

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ  
КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ  
Завідувач випускової кафедри  
\_\_\_\_\_ Ельвіра ЛУЗІК  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 р.

## **КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ «БАКАЛАВР»

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Практична психологія»

**Тема: «Психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників»**

Виконавець: здобувач групи ПП-426 Гордійчук Марія Сергіївна

Керівник: кандидат педагогічних наук, доцент Хоменко-Семенова Леся Олексіївна

Нормоконтролер: \_\_\_\_\_ Тамара МИХЕСВА

КИЇВ 2024

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій  
Кафедра педагогіки та психології професійної освіти  
Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки  
Спеціальність 053 «Психологія»  
ОПП «Практична психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри

\_\_\_\_\_ Ельвіра ЛУЗІК

« » \_\_\_\_\_ 2024 р.

## **ЗАВДАННЯ**

### **на виконання кваліфікаційної роботи**

Гордійчук Марії Сергіївни

1. Тема кваліфікаційної роботи «Психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників» затверджена наказом ректора від 22.03.2024 №422/ст.
2. Термін виконання роботи: з 29.01.2024 р. до 16.06.2024 р.
3. Вихідні дані до роботи: робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до першого та другого розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків загальним обсягом 89 сторінок, з них обсяг основного тексту 62 сторінки, список використаних джерел нараховує 50 позиції.
4. Зміст пояснювальної записки: Вступ; Розділ 1. Теоретичний аналіз психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників; Висновки до першого розділу; Розділ 2. Емпіричне дослідження психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників; Висновки до другого розділу; Висновки; Список використаних джерел та літератури; Додатки.
5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного матеріалу): 7 таблиць, 12 рисунків; презентація Microsoft Office Point (18 слайдів).

## 6. Календарний план-графік

№ пор.	Завдання	Термін виконання	Відмітка про виконання
1.	Опрацювання та реферування літератури з теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження	29.01.2024	30.01.2024
2.	Формулювання теми, мети, завдань дослідження. Написання вступу. Складання попереднього плану роботи. Узгодження з керівником	12.02.2024	12.02.2024
3.	Написання першого розділу. Подання керівникові на перевірку	25.03.2024	25.03.2024
4.	Написання другого розділу. Подання керівникові на перевірку	22.04.2024	26.04.2024
5.	Оформлення роботи. Подання керівникові на перевірку	01.05.2024	05.05.2024
6.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	20.05.2024	22.05.2024
7.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	25.05.2024	26.05.2024
8.	Подання остаточного варіанта роботи на кафедру для перевірки на академічну доброчесність	27.05.2024	27.05.2024
9.	Подання кваліфікаційної роботи на рецензування	05.06.2024	05.06.2024
10	Захист роботи	10.06.2024	10.06.2024

7. Дата видачі завдання: «29» січня 2024 р.

Керівник кваліфікаційної роботи \_\_\_\_\_ Леся ХОМЕНКО-СЕМЕНОВА

(підпис керівника)

(П.І.Б.)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_ Марія ГОРДІЙЧУК

(підпис випускника)

(П.І.Б.)

## РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників»: 89 сторінок, 50 використаних джерел та літератури, 12 додатків.

Об'єкт дослідження – культура безпеки бортпровідників.

Предмет – психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників.

Мета дослідження полягає у теоретичному визначенні та емпіричному дослідженні психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників.

У кваліфікаційній роботі розкрито аспекти культури безпеки бортпровідників, зокрема: теоретичні основи безпеки в авіації, вплив психологічних чинників на професійну діяльність, а також методи підвищення безпеки. Описано основні психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників, а саме стресостійкість, самоконтроль у спілкуванні та компетентність у вирішенні конфліктів.

Практичне значення роботи полягає в тому, що результати можуть бути використані для розробки програм підвищення культури безпеки, вдосконалення навчальних модулів для бортпровідників та підвищення загального рівня безпеки в авіації.

**КУЛЬТУРА БЕЗПЕКИ, БЕЗПЕКА АВІАЦІЇ, ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР, БОРТПРОВІДНИКИ, ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, САМОКОНРОЛЬ В СПІЛКУВАННІ, КОМПЕТЕНТНІСТЬ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ**

## ЗМІСТ

	Стор
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПІДВИЩЕННЯ КУЛЬТУРИ БЕЗПЕКИ БОРТПРОВІДНИКІВ.....	10
1.1. Феномен культури безпеки в авіаційній галузі.....	10
1.2. Психологічні особливості професійної діяльності бортпроводників.....	13
1.3 Місце, вплив і значення культури безпеки в структурі професійних якостей бортпроводників .....	19
Висновки до першого розділу.....	23
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПІДВИЩЕННЯ КУЛЬТУРИ БЕЗПЕКИ БОРТПРОВІДНИКІВ .....	24
2.1. Зміст та організація дослідження психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпроводників .....	24
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.....	35
2.3. Практичні рекомендації бортпроводникам щодо підвищення культури безпеки .....	56
Висновки до другого розділу.....	58
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	63
ДОДАТКИ.....	68

## ВСТУП

**Актуальність** нашого дослідження визначає важливість культури безпеки в авіаційній галузі, особливо підкреслюючи вплив психологічних аспектів на продуктивність та ефективність професійної діяльності бортпровідників. Актуальність дослідження зумовлена зростаючим значенням безпеки в авіації та впливом психологічних факторів на роботу екіпажу. Пілоти та бортпровідники, як основні учасники авіаційного процесу, стикаються з різноманітними стресовими ситуаціями, що вимагають не лише технічних навичок, а й високого рівня психологічної готовності. Вивчення психологічних факторів культури безпеки бортпровідників сприятиме кращому розумінню впливу психічного стану, комунікаційних взаємодій, стресостійкості та групової динаміки на безпеку польотів. Розкриття цих аспектів допоможе в розробці ефективних стратегій навчання, залучення та управління персоналом для підвищення безпеки та забезпечення успішних польотів.

У сучасній авіаційній галузі все більша увага приділяється безпеці польотів, оскільки забезпечення безпеки є пріоритетним завданням цивільної авіації. У цьому контексті вивчення та підкреслення культури безпеки бортпровідників стає актуальним і важливим. Сьогодні, коли життя та непередбачувані події додають додаткового стресу та ускладнюють роботу бортпровідників, розуміння впливу психологічних факторів на їхню роботу та безпеку є надзвичайно важливим. Крім того, зростаючі вимоги до здатності команди та ефективної взаємодії екіпажу вимагають розгляду психологічного аспекту підвищення культури безпеки.

Авіаційна безпека є одним із ключових пріоритетних напрямків в авіаційній галузі і роль бортпровідників у забезпеченні безпеки та комфорту пасажирів надзвичайно важлива. Оскільки роль психологічних факторів у безпеці авіаперевезень стає все більш очевидною, розуміння впливу цих факторів на культуру безпеки бортпровідників стає надзвичайно важливим. Вивчення психологічних аспектів може зробити вагомий внесок у покращення професійної підготовки, зниження ризиків та підвищення загального рівня безпеки в авіаційній галузі. Такий підхід дозволить покращити та розробити нові підходи до підготовки

бортпровідників, удосконалити системи навчання та тренувань, а в кінцевому підсумку сприятиме створенню більш безпечних умов для всіх учасників авіаційного процесу. Основною роботою нашого дослідження є заглибитися у важливість культури безпеки в авіації, особливо зосередившись на тому, як психологічні аспекти впливають на продуктивність і ефективність професійної діяльності бортпровідників. Тому дослідження психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників є виправданим і має велике значення для подальшого вивчення та розвитку авіаційної безпеки.

**Об'єктом** даного дослідження є культура безпеки бортпровідників.

**Предметом** – психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників.

**Мета** дослідження полягає у теоретичному визначенні та емпіричному дослідженні психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників.

Для здійснення зазначеної мети служать наступні **завдання**:

1. На основі теоретичного аналізу визначити психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників;
2. Підібрати комплекс психодіагностичних методик та емпірично дослідити психологічні чинники культури безпеки бортпровідників;
3. Проаналізувати отримані результати;
4. Розробити практичні рекомендації щодо підвищення культури безпеки бортпровідників.

**Методи** дослідження. Для реалізації поставленої мети для емпіричного дослідження були використані наступні методи:

1. Теоретичні методи: аналіз і узагальнення науково психологічної інформації, огляд літературних джерел та теоретичних концепцій для визначення ключових психологічних чинників, що впливають на культуру безпеки бортпровідників;

2. Психодіагностичні методики:

- «Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)»,

- «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)»,
- «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)»,
- «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)»,
- авторський опитувальник про культуру безпеки;

3. Методи математичної обробки результатів досліджень: обробка даних за допомогою кореляційного аналізу критерія Пірсона.

**Практичне значення отриманих результатів** виявиться важливим для різних сфер. Зокрема вони можуть бути опубліковані у наукових виданнях, впроваджені у практику авіаційних компаній для підвищення безпеки польотів, представлені на науково-практичних конференціях, включені у навчальні програми та використані для вдосконалення професійної діяльності практичних психологів. Також отримана інформація з нашого дослідження буде корисною для майбутній бортпровідників та авіаційних психологів. Результати можуть сприяти розробці програм з удосконалення культури безпеки, поліпшення навчальних курсів для бортпровідників і підвищення загального рівня безпеки в авіаційній сфері. Такий підхід дозволить максимально використати отримані висновки для покращення безпеки та ефективності роботи бортпровідників.

**Базою проведення дослідження** є вибірка з 30 людей, яка складається з бортпровідників цивільної авіації, що працюють в різних авіаційних компаніях. Ця група включає представників різних вікових (від 20 до 45 років), статевих категорій та різного стажу роботи в авіаційному середовищі, що дозволяє отримати різноманітність поглядів та досвіду в контексті психологічних аспектів безпеки на борту літака. Кількість учасників дослідження забезпечує достатню репрезентативність вибірки для отримання достовірних та значущих результатів.

**Дані про апробацію результатів дослідження:** написання тез на XXIV Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених «Політ. Сучасні проблеми науки» (02–05 квітня 2024р.) м. Київ, з тезою доповіді «Розкриття психологічних чинників культури безпеки бортпровідників»;



друк фахової статті «Психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпровідників» у «Віснику Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка. Психологія».

**Структура та обсяг кваліфікаційної роботи:** робота складається з 89 загальних сторінок, що включають в себе: вступ, два розділи, шість підрозділів, два висновки розділів та загальний висновок, список використаних джерел з 50 найменування та 12 додатків. Робота містить 7 таблиць та 12 рисунків в основну тексті, 11 таблиць в додатках. Кількість основного викладу матеріалу складає 62 сторінки.

# РОЗДІЛ 1

## ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПІДВИЩЕННЯ КУЛЬТУРИ БЕЗПЕКИ БОРТПРОВІДНИКІВ

### 1.1. Феномен культури безпеки в авіаційній галузі

У швидкоплинному середовищі авіаційної галузі, яка характеризується високими ставками, культура безпеки є фундаментом забезпечення благополуччя пасажирів і членів екіпажу. Основною метою міжнародної цивільної авіації, яка завжди була, є і буде, - це забезпечення безпеки та регулярності виконання польотів повітряних суден.

Повітряний кодекс України пояснює, що «безпека авіації – це стан галузі цивільної авіації, за якого ризик завдання збитків людям чи майну знижується до прийняттого рівня у результаті безперервного процесу визначення рівня небезпеки і керування ним та утримується на такому рівні, або знижується далі, у сферах безпеки польотів, авіаційної безпеки, охорони навколишнього природного середовища, економічної безпеки та інформаційної безпеки» [30].

Безпека міжнародної цивільної авіації має глобальний характер з моменту створення Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО) і прийняття Чиказької конвенції в 1944 році. Відповідно до ст. 37 кожна держава «зобов'язується співпрацювати в забезпеченні максимально можливого ступеня дотримання з правилами, стандартами, процедурами та організаціями, що стосуються повітряних суден, персоналу повітряних маршрутів і допоміжних служб, у яких ефективність аеронавігації є такою, та її покращення» [18].

Підвищення рівня безпеки польотів у глобальній системі повітряного транспорту є фундаментальною та кінцевою стратегічною сферою діяльності ІКАО.

За даними Міжнародної організації цивільної авіації, 2017 рік став найбезпечнішим в історії міжнародної авіації. За останні 10 років кількість авіаційних подій, зареєстрованих у всьому світі, зменшилася більш ніж вдвічі, а кількість

загиблих – більш ніж у десять разів, що, безсумнівно, є позитивним моментом для користувачів послуг авіаційного транспорту [1].

Для постійного підвищення рівня безпеки на всіх рівнях авіаційної транспортної системи необхідна комплексна «культура безпеки» [9].

Як написано в офіційних документах ІКАО: «культура безпеки означає постійну цінність, пріоритет і зобов'язання, які покладаються на безпеку кожною особою та кожною групою на кожному рівні організації. Культура безпеки відображає індивідуальне, групове та організаційне ставлення, норми та поведінку, пов'язані з безпечним наданням аеронавігаційного обслуговування» [13, с.7; 14].

«Культура безпеки - це поєднання цінностей, стандартів, етичних засад і норм необхідних в даних умовах поведінки. Всі вони націлені на підтримку самодисципліни в підході до досягнення рівнів безпеки, перевищувати вимоги, викладенні в законах і правилах. При цьому культура безпеки повинна бути властива діям всіх працівників на кожному рівні організаційної структури» - саме таке визначення пропонує Ієн Барраклаф [12].

Під культурою безпеки мається на увазі комплекс норм, переконань, цінностей, поглядів та припущень, які інтегровані у щоденну діяльність організацій і відображаються у діях та поведінці всіх підрозділів і співробітників. Забезпечення безпеки є обов'язком кожного, дотримуючись принципу взаємодії "знизу – вгору" і "зверху – вниз".

Ефективна культура безпеки включає:

- визнання значущості заходів безпеки для успішної діяльності;
- формування у працівників правильного сприйняття і позитивного ставлення до практик забезпечення безпеки;
- усвідомлення взаємозв'язку безпеки з основними цілями організації;
- визначення безпеки як ключової цінності, а не просто зобов'язання чи додаткової статті витрат.

Нещодавно керівництво усвідомило, що загальна ймовірність нещасного випадку в організації залежить не лише від дій окремих працівників, а й від культури безпеки в організації загалом. Організаційна культура привернула велику увагу в

1970-х і 1980-х роках, і її можна визначити як «те, як ми тут робимо речі». Культуру безпеки можна описати як спосіб, у який організація веде свій бізнес і, зокрема, спосіб управління ризиками [47].

Структура продемонстрована М. Купером, виділяє три взаємопов'язані аспекти культури безпеки. Він містить три елементи, які охоплюють внутрішні психологічні фактори, поведінкові аспекти та особливості ситуації. Психологічні аспекти культури безпеки стосуються того, «як люди ставляться» до безпеки та систем управління безпекою. Поведінкові аспекти стосуються того, «що люди роблять» в організації, що включає пов'язану з безпекою діяльність, дії та поведінку працівників. Важливим аспектом тут є прихильність керівництва до безпеки. Ситуаційні аспекти культури безпеки описують «те, що є в організації». Це відображається в політиці організації, операційних процедурах, системах управління, системах контролю, комунікаційних потоках і системах робочих процесів [41].

Культура безпеки в авіаційній галузі є критично важливим компонентом, який впливає на добробут, благополуччя та ефективність бортпроводників. Поняття культури безпеки охоплює спільні цінності, переконання та ставлення до безпеки всередині організації, що формує поведінку та практику окремих осіб.

Культура безпеки відіграє вирішальну роль в авіаційній промисловості, суттєво впливаючи на зменшення кількості аварій та інцидентів під час авіаційних операцій. На розвиток сильної культури безпеки в авіації впливають різні фактори, що підкреслює важливість виховання культури безпеки в цілому [37].

