв'язків між особистісними характеристиками та копінг-стратегіями у бортпровідників.....	52
Висновок до другого розділу.....	61
РОЗДІЛ III. ОСОБИСТІСНІ РЕСУРСИ РОЗВИТКУ ПРОДУКТИВНИХ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ БОРТПРОВІДНИКІВ	
3.1 Методичні засади тренінгових технологій з розвитку конструктивних копінг-стратегій.....	64

3.2 Розробка програми тренінгу з розвитку конструктивних копінг-стратегій для бортпровідників з врахуванням їх особистісних характеристик.....	65
Висновок до третього розділу.....	73
ВИСНОВКИ.....	75
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	78
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження. Професійна діяльність бортпровідника цивільної авіації має достатньо динамічний темп і стресогенні умови праці. Діяльність у сфері авіації вимагає зусиль та особистісного вкладу у професійну підготовку, тому що це є важливим етапом у професійному становленні фахівця. Професійна підготовка бортпровідника потребує не тільки наявності конкретних вимог до професійно- важливих умінь і знань, а й до розвитку особистісних якостей.

Сфера діяльності бортпровідників є достатньо обширною, звичайною стає робота в особливих умовах, регулярне порушення циркадних ритмів, накопичення хронічної втоми “fatigue” особливо в “high season” (найзавантаженіший період роботи), “timing” – дотримання чітких часових рамок виконанні щоденних обов’язків, висока сфокусованість уваги, швидке реагування на нестандартну ситуацію, оперативне прийняття рішень, готовність та вміння фахівця долати стани психологічної напруги та вміння вирішувати стресові ситуації. Діяльність відноситься до типу “людина-людина”, що включає в себе постійний процес комунікації з великою кількістю людей і наявністю стресів. Вміння справлятися зі стресом набуває дуже важливого значення, бо наслідками відсутності цього вміння можуть стати професійне вигорання та індивідуальна деформація особистості.

Наразі ситуацію ускладнюють активна фаза бойових дій на території нашої суверенної держави з расією. Більшість бортпровідників цивільної авіації України взагалі втратили можливість виконувати польоти з українських аеропортів, а українські авіакомпанії можуть працювати тільки в умовах “wet leasing” (мокрого лізингу) за кордоном, заключаючи контракти з іноземними авіакомпаніями короткостроково потребуючими готові літаки з екіпажами. Це підвищує рівень психологічної напруги бортпровідників: відсутність постійного базування і проживання в готелях,

щоразу нові локації (країни), довготривалі відрядження та розлука з рідними, пристосування до умов нового контракту, важка ротація бортпровідників з України до місця базування через порушення інфраструктури країни і довготривалу дорогу, великі черги на кордонах України, чоловікам бортпровідникам слід обов'язково мати спеціальну бронь на виїзд за кордон, що оформлюється авіакомпанією.

Об'єкт дослідження - копінг-стратегії особистості.

Предмет дослідження - особистісні детермінанти копінг-стратегій бортпровідників.

Мета дослідження - встановити та проаналізувати діючі копінг-стратегії бортпровідників та вплив особистісних характеристик на їх вибір.

Завдання:

1. Виконати теоретичний огляд наукової літератури проблематики копінг-стратегій особистості та впливу особистісних характеристик на її вибір.
2. Визначити домінуючі копінг-стратегії бортпровідників.
3. Виявити особистісні характеристики бортпровідників з різними копінг-стратегіями.
4. Розробити програму тренінгу з розвитку конструктивних копінг-стратегій для бортпровідників з врахуванням їх особистісних характеристик.

Методи дослідження:

1. Теоретичні: аналіз, порівняння, підсумовування матеріалів робіт з різноманітних аспектів досліджуваної проблеми;
2. Психодіагностичні методики:
 - 16-факторний опитувальник Кеттелла;
 - опитувальник «SACS» - С.Хобфолла;

- методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту в спілкуванні В.В. Бойко.

3. Методи математичної статистики: визначення вплив залежної змінної (особистісних чинників) на незалежну (копінг- стратегії) – множинний регресійний аналіз та кореляційний аналіз за допомогою програми IBM SPSS Statistics 25, методи дескриптивної статистики (Windows Excel, 2010).

Емпірична база дослідження: дослідження проводилося впродовж вересня-жовтня 2022 року. Вибірку склали 57 осіб – 7 чоловіків та 50 жінок бортпровідників цивільної авіації авіакомпанії SkyUp.

Практичне значення результатів дослідження. Отримані результати свідчать про важливість надання рекомендацій стосовно корекції деструктивної копінгової поведінки та розвитку більшого арсеналу конструктивних копінг стратегій, бортпровідникам які застосовують конструктивні копінг стратегії спираючись на особистісні характеристики.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ПРОБЛЕМАТИКИ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ОСОБИСТОСТІ ТА ВПЛИВУ НА НИХ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК

1.1. Копінг-стратегії особистості як психологічний феномен.

В сучасній психології термін копінг-стратегії або копінгу слугує для опису характерного типу поведінки особистості. Під копінг-стратегією розуміють адаптовану, доцільну, осмислену поведінку, яка направлена на вирішення або психологічне здолання критичної ситуації. У психологічному значенні копінг означає ефективну адаптацію особистості до умов ситуації. І при цьому рівень стресу буде нижчий, якщо використовуючи копінг-стратегії оволодіти ситуацією [77].

На протязі останніх років питання стресу динамічно вивчається українськими науковцями, здебільшого досліджується професійний стрес спеціалістів у сфері медицини, освіти та приватних установ (Т. Зайчикова, Л. Карамушка [74], Д. Куриця, Г. Ложкін, С. Максименко, Л. Марковець [78], О. Кліпа [12]); щоденний стрес і шляхи подолання важких життєвих ситуацій та відхилення від правил процесу пристосування до стресів (О. Кляпець, Л. Лепіхова, В. Савінов, Т. Титаренко та ін.).

У життєво-кризових ситуаціях особистість застосовує певні копінг-стратегії у своїй поведінці. Відкриттям та розвитком копінг-стратегій першими почали займатися і присвятили свої роботи такі вчені: В. Абрамов [68], О. Бондаренко [71], Х. Вебер, Н. Родіна [82, 81], С. Фолкман [29,31,32,28] та ін. Зв'язок, подібність/самостійність копінг-стратегій і механізми психологічного захисту у структурі особистості [75]. Л. Мерфі описав копінг, як бажання особистості вирішити певну проблему. Т. А. Ткачук та С. І. Корсун, характеризують копінг-стратегії, як засоби управління діючим стрес-чинником, у відповідь особистості на загрозову ситуацію [76]. Подолати загрозу і тривожний стан можна також за

допомогою копінга, вважає К. Хорні [85]. Кожен автор дотримується особистої думки, але після аналізу літературних джерел вдалося виділити одну загальну класифікацію: конфронтація, дистанціювання, самоконтроль, пошук соціальної підтримки, ухилення від відповідальності, уникнення, заплановане розв'язання проблеми, позитивна переоцінки [71].

У сьогодення люди мають досить високі вимоги до індивідуально-психологічних властивостей і психічних функцій організму через динамічний стиль життя [86]. Бурхливий розвиток суспільства, зміна умов життєдіяльності, формування нових незвичайних ситуацій та шляхів їх вирішення спричинили появу великої кількості раніше невідомих і неочікуваних чинників, які ведуть до погіршення здоров'я.

Взагалі термін «здоров'я» є багатоаспектним феноменом, що має безліч значень, але частіше за все розглядається як цілісне, інтегральне явище, що характеризується, як рівновага взаємовідносин особистості з довкіллям, а суб'єктивно здоров'я визначається особистістю через відчуття абсолютного фізичного, морального, психоемоційного комфорту, можливості до акомодатії та попередження негативним проявам довкілля [69]. Наразі відсутнє єдине описання, яке повністю розкриває поняття “здоров'я”, але безперечно є фактом те, що ефективність збереження здоров'я напряму залежить від зусиль прикладених для зміцнення та підтримання належного рівня здоров'я людиною [71]. Дослідженнями про ставлення особистості до власного здоров'я плідно займалися – С. Д. Максименко, О. В. Башмакова, І. І. Галецька [72], А. Антоновський [1, 2] та інші.

Дослідженням впливу стресу та застосування конструктивних копінг стратегій у авіаційній сфері займалися переважно екіпажів в цілому чи пілотів, американські психологи, всесвітньо відомі організації такі як: IATA, EASA. Щодо бортпровідників досліджень не так багато, особливо на вітчизняному ринку. Цю тему розкривали японські науковці Оно Ю.,

Ватанабе С., Канеко С., Мацумото К., Міяо М., та інші Маркс, М., Юл, В., и де Сільва, П.

Тож досі недостатньо вичерпного розкриття теми впливу особистісних характеристик на послідовну зміну утворення копінг-стратегій бортпровідників цивільної авіації та актуалізації особистісних ресурсів формування продуктивних копінг-стратегій у бортпровідників. Здобутий власний досвід у цивільній авіації, розуміння актуальності проблеми зсередини, соціальна значущість і виявлення недостатньої дослідженості проблеми зумовили вибір теми дослідження.

Після аналізу наукової літератури можна перерахувати найвживаніші підходи до розуміння копіngu – психоаналітичний, диспозиційний, транзакційний та ресурсний [13].

Одним з найвизначніших підходів копіngu – є транзакційний підхід, авторами якого являються Р. Лазарус і С. Фолкман. Науковці інтерпритують поняття копіngu як безперервний зв'язок-комунікацію особистості та навколишнього середовища. Основними елементами копіngu у цьому підході є: періодичність виникнення ситуації, первинна та вторинна когнітивні оцінки, процес подолання кризової ситуації, а також сумарний наслідок копіngu, в першу чергу для фізичного, психічного здоров'я та соціального блага [24].

К. Гарвер висунув гіпотезу про те, що оцінка події залежить від обсягу наявних у особи ресурсів, що дозволяють впоратися з цією подією [10]. І тут, якщо особистість оцінює ресурси як недостатні, неадекватні, подія сприймається їм як загроза. Зазвичай стійкі до стресу люди, адекватно оцінюють свої ресурси, і сприймають стресогенні події, як можливість до змін. Первинна оцінка дозволяє особистості вирішити питання – чи є ситуація загрозовою чи він ставиться до ситуації, як до змін, яка не містить

у собі загрози його благополуччю. Вона дозволяє оцінити силу стресового впливу, порівняти загрозу завдання шкоди особистості.

Як зазначає Н. Хаан, вторинна оцінка доповнює первинну [34]. Вона визначає, якими методами можна вплинути на негативну подію та її результат, тобто визначає процес вибору механізмів та ресурсів подолання стресу. З її допомогою людина вирішує, що може зробити у цій ситуації. Після когнітивної оцінки ситуації людина приступає до вироблення механізмів подолання стресу, тобто до копінг-процесу. Якщо у тварин поведінкова відповідь на стрес або несприятливі впливи середовища проявляється переважно уникненням загрозової ситуації або агресією, то в людини при подоланні стресу включаються когнітивні розумові процеси прийняття адаптаційного рішення [17].

Р. Лазарусом і С. Фолкманом було висунуто пропозицію класифікувати копінг-стратегії на два основні типи - проблемно-орієнтований копінг і емоційно-орієнтований копінг [49]. Проблемно-орієнтований копінг, відображається у спробах особистості покращити відносини «людина-середовище» за допомогою перетворення когнітивної оцінки ситуації, пошуком інформації про те, як вийти з даної кризи, або шляхом логічного стримання себе від експансивних вчинків. А емоційно-орієнтований копінг - це наміри та дії, які могли б знизити психологічний та фізичний вплив стресу. Формування наміру, думки, вчинку дають можливість особистості відчувати полегшення, але не вирішити проблему.

Науковці виокремлюють вісім основних копінг-стратегій:

1. Планування розв'язання проблеми має на меті зусилля для зміни проблемної ситуації й містить аналітичний підхід для її подолання;
2. Конфронтаційний копінг - демонструє схильність до агресивних дій людини, спрямованих на зміну ситуації, і передбачає наявність у людини певної міри ворожості та ризикогенності,

необміркованих імпульсивних вчинків, які здійснюються задля самих дій;

3. Прийняття відповідальності - це усвідомлення свого значення у виникненні проблеми та способи її вирішення. Під час цього процесу у людини може з'явитися критика та самозвинувачення;
4. Самоконтроль - зусилля направлені на керування своїми емоціями, почуттями та діями;
5. Позитивне переосмислення або переоцінка описує процес, пов'язаний зі створенням позитивного образу того, що сталося в результаті перенесення акценту з проблеми на особистісний розвиток;
6. Пошук соціальної підтримки - описує зусилля, пов'язані з пошуком інформаційної та емоційної підтримки у оточуючих;
7. Дистанціювання - когнітивні зусилля відділитися від проблеми та знизити її вагомість;
8. Втеча-уникнення - це бажання та зусилля, направлені на втечу від проблеми [24].

Класифікація використання конкретних копінг-стратегій по типам схематично зображено на Рисунку 1.1.1.

Ще й досі є актуальним поділ копінг-стратегій на конструктивні і деструктивні, поняття якого ввів А.А. Налчаджян у 1988 році [80]. Конструктивними копінг-стратегіями називають ті, результат після яких приводить до відновлення балансу психологічного стану, а деструктивні - які знімають ознаки стресу на короткий відрізок часу, а наслідки негативно впливають на стан особистості в цілому.

Конструктивні копінг-стратегії діляться на три групи:

1. Поведінкові стратегії - це зміна діяльності/фізичної активності, що в результаті допомагає звільнитися від психологічної напруги;

2. Когнітивні стратегії - це усунення передчасної катастрофізації та перебільшення негативу у житті, утановок “Я повинен!”;
3. Спеціальні техніки для зняття емоційної напруги – різноманітні релаксації (м’язова релаксація, аутотренінг) візуалізації, йога.



Рисунок 1.1.1. Класифікація копінг стратегій.

Деструктивними копінг-стратегіями вважаються куріння, зловживання алкоголем, прийом психотропних засобів (вживання напоїв з великою кількістю кофеїну - кава, чай), а також агресивні реакції, які погіршують стосунки людини з оточуючими.

Невід’ємною частиною нашого повсякденного та професійного життя є стрес. І цей компонент безпосередньо бере участь у виборі і застосуванні копінг-стратегій. На думку Г. Сельє, стрес – це неспецифічна, стереотипна

реакція організму, яка виникає у відповідь на сильні зовнішні подразники та приводить його у стан готовності до захисних дій. З огляду на це, застосування копінгу є основою даного процесу, саме як регулювання та підтримка особистості у психосоціальной адаптації та подужання рушійного впливу стресогену [83].

Отже, стрес достеменно присутній у житті кожної людини, у різноманітних його проявах та варіаціях, позитивний і негативний, професіональний та побутовий. Вибір і використання копінгової поведінки залежить не тільки від типу ситуації, безсвідомих реакцій, звичної/улюбленої моделі використання, а й дуже важливу роль відіграють індивідуальні характеристики особистості.

1.2. Вплив і значення особистісних характеристик для розвитку копінг-стратегій.

Особистісна характеристика (риса особистості) - гіпотетична базова властивість, яку можна використовувати для пояснення сталості і послідовності поведінки людини.

Результати досліджень П. Кости та ін. показують, що на те, як людина справляється з різними проблемами, можуть впливати риси особистості [16]. Було емпірично встановлено, що риси особистості П'яти-факторної моделі — невротизм (проти емоційної стабільності), екстраверсія (проти інтроверсії), відкритість досвіду (проти близькості до досвіду), сумлінність (проти відсутності орієнтації) і прийняття (проти антагонізму), пов'язані з вибором стратегії подолання [43].

Враховуючи вплив стресорів, можна очікувати, що особистість реагуватиме на подолання кількома способами [21]. З біологічної точки зору, реакції на стрес, можливо, впливають із підходу, заснованого на темпераменті, уникнення та систем регуляції уваги [61]. З точки зору

очікуваної цінності, спроби подолання, ймовірно, залежать від очікувань майбутніх результатів [11].

Наприклад, люди з високим рівнем невротизму мають тенденцію відчувати більш інтенсивну емоційну та фізіологічну реакцію на стрес та оцінюють стресори, як дуже небезпечні та загрозливі для них [15]. Щоб зменшити негативний вплив, такий як тривога, смуток або депресія, ці люди покладаються на емоційно-орієнтоване подолання або відключення. Це дозволяє їм тимчасово позбутися від неприємних емоцій, але не дозволяє їм брати участь у розв'язанні проблеми [9]. Інша стратегія, яку використовують люди з високим рівнем невротизму, полягає в тому, щоб шукати соціальної підтримки з емоційних причин, таких як вільне вираження сильних емоцій [66]. Було показано, що екстраверсія помірно корелює з використанням стратегій розв'язання проблем [65]. Особи з високим рівнем екстраверсії також більш схильні шукати інструментальну підтримку (пораду чи інформацію) [60]. Особи з високим рівнем сумлінності є більш самодисциплінованими, цілеспрямованими [15], схильні бути обережними у активних діях, які можуть завдати шкоди їхній репутації [8], але зосереджені на організації планів, які полегшать стресову ситуацію [23].