Культура безпеки в авіаційній галузі має першочергове значення, оскільки вона безпосередньо впливає на поведінку та прийняття рішень авіаційним персоналом. Сильна культура безпеки має важливе значення для сприяння дотриманню протоколів безпеки, покращення практики управління ризиками та, зрештою, зменшення ймовірності аварій та інцидентів.

Культура безпеки означає «ставлення, цінності, норми та переконання, які поділяє конкретна група людей щодо ризику та безпеки». Чим більше члени неодноразово поведуться або діють у спосіб, який їм здається природним, очевидним і безсумнівним, тим більш домінантною стає культура [39].

«Якщо ви впевнені, що ваша організація має хорошу культуру безпеки, ви майже напевно помиляєтеся... культура безпеки — це те, чого прагнуть, але рідко досягають. Чеснота – і нагорода – полягає в боротьбі, а не результат» [13, с.11].

## **1.2. Психологічні особливості професійної діяльності бортпровідників**

Сучасна психологія володіє значним обсягом теоретичних та практичних напрацювань, що стосуються впливу різних професійних сфер на психологічний та фізичний стан працівників. Хоча авіаційна галузь є однією з найскладніших областей людського знання, вона водночас вважається однією з найцікавіших для наукових досліджень. Професія бортпровідника в цій сфері надає можливість детально та широко аналізувати, які саме психологічні чинники впливають на ефективність і благополуччя під час виконання професійних обов'язків.

Згідно з класифікатором професій [16], у сфері цивільної авіації налічується понад 100 різних авіаційних спеціальностей. Однією з таких професій є бортпровідник – член екіпажу повітряного судна (ПС), який належить до кабінного складу. На бортпровідника покладаються обов'язки з обслуговування пасажирів, забезпечення безпеки перевезення пасажирів і вантажів, а також виконання авіаційних завдань на борту повітряного судна протягом усього польотного часу [27].

Професійна діяльність бортпровідника складається з трьох невід'ємних компонентів: літака, члена кабінного екіпажу та пасажирів [15]. Літак є платформою для надання послуг та допомоги пасажирів у польоті. Член кабінного екіпажу відповідає за забезпечення безпеки і комфорту пасажирів під час польоту, а також за реагування на будь-які надзвичайні ситуації. Пасажир є основним об'єктом обслуговування, і від його комфорту та задоволення залежить успішність роботи бортпровідника. Відсутність хоча б одного з цих компонентів руйнує цілісність професійної діяльності бортпровідника і позбавляє її сенсу. Професія бортпровідника визначається як служіння людині шляхом надання різноманітних послуг, допомоги та підтримки на борту повітряного судна, включаючи вжиття заходів у випадку надзвичайних ситуацій, таких як евакуація пасажирів.

Як зазначає Гусар О. А.: «член екіпажу пасажирського салону (бортпровідник) виконує такі функції: проведення передпольотного і післяпольотного огляду внутрішніх приміщень на авіаційну безпеку повітряного судна; отримання передпольотних інструктажів (з техніки безпеки, з розміщення бортпровідників на випадок аварійної ситуації й ін.); прийняття перед польотом і здавання після прильоту побутового, аварійно - рятувального обладнання, багажу, вантажу, засобів обслуговування пасажирів, сервісного інвентарю, забезпечення взаємодії з екіпажем; забезпечення безпеки пасажирів у звичайних умовах, в особливих та аварійних ситуаціях» [28].

Спеціальність бортпровідника вимагає дотримання суворих стандартів [33]. Вони повинні бути гарними, освіченими та здоровими. Бортпровідники проходять серйозні медичні огляди, їх професійну придатність оцінюють різні фахівці, тому що організм бортпровідників постійно піддається випробуванням, таким як турбулентність, брак кисню, вібрації, шуми, навантаження на опорно-руховий апарат, різка зміна тиску і часових поясів. Часті авіаперельоти, пов'язані зі зміною часових поясів та порушенням біоритмів, можуть призводити до зменшення об'єму мозку та проблем з пам'яттю і увагою [8]. В сфері інтересів та схильностей бортпровіднику важливо мати широкий кругозір, бути ерудованим, соціально і професійно інформованим, а також прагнути до самоосвіти, саморозвитку та самовдосконалення.

Професійна діяльність в авіаційній галузі характеризується діяльністю в екстремальних умовах праці, де значний проміжок часу роботи проходить в закритому просторі й на великій висоті, високий ступінь відповідальності, загроза життю, непередбачуваність, нестача інформації та крайній дефіцит часу для прийняття рішень, розвиток подій відразу в декількох напрямках, психологічним тиском пов'язаного з ризиком та загальним рівнем напруження, постійна зміна складу екіпажу при здійсненні рейсів, нестабільний графік та час роботи [31]. Недостатня готовність до діяльності в екстремальних умовах може призводити до перенапруження, розгубленості, нерішучості, втрати самоконтролю, страху, нерозуміння обстановки, погіршення кмітливості, винахідливості, спостережливості, роботи пам'яті, швидкості реакцій, почастишання і поглиблення помилок тощо.

Хоча професії бортпровідника вже більше 90 років, а вона все одно продовжує бути однією з привабливих, романтичних та омріяних для багатьох. Тим не менш мало хто задумується над тим, що бортпровідники відіграють вирішальну роль у забезпеченні безпеки та комфорту пасажирів під час польотів. Щоб досягти успіху у своїй професії, бортпровідники повинні володіти унікальним набором психологічних чинників, які дозволяють їм ефективно справлятися з вимогами своєї роботи [36].

Згідно з прийнятим сьогодні означенням, «чинник – це рушійна сила, причина будь-якого процесу, явища: суттєва обставина в істотному процесі, явищі» [3]. Психологічні чинники – це внутрішні та зовнішні фактори, що впливають на психічний стан і поведінку людини. Вони включають емоційні, когнітивні, мотиваційні та соціальні аспекти, які можуть визначати, як людина реагує на різні ситуації, приймає рішення та адаптується до навколишнього середовища. У контексті професійної діяльності в нестандартних умовах високого емоційного та психологічного навантаження, визначають потребу таких особистісних якостей як, стресостійкість, врівноваженість, здатність до самоконтролю, комунікативні навички, здатність до вирішення конфліктів, мотивацію, гнучкість та інші аспекти, що впливають на ефективність та якість виконання професійних обов'язків [32; 34].

Наш детальний теоретичний аналіз дозволив нам виділити основні психологічні чинники, дія яких буде досліджуватися, а саме: стресостійкість та стратегії подолання стресових ситуацій, комунікація та самоконтроль в спілкуванні, а ще компетентність у вирішенні конфліктів.

Типовими професійними ситуаціями для бортпровідників є ризиконебезпечні події, які виступають джерелом стресу та нервово-психічного напруження [11]. Стресостійкість — це індивідуально-психологічна характеристика, яка дозволяє людині витримувати стресові та психологічно напружені ситуації без значних шкідливих наслідків для власного здоров'я, оточуючих і своєї професійної діяльності. Для бортпровідника цивільної авіації «психологічно напружені ситуації» включають комплекс екстремальних, кризових, проблемних і критичних обставин, які можуть виникнути на борту літака. Високий рівень стресостійкості допомагає ефективно та з мінімальними втратами для здоров'я справлятися з тривогою, емоційними

переживаннями та підвищеними витратами особистих ресурсів, необхідних для подолання ситуації. Це дозволяє контролювати, здавалося б, неконтрольовані ситуації та зменшувати конфліктність, яка викликає значне психоемоційне напруження.

Стрес - це фізіологічна та психологічна реакція організму на негативний чи викликаючий напруження стимул, який сприймається як загрозовий або викликаючий невпевненість. Ця реакція може виникати внаслідок різних ситуацій або подій, які сприймаються як важливі, непередбачувані або надмірно складні [4].

Як вже було зазначено, робота бортпровідника вимагає високої готовності до ризику. Кожну мить польоту вони стикаються з можливістю стати жертвою обставин, не підконтрольних навіть найкращим пілотам та екіпажам. Не зважаючи на те, що ймовірність авіаційних катастроф є вкрай низькою, ця тінь небезпеки завжди супроводжує їх у кожному рейсі. Накопичення стресу та відсутність емоційної стійкості, яка є ключовим елементом професійного виконання завдань, можуть призвести до «професійного вигоріння». Погіршення психічного та емоційного стану через стрес може значно вплинути на здатність бортпровідників ефективно виконувати свої обов'язки [24, с.136]. Тому витривалість до стресу є ключовою якістю не лише у сфері професійної діяльності, але й у повсякденному житті поза роботою.

Робота бортпровідника вимагає постійної готовності та гнучкості в різних ситуаціях. Вони повинні бути готові вирішувати непередбачувані проблеми, виявляти ініціативу та швидко реагувати на зміни в обстановці [35]. Незалежно від того, чи стикаються вони з медичним випадком серед пасажирів, погіршенням погодних умов чи будь-якими іншими непередбаченими обставинами, бортпровідники повинні бути завжди готові. Вони навчені ефективно співпрацювати в команді та швидко вирішувати проблеми, що допомагає їм забезпечувати безпеку та комфорт пасажирів під час польоту. Ця готовність та адаптивність є ключовими складовими професійної діяльності бортпровідника і сприяють успішному виконанню їх обов'язків у будь-яких обставинах [46].

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.

Важливою складовою стресостійкості є стратегії подолання стресових ситуацій, які включають свідомі та несвідомі дії, спрямовані на зменшення стресу та підтримання психічної рівноваги [5]. Ці стратегії, або копінг стратегії, можуть бути емоційно-орієнтованими (управління емоціями) та проблемно-орієнтованими (вирішення проблем), що допомагає людині адаптуватися до стресових умов і зберігати психічне здоров'я.

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 [19].

Наступним чинником є комунікація та самоконтроль в спілкуванні. Спілкування та комунікація — це два поняття, які часто використовуються як синоніми, проте мають свої відмінності. Спілкування, в першу чергу, означає процес обміну інформацією, думками та почуттями між людьми або групами. Воно включає у себе не лише вербальні способи спілкування, такі як мовлення, але й невербальні, наприклад, жести, вираз обличчя, тон голосу та інші елементи, які можуть передавати інформацію. Спілкування — це не лише активний процес передачі інформації, але і здатність слухати, розуміти та взаємодіяти з іншими [6].

З іншого боку, комунікація — це більш широке поняття, яке включає в себе не лише спілкування, але й усі процеси передачі та розуміння інформації між особами або групами. Крім вербальної та невербальної комунікації, вона також охоплює інші аспекти, такі як культурні контексти, контекстуальне розуміння, взаємодія в групі та інші. Діяльність і комунікативний процес – дві обов'язкові, специфічні складові в роботі бортпровідника. Досить не легким є завдання здійснювати професійні обов'язки в замкнутому просторі, на висоті тисяч метрів, при цьому бути завжди на готовим до дій в аварійній ситуації і в той же час демонструвати бадьорість,

впевненість, спокій, привітність, мати приємний зовнішній вигляд, надаючи якісне і належне обслуговування не дивлячись на стомлення та можливе виснаження під час довгих перельотів.

У роботі бортпровідника повітряного судна, особливо у його комунікативній сфері, виокремлюється важливий аспект, що називається «образ відносин». Цей образ прослідковується у всій специфіці діяльності, які включають у себе взаємодію в трьох основних системах комунікації: «бортпровідник – бортпровідник», «бортпровідник – пасажир», «бортпровідник – льотний екіпаж». В усіх цих системах спілкування вимагає від бортпровідника здатності швидко переключатися між різними ролями та контекстами, при цьому забезпечуючи ефективне та коректне взаєморозуміння. Така здатність до адаптації є ключовою у професійній діяльності бортпровідника, оскільки вона дозволяє забезпечити високий рівень сервісу та безпеки на борту повітряного судна.

Професійне спілкування бортпровідника базується на вмінні розуміти не лише слова, а й невербальні сигнали, які можна спостерігати на обличчі, в жестах та поставі. Це включає в себе вміння читати емоції пасажирів, розуміти їхні потреби та реагувати на них відповідно [40]. Крім того, знання іноземних мов стає необхідною складовою професійної компетентності бортпровідника. В сучасному світі важко уявити роботу в провідних авіакомпаніях без вміння спілкуватися англійською мовою, а знання будь-якої іншої мови вважається цінним додатком. Однак, не кожен бортпровідник має високі лінгвістичні здібності, тому досягнення потрібного рівня мовної компетентності можливе не для всіх. Незважаючи на це, вміння спілкуватися хоча б на одній іноземній мові, ставлення до пасажирів у їхній рідній мові та загальна атмосфера в кабіні створюють атмосферу довіри та зручності під час польоту.

Ефективні комунікативні навички та самоконтроль є найважливішими для бортпровідників, щоб орієнтуватися в різноманітних сценаріях, з якими стикаються у своїй професії. Як підкреслюється в дослідженнях, бортпровідники стикаються з протиріччями у своїй роботі, коли вони повинні збалансувати подвійні ролі забезпечення безпеки пасажирів у надзвичайних ситуаціях, а також надання бездоганного обслуговування [23].

Крім того, необхідні навички вирішення конфліктів і компетентність у вирішенні проблем є вирішальними для підтримки спокійної атмосфери на борту. Паніка може стати найбільш негативним впливом на поведінку пасажирів в кризових ситуаціях. Основними механізмами, які регулюють поведінку в цьому випадку, є наслідування та емоційне "зараження". У стресовій ситуації люди часто не обдумують свої дії, а просто копіюють поведінку оточуючих. На перший погляд, група людей, яка потрапила у стан паніки, може здаватися некерованою, але насправді вона може бути керована, якщо члени екіпажу використовують відповідні стратегії. Завдяки відповідній тактиці і керівництву, екіпаж може спрямовувати дії пасажирів у потрібне русло, забезпечуючи тим самим більшу безпеку та ефективність в управлінні кризовою ситуацією. Здатність справлятися з конфліктними ситуаціями зі стриманістю є надзвичайно важливою для бортпровідників, оскільки вони часто стикаються зі складними сценаріями, які вимагають швидкого мислення та спокійної поведінки. Тому вирішальним чинником є компетентність у вирішенні конфліктів.

### **1.3. Місце, вплив і значення культури безпеки в структурі професійних якостей бортпровідників**

Досліджуючи феномен культури безпеки та аналізуючи психологічні якості, які бортпровідники привносять у свою роботу, ми можемо глибше зрозуміти, як культура безпеки сприяє їхній загальній ефективності та стійкості перед обличчям викликів.

Професійна діяльність бортпровідників є однією з найбільш відповідальних та складних у галузі цивільної авіації. Забезпечення безпеки пасажирів, підтримання високого рівня обслуговування та вміння оперативно реагувати на надзвичайні ситуації вимагають від цих фахівців не лише фізичної витривалості, а й значного психологічного ресурсу. Одним із ключових елементів, що визначає успішність роботи бортпровідників, є культура безпеки.

Культура безпеки займає центральне місце в структурі психологічних чинників, які впливають на роботу бортпровідників. Вона включає в себе усвідомлення ризиків, дотримання процедур безпеки та активну участь у створенні безпечного середовища

на борту. Культура безпеки не обмежується лише знанням правил та інструкцій, але й охоплює загальний підхід до роботи, який базується на відповідальності, уважності та взаємодії між членами екіпажу та пасажиром [48].

Культура безпеки безпосередньо впливає на здатність бортпроводників справлятися зі стресовими ситуаціями. Високий рівень усвідомлення безпеки та дотримання відповідних процедур допомагають зменшити рівень тривожності та стресу під час роботи. Бортпроводники, які впевнені у своїх діях та знають, що їхні колеги також дотримуються стандартів безпеки, демонструють вищий рівень стресостійкості. Ефективна комунікація є невід'ємною частиною культури безпеки. Прозорі канали зв'язку та відкритість до обговорення проблемних ситуацій сприяють створенню довірливих відносин між членами екіпажу. Це дозволяє швидше реагувати на будь-які зміни або надзвичайні ситуації, зменшуючи ризик помилок через непорозуміння чи недостатню інформацію [50].

Культура безпеки та людський фактор тісно пов'язані, оскільки обидва є критичними елементами для забезпечення безпеки в авіаційній галузі. Культура безпеки відображає колективні цінності, установки і поведінку, що сприяють пріоритету безпеки в організації, тоді як людський фактор включає індивідуальні особливості, компетенції та психологічні чинники, які впливають на виконання професійних обов'язків. Людський фактор розуміють як спільну діяльність людей, зокрема, в авіаційній системі; його врахування пов'язане із завданнями оптимізації діяльності людини шляхом систематичного використання наукових знань про людину, які в багатьох випадках застосовують під час конструювання системи [45].

Людський фактор - це наука про людей в тій обстановці, в якій вони живуть і трудяться, про їх взаємодію з машинами, процедурами і навколишнім середовищем, а також про взаємодію людей між собою. Під час виконання бортпроводниками професійних обов'язків людський фактор може становити потенційний ризик у забезпеченні безпеки польоту. Це можна аргументувати тим, що поведінка людини під впливом екстремальних факторів може характеризуватися різким підвищенням збуджуваності, що проявляється в імпульсивності дій, порушенні чи втраті навичок, або ж у гальмуванні та навіть припиненні активності. У стресових ситуаціях, таких як

турбулентність, технічні несправності або надзвичайні обставини, бортпровідники можуть зазнавати значного психологічного тиску, що впливає на їхню здатність приймати обґрунтовані рішення та діяти ефективно. Це, у свою чергу, може призвести до помилок, які загрожують безпеці польоту і пасажирів. Тому, зниження впливу людського фактора на безпеку вимагає особливої уваги до тренувань, спрямованих на підвищення стресостійкості, розвиток навичок самоконтролю та ефективного вирішення конфліктів.

В цілому, поняття «людський фактор» можна визначити як сукупність основних соціальних характеристик людини, які історично склалися в суспільстві. Це включає ціннісні орієнтири, моральні принципи, норми поведінки, життєві плани, рівень знань і обізнаності, характер трудових і соціальних навичок, установки та уявлення про значущі елементи соціального життя, такі як соціальна справедливість, права і свободи людини, громадянський обов'язок.

У системі забезпечення безпеки людський фактор займає ключову роль. Останнім часом він став об'єктом наукових досліджень у багатьох галузях теоретичних та прикладних наук. Сюди входять математичне моделювання системи «людина-машина-середовище», біомеханіка, ергономіка, медицина катастроф, психологія надзвичайних ситуацій, а також діагностика та реабілітація постраждалих і рятувальників.

Усвідомлюючи обов'язки, які виконують бортпровідники цивільної авіації, ми вже знаємо, що у їх професійній діяльності присутні дві головні функції: забезпечення безпеки польоту, як головна роль і якісне обслуговування пасажирів на борту літака, як основна складова праці. Успішна реалізація цих задач неабияк пов'язана з наявністю належним чином розвиненого рівня психологічних чинників. Адже ситуації, з якими бортпровідник стикається при виконанні професійних обов'язків, не рідко мають конфліктогенну природу, що вимагає від нього вміння вирішувати їх, долати негативні наслідки таких ситуацій.

Забезпечення безпеки пасажирів не даремно стоїть на першому місці в посадових інструкціях бортпровідників. У міжнародних документах ІКАО (Міжнародна організація цивільної авіації), якими регламентується праця

бортпровідника зазначено, що головним його завданням на борту повітряного судна є забезпечення безпеки людей у звичайному польоті та в екстремальній, аварійній ситуації. Член кабінного екіпажу повинен вміти запобігати можливим загрозам і небезпеці для життя людини і діяти задля його порятунку [39]. Знання та вміння повинні полягати в здатності надати допомогу під час сильної турбулентності, поганого самопочуття пасажирів, боязні перельотів, втрати свідомості, гіпервентиляції, в разі розгерметизації літака, вмінні запобігти пожежі або загасити її на борту ПС; організувати евакуацію пасажирів у разі аварійної посадки на сушу або на воду, як діяти в разі незаконних втручань, нестандартних ситуаціях, діях на борту літака і т.д.

Також, варто зазначити, що готовність до виконання функції забезпечення безпеки пасажирів на борту літака включає в себе дві сторони: зовнішню та внутрішню. Зовнішня готовність – це контроль і підготовка салону літака БП перед кожним польотом на землі. Внутрішня готовність включає духовну, моральну, тілесну зібраність, готовність, цілісність, організованість, фізичну, психічно і психологічну здатність застосувати знання, уміння, навички та засоби порятунку людей. Також, не менш важливо вміти авторитетно, з позиції лідера, вміти керувати діями пасажирів в разі екстремальних ситуацій (під час евакуації пасажирів у разі аварійної ситуації надаючи команди та вказівки при покиданні борту літака) [15].

Дотримання високого рівня культури безпеки неможливо без розвитку психологічних чинників, оскільки саме вони забезпечують ефективну реакцію на стресові ситуації, знижують ризик помилок та сприяють злагодженій взаємодії між членами екіпажу. Психологічні чинники, такі як стресостійкість, здатність до самоконтролю та навички вирішення конфліктів, є ключовими для підтримання культури безпеки на високому рівні. Розвиток цих аспектів допомагає бортпровідникам краще орієнтуватися у складних ситуаціях, забезпечувати безпеку пасажирів та працювати з максимальною ефективністю, що в кінцевому підсумку сприяє загальній безпеці авіаперельотів.

## Висновки до першого розділу

На сьогодні беззаперечним є значний вплив психологічних факторів на продуктивність працівників у різних сферах діяльності. Для ІКАО сьогодні сприяння позитивній культурі безпеки є найбільшим пріоритетом. Сильна культура безпеки в авіації доповнює будь-яку підготовку з авіаційної безпеки та покращує ефективність запроваджених заходів. Культура безпеки в організації є продуктом індивідуальних і групових цінностей, установок, уявлень, компетенцій і моделей поведінки, які визначають зобов'язання, а також стиль і кваліфікацію управління охороною здоров'я та безпеки в організації.

Визначено, що специфіка трудової діяльності бортпроводників полягає не лише в особливих фізичних умовах виконання професійних обов'язків (робота в закритому просторі на висоті тисяч метрів над рівнем моря), але й психологічній специфіці. Успіх бортпроводників у їхній професійній ролі значною мірою залежить від майстерності ефективного спілкування, навичок вирішення конфліктів та здатності долати стрес. Ці психологічні особливості є ключовими аспектами роботи бортпроводника, оскільки вони забезпечують безпеку та комфорт пасажирів, а також сприяють загальному успіху та задоволенню професійною роллю. Бортпроводники повинні вміти орієнтуватися в складних ситуаціях, регулювати конфлікти та забезпечувати впевненість у середовищі високого стресу. Оскільки авіаційна галузь продовжує розвиватися, важливість цих психологічних особливостей ставатиме ще більш помітною, забезпечуючи те, що бортпроводники залишатимуться життєво важливою та невід'ємною частиною досвіду авіаперельоту.

Загальні здібності відіграють ключову роль у забезпеченні якісної роботи бортпроводника. Поєднання професійних ролей у трудовій діяльності, високий рівень складності та відповідальності завдань, багатофункціональність та різноплановість видів діяльності під час виконання обов'язків, а також високі та різноманітні соціально-психологічні вимоги, що пред'являються до професії бортпроводника, створюють особливі умови роботи. Усі ці складові передбачають необхідність уміння ефективно та вдало справлятися з ними.

## **РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ КУЛЬТУРИ БЕЗПЕКИ БОРТПРОВІДНИКІВ**

### **2.1. Зміст та організація дослідження психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпроводників**

У даному розділі після детального теоретичного аналізу наукової літератури з даної проблематики ми переходимо до реалізації та проведення комплексного емпіричного дослідження. Організація дослідження даної роботи була проведена в декілька етапів:

1 етап - детальний аналіз наукової літератури, присвяченої проблемі визначення психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпроводників;

2 етап - підбір відповідних психодіагностичних методик для діагностики таких психологічних чинників як рівня стресостійкості та стратегії подолання стресових ситуацій, самоконтролю в спілкуванні, а також компетентності у вирішенні конфліктів;

3 етап - проведення опитування респондентів за допомогою методик та обробка отриманих результатів;

4 етап - кількісний аналіз отриманих результатів за кожною методикою;

5 етап – застосування методів математичної статистики для порівняння даних, отриманих після проведення дослідження;

6 етап – інтерпретація отриманих результатів та формулювання загальних висновків;

7 етап - розробка практичних рекомендації щодо підвищення культури безпеки бортпроводників.

Основною метою дослідження є визначення психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпроводників. Для досягнення цієї мети було поставлено ряд завдань:

1) На основі теоретичного аналізу визначити психологічні чинники підвищення культури безпеки бортпроводників;



- 2) Емпірично дослідити психологічні чинники культури безпеки бортпровідників;
- 3) Проаналізувати отримані результати;
- 4) Розробити практичні рекомендації для підвищення культури безпеки.

**Вибірка та база проведення дослідження.** Вибірка складалася у відповідності до цілей та завдань дослідження. Загалом в дослідженні взяло участь 30 бортпровідників, що працюють в різних авіаційних компаніях. На вибір досліджуваних повпливали такі фактори, як спеціальність роботи – а саме бортпровідник відділу обслуговування пасажирів на борту, національність – українська та можливість проходження дослідження в дистанційній формі. Розподіл респондентів за статтю вийшов: 18 респондентів жіночої статі (60%) та 12 респондентів чоловічої статі (40%) (Додаток А).

В склад вибірки ввійшли бортпровідники віком від 20 до 45 років. Вік досліджуваних респондентів розподілився за таким розподілом (рис. 2.1.1): найбільший відсоток (20%) становлять бортпровідники віком 21 рік. Це вказує на те, що значна частина вибірки складається з молодих фахівців, які, ймовірно, лише починають свою кар'єру або мають кілька років досвіду в професії. По 10% респондентів становлять бортпровідники віком 20, 23 і 29 років. По 7% респондентів становлять бортпровідники віком 25, 26, 30 і 33 роки відповідно. По одному (3%) респонденту даної вікової групи становлять бортпровідники віком 22, 24, 27, 28, 32, 39 і 45 років. Середній вік респондентів – 26,2 років.

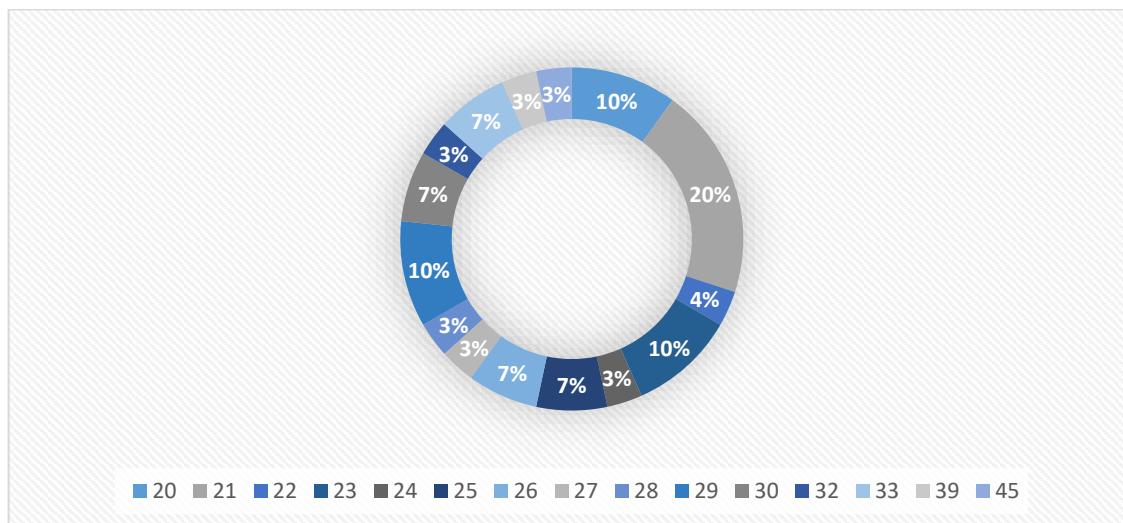


Рис. 2.1.1. Розподіл віку респондентів

Стаж роботи бортпровідників виявився нерівномірним, що можна проаналізувати за поданими даними зображеними на рис. 2.1.2.

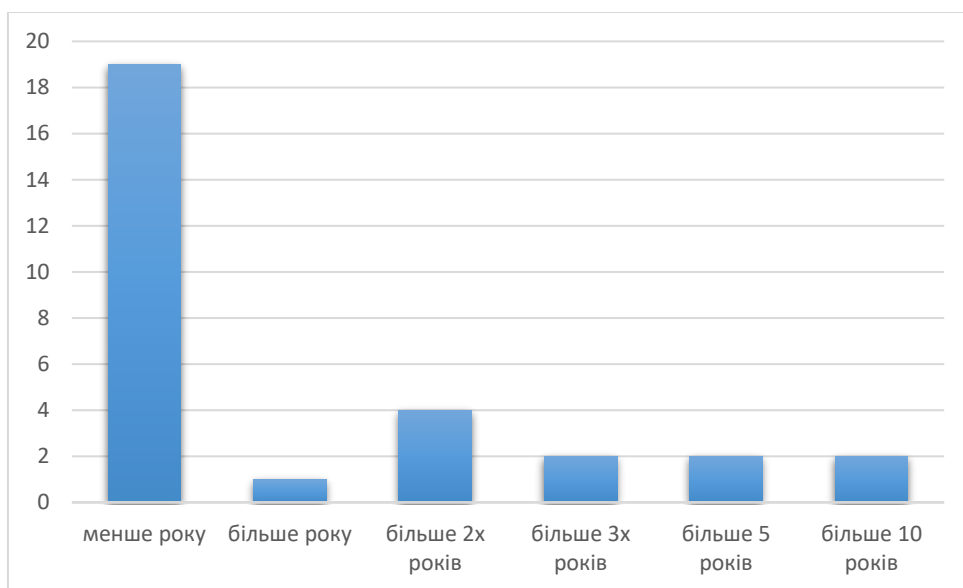


Рис. 2.1.2. Стаж роботи бортпровідником

Якщо детально аналізувати розподіл вибірки за стажем роботи, то 19 респондентів (63,3%) мають стаж роботи менше року. Це свідчить про те, що більшість бортпровідників у вибірці мають невеликий, але важливий досвід роботи. Один респондент (3,3%) має стаж роботи більше року. Чотири респонденти (13,3%) мають стаж роботи більше двох років. По 2 респонденти (6,7%) мають стаж роботи більше трьох, п'яти та десяти років. Тому більша частина вибірки тільки починає свій шлях в авіаційному середовищі, і інша частина бортпровідників вже накопичила деякий досвід і, можливо, розвинула відповідні навички для ефективного виконання своїх обов'язків.

**Методи дослідження.** Для реалізації поставленої мети для емпіричного дослідження були використані наступні методи:

1. Теоретичні методи: аналіз і узагальнення науково психологічної інформації, огляд літературних джерел та теоретичних концепцій для визначення ключових психологічних чинників, що впливають на культуру безпеки бортпровідників;

2. Психодіагностичні методики проведені з використанням пакета методик, зображених в табл. 2.1.1, підібраних відповідно до предмета дослідження та поставлених завдань.

## Психодіагностичні методики дослідження

Методики	Мета дослідження
Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)	Визначення характеру копінг-стратегій, що використовуються особистістю; дослідження індексу конструктивності копінг-поведінки
Визначення рівня стресостійкості особистості» (авторська методика І. А. Усагова)	Для визначення рівня стресостійкості
Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)	Спрямований на оцінку самоконтролю в спілкуванні
Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хешнер, І.Х.Петерсен)	Визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки
Авторський опитувальник про культуру безпеки	Визначенні рівня ознайомленості з даним феноменом та визначення того, наскільки

3. Методи математичної обробки результатів досліджень обробка даних за допомогою кореляційного аналізу критерія Пірсона.