Висновки щодо сумлінності демонструють, що ця риса особистості пов'язана з відволіканням або когнітивною реструктуризацією (наприклад, оцінка та модифікація негативних думок, перемикає увагу з негативних на позитивні думки чи дії) [65]. Що стосується прийняття, більшість досліджень виявили значну позитивну кореляцію між цією рисою особистості та пошуком соціальної підтримки та когнітивною реструктуризацією [57]. Нарешті, високі показники відкритості до досвіду продемонстрували зв'язок із позитивною переоцінкою, пошуком інформації та вирішенням проблем, але негативний зв'язок із ухиленням від подолання [59].

Попередні дослідження підтвердили, що особистість передбачає стилі подолання, але розумінню зв'язку перешкоджає виняткове використання досліджень, проведених на зручних вибірках. Наприклад, у своєму метааналізі зв'язку між особистістю та подоланням Коннор-Сміт і Флаксбарт [14] проаналізували 165 досліджень, і більшість із них були пов'язані із студентами. Хоча ці дослідження надають докази значної ролі особистості, вони обмежуються зразками, які переживають стреси повсякденного життя. Дослідники підкреслюють, що на зв'язок між особистістю та подоланням може вплинути контекст, у якому виникає стресор, і що зв'язок сильніший у тих, хто стикається з фізично чи розумово складними ситуаціями протягом тривалого періоду часу [20].

Деякі окремі дослідження виявили сильну кореляцію між особистістю та копінгом. Однак загалом обидва метааналізи свідчать про те, що зв'язок між особистістю та копінгом є помірним. Це не означає, що вплив особистості на подолання неважливий. Невеликий вплив, помножений на тисячі стресорів, які виникли протягом життя, може призвести до значного впливу з часом. Крім того, обидва метааналізи виявили значну неоднорідність розмірів ефекту у різних дослідженнях. Частково ця неоднорідність відображає різномаяття вибірок і заходів. Але це також ілюструє необхідність перевірити конкретні стратегії подолання, а не лише широкі типи подолання, і розглянути модератори відносин між особистістю та подоланням.

Суттєву роль відіграють копінг-ресурси. С. Фолкман [30] виділяє такі види копінг-ресурсів: фізичні (здоров'я, працездатність, витривалість і т. д.), психологічні (переконання, самооцінка, локус контролю, мораль, воля і т. д.), соціальні (індивідуальна соціальна мережа – сім'я, друзі та інші види соціально-підтримуючої системи) і поділяє їх на два види копінг-ресурсів: особистісні та середовищні.

В даний час до копінг-ресурсів особистості відносять: розвиненість когнітивної сфери, що дозволяє адекватно оцінювати вплив стрес фактора та соціального середовища, що оточує людину; уявлення людини про себе (Я-концепція); вміння контролювати своє життя, брати на себе відповідальність за нього (інтернальний локус контролю); уміння спілкуватися з оточуючими, певна соціальна компетентність, прагнення бути разом з людьми (афіліація); уміння співпереживати оточуючим, проживати разом із ними якийсь відрізок їхнього життя, накопичуючи при цьому свій власний досвід (емпатія); позиція людини з екзистенційних питань; вольова та ціннісна мотиваційна структура особистості.

Сім'я. У формуванні власної поведінки особистості відіграє неабияку роль сімейна взаємодія. Ключові чинники, які впливають на становлення копінг-стратегії: прихильність до дорослих із важливою/вагомою роллю у житті дитини, механізм взаємодії особистісних відносин з іншими людьми і індивідуально психологічні особливості дитини, основні параметри сім'ї (включаючи сімейну історію), особливості дитячо-батьківських взаємин, актуальні моделі копінг- поведінки батьків.

Таким чином, копінг-стратегії розвиваються під дією певних сімейних параметрів (сімейних міфів, сімейних правил тощо), передаються з допомогою механізмів трансгенерації та переломлюються в особистісній феноменології людини.

Вік. Багато зв'язків між особистістю та копінгом були сильнішими в молодших людей, ніж у старших, особливо ті, що стосуються вирішення проблем і когнітивної реструктуризації. Можливо, на це є кілька причин. Темперамент може сильніше впливати на реакцію подолання у дітей, ніж у дорослих, які, ймовірно, більш вправні в узгодженні стратегій подолання з вимогами ситуації [61]. Пов'язане з віком зниження невротизму та підвищення прийняття та сумлінності може призвести до того, що літні люди відчуватимуть менше страждань і, отже, менш варіативні в подоланні.

Справді факт, що поміркованість впливає на вирішення проблем та когнітивну реструктуризацію [54]. Це передбачає можливість того, що багато людей з віком набувають більше навичок щодо цих відповідей на негаразди, що призводить до зникнення індивідуальних відмінностей.

Зв'язки між особистістю та подоланням були загалом сильнішими у ситуаціях, які зазнали сильного стресу (наприклад, рак, хронічний біль, розлучення), ніж у ситуаціях із невеликим стресом [14]. Слабкі стресори сприяють меншій варіативності подолання, ніж хронічні стресори, такі як бідність, розлучення або серйозна хвороба, які впливають на кілька сфер життя одразу. Стресори, які вимагають чітких, конкретних реакцій, таких як заміна пробитого колеса або виконання роботи вчасно, також дають мало можливостей для дії індивідуальних відмінностей. Таким чином, хронічні або високоінтенсивні стресори можуть найкраще виявити зв'язок між особистістю та подоланням [33].

Стрес також пом'якшує зв'язок між оптимізмом і копінгом. Асоціації оптимізму з копінгом досить суттєво відрізнялися залежно від стресорів, пов'язаних із навчанням, травмою та здоров'ям. Оптимізм був сильніше пов'язаний із проблемно-орієнтованим залученням до стресових факторів навчання і стресових факторів, пов'язаних зі здоров'ям, ніж до менш контрольованих стресових факторів, пов'язаних із травмою. Навпаки, оптимізм сильніше пов'язаний з орієнтованою на емоціях залученістю до травматичних стресів і стресових факторів, пов'язаних зі здоров'ям, які є більш серйозними та менш контрольованими, ніж стресори навчання [55]. Ці результати свідчать про те, що оптимізм пов'язаний із гнучким подоланням і здатністю узгоджувати подолання з вимогами стресора.

Взаємодія особистості з різноманітними життєвими ситуаціями відбуваються шляхом втілення стратегій поступового розвитку та системних стратегій з урахуванням властивого людині інстинкту подолання. Вибір копінг-стратегій визначається індивідуально-

психологічними особливостями, а віддання переваг деяким способам реагування безпосередньо залежить від рівня прагнення людини до найповнішого виявлення та розвитку своїх особистісних можливостей [56]. Власні установки і раніше отриманий досвід є основою для створення захисних і опановуючих моделей реагування на психотравматичну ситуацію. Тобто, при усвідомленій або неусвідомленій побудові копінг-стратегій задіяні когнітивні, афективні і поведінкові компоненти психіки. Таким чином, стиль копінг-стратегії формується з психологічних породжень внаслідок їх розвитку (інтелекту, характеру і т.д.), ustalених шаблонів формулювання індивідуальної діяльності та простору побудови активності. Аналіз копінг-стратегій передбачає наявність структури та принципів побудови. Проте треба зважати на те, що «вся сукупність особистих психологічних знань підтверджує неприпустимість наявності особливих механізмів, що забезпечують усі необхідні види людської діяльності. Скоріш за все, істинне наступне: структурно-функціональна організація психіки постійна при перетвореннях і не змінюється при виконанні будь-якого виду діяльності.

Треба звернути увагу, що система поведінки будується під впливом сталих детермінантів поведінки і комбінованих шляхів їх реалізації. Об'єднуювальні процеси, що відбуваються при створенні активності, проявляються у поведінці в вигляді непростих практичних комплексів – персональних технологій та алгоритмів поведінки.

Копінг-стратегія обирається з урахуванням особливості об'єктивної реальності, але копінг-стиль утворюється зважаючи на інтеграцію ситуації з певного погляду індивідуальності, таким чином ускладнюючи для сприйняття, стратегію поведінки. Демонстрація стилю, як динамічної структури, відбувається під впливом багатьох чинників.

В результаті теоретичних та експериментальних досліджень було показано, що для подолання стресу кожна людина використовує власні

копінг-стратегії на основі особистого досвіду (особисті ресурси або копінг-ресурси). Тому стрес долаюча поведінка стала розглядатися як результат взаємодії копінг-стратегій і копінг-ресурсів.

У роботах Д. Койна [17], Р. Лазаруса [46, 47, 48, 50, 51,45], С. Фолкман [49, 24, 27, 25, 26], Д. Террі [63] було показано, що успішність адаптації до життєвих стресів визначається ефективністю розвитку копінг-ресурсів. Низький рівень розвитку копінг-ресурсів сприяє формуванню пасивної дезадаптивної копінг-поведінки, соціальної ізоляції та дезінтеграції особистості у складних, напружених або екстремальних ситуаціях. Виходячи з аналізу вищеописаної наукової літератури стає зрозумілим що вибір копінг-стратегії залежить від особистих характеристик, типу темпераменту, виховання у сім'ї і віку особистості. Навіть якщо взяти для порівняння двох людей приблизно з однаковими характеристиками, це зовсім не гарантує що обидва будуть використовувати і/або віддавати перевагу одним і тим же стратегіям копінгової поведінки. Процес вибору копінгу може бути також інстинктивним або безсвідомим, якщо людина не замислювалась про це. А також, значний відбиток може залишати професійна діяльність.

1.3. Місце копінг-стратегій в структурі професійно важливих якостей бортпроводників.

Для того щоб здобути професію підлітоток присвячує після школи, як мінімум 3 роки професійному училищу і більше, для здобуття повної вищої освіти та підвищення вченого ступеня. Робота у середньостатистичної людини займає більшу частину життя. За діючими законами України треба відпрацювати офіційно 30 років щоб вийти на пенсію. Навчання плюс 30, а іноді й більше, років досвіду роботи займає професійна діяльність і напевно залишає відчутний відбиток на поведінці людини. Часто мрія дитинства або

хоббі переростає у професійну діяльність. Іноді буває так, що за життя людина може змінити професію або ж поєднувати дві. Це може створити унікальний мікс для вибору на застосування копінгової поведінки. Копінг-стратегії відносять до професійно важливих якостей, так як, без цього інструменту неможливо щоденно функціонувати, отримувати досвід, професійно рости та досягати цілей.

Копінг-поведінка, переважно, розглядається в дослідженні стресу як модеруюча змінна між вимогами роботи та негативними або позитивними результатами (наприклад, тривожність, задоволення). Однак, згідно з соціальною когнітивною теорією, самоефективність відіграє роль сповільнювача між факторами стресу чи вимогами роботи та поведінкою, що пристосовується. Таким чином, у стресовій ситуації на роботі люди з високою самоефективністю поводитимуться більш проактивно, використовуючи проблемно-центрований спосіб подолання, ніж люди з низькою самоефективністю.

Хоча копінг-стратегії в основному розглядалися як захисні, з іншого боку, ближчого до позитивної психології, вони розглядаються як пов'язані з благополуччям і здоров'ям [62]. Подолання повинно бути не тільки реактивним, але також може приймати активні форми, щоб запобігти перетворенню ситуації в стрес. Ці форми проактивного подолання запропоновані з точки зору зміцнення здоров'я та якості життя.

Соціальна когнітивна теорія визначає самоефективність як «віру у власні можливості організувати та виконувати дії, необхідні для досягнення певних цілей або результатів» [4], і вважає її надзвичайно важливою в контролі елементів середовища. Люди з високим рівнем самоефективності більш впевнені у своїй здатності реагувати на подразники навколишнього середовища. Рівень їхньої самоефективності впливає на те, як вони реагують на вимоги та загрози навколишнього середовища. Якщо люди в стресових умовах або ситуаціях вірять, що вони можуть ефективно

справлятися зі стресовими факторами навколишнього середовища, вони не стають для них проблемою. Поки суб'єкти контролюють стресори, вони не матимуть негативних наслідків для них. Але якщо вони вважають, що не можуть їх контролювати, такі події чи ситуації створять занепокоєння та знизять рівень їхньої продуктивності. Таким чином, люди з високим рівнем самоефективності схильні інтерпретувати вимоги та проблеми більше як виклики, ніж як загрози або суб'єктивно неконтрольовані події [6].

Вважається, що самоефективність може діяти як амортизатор на стресори, оскільки чим вищий рівень самоефективності, тим нижчий рівень психологічного напруження [40]. Стресори, такі як тривалий робочий день або кількісне перевантаження [41], рольовий конфлікт [42], рутина або тиск часу пом'якшуються придушуються самоефективністю. Крім того, це може дозволити вимогам навколишнього середовища забезпечити позитивні результати, створюючи добробут шляхом відповідної реакції на вимоги. Самоефективність асоціюється з наполегливістю, самовідданістю та задоволенням від нашої діяльності. Тим не менш, потужність помірному ефекту, що приписується самоефективності, визначається рівнем специфічності, яку він має. Теоретично кажучи, людина може почуватися більш чи менш ефективною залежно від конкретної діяльності, якою вона займається [5]. Чим ближче переконання щодо ефективності відповідають конкретній сфері, тим ефективнішими вони будуть. Попередні дослідження підтверджують необхідність використання конкретних показників самоефективності по відношенню до певних сфер, враховуючи, що це дає набагато надійніші результати. Оскільки переконання щодо ефективності є предметно- специфічними, тому переконання людини щодо ефективності змінюватимуться залежно від діяльності чи сфери, до якої вони відносяться. Розгляд специфіки самоефективності спонукав дослідників до розробки різних показників самоефективності, адаптованих до конкретних сфер, які надають докази їх придатності [7]. З цього випливає, що самоефективність на роботі буде більш придатною для аналізу робочих контекстів, ніж

загальна самоефективність. Нарешті, окрім того, що самоефективність безпосередньо впливає на взаємозв'язок стрес-наслідки, самоефективність також може впливати на цей зв'язок через прийняття відповідної поведінки для подолання [52]. Люди з високим рівнем самоефективності, як правило, використовують поведінку, орієнтовану на вирішення проблеми, і діють на стресори, тоді як люди з низьким рівнем самоефективності використовують більше стратегій, зосереджених на своїх емоціях, а отже, на собі. Згідно з Джексом, Блізом, Баззеллом і Прімо [40], важливо враховувати цей зв'язок, оскільки вплив стресорів на людину значною мірою залежить від прийнятих стратегій подолання. Якщо брати до уваги професіограму бортпроводника то можна виділити необхідний рівень розвитку професійно- важливих якостей:

- соціальний інтелект та організаторські здібності мають бути розвинуті на найвищому рівні;
- зорове і слухове сприйняття, пам'ять, товарицькість, усна мова, емоційно-вольова регуляція - мають бути розвинені вище середнього рівня;
- увага, психомоторика, технічний і словесно-логічний інтелекти - розвитку цих якостей буде достатньо на впенненому середньому рівні;
- тактильне сприйняття - допустимий рівень розвитку нижче середнього.

Знову повертаючись до конструктивної копінгової поведінки, за Р. Лазарусом та С. Фолкман, але вже з точки зору ефективності застосування у професійній діяльності бортпроводника можна резюмувати:

1. Планування розв'язання проблеми є дуже продуктивним, матиме успіх та позитивний результат, в силу присутності аналітичного мислення, попереднього визначення плану дій, наявність інформативної бази дій у вигляді, Посібника бортпроводника (Cabin crew manual), Інструкцій з авіаційної безпеки, колективного

- прийняття рішення та узгодження із старшим бортпровідником та командиром повітряного судна, наявність та можливість взаємодії з суміжними наземними службами;
2. Конфронтаційний копінг - є абсолютно деструктивною та неприпустимою копінг-стратегією при вирішенні проблемних ситуацій на борту з пасажиром, колегами;
 3. Прийняття відповідальності - ця копінг стратегія, або навіть усвідомлення наявності цієї риси, обов'язково повинна бути так як, робочий процес бортпровідника на кожному кроці наповнений ситуаціями у яких необхідно звітувати, нести відповідальність за зроблене та приймати рішення;
 4. Самоконтроль - має дуже важливе значення при роботі у сфері обслуговування, при перманентному контакті з великим потоком людей та вирішення конфліктних ситуацій;
 5. Позитивне переосмислення або переоцінка може бути присутня у професійній діяльності бортпровідника, як корисний інструмент подання критичної ситуації, у разі вже наявної негативної обставини для сприйняття її як корисного професійного досвіду;
 6. Пошук соціальної підтримки - ця копінг-стратегія може працювати, наприклад, згідно Токійської конвенції 1963р. у разі виявлення недисциплінованого пасажиром на борту ПС, екіпаж має право співпрацювати з пасажиром щодо врегулювання конфліктної ситуації [64];
 7. Дистанціювання - один з найдеструктивніших варіантів копінгової поведінки для бортпровідників під час виконання робочих обов'язків. Проблема на борту буває нагальною і прийняття рішення невідкладним. Замовчування або ігнорування проблемної ситуації на початкових етапах є неприпустимим кроком, тому що потім воно може перерости у інцидент, який вирішити буде дуже складно або вже

неможливо, хоча на початковому етапі можна було б застосувати превентивні міри;

8. Втеча-уникнення - цей метод тотожний з попереднім - дистанціюванням, тому що результат застосування долаючої поведінки буде аналогічний.