Проведення тестування за допомогою методик проводилося з кожним респондентом індивідуально онлайн у гугл-формі. Організаційною умовою є забезпечення конфіденційності відповідей та результатів респондентів. Також важливою умовою є чесність та достовірність відповідей, що сприяло збереженню їхньої приватності та відвертості. Важливою умовою також була чесність та достовірність відповідей, оскільки від цього залежала точність отриманих даних. Однією з труднощів проведення дослідження було знайти достатню кількість респондентів, які відповідали критеріям вибору, зокрема, працювали бортпровідниками та мали відповідний досвід і національність. Також значним викликом було підібрати методики, продумати та детально організувати процес тестування так, щоб один респондент міг комфортно, якісно та швидко пройти всі п'ять методик за один раз, не витрачаючи на це багато часу. Завдяки ретельній організації процесу тестування вдалося мінімізувати труднощі та забезпечити збір

якісних даних, що дозволило провести повноцінне емпіричне дослідження психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпровідників.

## **Обґрунтування та опис психодіагностичного інструментарію**

### *1. «Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS)»*

*(С. Хобфолла)*

Для вивчення індивідуальних поведінкових моделей вирішення ситуацій, що можуть призвести до розвитку стресу в професійній діяльності бортпровідників, ми використали методику «SACS» (Strategic Approach to Coping Scale) Стівена Хобфолла (1994 рік), що є надійним і валідним інструментом для виміру стратегій подолання стресу. В нашому дослідженні представлена версія методики С. Хобфолл, перекладена і адаптована Н.Е.Водопьяновой і Е. С. Старченкова [7]. Цей опитувальник дозволяє визначити різноманітні стратегії, які використовують індивіди у відповідь на стресові ситуації. Вибір даного інструменту для дослідження культури безпеки бортпровідників обґрунтовується тим, що опитувальник SACS розроблений для широкого спектру професійних груп, включаючи ті, які працюють у стресових умовах, таких як бортпровідники. Це забезпечує релевантність отриманих результатів.

С. Хобфолл запропонував багатоосьову модель «поведінки подолання» і шкалу SACS, побудовану на її основі [43]. Поведінка розглядається з точки зору стратегій (тенденцій) поведінки, а не як окремі типи поведінки. Запропонована модель має дві основні осі: просоціальна - асоціальна, активна - пасивна і одну додаткову вісь: пряма-непряма. Детальніше ми зобразили це в поданій нижче табл. 2.1.2. Дані осі представляють собою вимірювання загальних стратегій подолання стресових ситуацій. Це дозволяє отримати комплексний погляд на стратегії подолання стресу, що використовуються бортпровідниками, і виявити їх зв'язок з культурою безпеки.

## Моделі поведінки

Стратегії подолання	Моделі поведінки
Просоціальна	Пошук соціальної підтримки
Просоціальна	Вступ до соціального контакту
Асоціальна	Агресивні дії
Асоціальна	Асоціальні дії
Активна	Асертивна дія
Пасивна	Уникнення
Пасивна	Обережні дії
Пряма	Імпульсивні дії
Непряма	Непрямі (маніпулятивні) дії

Інтеграція просоціальної та асоціальної осі в аналіз стратегій подолання стресу базується на кількох ключових принципах, а саме більшість життєвих стресорів включають міжособистісні аспекти або соціальні компоненти; навіть особисті зусилля щодо подолання стресу мають потенційні соціальні наслідки; і ефективне подолання часто вимагає взаємодії з іншими. Крім того, врахування як індивідуального, так і соціального контексту дозволяє більш збалансовано порівнювати стратегії подолання стресу між чоловіками та жінками. Це підходить для глибшого розуміння психологічних факторів, що впливають на культуру безпеки серед бортпроводників. Пряма-непряма вісь, запропонована С. Хобфолл, дійсно може збільшити міжкультурну застосовність опитувальника SACS. Ця вісь дозволяє диференціювати копінг (подолання) за поведінковими стратегіями, зокрема проблемно-орієнтованими зусиллями, які можуть бути прямими або маніпулятивними. Пряма стратегія копінгу включає активні дії для вирішення проблеми чи стресу. Це може бути націлено на зміну ситуації, що викликала стрес, або на саме вирішення проблеми. Непряма стратегія копінгу, з іншого боку, не вирішує проблему напряду, але зосереджується на регулюванні емоцій або

сприйнятті ситуації. Це може включати уникання проблеми, позитивне переоцінювання, пошук підтримки від інших для вираження емоцій тощо [44].

Опитувальник є зручним для використання як для респондентів, так і для дослідників (Додаток Б). Методика має 54 питання, які поділяються на 9 шкал. Основна задача полягає в оцінюванні дії в тій чи іншій ситуації за 5-бальною шкалою. Якщо твердження повністю описує ваші дії або переживання, то поруч з номером питання треба поставити 5 (відповідь «так, цілком правильно»). Якщо твердження зовсім не підходить вам, тоді треба поставити 1 (відповідь «ні, це зовсім не так»). Результати опитувальника легко обробляються і аналізуються, що дозволяє швидко отримувати необхідну інформацію для подальшого аналізу. Відповідно до ключа підраховувалася сума балів за кожним рядом. Сума балів відбиває ступінь переваги тієї або іншої моделі поведінки у стресогенній ситуації.

Опитувальник містить дев'ять моделей подолання поведінки: асертивна дія, вступ в соціальний контакт, пошук соціальної підтримки, обережні дії, імпульсивні дії, уникнення, маніпулятивні (непрямі) дії, асоціальні дії, агресивні дії. Аналіз результатів проводиться на основі співставлення даних по кожній із субшкал з даними середніх значень моделей подолання в досліджуваній групі. Цей аналіз дозволяє визначити подібності або відмінності між індивідуальними та груповими показниками, а також зробити висновок щодо переважаючої моделі поведінки серед розглянутої категорії осіб [25]. Моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів в залежності від ступеня конструктивності стратегії, а також впливати на збереження здоров'я суб'єкта спілкування і праці. Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний індекс конструктивності (ІК). Як зазначають самі автори: «конструктивна стратегія - «здорове» подолання (копінг) є і активним і просоціальним. Активне подолання в сукупності з позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини» [7].

Отже, особистісний опитувальник «SACS» призначений для вивчення стратегій і моделей стрес-долаючої поведінки, як типів реакцій особистості людини у подоланні стресових ситуацій.

## 2. «Визначення рівня стресостійкості особистості»

(авторська методика І. А. Усатова)

Для визначення рівня стресостійкості була застосована авторська методика І. А. Усатова (Додаток В), яка є валідною і надійною, та може використовуватися як професіональний діагностичний інструмент на рівні з іншими методиками [38].

Ця методика дозволяє оцінити здатність особистості ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями, визначаючи рівень її стресостійкості. Методика передбачає комплексний підхід до оцінки стресостійкості, враховуючи як психологічні, так і поведінкові аспекти, що дозволяє отримати глибоке розуміння індивідуальних особливостей респондентів у контексті їхньої професійної діяльності. Варто зазначити, що методика спеціально розроблена для використання у професійному середовищі, що робить її особливо корисною для оцінки працівників у високостресових професіях, таких як бортпровідники. Вона дозволяє оцінити здатність працівників ефективно справлятися зі стресом, що є критично важливим для забезпечення безпеки та ефективності в їхній роботі.

Методика складається з 38 запитань на які досліджуваний відповідає позначкою у відповідній графі – часто/сильно; рідко/іноді; ні/ніколи. Перед обрахуванням результатів, підраховується кількість набраних балів по шкалі брехні. «Шкала брехні» – відповідь «ні/ніколи» на питання: 11, 15, 20, 26, 29. Кожен збіг зі шкалою брехні оцінюється в 1 бал. Якщо за шкалою брехні набрано більше 3 балів – результати методики є не достовірними. Це свідчить про феномен соціальної бажаності, що проявляється в прагненні давати відповіді, які були б більш бажаними з точки зору норм, правил та 30 цінностей суспільства. Потрібно провести повторне тестування, через деякий час. Подальше обрахування здійснюється відповідно до ключа, підраховується загальна кількість балів, набраних у тесті Інтерпретація результатів проводиться відповідно до набраних балів.

Загалом, методика І. А. Усатова є цінним інструментом для оцінки стресостійкості, який може значно підвищити ефективність управління персоналом у професійних середовищах з високими вимогами до психологічної стійкості працівників.

### 3. «Оцінка самоконтролю в спілкуванні» (М. Снайдер)

Дана методика розроблена американським психологом Марком Снайдером (адаптована Н.В. Гришиної) і призначена для діагностики рівня комунікативного контролю у спілкуванні .

Самоконтроль у спілкуванні – здатність людини керувати емоціями, мовою та невербалікою при спілкуванні з іншими людьми. На успіх спілкування часто негативно впливає нездатність контролювати себе в його процесі. Це характерно для тих людей, які вважають, що щирість і прямотність - це кредо їхнього життя. За М. Снайдером, люди з високим комунікативним контролем постійно контролюють свою поведінку та емоції, добре розуміють, де і як треба поводитися, і вміють керувати своїми емоційними реакціями. Вони можуть успішно адаптувати свою поведінку до різних соціальних ситуацій, але водночас часто відчують труднощі зі спонтанним самовираженням і не люблять непрогнозованих ситуацій, де не можуть заздалегідь підготуватися або планувати свої дії. З іншого боку, люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні та відкриті у своїй поведінці і комунікації. Вони схильні висловлювати свої думки та почуття без особливого контролю, що може зробити їх взаємодію з іншими більш щирою та природною. Проте така безпосередність може сприйматися оточуючими як надмірна прямотність або навіть нав'язливість, що іноді може викликати непорозуміння або конфлікти в соціальних ситуаціях.

Процедура (Додаток Д): досліджуваним пропонуються 10 тверджень, кожне з яких потрібно оцінити як вірне - "В" чи невірне - "Н" відносно себе. Обробка даних полягає у тому, що по 1 балу нараховується за відповідь "Н" на 1, 5 і 7 питання та за відповіді "В" на всі інші. Підраховується загальна сума балів, згідно якої визначають рівень комунікативного контролю. Методика має розподіл рівнів комунікативного контролю за такими градаціями:

- низький рівень комунікативного контролю - особистість характеризується високим рівнем імпульсивності у спілкуванні і взаємодії з оточуючими, низькою диференціацією поведінки, що викликає розкритість у взаємодії з партнерами по спілкуванню;



- середній рівень комунікативного контролю - особистість характеризується стриманістю і низькою емоційністю в спілкуванні, щирістю і безпосередністю при взаємодії з оточуючими;

- високий рівень комунікативного контролю - особистість характеризується досить високим рівнем емоційної стриманості і контролю своєї поведінки при взаємодії з оточуючими.

#### *4. «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»*

*(П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)*

Методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П. Хеппнер, Х. Петерсен) (Додаток Ж) визначає рівень конфліктологічної компетентності та значущість властивостей конфліктно-компетентної поведінки. Вона розроблена для оцінки здатності людини ефективно вирішувати конфліктні ситуації та використовується для визначення рівня компетентності у вирішенні конфліктів [10; 42]. Методика дозволяє оцінити:

- уміння аналізувати конфлікти – здатність об'єктивно оцінювати ситуацію, розуміти причини та наслідки конфлікту;

- стратегії вирішення конфліктів – які стратегії і тактики використовуються для врегулювання конфліктних ситуацій;

- ефективність комунікації в конфлікті – здатність до конструктивного діалогу, вміння слухати та висловлювати свої думки;

- емоційну регуляцію в конфлікті – контроль над емоціями під час конфліктних ситуацій, здатність залишатися спокійним і раціональним;

- нучкість у виборі стратегій – здатність змінювати стратегії в залежності від розвитку конфліктної ситуації.

Методика включає 18 тверджень, які досліджувані мали оцінити відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно», 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно».

Дана методика дає змогу виявити рівень конфліктологічної компетентності відповідно до 3 рівнів: від 18 до 48 балів – низький рівень; від 49 до 60 балів – середній

рівень; від 61 до 72 балів – високий рівень Вона допомагає виявити сильні та слабкі сторони людини в контексті конфліктних ситуацій, що є важливим для розвитку навичок ефективного управління конфліктами серед бортпровідників. Використання цієї методики може сприяти підвищенню особистої ефективності, зменшенню рівня стресу та покращенню міжособистісних стосунків у професійному та особистому житті. Основна мета дослідження полягає у визначенні рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

### *5. Авторський опитувальник про культуру безпеки*

Авторський опитувальник про культуру безпеки (Додаток К) був розроблений з метою виявлення різних аспектів культури безпеки серед бортпровідників, таких як рівень обізнаності, оцінка власних компетенцій та чинники, що сприяють або впливають розвитку культури безпеки. Зібрані дані допоможуть у розробці рекомендацій для підвищення рівня культури безпеки у професійній діяльності бортпровідників цивільної авіації.

Застосування відкритих питань дозволяє респондентам вільно висловлювати свої думки та пропозиції, що може надати більш глибокий та детальний аналіз ситуації. Використання шкал і переліків допомагає структурувати відповіді та полегшує подальший аналіз даних.

Методика включає в себе 10 запитань та враховує різні аспекти професійної діяльності бортпровідників, їхній досвід та суб'єктивні оцінки, що робить її ефективним інструментом для діагностики культури безпеки в авіації.

Опитувальник спрямований на вивчення рівня обізнаності, ставлення та чинників, які впливають на культуру безпеки серед бортпровідників. Цей інструмент дозволяє оцінити суб'єктивні уявлення працівників про культуру безпеки та виявити ключові психологічні чинники, що сприяють її формуванню та розвитку.

Отже, методики, які ми обрали відповідають цілям нашого дослідження. Вони доступні та легкі у використанні. Обрані методики дозволяють повністю здійснити аналіз феномену «культура безпеки» та дослідити психологічні чинники. Таким чином, ми обґрунтували вибір застосованих методик. Як зазначалося раніше,

дослідження проводилось у дистанційній формі. Усі учасники добровільно брали участь у дослідженні.

## 2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

У результаті тестування респондентів підібраними психодіагностичними методиками були отримані певні бали, на основі яких було обраховано відсоткове співвідношення високих, середніх та низьких показників за кожною методикою. Далі ми будемо інтерпретувати та аналізувати отримані групові результати за психодіагностичними методиками окремо.

Для діагностики виявлення стратегій подолання стресових ситуацій у бортпровідників нами було проведено дослідження, спрямоване на їх визначення за допомогою «Опитувальника стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)». Результати вказаного дослідження наведено в Додатку Л. Ступінь вираженості стратегій подолання вимірювався через показники, поданих в методиці. Перед нами стояла задача визначити моделі поведінки та стратегії подолання стресу та загальний ІК (індекс конструктивності) за 9 шкалами. В табл. 2.2.1 наведені результати ступеня вираженості стратегій подолання стресу бортпровідниками. Аналіз результатів проводиться на основі співставлення даних по кожній із субшкал з даними із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній групі.

Констатовано, що з найбільш високим ступенем вираженими у бортпровідників є стратегії подолання «пошук соціальної підтримки» та «уникання» (по 46,7%). Цей факт може бути інтерпретований таким чином, що бортпровідники вважають важливим звертатися за допомогою до соціального оточення, коли стикаються зі стресовими ситуаціями. Це може свідчити про розуміння важливості соціальної підтримки в подоланні стресу та забезпеченні ефективного виконання своїх обов'язків. Водночас, стратегія «уникання» вказує на те, що деякі бортпровідники схильні відкладати або уникати конфліктних чи стресових ситуацій, можливо, для

того, щоб зменшити емоційне навантаження і знайти спосіб краще підготуватися до їх вирішення.

Таблиця 2.2.1

Ступінь вираженості стратегій подолання у бортпровідників за «Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій» (у %)

Стратегії подолання	Ступінь вираженості		
	високий	середній	низький
асертивні дії	6,7	<b>73,3</b>	20
вступ до соціального контакту	23,3	33,3	<b>43,3</b>
пошук соціальної підтримки	<b>46,7</b>	43,3	10
обережні дії	16,7	<b>60</b>	23,3
імпульсивні дії	33,3	<b>50</b>	16,7
уникання	<b>46,7</b>	40	13,3
непрямі дії	0	46,7	<b>53,3</b>
асоціальні дії	16,6 7	36,6	<b>46,7</b>
агресивні дії	16,6 7	<b>56,7</b>	26,6
ІК	<b>83,3</b>	16,6	0

Інтерпретуючи отримані дані в групі, можна стверджувати, що найбільш вираженою є така стратегія як «асертивні дії» (73,3%) що складає середній рівень ступеня вираженості. Така тенденція вказує на здатність захищати свої права та відкрито і чесно висловлювати свої думки, почуття та потреби без агресії, поважаючи права та почуття інших людей, але не завжди активно. Також це може свідчити про загальну схильність бортпровідників до конструктивного вирішення конфліктів і управління стресовими ситуаціями, Це включає вміння відстоювати свої права без пасивності. Високі значення показників середнього ступеня вираженості «обережності» (60%) показують, що бортпровідники загалом виявляють помірну обережність, прагнучи мінімізувати ризики під час вирішення стресових ситуацій. Респонденти, які часто вдаються до обережних дій, можуть мати схильність до ретельного аналізу ситуації перед прийняттям рішення. Обережність в діях свідчить про те, що бортпровідники намагаються систематично підходити до вирішення проблем, плануючи свої дії і враховуючи можливі наслідки. Переважно

середній рівень «агресивних дій» (56,7%) вказує на те, що деякі бортпровідники можуть вдаватися до агресії, але це не є домінуючою стратегією подолання стресу. Також це може вказувати на активну позицію респондентів у подоланні стресу. Вони можуть бути схильні до рішучих дій, що допомагає їм швидко реагувати на стресові ситуації. Агресивні дії можуть також вказувати на потребу в контролі над ситуацією. Респонденти, що використовують цю стратегію, прагнуть впливати на обставини і не дозволяти стресовим факторам взяти верх.

Можна спостерігати у половини досліджуваних (50%) середній ступінь вираженості за показником «імпульсивні дії», що може бути ефективним у деяких ситуаціях, але також може призвести до необдуманих рішень. У стресових або небезпечних ситуаціях швидка реакція може бути критично важливою. З однієї сторони, імпульсивні дії дозволяють бортпровідникам негайно реагувати на несподівані події, що може допомогти у запобіганні небезпеки або мінімізації її наслідків. Імпульсивність може сприяти гнучкості та адаптивності в поведінці, що є корисним у непередбачуваних ситуаціях. Але з іншої сторони, імпульсивні дії можуть призводити до прийняття рішень без належного аналізу ситуації. Часте використання імпульсивних дій може збільшувати рівень стресу і призводити до швидкої втоми, оскільки організм постійно перебуває в стані підвищеної готовності до дій. Важливо також враховувати потенційні ризики, пов'язані з необдуманими рішеннями, і прагнути до збалансованого підходу в управлінні стресом.

Значна частина бортпровідників має доволі низькі показники «вступу до соціального контакту» (43,3%), що може свідчити про труднощі в налагодженні соціальних зв'язків або комунікації в стресових ситуаціях. Це може впливати на їх здатність ефективно співпрацювати з колегами та пасажиром під час виконання службових обов'язків, а також вказує на потребу в додатковій підтримці та навчанні з розвитку комунікативних навичок. На противагу цьому, невелика частка бортпровідників використовує «асоціальні дії» (низький ступінь: 46,7%), що свідчить про загальну тенденцію уникати антисоціальної поведінки в стресових ситуаціях. Це є позитивним показником, який вказує на те, що більшість бортпровідників намагаються не вдаватися до деструктивних або неприйнятних форм

поведінки, навіть за умов високого рівня стресу. Така тенденція сприяє підтриманню сприятливого робочого середовища і зниженню ймовірності ризиків виникнення конфліктів. «Непрямі дії», що найбільш виражені у низькому ступені - 53,3%, такі як маніпуляції або перекладання відповідальності, не є типовими для більшості бортпровідників. Це може свідчити про їхню схильність до більш прямого і відкритого підходу у вирішенні проблем. Низька вираженість непрямих дій серед бортпровідників вказує на те, що вони, ймовірно, віддають перевагу прозорим і чесним методам взаємодії, що є важливим аспектом для забезпечення ефективної комунікації та співпраці на борту, що в свою чергу сприяє ефективнішому виконанню службових обов'язків і підвищують рівень безпеки.. Це свідчить про їхню тенденцію уникати маніпуляцій і перекладання відповідальності, що є позитивним показником для роботи в команді. Це сприяє підтриманню довіри та відкритої комунікації в колективі.

Моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів в залежності від ступеня **конструктивності** стратегії, а також впливати на збереження здоров'я суб'єкта спілкування і праці [2]. Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний індекс конструктивності (ІК), що у даній вибірці є високим (83,3%). Високий ІК свідчить про те, що людина використовує активні та конструктивні стратегії для подолання стресу. Це дозволяє їй швидше і ефективніше справлятися з проблемами, знижуючи негативний вплив стресових ситуацій на психологічний стан. Конструктивні стратегії, особливо ті, що є просоціальними, сприяють покращенню комунікації та співпраці з колегами і пасажиром. Це важливо для бортпровідників, які працюють у команді та постійно взаємодіють з великою кількістю людей. Активне і позитивне подолання стресу допомагає знижувати ризик виникнення психосоматичних захворювань, пов'язаних зі стресом. Це сприяє загальному фізичному і психологічному благополуччю, що є критично важливим для професії, яка вимагає високого рівня відповідальності і постійної готовності до дій у надзвичайних ситуаціях. Також це дозволяє бортпровідникам залишатися спокійними та зосередженими у складних і непередбачуваних умовах, що покращує їх здатність

ефективно виконувати свої обов'язки. Використання активних і конструктивних підходів до подолання стресу дозволяє бортпровідникам бути більш ефективними у своїй роботі, знижує ймовірність помилок та сприяє кращому обслуговуванню пасажирів. Це також покращує їх професійний імідж і задоволеність роботою. Високий ІК сприяє створенню позитивного робочого середовища, де панує взаємна підтримка і співпраця. Це, в свою чергу, може зменшити конфлікти і покращити загальний моральний клімат у команді.

Конструктивні стратегії є професійно-важливими якостями для бортпровідників. Щоденна робота бортпровідника насичена ситуаціями коректне вирішення яких, займає важливе місце у професійній діяльності.

Отже, аналіз показує, що бортпровідники використовують різні стратегії для подолання стресу, причому деякі з них є більш вираженими та поширеними, але загальний індекс конструктивності залишається на високому рівні.

Для додаткової діагностики впливу стресу та стресостійкості бортпровідників ми використали методику «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)» (Додаток М). Після інтерпретації результатів дослідження ми отримали наступні результати, представлені в табл. 2.2.2.

*Таблиця 2.2.2*

Групові результати за методикою «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)»

Рівень стресостійкості	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
високий	1	3,3%
вищий за середній	5	16,7%
середній	20	<b>66,6%</b>
нижчий за середній	4	13,3%
низький	0	0

За результатами дослідження, зображеними на таблиці, ми можемо стверджувати, що лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості,

продемонстрував високий рівень стресостійкості. Це вказує на те, що ця особа здатна ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями та має значний запас психологічних ресурсів для протидії стресу. Така людина чітко визначає цілі та шляхи їх досягнення, вміє та прагне раціонально розподіляти час, може довгий час працювати з великим напруженням сил. Несподіванки не вибивають його з колії, а коло його інтересів досить широке.

П'ять респондентів (16,7%) мають рівень стресостійкості вищий за середній. Це свідчить про те, що ці бортпровідники також здатні досить ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями, хоча, можливо, в дещо меншому ступені порівняно з тими, хто має високий рівень стресостійкості. Людина впевнена в собі, сильні потрясіння сприймає як урок в житті, включає механізми самооцінки та значущості, вміє проявляти свої сильні сторони та швидко відновлювати свій психічний стан.

Найбільша кількість респондентів, а саме 20 осіб (66,6%), має середній рівень стресостійкості. Це означає, що більшість бортпровідників можуть справлятися зі стресовими ситуаціями, але вони все ж відчувають значний вплив цих ситуацій на своє життя. Їм не завжди легко чинити опір стресу, і їхня стресостійкість може знижуватися зі збільшенням стресових факторів.

Чотири респонденти (13,3%) мають рівень стресостійкості нижче середнього. Це означає, що ці бортпровідники менш ефективно справляються зі стресовими ситуаціями і можуть зазнавати значних труднощів у процесі протидії стресу, що може впливати на їхню професійну діяльність та загальне самопочуття. У таких людей може проявлятися ланцюгові реакції фізичних і розумовопсихічних порушень, і така людина змушена частину своїх ресурсів витратити на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають у процесі стресу. Рекомендована почати використовувати в повсякденному житті вправи з подолання або зменшення впливу стресу. Жоден із респондентів не продемонстрував низького рівня стресостійкості, що свідчить про відсутність крайньої неспроможності до протидії стресовим ситуаціям серед досліджуваних бортпровідників.



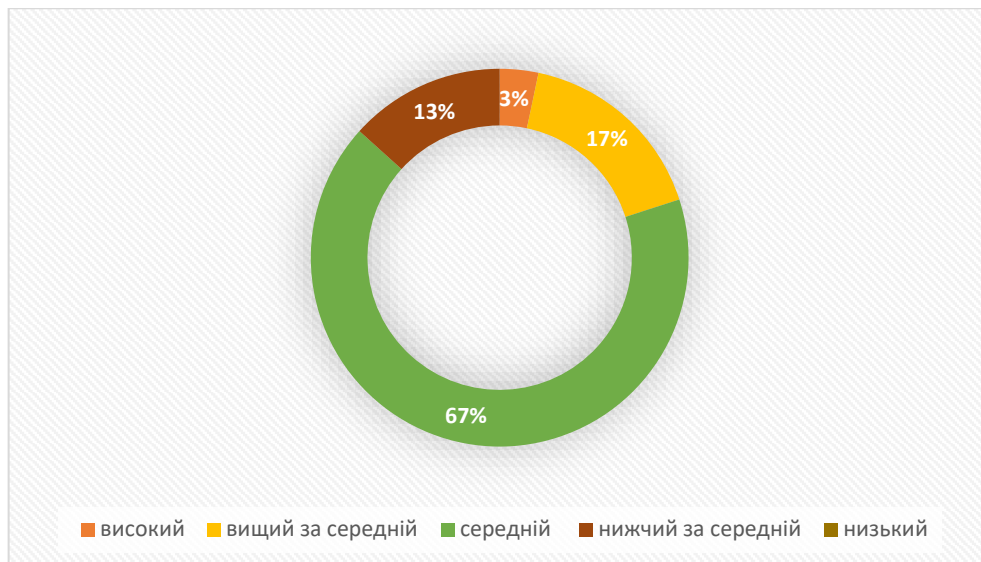


Рис. 2.2.1. Відсоткове співвідношення бортпроводників за рівнем стресостійкості (за результатами методики І. А. Усатової)

На поданій вище круговій діаграмі (рис. 2.2.1) зображено відсоткове співвідношення бортпроводників за рівнем стресостійкості.

Дослідження рівня стресостійкості особистості у бортпроводників за методикою І. А. Усатової виявила середній рівень стресостійкості, що свідчить про відповідність рівня стресостійкості в міру напруженому життю активної людини. Можемо зазначити, що ситуації мають неабиякий вплив на життя досліджуваних, їм доволі складно чинити опір цим ситуаціям. Стресостійкість знижується із збільшенням стресових ситуацій в житті респондентів. Однак наявність декількох респондентів із рівнем стресостійкості нижче середнього вказує на необхідність розробки та впровадження заходів для підвищення стресостійкості серед бортпроводників.

Наступним нашим етапом було дослідити рівень самоконтролю в спілкуванні за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)» (Додаток Н). Результати проведеного дослідження зображено в табл. 2.2.3.

Групові результати за методикою  
«Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)»

Рівень самоконтролю в спілкуванні	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
низький	10	33,3%
середній	19	<b>63,3%</b>
високий	1	3,3%

Згідно з результатами, зображеними в табл. 2.2.3, десять респондентів, що становить 33,3% від загальної кількості, мають низький рівень самоконтролю в спілкуванні. Це вказує на те, що ці особи можуть відчувати труднощі в контролюванні своїх реакцій та поведінки під час спілкування. Вони можуть бути менш здатними адаптувати свою комунікативну поведінку до ситуації та вимог оточення. Поведінка таких людей стійка і вони не вважають за потребу змінюватися залежно від ситуації. Вони здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Дехто називає "незручним" у спілкуванні через пряmolінійність.

Найбільша кількість респондентів, а саме 19 осіб (63,3%), має середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Це свідчить про те, що більшість досліджуваних здатні контролювати свою поведінку під час спілкування в певній мірі. Вони можуть адаптувати свої комунікативні стратегії відповідно до контексту, але не завжди ефективно. Такі люди доволі щирі, але не стримані в своїх емоціональних проявах, рахуються в своїй поведінці з оточуючими людьми.

Лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості, продемонстрував високий рівень самоконтролю в спілкуванні. Це вказує на те, що ця особа здатна дуже добре адаптувати свою поведінку та реакції під час спілкування відповідно до вимог ситуації. Вони легко перевтілюються в будь-яку роль, гнучко реагують на зміну ситуації, добре почуваються і навіть можуть передбачити враження, яке справлять на оточуючих. Вони можуть легко керувати своїми

комунікативними стратегіями, що сприяє ефективному спілкуванню. Відсоткове співвідношення показників отриманих результатів зображено на рис. 2.2.3.

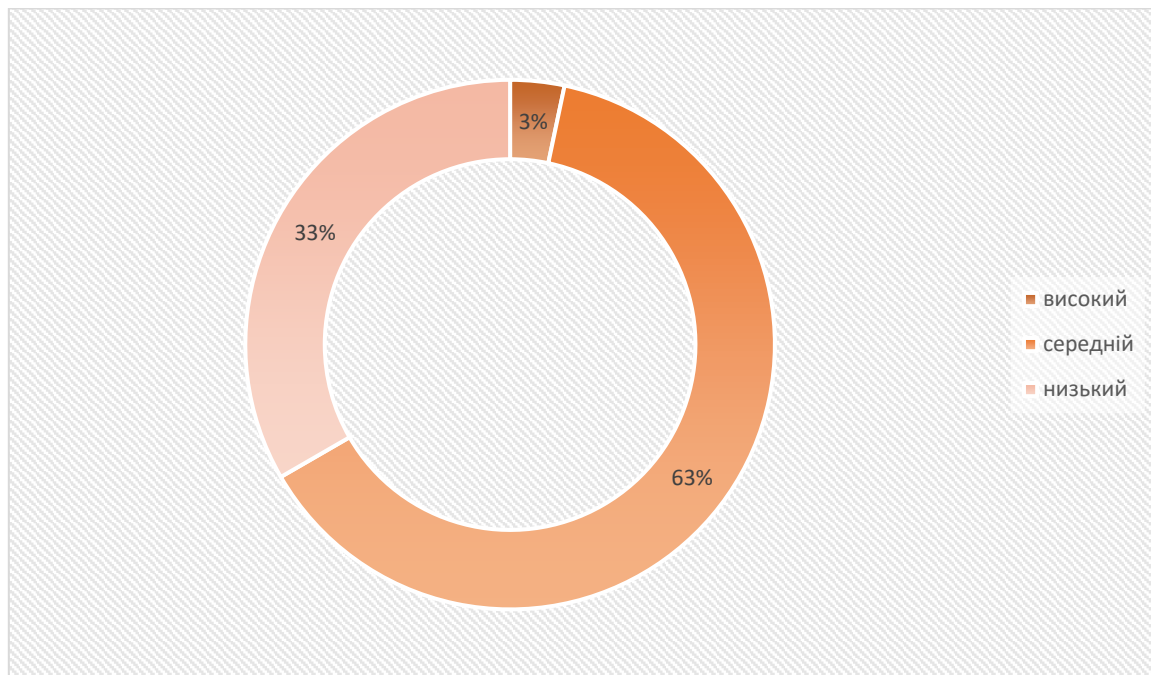


Рис. 2.2.3. Відсоткове співвідношення бортпроводників за рівнем самоконтролю в спілкуванні (за результатами методики І. А. Снайдера)

Загалом результати дослідження показують, що більшість респондентів мають середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Це означає, що вони в цілому можуть контролювати свої комунікативні реакції та адаптувати їх до різних ситуацій, але не завжди з високою ефективністю. Значна частина респондентів (33,3%) має низький рівень самоконтролю, що може впливати на їхню здатність до ефективного спілкування. Лише незначна частина респондентів (3,3%) демонструє високий рівень самоконтролю, що свідчить про їхню високу здатність до адаптації та ефективного керування комунікативними ситуаціями.