Резюмуючи роль копінг-стратегій за Р. Лазарусом і С. Фолкман, які б були найконструктивнішими для використання у професійній діяльності бортпровідника, із власного досвіду у авіації можу сказати, що цей загальний опис є дієвим. Це з точки зору теорії, але на практиці, враховуючи індивідуальні характеристики бортпровідника, і пасажирів, за наявності конфліктної ситуації може розгорнутися і вирішитися зовсім по іншому. Тож роль індивідуальних характеристик при застосуванні копінг-стратегій є надзвичайно важливою і які винятки конкретно можуть бути, науково не визначено. Основна ідея і актуальність дослідження полягає у визначенні наявних копінг-стратегій у діючих бортпровідників цивільної авіації та створення рекомендацій, за потреби, для зміни з деструктивних на конструктивні.

Висновок до першого розділу

Узагальнення вище представленої теоретичного аналізу наукових джерел дає привід на формулювання наступного висновку.

Копінг-стратегія - це поведінка, яка направлена на управління стресом у кризовій ситуації задля уникнення можливої небезпеки. Суттю копінг-поведінки є вирішення та подолання основних задач під час критичних умов: визначити зміст ситуації, чинити опір стрес-фактору, контактувати з людьми які можуть допомогти у подоланні важкої ситуації, підтримання емоційної рівноваги, збереження власного стилю життя, віри в себе та "Я".

З конструктивних, допоможуть подоланню кризової ситуації наступні копінг-стратегії: планування розв'язання проблеми, прийняття відповідальності, самоконтроль, пошук соціальної підтримки. Три сфери відповідають за застосування копінг-стратегій: когнітивна, поведінкова, емоційна.

Вирогідно є взаємозв'язок між психологічними характеристиками структури особистості, вони й визначають копінгову поведінку у кризових ситуаціях, яких у бортпровідників доволі багато під час роботи. Особливості комунікації з безліччю незнайомих людей та колег, висока ймовірність виникнення та необхідність вирішення конфліктних ситуацій, стресогенні умови польоту, наявність таймінгу, спроможність бути ефективною частиною нової команди кожного рейсу, діяти гнучко та організовано під час медичних інцидентів, нестандартних та аварійних ситуацій. Всі ці компоненти мають місце на кожному рейсі, і не по одному, а в комплексі та у різних сумісних варіаціях.

Враховуючи вищевказані щоденні ситуації для здобуття та ведення професійної діяльності бортпровідника існує професіограма. Цей перелік визначає що соціальний інтелект, організаторські здібності, зорове, слухове сприйняття, пам'ять, товарицькість, усна мова, емоційно-вольова регуляція є професійно - важливими якостями бортпровідника. Із практики стає зрозумілим, що мало кандидатів на початку кар'єри має одразу всі необхідні якості розвинутими на достатньому рівні. Частина професійно важливих якостей може бути присутніми відповідно до вимог, а інші здобуваються шляхом навчання та отримання власного досвіду. Безумовно, на набір цих якостей будуть впливати інші, не такі важливі, але наявні особистісні характеристики. І в кожній людині по різному. Якись особистісні характеристики будуть сприяти більш швидкому розвитку професійно - важливих якостей, а деякі навпаки заважати та тормозити. Кількість

особистісних характеристик та їх взаємозв'язок один між одним та кореляція з професійно - важливими якостями також грає важливу роль.

Конструктивні копінг-стратегії є професійно-важливими якостями для бортпровідників. Щоденна робота бортпровідника насичена ситуаціями коректне вирішення яких, займає важливе місце у професійній діяльності. Асертивні дії займають провідні позиції серед конструктивної копінгової поведінки, так як ефективно діяти у стресових невизначених ситуаціях є одною з найголовніших професійних якостей в авіаційній індустрії в цілому.

РОЗДІЛ II. ВИЗНАЧЕННЯ ІНДИВІДУАЛЬНИХ ЧИННИКІВ ФОРМУВАННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ БОРТПРОВІДНИКІВ ШЛЯХОМ ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Структура та методи дослідження.

Емпіричне дослідження на визначення домінуючих копінг- стратегії бортпроводників, що обумовлено великим психологічним навантаженням з огляду на тип професійної діяльності в сфері “людина-людина” та в зв’язку воєнними діями на території України, спиралося на припущення, згідно якого: бортпроводники під час професійної діяльності в будь-якому разі використовують копінг-стратегії. Підсвідомо, як захисний механізм у стресовій ситуації чи ціленаправлено вибираючи окремі копінг-стратегії під час розв’язання проблем. Відтак, на виконання загальної мети роботи та завдання емпіричного дослідження, а також сформульованого дослідницького припущення перед нами постали такі задачі експерименту:

1. Визначити домінуючі копінг-стратегії бортпроводників.
2. Виявити особистісні характеристики бортпроводників з різними копінг-стратегіями.
3. Розробити програму тренінгу з розвитку конструктивних копінг-стратегій для бортпроводників з врахуванням їх особистісних характеристик.

Психологічна діагностика копінг-стратегій бортпроводників цивільної авіації здійснювалася нами за допомогою наступних методик:

1. Для виміру факторів особистості - особистісних рис, властивостей, що відображають відносно стійкі способи взаємодії людини з навколишнім світом та самим собою. Виявлення емоційних, комунікативних, інтелектуальних властивостей, властивостей саморегуляції – використовується Багатофакторний особистісний

опитувальник 16PF (Sixteen Personality Factor Questionnaire, 16PF) [35, 36], Додаток И.

2. Для виміру стратегії для подолання стресових ситуацій - шкала SACS (Strategic Approach to Coping Scale) - Стратегічний підхід до шкали подолання, автора Стівена Хобфола, Додаток I.
3. Для виміру домінування однієї із стратегій психологічного захисту особистості у спілкуванні (миролюбства, уникнення, агресії) чи присутність їх однаковою мірою у поведінці респондента застосовується методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко [70], Додаток І.

Багатофакторний особистісний опитувальник 16PF (Sixteen Personality Factor Questionnaire, 16PF), Додаток И, вважається одним з найвживаніших методів оцінки індивідуально-психологічних особливостей особистості. Він розроблений Р. Б. Кеттеллом та призначений для описання індивідуально-особистісних відносин. Особливістю цього опитувальника являється визначення 16 незалежних факторів (характеристик, рис) особистості. Відмінною рисою є те що, Кеттелл виділив декілька рис в одному факторі з поверхневими характеристиками, які поєднані навколо однієї головної межі.

Інститутом з перевірки здібностей особистості (JPAT) у 1949 році опублікував багатофакторний опитувальник Кеттелла (форма А, В). У 1956-57 рр. з'явилося на світ друге оновлене видання (форма С, D). У 1961-62 ор. (форма Е, F) - видання номер 3, позиціонувалося як самостійне керівництво до опитувальника. У 1970 р. Кеттелл опублікував посібник завдяки якому можна повноцінно працювати самостійно.

Існує 6 основних форм опитувальника: А та В (187 питань), С та D (105 питань), Е та F (128 питань). У даному дослідженні ми використовували форму С, D на 105 питань. Ці форми частіше використовуються під час роботи з групою людей та коли час тестування обмежений.

Опитувальник є універсальним і практичним, дає багатогранну інформацію про індивідуальність людини. Необхідно зазначити, що опитувальник діагностує риси особистості, але не мотиваційно-потребову сферу (мотиви, потреби, інтереси та цінності). Багатофакторний опитувальник найбільше знайшов застосунок у медичній психології, у діагностиці професійно важливих якостей, у спорті та наукових дослідженнях. Для накопичення початкової інформації про особистість і методи її вимірювання Кеттелл використовує три основні джерела інформації:

L-дані («Lift record data»), фіксуються за допомогою спостереженням фахівця за реальною поведінкою особистості у повсякденному житті, на протязі встановленого періоду. L-дані є корисними і показовими для встановлення тих ознак поведінки, які потребують вимірювання. Недоліками цього методу є можливе персональне суб'єктивне сприйняття поведінки досліджуваної особистості фахівця, особисті відносини між фахівцем та досліджуваним, ресурс витрачений на спеціалізоване навчання фахівця та час відведений для проведення дослідження.

Q-дані («Questionnaire data»), отримані за допомогою опитувальників та інших методів самооцінок. Завдяки простоті інструментальних конструкцій та легкості отримання інформації Q-дані займають центральне місце в особистісних дослідженнях. Q-дані також мають високу ймовірність спотворення. Основні причини спотворення мають пізнавальний та мотиваційний характер і залежать від рівня самооцінки випробуваного.

T-дані («Objective test data»). Це дані об'єктивних тестів із контрольованою експериментальною ситуацією. Їх отримують у результаті об'єктивного виміру поведінки без звернення до самооцінок чи оцінок експертів.

Як зазначається вище, опитувальник визначає та аналізує 16 факторів, які в свою чергу, Кеттел розподілив на 4 групи, які відображені в Таблиці 2.1.1:

Таблиця 2.1.1

Перелік факторів розподілені на групи у 16-факторному опитувальнику Кеттела.

1. Комунікативні властивості	<p>A – товариськість</p> <p>H - сміливість</p> <p>E – доміантність</p> <p>L – підозрілість</p> <p>N – дипломатичність</p> <p>Q2 – самостійність</p>
2 Інтелектуальні властивості	<p>B – інтелектуальність</p> <p>M - мрійливість</p> <p>N – дипломатичність</p> <p>Q1 – сприйнятливність нового</p>
3 Емоційні властивості	<p>C – емоційна стійкість</p> <p>F – безтурботність</p> <p>H – сміливість у соціальних контактах</p> <p>I – емоційна чутливість</p> <p>O – тривожність</p> <p>Q4 – напруженість</p>
4) Регуляторні властивості	<p>Q3 – самодисципліна</p> <p>G – моральна нормативність</p>

Ці фактори групуються в тесті по питанням і мають ключ до інтерпретації та підрахунку результатів у вигляді Таблиці 2.1.2, наведеної нижче.

Таблиця 2.1.2

Ключ до інтерпритації та підрахунку результатів 16-ти факторного
опитувальника Кеттела

<i>Фактор</i>	<i>Номер твердження</i>						
<i>MD</i>	1 ab	18 bc	35 bc	52 bc	69 bc	86 bc	103 bc
<i>A</i>	2 bc	19 ab	36 bc	53 ab	70 ab	87 bc	
<i>B</i>	3 b	20 c	37 b	54 c	71 a	88 b	104 a 105 b
<i>C</i>	4 ab	21 ab	38 bc	55 ab	72 bc	89 bc	
<i>E</i>	5 bc	22 bc	39 bc	56 ab	73 bc	90 ab	
<i>F</i>	6 ab	23 ab	40 bc	57 ab	74 ab	91 bc	
<i>G</i>	7 ab	24 bc	41 ab	58 bc	75 ab	92 bc	
<i>H</i>	8 ab	25 bc	42 bc	59 ab	76 ab	93 bc	
<i>I</i>	9 ab	26 ab	43 bc	60 ab	77 bc	94 bc	
<i>L</i>	10 ab	27 bc	44 bc	61 bc	78 ab	95 ab	
<i>M</i>	11 bc	28 bc	45 ab	62 ab	79 ab	96 bc	
<i>N</i>	12 bc	29 ab	46 ab	63 ab	80 bc	97 bc	
<i>O</i>	13 bc	30 ab	47 bc	64 ab	81 bc	98 ab	
<i>Q1</i>	14 ab	31 ab	48 bc	65 bc	82 bc	99 ab	
<i>Q2</i>	15 ab	32 bc	49 ab	66 ab	83 bc	100 bc	
<i>Q3</i>	16 ab	33 ab	50 ab	67 bc	84 bc	101 bc	
<i>Q4</i>	17 ab	34 bc	51 bc	68 ab	85 bc	102 ab	

Інтерпритація “сирих” балів.

Підрахунок сирих балів представляє собою графічну шкалу розділену навпіл зі значеннями від 0 до 10, де частина шкали від 1 до 5.5 має знак “-”, а від 5.5 до 10 знак “+”. Відмічаючи точками всі 16 факторів можна окреслити “профіль особистості”. Окрім основних факторів є розрахунки чотирьох вторинних факторів - Тривога (F1), Інтроверсія – екстраверсія (F2), Чутливість (F3), Конформність (F4) [73]. Як приклад “профілю особистості”, приведений Рисунок 2.1.1.

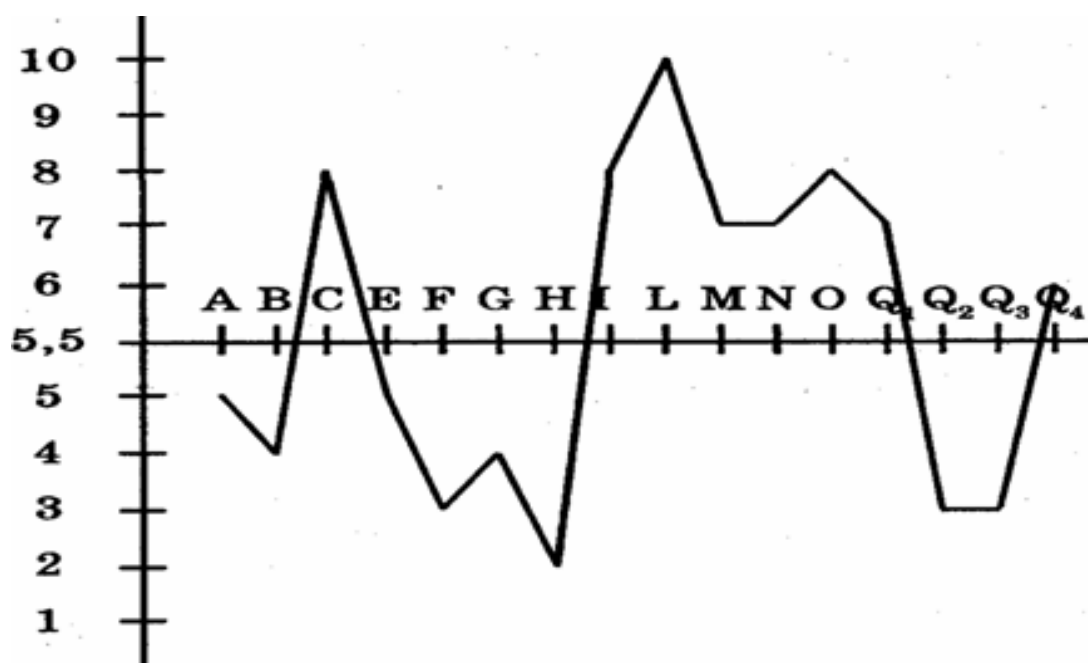


Рисунок 2.1.1 Приклад “профілю особистості” до Багатофакторного особистісного опитувальника 16PF.

Шкала SACS (Strategic Approach to Coping Scale) - Стратегічний підхід до шкали подолання, автора Стівена Хобфол, Додаток I, була другою методикою, яку ми обрали для проведення дослідження. Призначена для визначення бажаних стратегій подолання складних (стресових) ситуацій. С. Хобфол розглядає подолання поведінки як сукупність когнітивно-поведінкових дій залежно від ситуації [73]. Модель має 2 основні осі: просоціальну - асоціальну, активну – пасивну та одну

додаткову вісь: пряму – непряму. Ці осі представляють розміри загальних стратегій подолання. Введення просоціальної та асоціальної осі базується на тому факті, що:

а) багато життєвих стресорів є міжособистісними або мають міжособистісний компонент,

б) навіть окремі спроби подолання мають потенційні соціальні наслідки,

в) дія подолання часто вимагає взаємодії з іншими людьми,

г) активні та пасивні копінг-стратегії можуть відрізнятися соціально-психологічним контекстом. Звернення до соціального контексту подолання дає можливість для більш збалансованого порівняння чоловіків і жінок за характеристиками копінг-стратегій. Пряма-непряма вісь копінг-поведінки також розширює міжкультурне використання SACS. Ця вісь дозволяє диференціювати копінг-стратегії як проблемно-орієнтовані зусилля (прямі чи маніпулятивні) [39]. Обробка та інтерпретація результатів. Використовуючи ключ до опитувальника треба показати суму балів по кожній шкалі, яка демонструє на скільки переважає окрема модель поведінки у стресовій ситуації.

Опитувальник містить дев'ять моделей подолання поведінки:

- 1) Асертивні дії.
- 2) Вступ до соціального контакту.
- 3) Пошук соціальної підтримки.
- 4) Обережні дії.
- 5) Імпульсивні дії.
- 6) Уникнення.
- 7) Непрямі дії.
- 8) Асоціальні події.
- 9) Агресивні події.

Аналіз результатів проводиться на підставі порівняння даних конкретної людини по кожній із субшкал із середніми значеннями подолання в досліджуваній (професійній, віковій та ін.) групі. За підсумками порівняння індивідуальних і середньогрупових показників робиться висновок про подібність або відмінності долаючої поведінки особистості по відношенню до досліджуваної категорії людей. Ключ до опитувальника представлений у Таблиці 2.1.3.

Таблиця 2.1.3

Ключ до опитувальника Стратегічний підхід до шкали подолання, автора Стівена Хобфола.

Субшкала	Номер твердження	Результат в балах
1) Асертивні дії	1,10,19,28*,37,46*	20
2) Вступ до соціального контакту	2,11,20,29,38,47	25
3) Пошук соц. підтримки	3,12,21,30,39,48	22
4) Обережні дії	4,13,22,31,40,49	17
5) Імпульсивні дії	5,14,23,32,41,50*	18
6) Уникнення	6,15,24,33,42,51	19
7) Непрямі дії	7,16,25,34,43,52	23
8) Асоціальні дії	8,17,26,35,44,53	17
9) Агресивні дії	9,18,27,36,45,54	19

Для визначення індивідуальних особливостей копінгової-поведінки дані конкретного респондента порівнюють з даними, поданими у Таблиці 2.1.4, виділяючи жирним шрифтом (бали виділені для прикладу).

Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний Індекс Конструктивності (ІК).

$$ІК = АП : ПА,$$

де АП - сума показників субшкал "асертивні дії", "вступ до соціального контакту", "пошук соціальної підтримки";

ПА - сума показників субшкал "уникнення", "асоціальні дії", "агресивні дії".

Таблиця 2.1.4

Визначення даних на прикладі індивідуальних особливостей копінгової-поведінки дані конкретного респондента в порівнянні з загальними.

№	Стратегія подолання	Модель поведінки (Дії)	Ступінь вираженості копінг-стратегії		
			низький	середній	високий
1	Активні	Асертивні	6-17	18-22	23-30
2	Просоціальна	Вступ до соц. контакту	6-21	22-25	26-30
3	Просоціальна	Пошук соц. підтримки	6-19	20-24	25-30
4	Пасивна	Обережні	6-17	18-23	24-30
5	Пряма	Імпульсивні	6-15	16-19	20-30
6	Пасивна	Уникнення	6-12	13-17	18-30
7	Непряма	Маніпулятивні	6-16	17-23	24-30
8	Асоціальна	Жорсткість, цинічність	6-14	15-19	20-30
9	Асоціальна	Агресивні (тиск, відмова від пошуку альтернативи)	6-13	14-18	19-30

Конструктивна стратегія є «здоровим» і активним подоланням, а разом із позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини.

ІК <0,85 – низька конструктивність

$IK = \{0,86 - 1,1\}$ – середня конструктивність

$IK > 1,1$ – висока конструктивність.

Методика діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко [70], Додаток І. Основною метою даного тесту є визначення стратегії захисної поведінки особистості при взаємодії у соціумі. В опитувальнику представлені такі домінуючі типи міжособистісного захисту: варіант відповіді “а” - миролюбство, варіант відповіді “b” - уникання, варіант відповіді “с” - агресія.

Чим більше відповідей окремої захисної стратегії, тим сильніше виражене її використання респондентом при контакті з оточуючими. Якщо кількість відповідей по стратегіям більш-менш однакова, це означає що у застосунку всі стратегії по-рівну, по-черзі. Обробка та інтерпретація результатів. Миролюбство демонструє у респондента здатність йти на компроміс, прагнення до співробітництва з оточуючими та побудови партнерських відносин, можливість жертвувати зберігаючи гідність. Миролюбство вимагає від особистості високих базових індивідуальних характеристик: яскраві емоції, жвавий темперамент, високий рівень IQ/EQ.

Уникнення. Цей психологічний механізм захисту будується на економії психологічних та інтелектуальних ресурсів. Обходить стороною конфліктні ситуації які можна б було подолати, залишає без відповідної реакції та без відповіді конфліктні ситуації які треба вирішити. Даний захисний механізм базується на природних особливостях особистості: мляві емоції, спокійний темперамент, слабкий інтелектуальний розвиток.

Агресія - це базовий психологічний захист особистості, який має основу інстинкта і діє безпосередньо за допомогою емоційного інтелекту. Має дуже чіткий сценарій реагування. Активується прямо пропорціонально зростанню загрози суб'єктивної реальності особистості. Притаманна людям з низьким емоціональним самоконтролем, запальним темпераментом,

низьким розвитком емоційного інтелекту, інтелект працює задля забезпечення підтверджувальними аргументами щодо правильності застосування.

2.2. Особистісні характеристики бортпровідників з різними копінг-стратегіями.

Розглянемо результати отримані на основі вищеописних психодіагностичних методик. Дослідження проводилося впродовж вересня-жовтня 2022 року. Вибірку склали 57 осіб – 7 чоловіків та 50 жінок бортпровідників цивільної авіації авіакомпанії SkyUp, які пройшли опитування за допомогою Google Forms. Кількісне співвідношення відображене на рисунку 2.2.1.

Ваша стать?
57 відповідей

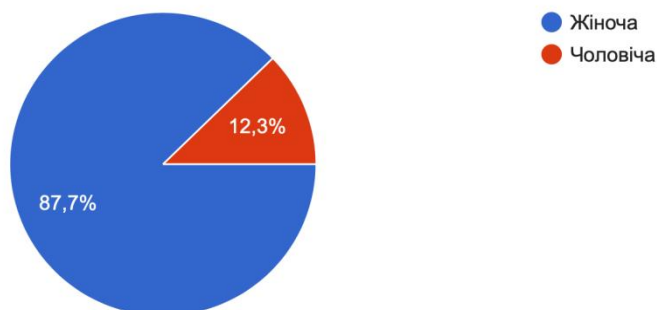


Рисунок 2.2.1 Статевий розподіл досліджуваних бортпровідників

За 16-факторним опитувальником Кеттелла ми виділили основні показники на які варто звертати увагу при обробці як індивідуальних, так і групових результатів. Особливу увагу ми приділили піковим значенням на кожному полюсі. Так, наприклад, в негативному полюсі звертали увагу на показники від 1 до 3 стенів, а в «позитивному» - від 7 до 10 стенів.

Результати відсоткового співвідношення крайніх пікових значень представлена в таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

Групові результати крайніх пікових значень з результатами 16-факторного опитувальника Кеттелла

№	Пікові «негативні» значення	Кількість, %	Пікові «позитивні» значення	Кількість, %
1	MD- “адекватна самооцінка”	15 (26,8%)	MD+ “неадекватна самооцінка”	12 (21,4%)
2	A- “замкнутість”	13 (23,2%)	A+ “товариськість”	29 (51,8%)
3	B- “низький інтелект”	29 (51,8%)	B+ “високий інтелект”	6 (10,8%)
4	C- “емоційна нестабільність”	8 (14,3%)	C+ “емоційна стабільність”	19 (33,9%)
5	E- “підпорядкованість”	6 (10,8%)	E+ “домінантність”	28 (50%)
6	F- “стриманість”	20 (35,7%)	F+ “експресивність”	12 (21,4%)
7	G- “низька нормальність поведінки”	7 (12,5%)	G+ “вимогливість до себе”	23 (41,1%)
8	H- “боязкість”	13 (23,2%)	H+ “сміливість”	23 (41,1%)
9	I- “жорсткість”	14 (25,0%)	I+ “чутливість”	10 (17,9%)
10	L- “довірливість”	12 (21,4%)	L+ “підозрілість”	11 (19,6%)
11	M- “практичність”	7 (12,5%)	M+ “мрійливість”	21 (37,5%)

12	N- “прямолінійність”	17 (30,4%)	N+ “дипломатичність”	8 (14,3%)
13	O- “спокій”	8 (14,3%)	O+ “тривожність”	32 (57,1%)
14	Q1- “консерватизм”	28 (50%)	Q1+ “радикалізм”	13 (23,2%)
15	Q2- “конформізм”	14 (25,0%)	Q2+ “нонконформізм”	13 (23,2%)
16	Q3- “низький самоконтроль”	11 (19,6%)	Q3+ “високий самоконтроль”	15 (26,8%)
17	Q4- “розслабленість”	10 (17,9%)	Q4+ “напруженість”	11 (19,6%)

З огляду на результати представлені в таблиці відмітимо найбільш значущі результати та їх відсоткове співвідношення за кожним фактором.

Фактор А: відповідно до результатів опитування респондентів по даному фактору замкнутість проявляють 23,2% бортпроводників, а на противагу їм більше проявляють товариськість 51,8% і для них характерними є: зверненість до зовнішнього світу, легкість у спілкуванні та велика кількість соціальних контактів.

Фактор В: свідчить про інтелектуальні здібності опитуваних. 51,8% опитаних мають пікові значення В-, що свідчить про їх менший інтелектуальний розвиток, конкретність їх мислення. Одночасно з тим як 10,8 % опитаних продемонстрували високі значення за даним фактором, що свідчить про їх високий інтелектуальний розвиток.

Фактор С: С- емоційна нестабільність вона за результатами опитувальника притаманна 14,3% опитаних; С+ емоційна стабільність притаманна 33,9%, тобто вони емоційно зрілі, стійкі та незворушні. В даних осіб висока здатність дотримуватися загальноприйнятих норм в суспільстві.

Також емоційна стабільність дає здатність швидше та легше адаптуватися в складних умовах.

Фактор E: «підпорядкованість-домінантність». Серед опитаних нами бортпроводників 10,8% опитаних більше проявляють підпорядкованість, а 50% опитаних більшою мірою проявляють доміантність. Тобто дані особи мають змогу проявляти незалежність, агресивність, та впевненість.

Фактор F: «стриманість - експресивність». 35,7% опитаних більшою мірою проявляють стриманість, що свідчить про їх обережність у висловлюваннях та про контроль над своїми емоціями, діями та висловлюваннями. 21,4% проявляють експресивність. І вони більше проявляють себе як імпульсивні, веселі, повні ентузіазму.

Фактор G: G- є показником низької нормальності поведінки і притаманний 12,5% опитаних. В той самий час як G+ притаманний 41,1% опитаних і характеризує їх як вимогливих до себе, які керуються почуттям обов'язку, наполегливістю, відповідальністю, добросовісністю.

Фактор H: «боязкість - сміливість» 23,2% опитаних нами бортпроводників проявляють більше боязкість ніж сміливість щодо взаємодії з навколишніми. А 41,1% навпаки - сміливість. І для даних респондентів характерними є: товариськість, спонтанність та живість в емоційній сфері. Такі люди мають більше можливостей переносити труднощі, скарги, емоційно напружені ситуації з оточуючими.

Фактор I: «жорсткість – чутливість». Серед опитаних нами бортпроводників 25% схиляються більше до жорсткості в своїй поведінці, а 17,9% навпаки до чутливості і тому часом вони можуть проявляти слабкість, залежність, недостатню самостійність, безпомічність, а також сензитивність.

Фактор L: «довірливість – підозрілість». За даним фактором 21,4% респондентів більшою мірою проявляють довірливість, і майже така сама

кількість, а саме 19,6% проявляють підозрілість. Тобто, вони можуть сумніватися, проявляти обачність в діях, мало піклуватися про інших людей та погано працювати в команді.

Фактор М: «практичність - мрійливість» 12,5% респондентів більше схильні до практичності, тобто вони турбуються про те, щоб завжди чинити правильно, практично, вони піклуються про деталі та діють відповідно до більш вірогідного варіанту розвитку подій. А 37,5% навпаки більш схильні до мрійливості та легкості в прийнятті рішень.

Фактор N: «прямолинійність або дипломатичність» 30,4% опитаних схильні до прямолинійності, вони можуть проявляти сентиментальність, всі свої природні емоції прямо. А 14,3% опитаних більше проявляють дипломатичність.

Фактор O: «спокій - тривожність» Відповідно до даного фактору 14,3% опитаних більше схильні зберігати спокій в різних ситуаціях, а 57,1 більше проявляють тривожність, схильні до депресивних станів, поганого настрою, похмурих передчуттів та неспокою.

Фактор Q1: «консерватизм - радикалізм» Відповідно до даного опитувальника 50% респондентів надають перевагу консерватизму, і проявляють терпимість до традиційних труднощів, а на протигагу їм 23,2% проявляють радикалізм.

Фактор Q2: «конформізм - нонконформізм» Серед опитаних нами бортпроводників 25% більше схильні до проявів конформізму і проявляють свою залежність від групи. Майже така сама кількість людей, а саме 23,2% навпаки проявляють нонконформізм і схильні проявляти незгоду, неприйняття та критично сприймати цінності, традиції, цілі конкретної групи осіб.

Фактор Q3: «низький самоконтроль - високий самоконтроль» Відповідно до нашого дослідження у 19,6 % опитаних проявляється низький

самоконтроль, що проявляється в слабкому контролі своїх емоцій та загальної поведінки. А 26,8% сильні проявляти високий самоконтроль і бувають соціально уважними, ретельними, зібраними, турбуються про свою соціальну репутацію.

Фактор Q4: повідомляє нам про розслабленість та напруженість. 17,9% опитаних більше розслаблені, легкості та повільності. В протипагу їм 19,6% мають більше схильності відчувати напругу, збудження та більше контролювати ситуацію. Графічно відмінність між крайніми піками показників за факторами зображено на рисунку 2.2.2

Points scored

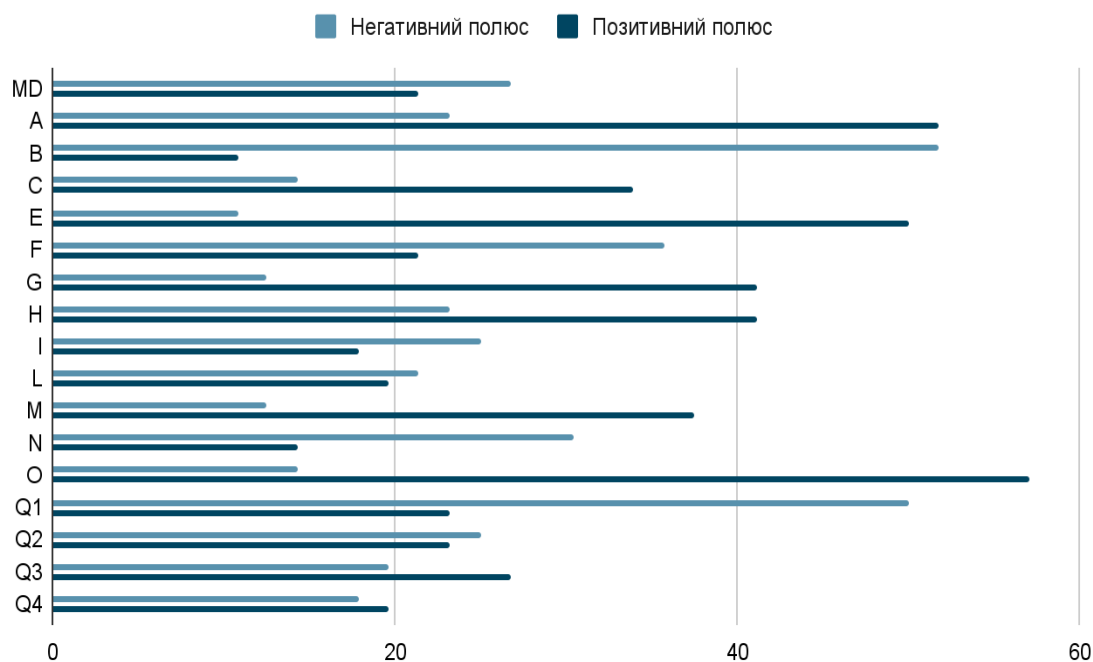


Рис. 2.2.2 Графічне зображення співвідношення полярних показників за 16-ти факторним опитувальником Кеттелла

Результат дослідження групових результатів за опитувальником «Стратегії подолання стресових ситуацій» (SACS) С.Хобфолл представлені в таблиці 2.2.2.

Результати групового дослідження за Опитувальником «Стратегії подолання стресових ситуацій» (SACS) С.Хобфолл

№	Стратегія подолання	Модель поведінки (Дії)	Ступінь вираженості копінг-стратегії		
			низький (%)	середній (%)	високий (%)
1	Активні	Асертивні	14 (25%)	32 (57,1%)	10 (17,9%)
2	Просоціальна	Вступ до соц. контакту	15 (26,8%)	33 (58,9%)	8 (14,3%)
3	Просоціальна	Пошук підтримки соц.	18 (32,1%)	30 (53,6%)	8 (14,3%)
4	Пасивна	Обережні дії	10 (17,9%)	34 (60,7%)	21 (21,4%)
5	Пряма	Імпульсивні дії	6 (10,7%)	25 (44,6%)	25 (44,6%)
6	Пасивна	Уникнення 2	6 (10,7%)	16 (28,6%)	34 (60,7%)
7	Непряма	Маніпулятивні дії	16 (28,6%)	36 (64,4%)	4 (7,1%)
8	Асоціальна	Асоціальні дії	31 (55,4%)	19 (33,9%)	6 (10,7%)
9	Асоціальна	Агресивні дії	4 (7,1%)	22 (39,3%)	30 (53,6%)

Стратегію «Асертивні дії» використовують 57,1% опитаних на середньому рівні прояву. Таким співробітникам характерна самостійність, здатність швидко реагувати відповідно до обставин, гнучкість та рішучість. Дана стратегія є найбільш продуктивною оскільки передбачає свідомий контакт зі стресовою ситуацією та пошук можливих шляхів зниження або ж зовсім усунення дії стресового фактора на людину.