Для діагностики рівня конфліктологічної компетентності ми застосували методику «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)» (Додаток П). Результати проведеного дослідження бортпроводників представлено у табл. 2.2.4.

Групові результати за методикою  
«Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер,  
І.Х.Петерсен)»

Рівень компетентності у вирішенні конфліктів	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
низький	16	<b>53,3%</b>
середній	13	43,3%
високий	1	3,3%

Згідно з результатами, представленими в табл. 2.2.4, шістнадцять респондентів, що становить 53,3% від загальної кількості, мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це вказує на те, що більше половини досліджуваних мають труднощі в ефективному вирішенні конфліктних ситуацій. Вони можуть недостатньо володіти навичками конструктивного спілкування та медіації, що впливає на їх здатність до врегулювання конфліктів. Тринадцять респондентів, що становить 43,3%, мають середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про те, що значна частина досліджуваних здатна вирішувати конфлікти на прийнятному рівні. Вони мають базові навички вирішення конфліктів, проте потребують додаткового розвитку для досягнення більшої ефективності. Лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості, продемонстрував високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про наявність у цього респондента добре розвинених навичок вирішення конфліктних ситуацій, здатності до конструктивного спілкування та використання ефективних стратегій медіації. Для наочного прикладу відсоткове співвідношення показників отриманих результатів зображено на рис. 2.2.4.

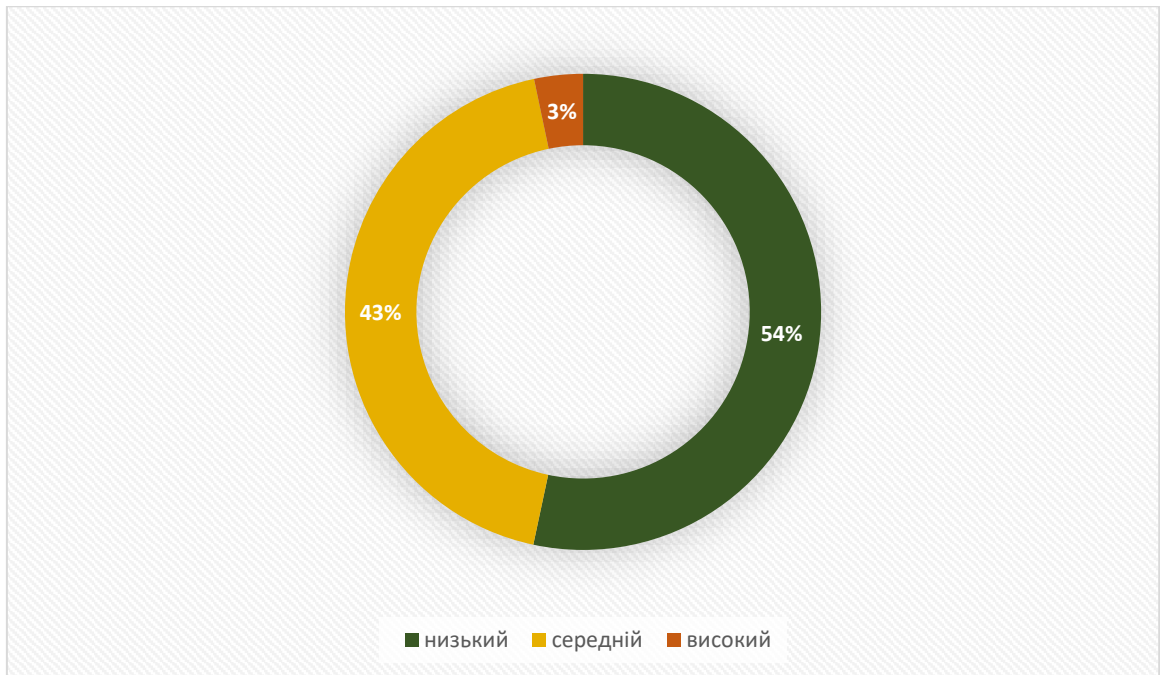


Рис. 2.2.4. Відсоткове співвідношення бортпроводників за рівнем компетентності у вирішенні конфліктів (за результатами методики П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен))

З 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.

Загалом результати дослідження показують, що більшість респондентів мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це вказує на необхідність розробки та впровадження заходів для підвищення рівня компетентності у вирішенні конфліктів серед респондентів. Розвиток цих навичок сприятиме покращенню здатності респондентів до вирішення конфліктів та підвищенню загальної ефективності їх професійної діяльності.

Для виявлення різних аспектів культури безпеки серед бортпроводників нами було проведено авторський опитувальник, що складався з 10 запитань (Додаток Р).

На перше запитання «Як довго ви працюєте бортпроводником?» (рис. 2.2.5) більше половини респондентів (63,3%) мають стаж роботи менше року. Це свідчить про те, що більшість бортпроводників у вибірці мають невеликий, але важливий досвід роботи. Один респондент (3,3%) має стаж роботи більше року, чотири респонденти (13,3%) мають стаж роботи більше двох років. По 2 респонденти (6,7%) мають стаж роботи більше трьох, п'яти та десяти років відповідно.



Рис. 2.2.5. Запитання 1. Як довго ви працюєте бортпроводником?

На друге запитання «Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпроводника» (рис. 2.2.6) ми використали шкалу від 1 до 10, що свідчить про абсолютне захоплення роботою та неможливість уявити себе на іншій посаді - 26,7% респондентів оцінюють в 10 балів (я абсолютно обожаю свою роботу як бортпроводника і не можу уявити собі, що міг би працювати де-інде), Ще 16,7% респондентів вибрали оцінки 7 і 8, що також свідчить про високий рівень задоволеності. Значення 5 балів відзначили 13,3% опитаних, тоді як 10% віддали перевагу оцінкам 6 і 9. Ті, хто оцінив своє задоволення на рівні 2 і 4, становлять лише 3,3% респондентів, але ніхто не вибрав найнижчі оцінки 1 і 3. Отже, можна зробити висновок, що більшість учасників опитування виявилися дуже задоволеними своєю професією та відчувають значний рівень прихильності до неї.

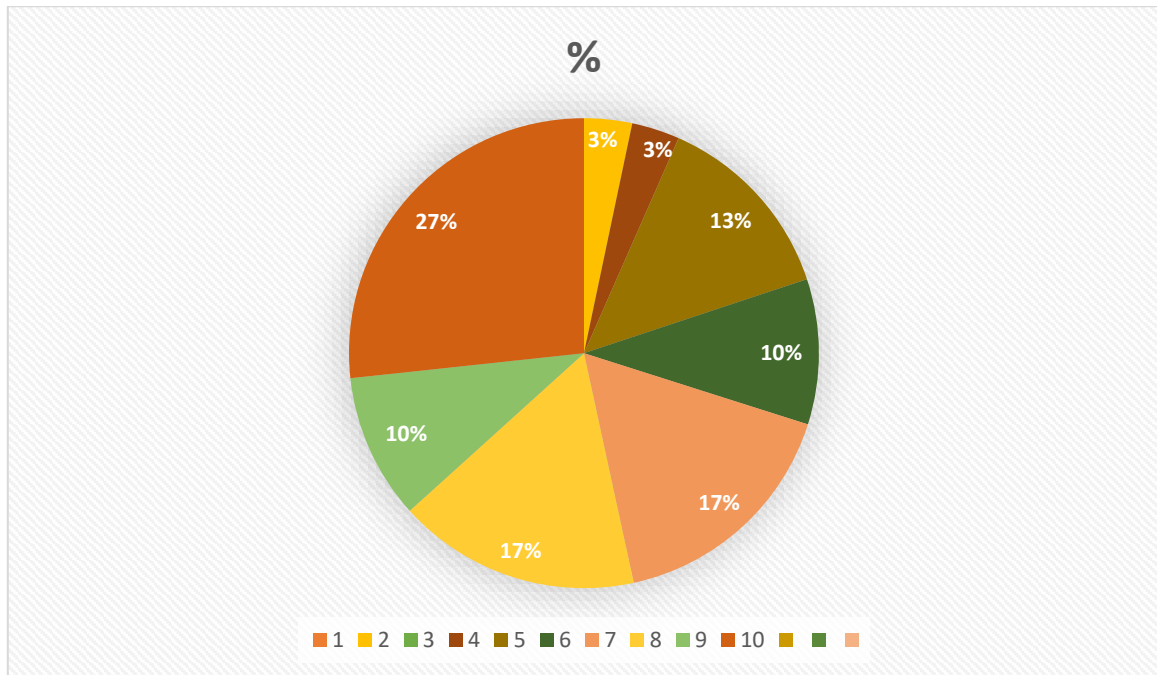


Рис. 2.2.6. Запитання 2. Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпровідника?

Наступне запитання «Чи чули ви коли-небудь словосполучення «культура безпеки»?» (рис. 2.2.7) 56,7% відповіли, що так, тоді як 43,3% ствердили, що, на жаль, не чули про це словосполучення.

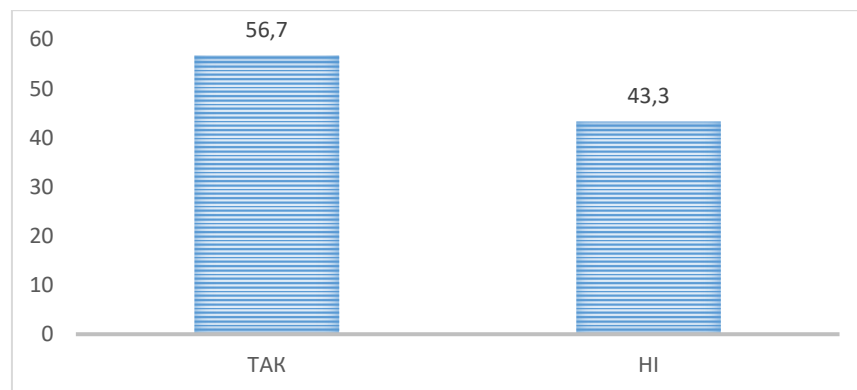


Рис. 2.2.7. Запитання 3. Чи чули ви коли-небудь словосполучення «культура безпеки»?

На наступне запитання «Якби ви описали, що таке культура безпеки?» більшість респондентів розуміють поняття "культура безпеки" і можуть визначити основні його компоненти, такі як дотримання норм, управління ризиками, навчання та взаємоповага. Респонденти, які надали більш детальні відповіді, показують глибше розуміння важливості комплексного підходу до безпеки, що включає як поведінкові,

так і організаційні аспекти. Відповіді, що містять лише часткове розуміння або взагалі відсутні, вказують на необхідність підвищення рівня обізнаності та навчання щодо культури безпеки серед бортпроводників. На основі відповідей респондентів, можна зробити висновки про те, наскільки глибоко вони розуміють поняття "культура безпеки". Відповіді респондентів можна класифікувати за кількома основними аспектами: комплексність і повнота визначення, фокус на конкретних аспектах (норми та правила, самодисципліна та поведінка, управління ризиками та небезпеками, навчання та розвиток), відсутність відповіді або невиразні відповіді.

На п'яте запитання «Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку?» (рис. 2.2.8) більше половини респондентів (56,7%) відзначили стресостійкість. Друге місце за уважністю та комунікабельністю, яку обрали 43,3% осіб. Також велика частина відповідачів (40%) визначили врегулювання конфліктів як один із ключових факторів. Ці результати узгоджуються з основними психологічними чинниками, які були визначені у нашому дослідженні.

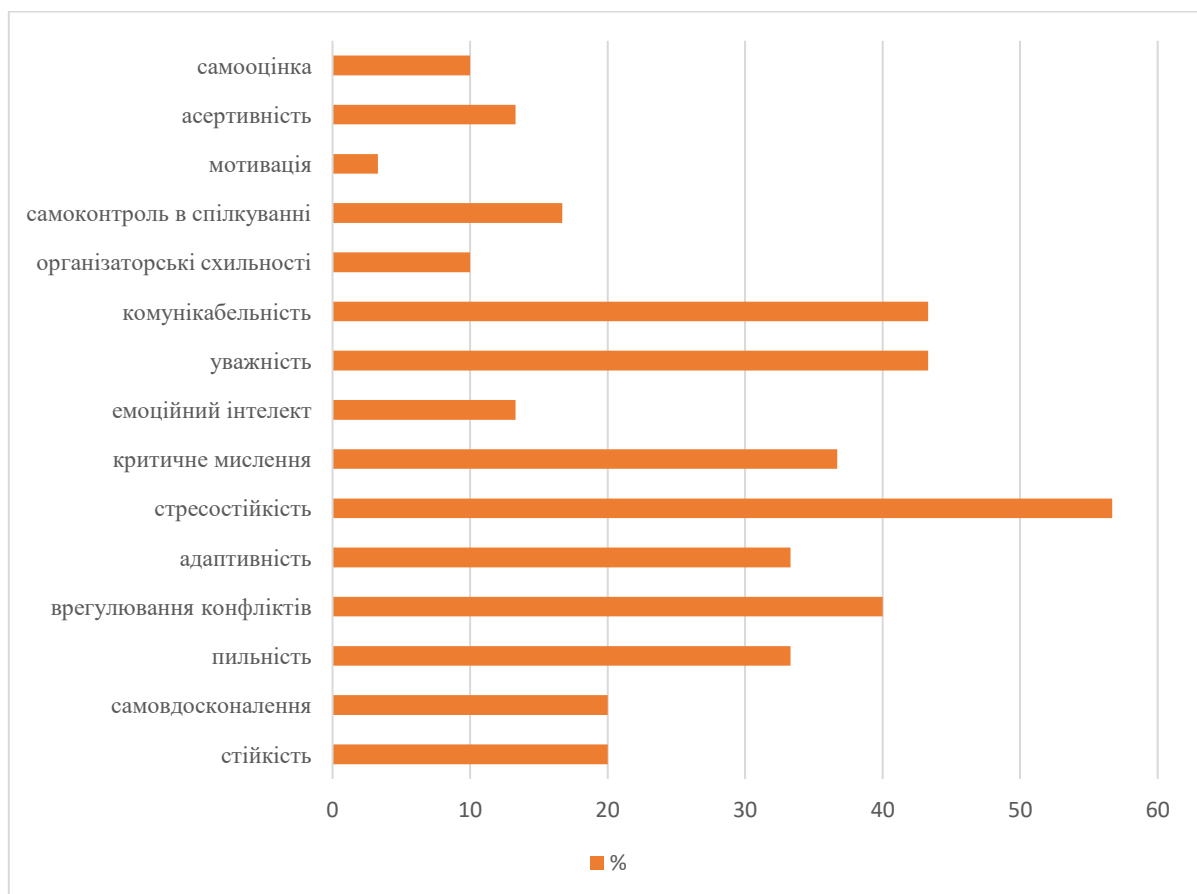


Рис. 2.2.8. Запитання 5. Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку?