Окрім того, більша частина опитаних бортпровідників у кризових ситуаціях шукають «соціальних контактів» (у 58,9% досліджуваних середній рівень) та «соціальної підтримки» (у 53,6% досліджуваних, показники на середньому рівні) для полегшення виходу зі стресового стану. Соціальні контакти та соціальна підтримка можуть розглядатися в двох

аспектах в емоційному, коли людина може поділитися емоціями та переживаннями з навколишніми та отримати емоційний відгук. Або ж в практичному аспекті, коли оточення може стати джерелом інформації чи практичної допомоги. Використовуючи таку стратегію люди як правило звертаються до знань або життєвого досвіду іншої людини, яку для себе вважають значущою або успішною у вирішенні складних життєвих ситуацій.

У 60,7% досліджуваних, показники за шкалою «Обережні дії» на середньому рівні. Для даних респондентів характерними є обґрунтованість та виваженість у прийнятті раціонального вирішення.

Також встановлено, що 64,4% опитаних вдаються до «Маніпулятивних» стратегій на середньому рівні вираженості, що говорить про схильність використовувати ресурси інших людей для вирішення власних складних ситуацій. Варто зазначити, показники вище та нижче середнього рівня вираженості.

Так, наприклад, стратегію «Уникнення» 60,7% респондентів виражають на високому рівні, на основі цього можна підсумувати, що такі респонденти стараються відновити свій емоційний добробут за допомогою уникнення проблемних ситуацій чи взаємодії з особами, які потенційно можуть створювати проблемні ситуації чи ситуації дискомфорту. Така стратегія може проявлятися в схильності не думати про проблему, не звертати на неї увагу, відкладати розв'язати питання на невизначений термін.

Низькі показники вираженості були продемонстровані за стратегією «Асоціальні дії» у 55,4% опитаних респондентів, що демонструє те що, більше ніж половина опитаних рідко використовують дану стратегію. Ще 33,9% опитаних мають середні показники вираженості й тільки 10,7% опитаних проявляють високі показники за описаною вище стратегією. Дана

стратегія відноситься до асоціальних і в результаті її застосування може бути спричинена шкода як моральна, так і фізична.

Стратегію «Агресивні дії» на високому ступені вираженості мають більша частина опитаних, а саме 53,6% бортпровідників. Дана стратегія може проявлятися в тиску та відмові від пошуку альтернативи.

Різні моделі поведінки мають місце в житті людини, в залежності від ситуації, яка склалася. Разом з тим стратегія може сприяти або перешкоджати вирішенні стресової ситуації, це залежить від індексу конструктивності стратегії (ІК). Відсоткове співвідношення показників за конструктивністю стратегій представлено на рисунку 2.2.3.

Висока конструктивність вибору стратегії подолання стресу спостерігається в 76,8% опитаних бортпровідників, а на середньому рівні спостерігається у 23,2% опитаних, що свідчить про ефективність обраних стратегій у вирішенні стресових ситуацій. Низького ступеня конструктивності обраних стратегій не виявлено. Це свідчить про досить хороші показники конструктивності застосування копінг-стратегій. осіб

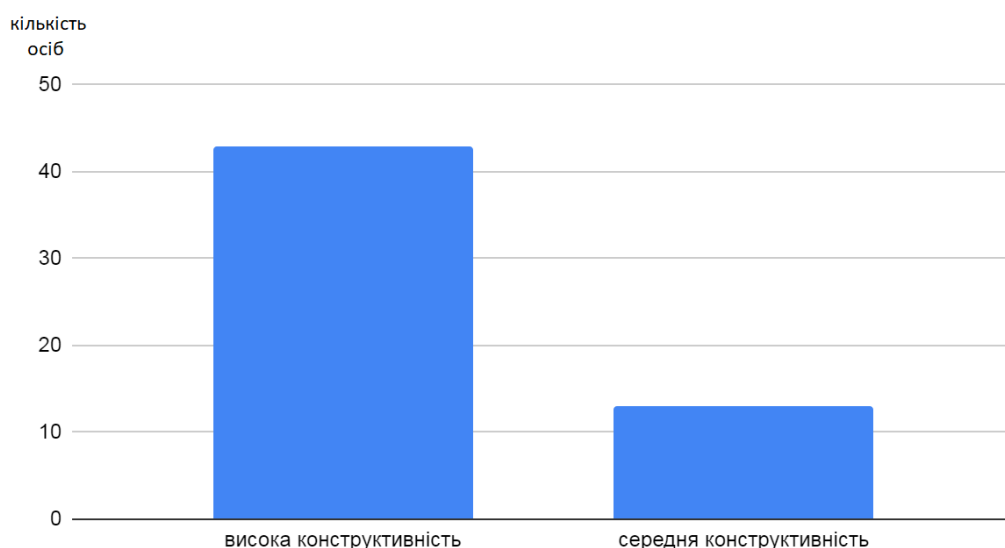


Рис. 2.2.3 Відсоткове співвідношення конструктивності обраних стратегій серед досліджуваних бортпровідників.

Було проведено груповий аналіз даних за показниками методики діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко. Групові результати за показниками даної методики представлені в таблиці 2.2.3

На рисунку 2.2.4 графічно зображено співвідношення показників шкал за методикою діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко. В результаті групової діагностики отримано наступні дані: 32,1% опитаних респондентів надають перевагу стратегії «Миролюбство» як способу психологічного захисту у комунікації.

Таблиця 2.2.3

Групові результати дослідження домінуючих стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко.

№	Назва стратегії психологічного захисту у спілкуванні	Кількість респондентів	%
1	Миролюбство	18	32,1
2	Уникнення	22	39,3
3	Агресія	6	10,7
4	Різні стратегії	6	10,7
5	Уникнення + агресія	2	3,6
6	Миролюбство + уникнення	2	3,6

Основою даної стратегії становлять інтелектуальні та характерологічні особливості. «Миролюбство» - це стратегія, яка передбачає партнерство, співпрацю, вміння знаходити компроміси та в деяких ситуаціях вміти поступитися певними своїми інтересами задля більш

глобальної мети. В багатьох випадках це здатність не загострювати стосунки та не переходити в більший конфлікт. Однак, інтелектуальних здібностей та емоційного інтелекту буде недостатньо, щоб дана стратегія стала провідною в особистості. Необхідно мати й відповідний характер: врівноважений, комунікабельний, м'який. Разом з тим дана стратегія може стати провідною не базуючись на характері, а на основі раніше здобутого життєвого досвіду, коли людина обираючи ті чи інші варіанти не досягла поставленої мети, а за допомогою стратегії миролюбства їй це вдалося в більшості випадків. В такому випадку вибір стратегії психологічного захисту буде обумовлено досвідом та обставинами й буде соціогенним.

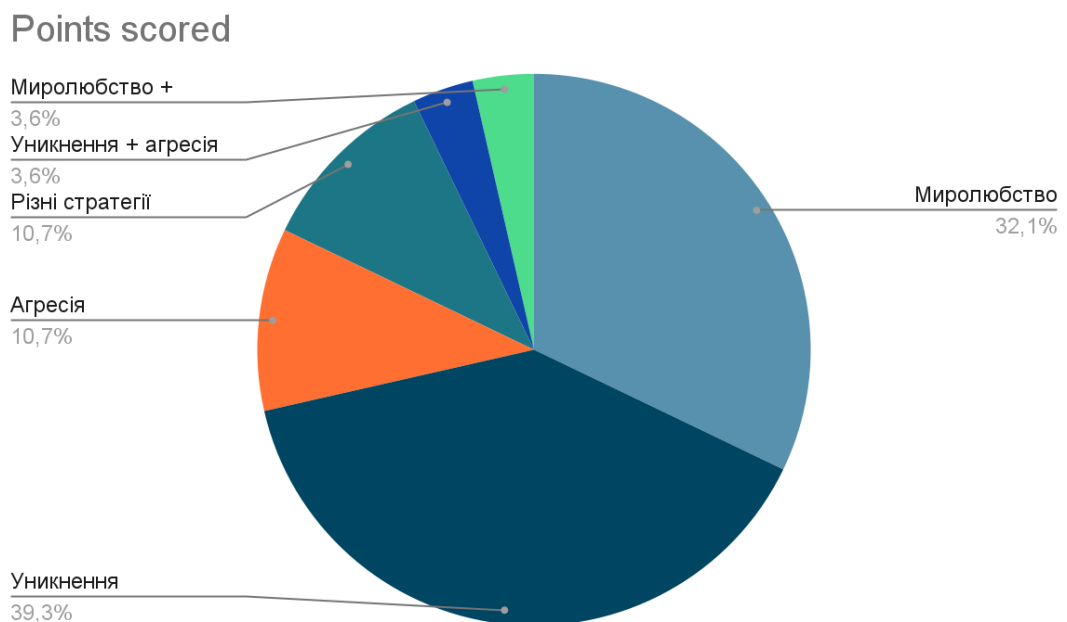


Рис. 2.2.4 Співвідношення показників домінуючих стратегій психологічного захисту в стресових ситуаціях бортпровідників за В.В. Бойко.

«Уникнення» як провідна стратегія психологічного захисту у спілкуванні проявляється у 39,3% опитаних респондентів. Дана стратегія базується на економії фізичних, та емоційних ресурсів. Зазвичай особи, які

надають перевагу даній стратегії залишають зону конфліктів та напруження, якщо відчувають, що з боку інших можливі «загрозливі дії» в їх бік. Разом з тим людина в такій ситуації не застосовує свої інтелектуальні здібності. Щоб знайти аргументи у вирішенні стресової ситуації, а також не проявляє свої емоції. Причини такої поведінки можуть бути різні: низька самооцінка, відсутність ресурсу чи погане самопочуття, в'ялий темперамент чи ригідна емоційна сфера. В іншому випадку людина, яка оминає гострі кути в спілкуванні тому, що має певний життєвий досвід, який підказує, що краще не привертати до себе увагу в таких ситуаціях, адже від емоційної реакції подія може мати негативні наслідки.

Наступна стратегія, яка є провідною всього у 10,7% опитаних є «Агресія». Дана стратегія частіше є інстинктивною, адже належить до четвірки інстинктів притаманних усім тваринам - голод, секс, страх та агресія. Людей, які використовують найчастіше дану стратегію як провідну часто помітно в суспільстві. Зазвичай агресія збільшується в залежності від суб'єктивної оцінки збільшення загрози.

Варто також відзначити, що 10,7% опитаних респондентів обирають для себе різні стратегії в залежності від ситуації. Значення показників за кожною із вище перерахованих стратегій в них знаходяться приблизно на одному рівні.

Також нас зацікавив той факт, що деякі респонденти відповідно до опитувальника мають дві панівні стратегії, 3,6% опитаних поєднують такі стратегії як: уникнення та агресія; а ще 3,6% опитаних поєднують миролюбство та уникнення як дві провідні стратегії психологічного захисту у спілкуванні.

2.3 Визначення статистично-значущих зв'язків між особистісними характеристиками та копінг-стратегіями у бортпровідників.

Практичне вирішення завдань психодіагностики зумовлює використання математичних методів обробки даних. Оскільки психологічні дослідження мають найрізноманітніший характер ми ставили перед собою мету використати найбільш ефективні методи з урахуванням поставлених перед нами завдань.

Для дослідження особистісних детермінант копінг-стратегій бортпровідників застосовано було множинний регресійний аналіз, з метою встановлення змінних (особистісних факторів), які впливають на формування копінг-стратегії бортпровідників.

Статистична обробка даних проводилась за допомогою комп'ютерної програми IBM SPSS Statistics 25.

Для початку відповідно до гіпотези нашого дослідження було обрано залежну (копінг-стратегії особистості: показники за шкалами опитувальника «Стратегії подолання стресових ситуацій» (SACS) С. Хобфолл та показники методики діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко)). Незалежною змінною в нашому дослідженні виступають показники за 16-факторним опитувальником Кеттелла.

Для визначення статистично значущих зв'язків спочатку був застосований критерій Колмогорова - Смірнова. Відповідно до якого визначається ймовірність того, що дані відповідають нормальному розподілу. Таблиця результатів представлена в додатку А.

У нашому дослідженні відхилення від нормального розподілу спостерігалось в показників за такими шкалами як: Фактори MD, A, B, C, F, G, H, I, L, M, N, O, Q1, Q2, Q3, Q4; «Асертивні дії», «Пошук соціальної

підтримки», «Обережні дії», Маніпулятивні дії», «Асоціальні дії» та «Індекс конструктивності стратегії (ІК). Для подальшого дослідження даних показників застосовувався коефіцієнт кореляції Спірмена.

Відповідність нормальному розподілу спостерігалася в показників за такими шкалами як: Фактор Е - «підпорядкованість - домінантність», «Вступ до соц. контакту», «Імпульсивні дії», «Уникнення», «Миролубство», «Уникнення 2», «Агресія». Для подальшого дослідження даних показників застосовувався коефіцієнт кореляції Пірсона.

Повна таблиця кореляційних зв'язків після застосування коефіцієнта Спірмена представлена в додатку Б.

Найбільш важливі для нашого дослідження зв'язки представлені в таблиці 2.3.1 відповідно до якої можна зробити висновок про наявні значущі кореляційні зв'язки між показниками шкал таких як:

Показники за шкалою «Асертивні дії» мають значущі прямі кореляційні зв'язки з показниками фактору Н, «боязкість - сміливість» (коефіцієнт кореляції 0,485**) на рівні значущості 0,01. Також наявні обернені кореляційні зв'язки: з показниками фактору М, «практичність - мрійливість» (коефіцієнт кореляції -0,344**), з показниками фактору О, «спокій - тривожність» (коефіцієнт кореляції -0,542**) з показником значущості 0,01. Та з показниками фактору Q4, «розслабленість - напруженість» (коефіцієнт кореляції -0,335*) на рівні значущості 0,05.

Показники респондентів за шкалою «Пошук соціальної підтримки» мають значущі обернені кореляційні зв'язки з показниками фактору N, «прямолінійність - дипломатичність» (коефіцієнт кореляції -0,329*) на рівні значущості 0,05.

За шкалою «Обережні дії» було встановлено наявність значущих прямих кореляційних зв'язків з показниками фактору G, «низька нормальність поведінки - вимогливість до себе» (коефіцієнт кореляції

0,311*). Також наявні обернені кореляційні зв'язки: з показниками фактору F, «стриманість - експресивність» (коефіцієнт кореляції -0,291*). Та з показниками фактору Q3, «низький самоконтроль - високий самоконтроль» (коефіцієнт кореляції -0,281*) Всі вище перераховані зв'язки мають рівень значущості 0,05.

Показники шкали «Маніпулятивні дії» мають значущі прямі кореляційні зв'язки з показниками фактору L, «довірливість – підозрілість» (коефіцієнт кореляції 0,485**) на рівні значущості 0,01.

Таблиця 2.3.1

Значущі кореляційні зв'язки за коефіцієнтом кореляції Спірмена

		A	F	G	H	L	M	N	O	Q3	Q4
Assertywni_dii	Correlation Coefficient				,485**		-,344**		-,542**		-,335*
	Sig. (2-tailed)				0		0,009		0		0,012
	N				56		56		56		56
Sots_pidtrymka	Correlation Coefficient							-,329*			
	Sig. (2-tailed)							0,013			
	N							56			
Oberegni_dii	Correlation Coefficient		-,291*	,311*						-,281*	
	Sig. (2-tailed)		0,03	0,02						0,036	
	N		56	56						56	
Manipulyativni_dii	Correlation Coefficient					,485**					
	Sig. (2-tailed)					0					
	N					56					
Associalni_dii	Correlation Coefficient										
	Sig. (2-tailed)										
	N										
IK	Correlation Coefficient	,318*							-,281*		-,350**

	Sig. (2-tailed)	0,017							0,036		0,008
	N	56							56		56

Нами також було досліджено та встановлено, що показники шкали «Асоціальні дії» не мають жодного значущого зв'язку з факторами за 16-ти факторним опитувальником Кеттелла. Це поодинокі випадки, але вони існують в силу значних професійних психологічних навантажень. Пройшовши професіональний відбір в авіакомпанію, з часом будь-який бортпровідник може мати професійну деформацію, емоційне вигорання, стресові та життєвоважкі ситуації. Треба взяти до уваги військові дії, які зараз у активній фазі на території України. Влучним методом нейтралізації показників асоціальності є тренінги з розвитку асертивності.

Показники респондентів за шкалою «Індекс конструктивності стратегії» (ІК) мають значущі прямі кореляційні зв'язки з показниками фактору А, «замкнутість - товариськість» (коефіцієнт кореляції 0,318*) на рівні значущості 0,05. Також наявні обернені кореляційні зв'язки: з показниками фактору О, «спокій - тривожність» (коефіцієнт кореляції - 0,281*) на рівні значущості 0,05; та з показниками фактору Q4, «розслабленість - напруженість» (коефіцієнт кореляції -0,350**) на рівні значущості 0,01.

Також проводилося дослідження наявності статистично значущих зв'язків за коефіцієнтом кореляції Пірсона і зведена таблиця кореляційних зв'язків представлена в додатку В. Найбільш важливі для нашого дослідження зв'язки представлені нижче в таблиці 2.3.2

Значущі кореляційні зв'язки за коефіцієнтом кореляції Пірсона

Correlations		
		E
Myrolubstvo	Pearson Correlation	,318*
	Sig. (2-tailed)	0,017
	N	56
unyknennya	Pearson Correlation	-,310*
	Sig. (2-tailed)	0,02
	N	56

Як можна побачити з таблиці 2.3.2 наявні кореляційні зв'язки між даними шкал за методикою діагностики домінуючої стратегії психологічного захисту у спілкуванні за В.В. Бойко й фактором 16-ти факторного опитувальника Кеттелла. Отже, наявні прямі значущі зв'язки між шкалою «Миролубство» та фактором E, «підпорядкованість - домінантність», коефіцієнт кореляції = 0,318* рівень значущості 0,05. Також обернений зв'язок між результатами шкали «Уникнення 2» та фактором E, «підпорядкованість - домінантність», коефіцієнт кореляції -0,310*, рівень значущості 0,05.

З метою встановлення впливу особистісних характеристик на вибір копінг-стратегій був здійснений множинний регресійний аналіз. В основу якого лягли значущі кореляційні зв'язки, які були діагностовано нами за допомогою коефіцієнтів кореляції Пірсона для показників, які відповідають нормальному розподілу та коефіцієнт кореляції Спірмена для показників, які мають відхилення від нормального розподілу.

Для початку здійснювалося дослідження впливу особистісних факторів на копінг-стратегії. Залежною змінною виступили показники шкали «Асертивні дії»; незалежними - фактор Н - «боязкість - сміливість»,

фактор М - «практичність - мрійливість», фактор О - «спокій - тривожність», фактор Q4 - «розслабленість - напруженість».

Оскільки між даними показниками були встановлені статистично значущі кореляційні зв'язки. Результат регресійного аналізу за показниками даних шкал представлено в таблиці 2.3.3

Першим кроком інтерпретації є перевірка отриманих даних на придатність для створення регресійної моделі і подальшої її інтерпретації.

Повні таблиці регресійного аналізу за даною шкалою представлені в додатку Г. Коефіцієнт множинної дисперсії показує, що відсоток дисперсії залежної змінної пояснює регресійна модель. У цьому випадку коефіцієнт множинної дисперсії становить 0,641, це означає, що приблизно 64,1% дисперсії залежної змінної («Асертивні дії») пояснюється саме такими незалежними змінними, які були обрані для моделі, інші 35,9% дисперсії належать до помилки оцінювання. Показник F – критерій Фішера та його значущість. В цьому випадку видно, що при залежній змінній «Асертивні дії» у всіх незалежних змінних значущість менша за 0,01 це означає, що отримана регресійна модель може бути інтерпретована і результати передбачення можна взяти до уваги.

Бета – коефіцієнт показує внесок кожної змінної в регресійну модель (чим більший, тим значущий внесок, тобто тим більший відсоток залежної змінної пояснює незалежна і тим краще дозволяє її передбачити).

Відповідно до отриманих нами даних було створено рівняння регресії, яке матиме наступний вигляд:

$$\text{Asertyvni_dii} = 20,842 - 0,559 (O) + 0,445 (H)$$

Відповідно до отриманих даних можна підсумувати, що копінг-стратегія «Асертивні дії» детермінується особистісним Фактором О «спокій – тривожність» (обернений зв'язок оскільки перед коефіцієнтом стоїть знак

«мінус»), фактором Н «боязкість – сміливість» (прямий зв'язок). Обернений зв'язок означає, що зі збільшення одного показника інший зменшується. Прямий зв'язок показує, що зі збільшення одного показника збільшується й інший.

Таблиця 2.3.3

Коефіцієнти множинного регресійного аналізу для показників залежної змінної «Асертивні дії»

Кoeffициенты^а

Модель		Нестандартизованные коэффициенты		Стандартизованные коэффициенты	t	Значимость
		B	Стандартная ошибка	Бета		
1	(Константа)	24,417	1,038		23,533	,000
	O	-,725	,147	-,558	-4,946	,000
2	(Константа)	20,842	1,544		13,499	,000
	O	-,559	,148	-,430	-3,779	,000
	H	,445	,149	,339	2,975	,004

а. Зависимая переменная: Assertyvni_dii

За аналогічною схемою було досліджено вплив на залежну змінну «Пошук соціальної підтримки» незалежної змінної Фактор N - «прямолінійність – дипломатичність». Таблиці регресійного аналізу представлені в додатку Д. Коефіцієнт множинної кореляції $R = 0,295$, отже, 29,5% залежної змінної детермінується незалежною. Критерій Фішера (F) = 0,27, а це менше за 0,05, що говорить про доцільність інтерпретації результатів.

Опираючись на отримані статистичні дані ми створили рівняння регресії, яке має наступний вигляд:

$$\text{Sots_pidtrymlka} = 26,709 - 0,684 (N)$$

Тобто залежна змінна «Пошук соціальної підтримки» детермінується незалежною змінною Фактор N - «прямолінійність – дипломатичність» (обернений зв'язок).

Наступною залежною змінною, яку ми досліджували стала «Обережні дії», незалежними змінними виступали в такому випадку Фактор F - «стриманість - експресивність», Фактор G - «низька нормальність поведінки - вимогливість до себе», та Фактор Q3 - «низький самоконтроль - високий самоконтроль».

Таблиці регресійного аналізу представлені в додатку E. Коефіцієнт множинної кореляції $R = 0,559$, що свідчить про те, що тільки 55,9% залежної змінної визначається незалежною. Значущість критерію Фішера (F) = 0,001, тобто дана модель може бути взята до уваги.

Відповідно до отриманих статистичних даних рівняння регресії матиме наступний вигляд:

$$\text{Oberegni_dii} = 17,322 + 0,916 (G) - 0,459 (F)$$

Це свідчить про те, що залежна змінна «Обережні дії» детермінується незалежними змінними Фактор G - «нормальність поведінки» (прямий зв'язок) та обернений зв'язок з Фактором F «стриманість – експресивність».

Здійснюючи статистичне дослідження впливу на залежну змінну «Маніпулятивні дії» та незалежну змінну Фактор L - «довірливість – підозрілість» було здійснено регресійний аналіз, результати якого представлені в додатку Є.

Коефіцієнт множинної кореляції в цьому випадку $R = 0,376$, отже, 37,6% залежної змінної зумовлюється незалежною. Відповідно до критерію Фішера (F) = 0,004, модель може бути інтерпретована і результати передбачення можна зважати. Відповідно до отриманих статистичних рівняння регресії буде виглядати так:

$$\text{Manipulyativni_dii} = 15,328 + 0,678 (L)$$

З даного рівняння регресії видно, що залежна змінна «Маніпулятивні дії» детермінується Фактором L «довірливість – підозрілість» прямий зв'язок.

Наступною залежною змінною, яку ми досліджували за допомогою регресійного аналізу стала «Миролюбство» та незалежною змінною Фактор E - «підпорядкованість - домінантність». Результати дослідження представлені в додатку Ж. Коефіцієнт множинної кореляції $R = 0,318$, свідчить, що тільки 31,8% залежної змінної обумовлено незалежною. Значущість критерію Фішера (F) = 0,017, тобто дана модель може бути інтерпретована і результати передбачення є значущі для нашого дослідження. Відповідно до отриманих статистичних даних можна створити рівняння регресії, яке матиме наступний вигляд:

$$\text{Myrolubstvo} = 4,961 + 0,458 (E)$$

Виходячи з отриманих результатів можна говорити про те, що залежна змінна «Миролюбство» детермінується незалежною змінною Фактор E - «підпорядкованість-домінантність» прямий зв'язок. Регресійний аналіз залежної змінної «Уникнення 2» та незалежної змінної Фактор E представлено в додатку З. Коефіцієнт множинної кореляції $R = 0,310$, говорить, що тільки 31% залежної змінної визначається незалежною. Значущість критерію Фішера (F) = 0,02, це означає, що дана модель може бути інтерпретована і результати передбачення можна зауважувати. Можна створити рівняння регресії, яке матиме наступну структуру:

$$\text{unyknennya} = 12,143 - 0,415 (E)$$

Тобто залежна змінна «Уникнення 2» детермінується незалежною змінною Фактор E - «підпорядкованість-домінантність» прямий зв'язок.

Висновок до другого розділу

У результаті проведення емпіричного дослідження метою якого було встановити та проаналізувати чинні копінг-стратегії бортпроводників та вплив особистісних характеристик на їх вибір.

Ми встановили, що переважаючими копінг-стратегіями у даної групи респондентів є: Імпульсивні дії (44,6%); «Уникнення» 50,7% опитаних; «Агресивні дії» 53% опитаних. Індекс конструктивності використовуваних стратегій середній та вище середнього, що говорить про досить високу конструктивність та доцільність стратегій зниження стресу в життєвих ситуаціях.

Стосовно результатів визначення домінуючих стратегій захисту в конфліктних ситуаціях, то можна стверджувати, що в результаті дослідження 32,1% опитаних надають перевагу «Миролобству» як провідній стратегії психологічного захисту. Ще 39,3% респондентів обирають панівною стратегією – «Уникнення». Тобто опитані респонденти більш схильні до пошуку компромісу та найкращих шляхів вирішення стресової ситуації. Або ж схильні до уникнення взаємодії зі стресора. І стараються мінімізувати шляхом уникнення дискомфорт, як моральний так і фізичний від можливих стресорів.

Варто зазначити, на наш погляд фактори, по піковим значенням, яких у респондентів були високі кількісні показники, так, наприклад за Фактором В- 51,8% мають низькі показники, що свідчить про їх менший інтелектуальний розвиток. Також відповідно до Фактору G+ у 41,1% опитаних, рівень нормальності поведінки має високі показники. Ще 41,1% опитаних більше схильні проявляти сміливість за Фактором Н.

Разом з тим 57,1% більше схильні проявляти тривожність ніж спокій, а 50% опитаних надають перевагу консерватизму, і проявляють терпимість до традиційних труднощів.

На основі результатів за методиками було здійснено множинний регресійний аналіз, з метою встановлення особистісних факторів, які детермінують копінг стратегії.

За допомогою кореляційного аналізу нами було встановлено значущі кореляційні зв'язки між показниками. На основі яких було здійснено регресійний аналіз.

Встановлені прямі кореляційні зв'язки між копінг - стратегіями та особистісними характеристиками бортпровідників:

«Асертивні дії» (H) - «боязкість - сміливість» (0,485**). «Обережні дії» (G) - «низька нормальність поведінки – вимогливість до себе» (0,311*). «Індекс конструктивності стратегії» (A) - «замкнутість - товариськість» (0,318*).

Встановлені обернені кореляційні зв'язки між копінг - стратегіями та особистісними характеристиками бортпровідників: «Асертивні дії»: (M) - «практичність - мрійливість» (-0,344**); (O) - «спокій - тривожність» (-0,542**); (Q4) - «розслабленість - напруженість» (коефіцієнт кореляції - 0,335*). «Пошук соціальної підтримки» (N) - «прямолінійність - дипломатичність» (-0,329*). «Обережні дії» - (F), «стриманість - експресивність» (-0,291*); (Q3) - «низький самоконтроль – високий самоконтроль» (-0,281*). «Індекс конструктивності стратегії» (O) - «спокій - тривожність» (-0,281*); (Q4) - «розслабленість - напруженість» (-0,350**).

«Маніпулятивні дії» обумовлюється Фактором L - «довірливість – підозрілість» прямий зв'язок. статистичних рівняння регресії буде виглядати так:

$$\text{Manipulyativni_dii} = 15,328 + 0,678 (L)$$

А стратегія психологічного захисту у спілкуванні «Миролубство» визначається Фактором Е - «підпорядкованість - домінантність» прямий зв'язок. Рівняння регресії, яке матиме наступний вигляд:

$$\text{Myrolubstvo} = 4,961 + 0,458 (E)$$

І остання, але не менш важлива копінг-стратегія «Уникнення» (за методикою Бойко В.В.) визначається Фактором Е - «підпорядкованість-домінантність» прямий зв'язок. Рівня до неї:

$$\text{unyknennya} = 12,143 - 0,415 (E)$$

Згідно опитувальника Хобфла ми встановили, що обраними копінг-стратегіями у даної групи респондентів є: імпульсивні дії, уникнення, агресивні дії. Респонденти за методикою Бойко продемонстрували схильність до наступних стратегій подолання: уникнення і миролубство.

З цього можна зробити висновок, що впливаючи на особистісні характеристики можливо здійснити певний вплив на копінг стратегії, якими зазвичай користується особа в стресових ситуаціях. Нами був розроблений тренінг, мета якого скоригувати або розвинути власні особистісні характеристики шляхом донесення інформації про важливість усвідомлення власних особистісних характеристик, можливостей і потенціалу, пропрацювання проблемних ситуацій, які важко висловити, позбавлення від тривоги, підняття самооцінки та мотивації, аналіз ресурсних ситуацій, приклади застосування енергетичного потенціалу особистості, вдосконалення хисту до конструктивного здолання критичних ситуацій.

РОЗДІЛ III. ОСОБИСТІСНІ РЕСУРСИ РОЗВИТКУ ПРОДУКТИВНИХ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ БОРТПРОВІДНИКІВ.

3.1 Методичні засади тренінгових технологій з розвитку конструктивних копінг стратегій.

Тренінг - це персональна або групова робота в конкретному напрямку із залученням спеціаліста та/або ведучого (може бути в одному лиці) для можливості активної роботи учасників, розкриття, розвитку та засвоєння персонального досвіду.

Офіційного та конкретного поділу на різновиди тренінги не мають. За останні роки популяризації психології в Україні з власних спостережень можна виділити наступні види:

- Бізнес-тренінг (направлений на розвиток корисних професійних навичок персоналу, удосконалення ефективності виробничої діяльності, управлінських взаємодій);

- Психотерапевтичні тренінги (або психотерапевтична група) спрямований на корекцію та зміну самосприйняття особистості, побудову позитивних відносин з соціумом, вирішення особистісних проблем. Концептуальною базою проведення груп є сучасні напрямки психотерапії - психодраматичний, екзистенційно-орієнтований групи, тілесно - орієнтованої терапії, гештальтгрупи та ін.).

- Соціально-психологічний тренінг - має проміжне положення у класифікації тренінгів. Основана задача це: корекція особистісних характеристик, формування поведінкових умінь і навичок. Має позитивний вплив на модифікацію соціальних установок, розвиток персональних навичок для міжособистісної взаємодії.

- Організаційний тренінг - спрямований на досягнення конкретних цілей як у особистісному розвитку, але більш у професійному. Наприклад:

адаптація персоналу; підвищення кваліфікації та професійних стандартів; здобуття та розвиток нових професійних навичок; розкриття потенціалу співробітників; обмін досвідом; виявлення, розкриття та навчання лідерів; конфліктологія праці та гармонізація психологічного клімату колективу; підвищення мотивації; зворотній зв'язок від працівників відносно ефективності діяльності та навчання, тощо.

Тренінг може мати будь-яку тематику, актуальну проблему або питання. Але має мати конкретно-направлену заздалегідь поставлену ціль, мету. Для доцільного опрацювання запиту спеціаліст повинен спочатку ознайомитися зі спеціалізацією діяльності або бути частиною данної сфери праці, провести оцінку питання, дослідження, зробити висновки і виходячи з отриманих результатів розробити ефективну тренінгову програму або заняття.

3.2 Розробка програми тренінгу з розвитку конструктивних копінг-стратегій для бортпроводників з врахуванням їх особистісних характеристик.

Було б доцільно сформулювати деякі правила і принципи проведення тренінгу:

- Принцип поваги один до одного. Не запізнюватися, не перебивати, не ображати;

- Принцип активності. Допомогає практичному засвоєнню знань та методів, а також самостійному виробленню корисних навичок професійної комунікації;

- Принцип зворотного зв'язку. Принцип набуття нового емоційного, когнітивного, перцептивного досвіду;

- Принцип актуалізації досвіду. Демонстрація засвоєного матеріалу учасників групи;

- Принцип набутого досвіду - доречно використовувати вже отриманий досвід учасників;

- Принцип «тут і зараз». У ході тренінгу ведучий водночас розвиває та аналізує ситуації які проходять на заняттях та знаходить зв'язок між даною ситуацією та професійним досвідом учасників.

- Принцип психологічної безпеки. Головним у цьому принципі являється створення доброзичливої та відкритої атмосфери під час тренінгу, для того щоб взаємодія була дійсно продуктивною учасники повинні відчувати себе захищено та впевнено.

- Принцип вільної відмови. Кожен учасник має право сказати "НІ" тоді коли йому це необхідно. Це напряду пов'язано зі щирістю та ефективністю впливу тренінгу і підтримує принцип психологічної безпеки та відкритості.

Отже, тренінг застосовується, як один із продуктивних інструментів для пропрацювання копінг-стратегій. У повному обсязі, структура побудови конструктивної копінг-поведінки створюється за допомогою наступних складових:

- Процес формулювання. Включає в себе перетворення способу сприйняття реальності, знаходження нових шляхів орієнтації в ній. Цей процес допомагає познайомитися та засвоїти методи використання продуктивних копінг-стратегій, формування коректного уявлення продуктивного вирішення ситуацій та невдач.

- Засоби. Застосування тренінгових занять як інструмента для опрацювання: опанування методів розв'язання кризових ситуацій,

знайомство та практика комунікативних технік, прийоми контролю негативних емоцій та думок;

- Ресурс. Виявлення своєї індивідуальності та її особливості, установок, шляхів вирішення та отримання досвіду після застосування.