Наступне запитання «Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?» (рис. 2.2.9) вагомий відсоток (53,3%) вказали на усвідомлення ризиків та відповідальність; трохи менше (43,3%) надають перевагу навчанню як ще одному важливому фактору.

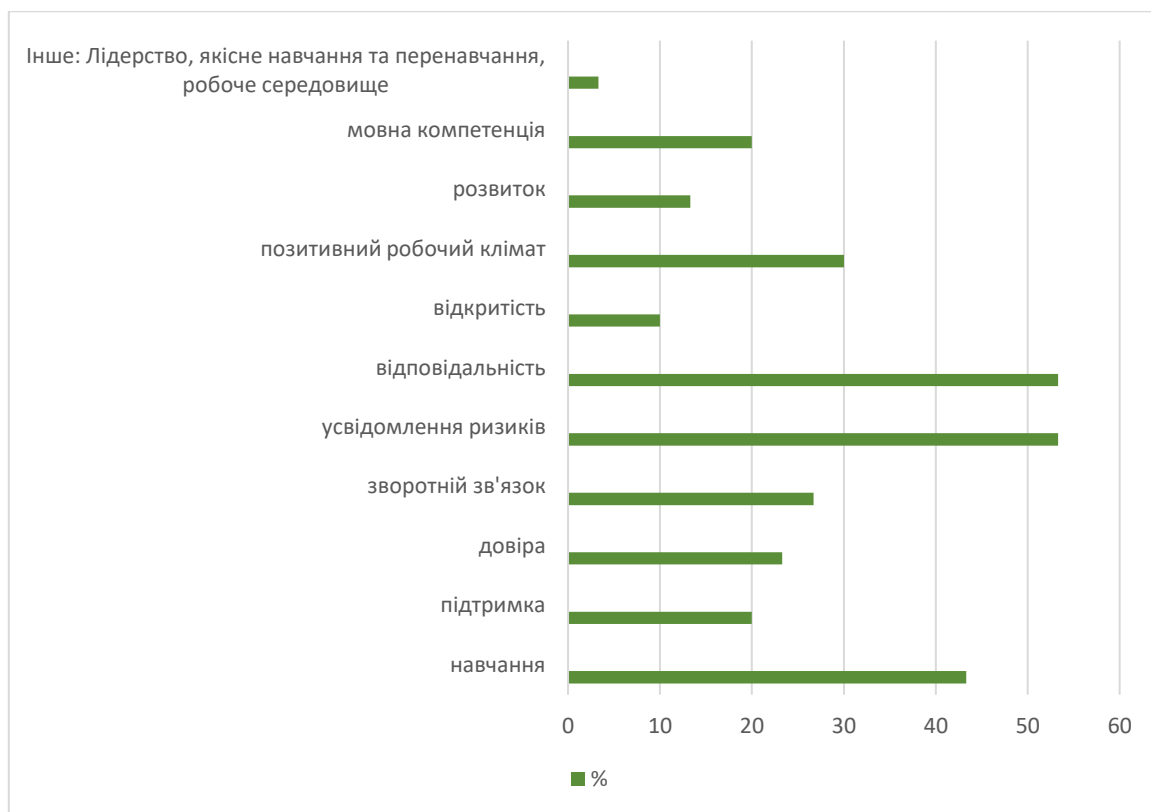


Рис. 2.2.9. Запитання 6. Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?

На сьоме запитання «Чи є взагалі важливим феномен культура безпеки для діяльності бортпровідника? Наскільки саме?» усі респонденти одноголосно відповіли "так". Підсумкові відповіді підкреслюють, що важливість культури безпеки в цілому складно переоцінити, оскільки вона є необхідною складовою діяльності бортпровідника.

Наступне запитання «Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про культури безпеки?» (рис. 2.2.10), на жаль, більшість респондентів (53,3%) відповіли, що не ознайомлені з цими документами. З іншого боку, 36,7% осіб ствердили, що, навпаки, ознайомлені з цими документами. Щодо "в процесі" та "трохи" ознайомлені відповідачів, їх відсоток дуже малий і становить лише 3,3%.

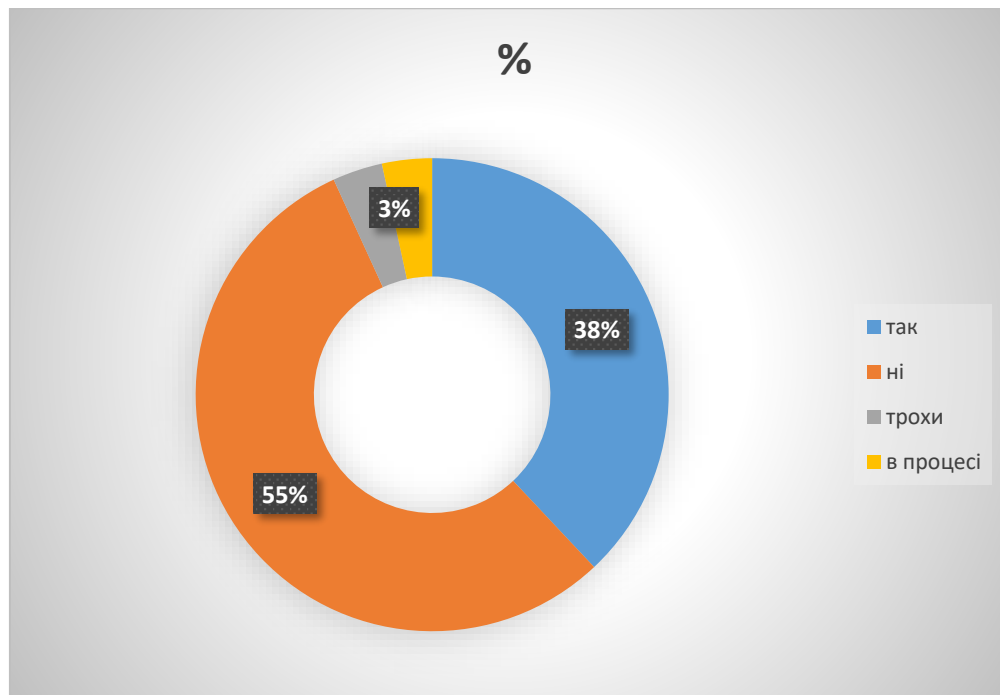


Рис. 2.2.10. Запитання 8. Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про культури безпеки?

На наступне запитання «Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?» (рис. 2.2.11) відповіді респондентів були умовно поділені на три основні категорії - низький, середній та високий рівні. Чотири респонденти (13,3%) вказали такі відповіді, як: «потребує розвитку», «недостатній», «3/10», «не високий». Ці відповіді були віднесені до низького рівня розвитку культури безпеки. Дев'ятнадцять бортпровідників (63,3%) вказали середній рівень розвитку культури безпеки за такими відповідями, як: «середній», «помірний», «достатній», «7/10», «добре». Сім респондентів (23,3%) мають високий рівень, вказавши відповідні відповіді: «10», «8/10», «80%».

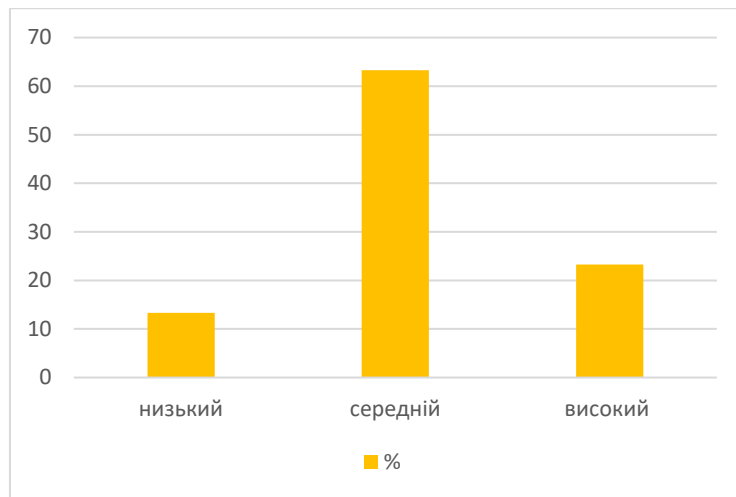


Рис. 2.2.11. Запитання 9. Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?

І на останнє запитання «Що, на вашу думку, можна було б зробити для поліпшення культури безпеки у вашій організації/середовищі?» респонденти пропонують наступні заходи:

1. Впровадження регулярних тренінгів та навчальних програм з різних аспектів безпеки, включаючи психологічні тренінги та курси з управління ризиками.
2. Підвищення рівня інформованості та обізнаності співробітників про важливість культури безпеки через регулярне інформування та навчання.
3. Зміцнення корпоративної культури та комунікації серед співробітників, що включає проведення корпоративних заходів і підтримку сприятливого мікроклімату.
4. Запровадження системи виявлення та обробки інцидентів безпеки, що дозволить аналізувати причини подій та приймати превентивні заходи.
5. Розробка і впровадження чітких стандартів та процедур безпеки, які будуть дотримуватися всіма членами організації.
6. Активне залучення працівників до процесу вдосконалення культури безпеки шляхом збору їхніх пропозицій та ідей щодо покращення безпеки на робочому місці.

Завершивши проведення діагностики, обробки та інтерпретації даних по психодіагностичним методикам, ми зробили математичну обробку даних за критерієм Пірсона.

## Аналіз отриманих даних за допомогою методів математичної статистики

Для встановлення зв'язку між стратегіями подолання стресових ситуацій та психологічними чинниками, ми використали кореляційний аналіз. Перевірка типу розподілу даних показала, що всі змінні розподілились згідно з нормальним розподілом, тому застосовуємо коефіцієнт кореляції Пірсона [49]. За допомогою кореляційного аналізу критерія Пірсона, ми проаналізували отримані дані по психодіагностичним методикам. Якщо значимість коефіцієнта кореляції дорівнює або менше за 0,05, тоді можна стверджувати, що кореляційний зв'язок між змінними існує. Позитивна кореляція вказує на помірний та не випадковий зв'язок між цими двома змінними [17]. Це означає, що з підвищенням рівня компетентності у вирішенні конфліктів чи стресостійкості збільшується схильність до використання певної стратегії подолання стресу.

В результаті кореляційного аналізу (Додаток С) було встановлено статистично значимі кореляційні зв'язки між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегіями подолання «імпульсивні дії» та «уникання», а також між стресостійкістю та «униканням», що зображено в табл. 2.2.5.

Таблиця 2.2.5

Значимі кореляції психологічних чинників

Стратегії подолання		Імпульсивні дії	Уникання
Компетентність у вирішенні конфліктів	Коефіцієнт кореляції	0.451	0.428
	Рівень значимості (p)	0.012566	0.018607
	Вибірка	30	30
Стресостійкість	Коефіцієнт кореляції	-	0.488
	Рівень значимості (p)	-	0.006335
	Вибірка	-	30

За результатами кореляційного аналізу, виявлено, що існує значимв кореляція між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегією подолання стресу через

«імпульсивні дії» ( $r=0.451$ ,  $p=0.012566$ ) та «уникання» ( $r=0.428$ ,  $p=0.018607$ ). Це означає, що бортпровідники з вищою компетентністю у вирішенні конфліктів частіше застосовують ці стратегії подолання стресових ситуацій.

Імпульсивні дії в контексті подолання стресу означають, що людина швидко і спонтанно реагує на стресові ситуації, не завжди обдумуючи наслідки своїх дій. Компетентність у вирішенні конфліктів відображає здатність людини ефективно розв'язувати конфлікти, знаходити компроміси та знижувати напруженість у міжособистісних взаєминах. Люди з високою компетентністю у вирішенні конфліктів можуть використовувати імпульсивні дії як швидку відповідь на конфліктні ситуації. Їхня здатність до вирішення конфліктів може допомогти їм ефективно управляти наслідками своїх імпульсивних дій і знаходити шляхи вирішення проблем. Компетентні у вирішенні конфліктів люди можуть використовувати імпульсивні дії як швидкий засіб для зниження напруженості. Наприклад, у складній ситуації, де необхідно прийняти швидке рішення, вони можуть діяти імпульсивно для негайного вирішення конфлікту. Люди з високою компетентністю у вирішенні конфліктів можуть мати впевненість у своїх здібностях впоратися з наслідками імпульсивних дій. Вони можуть використовувати імпульсивні дії як частину своєї адаптивної стратегії, швидко реагуючи на зміни в конфліктних ситуаціях. Висока компетентність у вирішенні конфліктів може також означати, що ці люди здатні ефективно працювати у стресових умовах. Вони можуть імпульсивно вирішувати конфлікти, щоб негайно знизити стрес і продовжити роботу над іншими завданнями.

Тобто позитивна кореляція між компетентністю у вирішенні конфліктів та використанням імпульсивних дій як стратегії подолання стресу свідчить про те, що люди, які ефективно вирішують конфлікти, можуть застосовувати імпульсивні дії як швидкий і тимчасовий метод зниження напруженості. Вони впевнені у своїх здібностях та використовують імпульсивні рішення як частину своєї стратегії подолання стресу, що допомагає їм оперативно реагувати на виклики та підтримувати ефективну роботу у складних ситуаціях.

Компетентні у вирішенні конфліктів люди можуть використовувати «уникання» ( $r=0.428$ ,  $p=0.018607$ ) як тимчасову стратегію для управління

конфліктними ситуаціями. Як вже згадувалося раніше, компетентність у вирішенні конфліктів відображає здатність людини ефективно розв'язувати конфлікти, що включає вміння аналізувати конфліктну ситуацію, розуміти її причини та наслідки, а також вибирати найбільш підходящі стратегії для її вирішення. Уникання в контексті подолання стресу означає, що людина уникає або відкладає вирішення стресових ситуацій. Це може включати уникнення конфліктів, ситуацій, які викликають тривогу, або будь-яких обставин, що викликають емоційний дискомфорт. Наприклад, у ситуаціях, де негайне втручання може погіршити ситуацію, вони можуть свідомо обирати уникання як спосіб зниження напруженості до того, як умови стануть сприятливішими для конструктивного вирішення конфлікту. Люди з високою компетентністю у вирішенні конфліктів можуть усвідомлювати, що не всі конфлікти вимагають негайного вирішення. Вони можуть використовувати уникання як спосіб захисту від надмірного емоційного навантаження, зберігаючи свої ресурси для вирішення найбільш важливих або критичних ситуацій. Уникання може бути тактикою для виграшу часу, необхідного для збирання інформації, оцінки ситуації або підготовки до ефективнішого вирішення конфлікту. Компетентні люди можуть уникали негайних дій, щоб прийняти більш обґрунтоване та зважене рішення.

Підсумовуючи, значуща кореляція між компетентністю у вирішенні конфліктів та використанням уникання як стратегії подолання стресу свідчить про те, що люди, які ефективно вирішують конфлікти, можуть свідомо застосовувати уникання як частину своєї стратегії управління стресом і конфліктами. Вони можуть вибирати уникання як тимчасову або тактичну стратегію для зниження напруженості, захисту своїх емоційних ресурсів або підготовки до більш конструктивного вирішення конфліктів у майбутньому.

Значима позитивна кореляція між стресостійкістю та стратегією подолання стресу через "уникання" ( $r=0.488$ ,  $p=0.006335$ ) свідчить про те, що особи з вищим рівнем стресостійкості мають тенденцію використовувати більше стратегій уникнення в стресових ситуаціях.