Основною задачею проведення тренінгу це отримання терапевтичного впливу психологічних вправ, гармонійне поєднання та стабілізація психічного стану особистості або групи за допомогою засобів ефективного самовираження та саморозкриття. Одним з обраних нами методів є Арт-терапія. Цей метод дає вивільнення бурхливим емоціям та внутрішнім конфліктам, ідентифікує витісненні переживання, підіймає емоційний тонус та підвищує самооцінку людини. Арт-терапія допомагає вирішити кризові та стресові ситуації, покращити контакт людина-оточення. Образотворче мистецтво у проектних малюнках досить ефективно ідентифікує головні проблеми та переживання, які людина важко висловлює. Аналіз зробленого малюнка акцентує увагу людини з негативу на позитив та визначити основну проблему.

1. Едукаційне повідомлення: «Подолання стресів».

Людина вимушена постійно боротися із кризами та труднощами, але не всі ці ситуації негативно впливають на психіку та провокують стрес. Залишатися емоціонально врівноваженим та гармонічним допомагає психологічна стійкість особистості. Психологічну стійкість допомагають зберігати внутрішні (особистісні) і зовнішні (міжособистісні) ресурси. Особистісні ресурси: узгодженість реальності та бажаного, повага до себе, наявність сенсу життя, розуміння суті власної діяльності та поведінки; чітке переконання у досягненні власної мети, усвідомлення наслідків власних вчинків. Міцне фізичне здоров'я, стійкість, здатність вчасно застосувати методи подолання стресу (релаксація, позитивне мислення). Міжособистісні ресурси: персональна і соціальна підтримка – підтримка

родичів, друзів, колег, ціленаправлена допомога у справах. Це дає людині наявність сприятливих умов зробити емоційне розкриття, відчувати єдність. Значущу роль відіграє бажання зберегти або змінити соціальний статус: сімейний, посадовий. Персональні особливості, які ведуть до зниження стресостійкості: агресія, емоційна збудливість, писемістичне сприйняття ситуації, високий рівень тривожності, довготривалі негативні переживання, емоційна закритість, важкий шлях самореалізації, сприйняття себе як неспроможного до успіху, внутрішньо-особистісні конфлікти, над якими треба працювати, для гармонізації власного психологічного стану, вміння конструктивно розв'язувати конфліктні ситуації.

2. Тренінгова вправа «Мапа бажань».

Ціль: формулювання бажань та постановка цілей.

Матеріали: власне фото, клей, ножиці, журнали, фломастери, папір.
Інструкція: Необхідно створити мапу власних бажань на цей рік. Власне фото розміщується по середині аркушу, або учасник зображує себе. Потім навколо свого фото вклеюють вирізані із журналу фото або малюють бажане. Усі малюнки або вирізані зображення окремо з'єднуємо із власним фото. Якщо робота групова учасники можуть поділитися отриманим результатом і продемонструвати власну мапу бажань.

3. Тренінгова вправа «Щоденник вдячності»

Ціль: підвищення самооцінки, зміна сприйняття власного життя

Матеріали: Блокнот, ручка, власний час

Інструкція: Для виконання цієї вправи необхідно завести «Щоденник вдячності» та робити записи протягом мінімум одного тижня. У щоденнику фіксують усі приємні моменти, навіть дрібнички, які є у вашому житті. Усе за що Ви вдячні кожному прожитому дню. Усе за що Ви можете себе похвалити і подякувати собі.

4. Дихальна вправа: “Квадрат”.

Ціль: позбавлення тривоги, релаксація, відчуття гармонії

Інструкція: При відчутті тривоги та бентеги застосуйте наступну просту дихальну схему. Вдихайте і рахуйте до чотирьох, пауза - на чотири рахунки, видихайте - рахуйте до чотирьох, пауза - на чотири рахунки.

Результат: щоб досягти емоційної стабілізації можна виконати 5-8 повторень “квадрату”.

5. Тренінгова вправа «Самопізнання».

Ціль: розкриття та усвідомлення скритих особистих властивостей, мотивація.

Матеріал: аркуш паперу, ручка.

Інструкція: «У груповому форматі Вам пропонується на протязі 8 хвилин давати відповіді на запитання «Хто ти?» або записувати Ваші відповіді на запитання «Хто я?» на аркуші паперу. Не забувайте, що тут немає правильної відповіді, є ваша. Важливо занотовувати саме те, що перше прийшло в голову. Зверніть увагу який ваш стан відображають відповіді: минулий, теперішній, майбутній. Промаркуйте відповіді «+» та «-», де перше одзначає що дана властивість Вам імпонує, а друге - не подобається. Підрахуйте плюси та мінуси. Чого більше? Що демонструє Ваше ставлення до себе: більш прихильно Ви ставитеся до себе чи прискіпливо? Потім отримані відповіді розбивають на 3 групи: «Залежить від мене», «Залежить від інших», «Залежить від долі». Результат: учасники озвучують отриманий список особистих рис або аналізують самостійно/ділиться з товаришем, що відображає його «образ Я». Після того, як всі учасники озвучать перелік, ведучий розділяє усі названі характеристики на дві протилежні групи: позитивні-негативні та записує на дошці або людина самостійно випишує окремо власні характеристики. У

результаті можна зробити висновок, які персональні властивості домінують у характері. Під час виконання вправи формуються передумови та особистісні чинники утворення адаптивної копінг-стратегії, що є достатньо чітким алгоритмом дій на шляху до досягнення бажаної мети та саморозкриття.

6. Тренінгова вправа «15 бажань».

Ціль: можливість самовираження, ментальний відпочинок, насичення оптимізмом.

Матеріали: папір, ручки.

Інструкція: Ведучий пропонує кожному учаснику по черзі продовжити речення «Я хочу...». Усі озвучені бажання нотуються не зважаючи на можливість їх виконання в реальності та толерантність по відношенню до інших. Найголовніше - бажання мають бути щирими. Вправа може виконуватися як у групі так і самотійно. Необхідно записувати ті бажання, які найжаданіші та не розмірковувати довго.

7. Тренінгова техніка на усвідомлення: «Особистісні ресурси розв'язання проблеми».

Ціль: погляд та аналіз ресурсних ситуацій, приклади застосування енергетичного потенціалу особистості, вдосконалення хисту до конструктивного здолання критичних ситуацій.

Інструкція: влаштуйтеся комфортно, заплющіть очі, глибоко і повільно дихайте, спробуйте розслабитися та згадати успішну/тріумфальну ситуацію. Деталізуйте її: як Ви себе почували, що оточуючі казали про Вас, які почуття Вас супроводжували тілесні, слухові, зорові. Спробуйте пережити цю ситуацію знову, занурьтеся у ці відчуття. Повільно відкрийте очі. Напишіть або розкажіть групі, що за ситуація це була? Які емоції Вас наповнювали? Чи вдалося відтворити цю ситуацію Вашій фантазії знову?

Необхідно подумати та розповісти/записати - Що передувало цій успішній події? Які Ваші риси характеру були ключовими для досягнення успіху? Результат: Ще раз згаданий та пережитий успіх може налаштувати особистість на енергійну позитивну хвилю, віднайти ресурс та відповіді для вирішення поточних проблем, дає мотивацію для руху вперед. Слід тільки згадати які риси Ви вже маєте і можливо не завжди використовуєте для руху вперед.

Домашня робота: цю техніку використовуюсь під час напруження, емоційного виснаження. Для продуктивного застосування позитивної саморегуляції слід фіксувати на папері саме ті події та ситуації, які емоційно Вас пінесли або створювали для Вас комфортну та спокійну обстановку. Це є вашими ресурсними ситуаціями. Важливо не тільки пам'ятати ситуацію, а й відчуття які Ви тоді мали - візуальні, тактильні, слухові. Якщо емоційно-фізичний стан вдасться відтворити знову то потім Вам буде треба тільки згадати цю ситуацію і зануритися у стан спокою та впевненості. Результатом можна поділитися на груповому тренінгу або самостійно записати на папері.

8. Тренінгова вправа «Перефразування».

Ціль: робота над деструктивними установками, використання яких призводить до постійних конфліктів та їх розвитку. Інструкція: Надзвичайно не приємно чути фрази від людей нахталт: «Коли ти вже станеш більш відповідальним»; «Ти мусиш це зробити»; «Твоїм обов'язком є ..», «Не можу з тобою нормально розмовляти», і т.п. Такого типу звернення наврядчи допоможуть побудувати гарні відносини між людьми, тож краще розуміти чи використовуєте ви деструктивні установки у спілкуванні іншими. Зараз Ви отримаєте список висловів з деструктивними висловлюваннями, які необхідно змінити на конструктивні. Наприклад, «Не забувай, що ти повинен відправити цей лист мені» - «Буду вдячна, якщо ти відправиш листа мені».

- «Вона вперта, як віслик»; - «Я не знайшов достатньо аргументів щоб переконати її»;

- «Ти не мала ходити на той концерт»; - «На мою думку, краще, щоб ти не відвідувала той концерт»;

- «Мене образили» - «Я прийняла рішення, що краще образитися»;

- «Ти ніколи для мене нічого не робиш» - «Мені бракує твоєї турботи та уваги»;

- «Ти повинен був потурбуватися про ці проблеми» - «Мені хотілося, щоб ти думав наперед про ймовірність виникнення проблем»;

- «Він повинен краще піклуватися про нас» - «Мені дуже хочеться, щоб він піклувався про нас»;

- «Мене примусили» - «Я не змогла відмовити»;

- «Він повинен дати мені журнал» - «Мені хотілося, щоб він дав мені журнал».

Поділіться на скільки було важко-легко перефразувати? Який саме вираз було змінювати важче за все? Занойтуйте Вашу відповідь якщо Ви опрацюєте вправу самоїтійно.

Результат: усвідомлення що розв'язання будь-якого конфлікту пов'язане зі здатністю прощати. Важливо прийняти остаточне рішення - вибачити Вашого кривдника. І не має значення чи буде прийняте Ваше прощення.

9. Рекомендації: Подолання агресивної поведінки.

- Фізична активність. Ефективний та корисний спосіб позбавлення агресії. Заняття у спортивному залі, біг, йога, силові види спорту, аеробіка, танці;

- Вираження роздратування на неживі об'єкти. Потупотіти,

побити подушку або грушу для боксу;

- Висловити свою злість уявному об'єкту в усній чи письмовій формі. Виговоритися, накричати представивши людину або висловити своє невдоволення у письмовій формі у листі, але не відправляти його;

- Зміна типу діяльності. Зайнятися улюбленою справою чи хобі, яка приносить Вам задоволення і відволікає;

- Поговорити з близькою людиною або другом, з тим хто Вас зрозуміє;

- Релаксація, з її допомогою можна поступово позбутися психо-емоційного напруження;

- Медитація - це ментальна вправа, де методом концентрації можна досягти спокій та розслаблення;

10. Тренінгова вправа: "Рефлексія".

Будь ласка дайте зворотній зв'язок групі або відмітьте для себе: Яка вправа найбільше сподобалася? Яка вправа далася важче усього? Яку інформацію Ви винесли для себе після цього тренінгу?

Висновок до третього розділу

Проаналізовано типи копінг-стратегій, стратегії поведінки в кризових ситуаціях. Виявлено зв'язок копінг-стратегій та особистісних характеристик, було проведено емпіричне дослідження щодо детермінантів копінг-стратегій бортпроводників цивільної авіації. А також визначено категорійний апарат, аргументація щодо практичної корисності обраних методик, опис вибірки респондентів та проведеного дослідження.

Вибір написання рекомендацій та тренінгових вправ є не випадковим. Саме ці методи роботи вважаються найбільш продуктивними, тому що містять у собі прості, але водночас дуже ефективні види психологічної роботи. Формат може бути різноманітним і зручним для кожного. Тренінгові вправи підібрані так, що можна застосовувати, як у груповій офф-лайн роботі, груповій он-лайн роботі та самотійному опрацюванні. В комплексі або по одинці, тому що вони не залежать одна від одної.

Наповнення тренінгу відповідає безпосередньо результатам проведеного дослідження. Всі тренінгові вправи були обрані спеціально на коригування найбільш виражених особистісних характеристик та копінгових стратегій, у відсотковому співвідношенні: тривожність, агресія, низький інтелектуальний розвиток, маніпулятивні дії, уникнення. Допомагають упевнено крокувати до продуктивності чимало конструктивних копінгових стратегій: висока конструктивність вибору копінгу, миролюбство, відмова від асоціальних дій, натомість активне використання соціальної підтримки та асертивних дій.

Якісно виконана низка тренінгових вправ дасть благотворну зміну особистісних характеристик, вдосконалення стилів подання кризових життєвих ситуацій, розуміння тих дій у власній поведінці, які заважають нормальній комунікації, саморозвиток, мотивацію та пізнання себе.

Більш тісне “знайомство” з власними особистісними характеристиками та копінг стратегіями допоможе усвідомити свої позитивні і негативні сторони у професійній діяльності. Як підсумок, мати конкретний напрямок для роботи над собою. Самовдосконалення може дати наступні результати під час робочого процесу бортпровідникам цивільної авіації: не боятися конфліктів та ефективно їх вирішувати, психологічну гнучкість та винахідливість у розв’язанні проблемних ситуацій, більш легке ведення робочої комунікації, зниження рівня тривожності та підняття самооцінки, визначення вектору для саморозвитку і бажання розвиватися, рішучість у діях під час не стандартних/аварійних ситуацій.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного емпіричного дослідження дозволяють зробити такі висновки.

1. Копінг-стратегія - це поведінкові та когнітивні зусилля, направлені на управління діючим стрес-чинником, які формуються у відповідь особистості на загрозу. Суттю копінг-поведінки є вирішення та подолання основних задач під час стресових умов: визначити зміст ситуації, чинити опір стрес-фактору, контактувати з людьми які можуть допомогти у подоланні важкої ситуації, підтримання емоційної рівноваги, збереження власного стилю життя, віри в себе та "Я". Влучно обрана копінг - стратегія допомагає ефективно подолати стрес, зберегти емоційні ресурси та розвиток психологічної стійкості. Використання продуктивної копінгової поведінки подолання стресу і низька сприйнятливність до стресових ситуацій ведуть до покращення самопочуття.

До продуктивних копінг-стратегій відносяться: пошук соціальної підтримки, прийняття відповідальності, позитивне переосмислення або переоцінка, самоконтроль, планування розв'язання проблеми, асертивні дії, вступ до соціального контакту.

До деструктивних копінг-стратегій належать: втеча-уникнення, дистанціювання, конфронтаційний копінг, імпульсивні дії, маніпулятивні дії, асоціальні дії та агресивні дії.

Щоденна робота насичена ситуаціями вирішення яких, є першочерговим у робочому процесі. Асертивні дії займають провідні позиції серед конструктивної копінгової поведінки, так як ефективно діяти у стресових невизначених ситуаціях є одною з найголовніших професійних якостей в авіаційній індустрії вцілому.

2. Виявлені такі домінуючі копінг - стратегії у бортпровідників: Імпульсивні дії (44,6%), «Уникнення» 50,7% опитаних, «Агресивні дії» 53%

опитаних. Стосовно результатів визначення домінуючих стратегій захисту в конфліктних ситуаціях, то можна стверджувати, що в результаті дослідження 32,1% опитаних надають перевагу «Миролюбству» як провідній стратегії психологічного захисту. Ще 39,3% респондентів обирають панівною стратегією – «Уникнення».

3. Визначено що у значної кількості бортпровідників яскраво виражені наступні особистісні характеристики: товариськість; показники інтелектуального розвитку на невисокому рівні з переважанням конкретності мислення, тривожність, консерватизм, домінантність.

Встановлені прямі кореляційні зв'язки між копінг - стратегіями та особистісними характеристиками бортпровідників: «Асертивні дії» (H) - «боязкість - сміливість» (0,485**); «Обережні дії» (G) - «низька нормальність поведінки – вимогливість до себе» (0,311*); «Маніпулятивні дії» (L) - «жорсткість – чутливість» (0,485**); «Індекс конструктивності стратегії» (IK) (A) - «замкнутість - товариськість» (0,318*); «Миролюбство» (E) - «підпорядкованість - домінантність» (0,318*). Встановлені обернені кореляційні зв'язки між копінг - стратегіями та особистісними характеристиками бортпровідників: «Асертивні дії»: (M) - «практичність - мрійливість» (-0,344**); (O) - «спокій - тривожність» (-0,542**); (Q4) - «розслабленість - напруженість» (-0,335*).

«Пошук соціальної підтримки» (N) - «прямолінійність - дипломатичність» (-0,329*). «Обережні дії»: (F) - «стриманість - експресивність» (коефіцієнт кореляції -0,291*); (Q3) - «низький самоконтроль - високий самоконтроль» (-0,281*).

«Індекс конструктивності стратегії» (IK): (O) - «спокій - тривожність» (-0,281*); (Q4) - «розслабленість - напруженість» (-0,350**).

«Уникнення 2» (E) - «підпорядкованість - домінантність», (-0,310*).

Регресійний аналіз дозволив визначити такі формули в залежності копінг-стратегій від особистісних характеристик:

Асертивні дії - $Asertyvni_dii = 20,842 - 0,559 (O) + 0,445 (H)$;

Пошук соціальної підтримки - $Sots_pidtrymlka = 26,709 - 0,684 (N)$;

Обережні дії - $Oberegni_dii = 17,322 + 0,916 (G) - 0,459 (F)$;

Маніпулятивні дії - $Manipulyativni_dii = 15,328 + 0,678 (L)$;

Миролюбство - $Myrolubstvo = 4,961 + 0,458 (E)$;

Уникнення 2, за методикою Бойко - $unyknennya = 12,143 - 0,415 (E)$.

4. Розроблена програма тренінгу застосування якої буде сприяти коригуванню деструктивних та підтримці конструктивних, розвитку нових продуктивних копінг - стратегій. Таким чином бортпровідники цивільної авіації України можуть підтримувати свої професійні важливі якості та особистий психологічний стан шляхом пропрацювання набутого стресового досвіду, вираження негативних емоцій про які важко говорити, розвитку самооцінки, зменшення тривожності, подолання агресії, набуття рішучості та відчуття гармонії, розкриття власного потенціалу.

Отже, завдання дослідження виконані повністю, мета досягнена. Перспективою подальшої роботи вважаємо більш детально перевірити соціально-комунікативні компетентності бортпровідників цивільної авіації України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ:

1. Antonovsky, A. (1987). *Unraveling the mystery of health*. San Francisco, CA: Jossey Bass. 218pp.;
2. Antonovsky, A. (1990). *Personality and health: Testing the sense of coherence model*. In H. S. Friedman (Ed.), *Personality and disease* (pp. 155-177). New York: John Wiley & Sons;
3. Asendorf, J. B., and Wilpers, S. (1998). *Personality effects on social relationships*. *J. Pers. Soc. Psychol.* 74, 1531–1544. doi: 10.1037/0022-3514.74.6.1531;
4. Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: the exercise of control*. New York, NY: Freeman;
5. Bandura, A. (1999). *Social cognitive theory of personality*. In L. Pervin & O. John (eds.): *Handbook of Personality* (2nd ed.), pp.154-196. New York: Guilford;
6. Bandura, A. (2001). *Social cognitive theory: an agentic perspective*. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26;
7. Brouwers, A. (1999). *Teacher burnout and self-efficacy: an interpersonal approach*. Unpublished PhD Thesis. Heerlen: Open University, The Netherlands;
8. Caligiuri, P. M. (2000). *The Big Five personality characteristics as predictors of expatriate's desire to terminate the assignment and supervisor-rated performance*. *Pers. Psychol.* 53, 67–88. doi: 10.1111/j.1744-6570.2000.tb00194.x;
9. Carver, C. S., and Connor-Smith, J. (2010). *Personality and coping*. *Annu. Rev. Psychol.* 61, 679–704. doi: 10.1146/annurev.psych.093008.100352;
10. Carver C.S., Sheier M.F. *Assessing coping strategies // J. of Person and Soc. Psychol.* - 1989. - N. 56. - P. 267-283;

11. Carver CS, Harmon-Jones E. 2009. Anger is an approach-related affect: evidence and implications. *Psychol. Bull.* 135:183–204;
12. Clipa, O. Teacher Stress and Coping Strategies. In Proceedings of the 15th Edition of the International Conference on Sciences of Education, Studies and Current Trends in Science of Education, ICSED 2017, Suceava, Romania, 9–10 June 2017; Volume 2, pp. 120–128. [[Google Scholar](#)] [[CrossRef](#)];
13. Compas B., Connor-Smith J., Saltzman H., Thomsen A., Wadsworth M. Coping with stress during childhood and adolescence: Problems, progress, and potential in theory and research. *Psychological Bulletin.* 2001. Vol. 127. N 1. P. 87– 127;
14. Connor-Smith, J. K., and Flachsbart, C. (2007). Relations between personality and coping: a meta-analysis. *J. Pers. Soc. Psychol.* 93, 1080–1107. doi: 10.1037/0022-3514.93.6.1080;
15. Costa, P. T., and McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: the NEO Personality Inventory. *Psychol. Assess.* 4, 5–13. doi: 10.1037/1040-3590.4.1.5;
16. Costa, P. T. Jr., Somerfield, M. R., and McCrae, R. R. (1996). “Personality and coping: a reconceptualization,” in *Handbook of Coping: Theory, Research, Applications*, eds M. Zeidner, and N. S. Endler (Oxford: John Wiley & Sons), 44–61;
17. Coyne J.C., Lazarus R.S. Cognitive style, stress perception and coping // Kutash I.L., Schlesinger L.B. // Eds. // *Handbook on stress and anxiety.* - 1980. - P. 144-158;
18. Cramer P. Defense mechanism and Coping strategies: What’s the difference? *American Psychologist.* 2000. June. P. 638–646;
19. David J., Suls J. Coping efforts in daily life: Role of big five traits and problem appraisals. *Journal of Personality.* 1999. Vol. 67. P. 265–294;

20. DeLongis, A., and Holtzman, S. (2005). Coping in context: the role of stress, social support, and personality in coping. *J. Pers.* 73, 1633–1656. doi: 10.1111/j.1467-6494.2005.00361.x;
21. Derryberry D, Reed MA, Pilkenton-Taylor C. 2003. Temperament and coping: advantages of an individual differences perspective. *Dev. Psychopathol.* 15:1049–66;
22. Endler N., Parker J. Assessment of Multidimensional Coping Task, Emotion and avoidance Strategies. *Psychological Assessment.* 1994. Vol. P. 50–60;
23. Ferguson, E. (2001). Personality and coping traits: a joint factor analysis. *Br. J. Health Psychol.* 6, 311–325. doi: 10.1348/135910701169232;
24. Folkman, S., Lazarus, R.S. Manual for the Ways of Coping Questionnaire. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1988, p. 33. [Электронный ресурс]:
https://openlibrary.org/books/OL18290760M/Ways_of_coping_questionnaire;
25. Folkman S., Lazarus R.S., Dunkel-Schetter C., De Longis A. & Gruen R. Ways of Coping Scale. The dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping and encounter outcomes // *J. of Personality and Social Psychology.* - 1986. - Vol. 50. - P. 992-1003;
26. Folkman S., Lazarus R.S., Pimley S., Novasek J. Age differences in stress and coping processes // *Psychology and Aging.* - 1987. - Vol. 2, N. 4. - P. 106-116;
27. Folkman S., Lazarus R.S. An analysis of coping in a middle-age community sample // *J. of Health and Soc. Behav.* - 1980. - Vol. 21. - P. 219-239;
28. Folkman S., Lazarus R.S. Coping and Emotion // *Stress and Coping: an anthology.* N.Y.: Columbia University Press, 1991. P.207-227;

29. Folkman S. Coping: pitfalls and promise/ S. Folkman, J.T. Moskowitz // *Annu. Rev. Psych.* – 2004. – No 55. – P. 745 – 774;
30. Folkman S. Personal Control and Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis // *J. of Person. And Soc. Psychology.* - 1984. - Vol. 46. N. 4. - P. 839-852;
31. Folkman S. Positive affect and the other side of coping / S. Folkman, J. T. Moskowitz // *American Psychologist.* – 2000. - No 55. – P. 647- 654;
32. Folkman S. The dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping and encounter outcomes / S. Folkman, R. Lazarus, C. Dunkel, A. DeLongis, R. Gruen // *Journal of Personality and Social Psychology.* – 1986. - No 50. - P. 992-1003;
33. Gomez R, Bounds J, Holmberg K, Fullarton C, Gomez A. 1999. Effects of neuroticism and avoidant coping style on maladjustment during early adolescence. *Personal. Individ. Diff.* 26:305–319;
34. Haan N. Coping and defending: Processes of self-environment organization. - N. Y., Academic Press, 1977. - 457 p.;
35. Hartman-Maeir, A., Harel, H., & Katz, N. (2009). Kettle Test—A brief measure of cognitive functional performance: Reliability and validity in stroke rehabilitation. *American Journal of Occupational Therapy*, 64, 592–599;
36. Hartman-Maeir, A., Katz, N., & Armon, N. (2004, July). Validity of a cognitive–functional observation (the “Kettle Test”) in an elderly sample with suspected dementia. Paper presented at the Israeli Society for Occupational Therapy Annual Conference, Haifa;
37. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>;

38. Hobfoll, S.E. (2011). Conservation of resources theory: Its implication for stress, health, and resilience. In S. Folkman (Ed.), *The Oxford handbook of stress, health, and coping* (127–147). New York: Oxford University Press;
39. Hobfoll, S.E. Resource conservation as a strategy for community psychology //S.E. Hobfoll, R.S. Lilly //Journal of Community Psychology.–1993. – No21. – P.128–148;
40. Jex, S. M., Bliese, P. D., Buzzell, S. & Primeau, J. (2001). The impact of self-efficacy on stressor-strain relations: coping style as an exploratory mechanism. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 401-409;
41. Jex, S. M. & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: a multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361;
42. Jimmieson, N. (2000). Employee reactions to behavioural control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy. *Work & Stress*, 14, 262-280;
43. Kardum, I., and Krapić, N. (2001). Personality traits, stressful life events, and coping styles in early adolescence. *Pers. Individ. Differ.* 30, 503–515. doi: 10.1016/S0191-8869(00)00041-6;
44. Koplik E. K. et al. The Relationship of MotherChild Coping Styles and Mother's Presence of Children's Response to Dental Stress. // *J. of Psychology*. 1992. V. 126 (1);
45. Lazarus R.S., Folkman S. Coping and adaptation // W.D. Gentry (Eds.) // *The handbook of behavioral medicine*. - N.Y.: Guilford, 1984. - P. 282-325;
46. Lazarus R.S. Emotions and adaptation: Conceptual and empirical relations // W.J. Arnold (Eds.) ; Nebraska Press, Lincoln. – N.Y., 1968. - P. 175-266;
47. Lazarus R.S. *Patterns of adjustment* (3-rd ed.). – N.Y., 1976;

48. Lazarus R.S. Psychological stress and the coping process. - McGraw - Hill, N.Y. - 1966. - 29 p.;
49. Lazarus R. S. The concept of coping / R. S. Lazarus, S. Folkman // Monat A. and Richard S. Lazarus. Stress and Coping. – New York, 1991. – P. 189 – 206;
50. Lazarus R.S. The stress and coping paradigm // Distorter et al. Models for Clinical Psychopathology. - N.Y., 1981. - P. 177-214;
51. Lazarus R.S. The stress and coping paradigm // L.A. Bond, J.C. Rosen (Eds.). Competence and coping during adulthood. - Hanover, 1980;
52. Leiter, M. P. (1991). Coping patters as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patters. Journal of Organizational Behavior, 12, 123-144;
53. MacCrae R., Costa P. Personality, coping and coping effectiveness in an adult sample // Journal of Personality. 1986. Vol. 54. N 2. P. 385–405;
54. McCrae RR, Costa PT Jr, Ostendorf F, Angleitner A, Hrebickova M, et al. 2000. Nature over nurture: temperament, personality, and life span development. J. Personal. Soc. Psychol. 78:173–86;
55. Moos RH, Holahan CJ. 2003. Dispositional and contextual perspectives on coping: toward an integrative framework. J. Clin. Psychol. 59:1387–403;
56. Murberg TA, Bru E, Stephens P. 2002. Personality and coping among congestive heart failure patients. Personal. Individ. Differ. 32:775–84;
57. Penley, J. A., and Tomaka, J. (2002). Associations among the Big five, emotional responses, and coping with acute stress. Pers. Individ. Differ. 32, 1215–1228. doi: 10.1016/S0191-8869(01)00087-3;
58. Roberts BW, DelVecchio WF. 2000. The rank-order consistency of personality traits from childhood to old age: a quantitative review of longitudinal studies. Psychol. Bull.126:3–25;

59. Rothbart, M. K., and Bates, J. E. (1998). *Handbook of Child Psychology*. New York, NY: Wiley;
60. Russell, D. W., Booth, B., Reed, D., and Laughlin, P. R. (1997). Personality, social networks, and perceived social support among alcoholics: a structural equation analysis. *J. Pers.* 65, 649–692. doi: 10.1111/j.1467-6494.1997.tb00330.x;
61. Skinner EA, Zimmer-Gembeck MJ. 2007. The development of coping. *Annu. Rev. Psychol.* 58:119–44;
62. Taylor, S. E., Kemeny, M. E., Reed, G. M., Bower, J. E. & Gruenewald, T. L. (2000). Psychological resources, positive illusions and health. *American Psychologist*, 55, 99-109;
63. Terry D. Coping resources and situational appraisals as predictors of coping behavior // *Pers. and Individ. Diff.* - 1991. - Vol. 12, N. 10. - P. 1031-1047;
64. The Convention on Offences and Certain Other Acts Committed on Board Aircraft, commonly called the Tokyo Convention. <https://www.icao.int/Meetings/LC35/References/Tokyo%20Convention.EN.FR.SP.pdf>;
65. Vollrath, M., and Torgersen, S. (2000). Personality types and coping. *Pers. Individ. Differ.* 29, 367–378. doi: 10.1016/S0191-8869(99)00199-3;
66. Vollrath, M., Torgersen, S., and Alnaes, R. (1998). Neuroticism, coping and change in MCMI-II clinical syndromes: test of a mediator model. *Scand. J. Psychol.* 39, 15–24. doi: 10.1111/1467-9450.00051;
67. Vollrath, M. (2001). Personality and stress. *Scand. J. Psychol.* 42, 335–347. doi: 10.1111/1467-9450.00245;
68. Абрамов В.В. Особливості копінг-поведінки в залежності від часової орієнтації особистості: автореферат дисертації на здобуття наук. ст. канд.

психол. наук: спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології» / В. В. Абрамов. – Київ, 2014. – 16 с.;

69. Бардакова Г. С. Копінг-стратегії у юнацькому віці як психологічний феномен. Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів, молодих вчених та фахівців у галузі психології 23 квітня 2015р. «Актуальні питання сучасної психології» / за ред. Кузікової С. Б., Щербакової І. М. Суми: Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. Т. 2. С. 7–11;

70. Бойко В. В. Энергия эмоций / В. В. Бойко. – 2-е изд., доп., перераб. — СПб. : Питер, 2004. — 474 с.;

71. Бондаренко З. П. Формування здорового способу життя студентів як психолого-педагогічна проблема вищої школи. Вісник Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля. Серія :Педагогіка і психологія. 2015. № 1. С. 51–58. URL :http://nbuv.gov.ua/UJRN/vduer_2015_1_9;

72. Галецька І. І. Психологічні аспекти здоров'я /І.І. Галецька// Вісн. Львів. унів ту. Сер. філос. науки. – 2002. – Вип. 3. – С. 428–436;

73. Інтернет ресурс:
https://psylab.info/Методика_многофакторного_исследования_личности_Кэттелла ;

74. Карамушка Л. М. Психологічні особливості професійного стресу у працівників медичних установ/ Л. М. Карамушка, О. О. Раковчена// Главный врач. - No12. – К.: Блиц-Информ, 2009. – С.88-93;

75. Карпенко Є. В. Трансформація захисних механізмів у копінг-стратегії в процесі професійної соціалізації особистості / Зіновія Карпенко, Євген Карпенко // Проблеми загальної та педагогічної психології : Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України / За ред. С. Д. Максименка. – Т. XIV. – Ч. 2. – К., 2012. – С. 140 – 151;

76. Корсун С. І., Ткачук Т.А. Копінг-стратегії як складові копінг-поведінки особистості. 2016. URL : <https://www.myslenedrevo.com.ua/uk/Sci/Philosophy/PsychologyTax/2/3/1.htm> ;
77. Максименко С. Д. Психологічні засади пропагування психогігієнічного виховання і здорового способу життя. Практична психологія та соціальна робота. 2008. № 6(111). С. 72–76;
78. Марковец Л.Н. Диагностика поведенческих копинг-стратегий будущих психологов в стрессогенных ситуациях / Л.Н. Марковец // Вісник Харківського університету. Серія "Психологія". – 2009. – №842. – Вип. 41. – С.221-235;
79. [Методики визначення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій: \[навч.-метод. посіб.\]](#) / О. Я. Кляпець, Б. П. Лазоренко, Л. А. Лепіхова, В. В. Савінов ; за ред. Т. М. Титаренко. — К. : Міленіум, 2009. — 120 с. [ISBN 978-966-8063-87-16](#);
80. Налчаджян А. А. Социально-психическая адаптация личности: формы, механизмы и стратегии. Ереван: Издательство АН АрмССР, 1988, 263 с.;
81. Родіна Н.В. Особистісні характеристики як ресурси долаючої поведінки. Огляд деяких сучасних теорій копіngu/Н.В.Родіна // Проблеми сучасної психології – 2010. - № 7. - С. 608-633;
82. Родіна Н. В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: монографія/Н.В. Родіна. – Одеса: видавець Букаєв В. В., 2011. – 364 с.;
83. Сельє Г. Стресс без дистресса. Москва: Прогресс, 1982. 127 с.;
84. Склень О. І. Психологічні особливості поведінкових стратегій подолання стресу в професійній діяльності працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України: дис. на здобуття наук ступеня канд.

психол. наук: спец. 19.00.09 "Психологія діяльності в особливих умовах" /
І.О. Склень. – Харків, 2008. – 220 с.;

85. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ. – М.
: Прогресс, 1993. – 480 с.;

86. Шаронова І. В. Психічне здоров'я особистості як предмет
психологічного дослідження. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана
Огієнка, Інституту психології імені Г.С.Костюка НАПН України. Проблеми
сучасної психології. 2013. Випуск 20. С. 738.