Стресостійкість – це здатність людини ефективно справлятися зі стресом і зберігати функціональність під тиском. Люди з високою стресостійкістю мають

механізми, які допомагають їм витримувати або знижувати вплив стресових факторів. Люди з вищим рівнем стресостійкості можуть мати схильність до більшого використання стратегії уникнення в стресових ситуаціях. Це може бути пов'язано з їхньою здатністю ефективно керувати своїми емоціями і стресом, що дозволяє їм більш спокійно реагувати на стресові ситуації шляхом уникнення конфліктів або ситуацій, які можуть викликати стрес. Люди з вищим рівнем стресостійкості можуть відповідати на стресові ситуації більш збалансовано і контрольовано. Їхня здатність діяти раціонально навіть під час стресу може сприяти використанню стратегій уникнення для зменшення напруження та збереження енергії для більш важливих завдань. У цілому, ця кореляція вказує на те, що особи з вищим рівнем стресостійкості можуть мати свої власні пристосувальні стратегії для подолання стресу, включаючи стратегію уникнення. Зв'язок між стресостійкістю та уникненням може здатися парадоксальним на перший погляд, оскільки такі дії часто асоціюються з нестабільністю та низькою стресостійкістю. Проте, в даному контексті, цей зв'язок може бути інтерпретований таким чином, що люди з високою стресостійкістю можуть мати достатній внутрішній ресурс, щоб дозволити собі не діяти в певних стресових ситуаціях. Вони впевнені в своїй здатності впоратися з наслідками своїх дій. Висока стресостійкість може означати, що ці люди менш схильні до тривалого стресу і можуть використовувати уникнення спосіб зняття напруги, що не дозволяє стресу накопичуватися і перетворюватися в хронічну напругу.

Це дає можливість визначити основні тенденції щодо подальшого розвитку та вдосконалення того чи іншого психічного чинника та розробити можливі напрями покращення ситуації. Це підкреслює важливість подальших досліджень для підтвердження або спростування цих результатів.

### **2.3. Практичні рекомендації бортпровідникам щодо підвищенню культури безпеки**

Безпека в авіаційній галузі – це не просто набір правил і процедур, а частина культури, яка пронизує всі аспекти діяльності авіаперсоналу. Бортпровідники, будучи ключовими учасниками авіаційних операцій, несуть велику відповідальність за забезпечення безпеки пасажирів і екіпажу. У даному підрозділі ми розглянемо, які заходи можуть допомогти підвищити культуру безпеки серед бортпровідників, а також обґрунтуємо важливість таких заходів.

Як зазначалося в документах ІКАО: «Ставлення та думки людей формувались десятиліттями життя, і їх неможливо змінити кількома зустрічами чи кількома лекціями» [13].

Тому перш за все, регулярні тренінги є важливим інструментом ознайомлення з даним феноменом та підвищення загального рівня культури безпеки. Бортпровідники повинні мати доступ до навчальних програм, що охоплюють технічні навички, процедури екстреної евакуації та психологічну підготовку. Наприклад, обговорення реальних інцидентів допоможе зрозуміти помилки минулого і уникнути їх у майбутньому. Семінари з компетентності вирішення конфліктів та управління стресом також є необхідними для підготовки до роботи у стресових умовах. Важливим є запровадження регулярних курсів, спрямованих на підвищення стресостійкості, включаючи вправи з управління стресом, дихальні техніки, медитації та йогу. Також організація майстер-класів з технік саморегуляції, таких як аутогенне тренування, індивідуальні коучингові сесії та інші методи, що допомагають контролювати фізіологічні реакції на стрес. Або розробка курсів з розвитку комунікативних навичок, включаючи активне слухання, ефективне спілкування та техніки ненасильницького спілкування.

Інформаційні кампанії можуть значно підвищити обізнаність про культуру безпеки серед персоналу. Використання внутрішніх комунікаційних платформ або форумів для обміну досвідом та підтримки колег сприяє кращому розумінню важливості цього питання. Коли співробітники розуміють, що їхня безпека залежить



від дотримання встановлених норм, вони стають більш уважними та обачними у своїх діях. Згідно з дослідженням [3], одним із способів мінімізації ризиків і підвищення культури безпеки є впровадження експрес-тестування для персоналу та стажерів. Це дозволяє швидко оцінювати готовність і рівень знань співробітників, а також вчасно виявляти прогалини в їх підготовці. Прозорі канали зв'язку, відкриті системи звітності та лояльний підхід до повідомлення про помилки сприяють створенню середовища, де безпека цінується та є пріоритетною. Співробітники, які не бояться повідомляти про помилки або потенційні ризики, сприяють загальному підвищенню безпеки.

Позитивний робочий клімат відіграє важливу роль у формуванні культури безпеки. Командні заходи, такі як корпоративні вечірки або спільні заняття спортом, допомагають зміцнити командний дух. Підтримка та мотивація співробітників, які активно сприяють підтриманню культури безпеки, створюють атмосферу довіри та взаєморозуміння.

Системи зворотного зв'язку є важливим елементом управління безпекою. Регулярні опитування та анкети допомагають оцінити рівень задоволеності персоналу та виявити проблемні зони. Аналіз отриманих даних дозволяє вжити необхідних заходів для усунення недоліків. Забезпечення анонімності відповідей стимулює співробітників до чесного висловлювання своїх думок.

Періодичний перегляд та оновлення інструкцій і процедур безпеки відповідно до нових стандартів та вимог є обов'язковим. Регулярні симуляційні вправи та тренування допомагають співробітникам бути завжди готовими до надзвичайних ситуацій. Це забезпечує високу ступінь підготовленості та впевненості у власних діях у критичні моменти.

Психологічна підтримка також є невід'ємною частиною культури безпеки. Доступ до професійного психолога допомагає співробітникам справлятися зі стресом та іншими психологічними проблемами. Підтримка колег у важкі моменти сприяє створенню дружнього та підтримуючого робочого середовища. Особиста відповідальність кожного співробітника за дотримання стандартів безпеки є ключовим фактором. Тренінги, спрямовані на підвищення усвідомлення потенційних

ризиків, допомагають вчасно виявляти та уникати небезпек. Коли кожен член команди розуміє свою роль у забезпеченні загальної безпеки, загальний рівень культури безпеки підвищується.

Підвищення культури безпеки серед бортпровідників вимагає комплексного підходу, що включає впровадження тренінгів регулярне навчання, підвищення обізнаності, підтримку позитивного робочого клімату, впровадження системи зворотного зв'язку, вдосконалення процедур, психологічну підтримку, усвідомлення особистої відповідальності за безпеку, експрес-тестування та прозорі механізми комунікації. Виконання цих рекомендацій сприятиме створенню більш безпечного та ефективного робочого середовища, де кожен бортпровідник почуватиметься впевнено і захищено. Таким чином, культура безпеки стане невід'ємною частиною професійного життя кожного члена авіаційної команди.

### **Висновки до другого розділу**

Результати емпіричного дослідження обумовлюють висновки другого розділу даного дослідження.

1. Організація проведення експериментального дослідження проходила у декілька етапів: спочатку був здійснений підбір психодіагностичного інструментарію для емпіричної перевірки даної проблеми та визначено емпіричну базу дослідження. Далі діагностичний етап передбачав збір дослідницького матеріалу та його математичну й статистичну обробку. Потім здійснювався якісний аналіз отриманих результатів та формулювання висновків.

2. Оцінюючи результати застосованих психодіагностичних методик під час проведення дослідження, ми дійшли таких висновків:

- за результатами проведеного «Опитувальника стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)» нами виявлено, що бортпровідники використовують різні стратегії для подолання стресу, причому деякі з них є більш вираженими та поширеними, такі як середні показники в шкалі «асертивні дії» - 73,3%. Високі показники виявлено у шкалі «пошук соціальної підтримки» та «уникнення» – 46,7%

з вибірки. Це вказує на важливість соціальної підтримки та здатності контролювати власні дії у забезпеченні ефективного подолання стресу у професійній діяльності бортпровідників. Меншою мірою виражений фактор «непрямі (маніпулятивні дії)» - 53,3%. Індекс конструктивності використовуваних стратегій підвищений (83,3%), що говорить про досить високу конструктивність та доцільність стратегій зниження стресу в життєвих ситуаціях.

- результати, отримані за допомогою методики «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)», дозволяють стверджувати, що бортпровідникам в більшій мірі притиманно середній рівень стресостійкості, що відповідає мірі напруженості життя активної людини;

- результати по методиці «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)» показали, що більшість бортпровідників (63,3%) мають середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Це означає, що вони здатні контролювати свою поведінку та адаптувати її залежно від соціальних ситуацій, але не завжди роблять це ефективно;

- за результатами методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)» встановлено, що більше половини респондентів (53,3%) мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про недостатню здатність ефективно вирішувати конфліктні ситуації.

- за допомогою авторського опитувальника про культуру безпеки ми з'ясували, що більшість бортпровідників мають загальне розуміння цього терміну і вважають його важливим для своєї професійної діяльності.

3. Результати статистичної обробки даних за результатами емпіричного дослідження підтверджують значущість виявлених позитивних змін, що підтверджує взаємозв'язок між рівнем компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегіями подолання стресу через «імпульсивні дії» і «уникання». Це вказує на те, що люди, які добре справляються з конфліктами, можуть використовувати різні стратегії для управління стресом. Вони можуть швидко реагувати на стресові ситуації, використовуючи імпульсивні дії, або обирати уникання, щоб зменшити напруження і підготуватися до ефективного вирішення конфлікту. Вони здатні адаптувати свої

реакції на стрес, що дозволяє їм ефективно управляти конфліктами та стресовими ситуаціями. А також виявлено взаємозв'язок між рівнем стресостійкості та стратегією «уникання». Це вказує на можливість відповідати на стресові ситуації більш збалансовано і контрольовано, діяти раціонально та використовувати «уникнення» для зменшення напруження та збереження енергії для більш важливих завдань.

4. Відповідно до цього, змістовою одиницею практичних рекомендацій для підвищення культури безпеки серед бортпроводників є впровадження тренінгів з підвищення рівня стресостійкості, самоконтролю та вирішення конфліктів.

## ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Було проаналізовано теоретичні підходи до визначення сутності понять культури безпеки та основних психологічних чинників, що впливають на підвищення культури безпеки бортпровідників. До них належать стресостійкість, самоконтроль у спілкуванні та компетентність у вирішенні конфліктів. Культура безпеки означає незмінну цінність, пріоритет і відданість безпеці кожною особою, групою та організацією, ставлення, норми та поведінку, пов'язані з безпечним наданням аеронавігаційного обслуговування.

2. Для проведення емпіричного дослідження психологічних чинників культури безпеки бортпровідників було підібрано комплекс психодіагностичних методик, зокрема методики С. Хобфолла для визначення стратегій подолання стресових ситуацій (SACS), І. А. Усатової для оцінки стресостійкості, М. Снайдера для оцінки самоконтролю в спілкуванні, а також методику П. П. Хешнера та І. Х. Петерсена для оцінки компетентності у вирішенні конфліктів. Для визначення рівня ознайомленості з феноменом культури безпеки та визначення того, наскільки це є важливим в авіаційному середовищі було використано авторський опитувальник про культуру безпеки

3. В результаті діагностики стратегій подолання стресових ситуацій нами виявлено, що бортпровідники використовують різні стратегії для подолання стресу, причому деякі з них є більш вираженими та поширеними, наприклад «пошук соціальної підтримки» та «уникнення». Аналіз результатів інших трьох методик показує, що бортпровідники мають середній рівень стресостійкості та самоконтролю в спілкуванні, що дозволяє їм функціонувати у помірно стресових умовах, але вимагає підвищення ефективності управління стресом та самоконтролю для покращення їхньої професійної діяльності. Однак, рівень компетентності у вирішенні конфліктів є переважно низьким, що вказує на необхідність розвитку навичок конфліктного менеджменту. Завдяки використанню авторського опитувальника про

культуру безпеки ми встановили, що більшість бортпровідників добре обізнані з цим поняттям і визнають його важливість для своєї професійної діяльності.

Кореляційний аналіз виявив значущі позитивні кореляційні зв'язки між стресостійкістю та стратегією подолання стресу через уникання, а також між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегією подолання стресу через імпульсивні дії та уникання. Це свідчить про те, що особи з вищим рівнем стресостійкості та компетентності у вирішенні конфліктів мають тенденцію використовувати стратегії уникання та імпульсивних дій у стресових ситуаціях.

4. На основі отриманих результатів було розроблено практичні рекомендації для підвищення культури безпеки серед бортпровідників, включаючи спеціалізовані тренінги з підвищення рівня стресостійкості, самоконтролю та вирішення конфліктів.

Таким чином, мета дослідження була досягнута, а поставлені завдання виконані. Проведений аналіз показав, що для підвищення культури безпеки серед бортпровідників необхідно розвивати її психологічні чинники, зокрема стресостійкість, самоконтроль та компетентність у вирішенні конфліктів.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аналіз стану безпеки польотів з цивільними повітряними суднами України, що сталися у 2017 році Сектор аналізу та попередження авіаційних подій Національного бюро з розслідування авіаційних подій та інцидентів з цивільними повітряними суднами. URL: [https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st\\_half\\_2020.pdf](https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st_half_2020.pdf)
2. Анциферова Л. І. Особистість у важких життєвих умовах: переосмислення, перетворення ситуацій та психологічний захист. Психологічний журнал. 1994. № 1. С. 3-18.
3. Бажинова Н. О., Беліков В. Б. та Віджай С. VII Міжнародна науково-практична конференція «Безпека життєдіяльності на транспорті та виробництві - освіта, наука, практика» (09 – 12 вересня 2020 р.) URL: [https://ksma.ks.ua/wp-content/uploads/2021/09/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8\\_%D0%91%D0%96%D0%94\\_2020.pdf](https://ksma.ks.ua/wp-content/uploads/2021/09/%D0%9C%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B0%D0%BB%D0%B8_%D0%91%D0%96%D0%94_2020.pdf)
4. Барабой В. А., Резніков О. Г. Фізіологія, біохімія і психологія стресу : монографія. Київ: Інтерсервіс. 2013. 314 с.
5. Бодров В. А. Проблема подолання стресу. Частина 3. Стратегії та стилі подолання стресу. Психологічний журнал. 2006. Т. 27. № 3. С. 106-116.
6. Вашека Т.В. Психологія спілкування. К.: Книжкове вид-во НАУ, 2006. 186 с.
7. Водоп'янова Н.Є. Психодіагностика стресу. К., 2009. 336 с.
8. Гостюшин А.В. Людина в екстремальних ситуаціях. Відкритий світ, 1995. 196 с.
9. Гусар О.А., Правова культура як складова культури безпеки в сфері цивільної авіації. Development of legal science: choice mechanism and priorities implementation: International scientific and practical conference devoted to the celebration of the anniversary of Visegrad Journal on Human Rights, June 7-8, 2019. Snina (Slovakia), 2019. P. 315-318.

10. Дзюба Т.М. Комплекс методик для діагностики психологічної готовності керівника школи до взаємодії в умовах конфлікту. За наук. ред. Л.М.Карамушки. Полтава: ПОППО. 2005. 64с.
11. Злагодух В.В., Горобей В.П. Психологічні механізми стресостійкості у професійній діяльності бортпровідників. Індивідуальність у психологічних вимірах спільнот та професій в умовах мережевого суспільства: Монографія колективна. За ред. Л.В. Помиткіної, О.П.Хохліної. К.: ТОВ «АльфаПК», 2019. С. 123-126
12. Ієн Барраклаф, Анік Карніно. Культура безпеки ключі до сталого прогресу. Бюлетень МАГАТЕ 40/2/1998 68с. URL: [https://www.iaea.org/sites/default/files/40202042730\\_ru.pdf](https://www.iaea.org/sites/default/files/40202042730_ru.pdf) .
13. ІКАО "Safety Culture Definition and Enhancement Process." CANSO (Civil Air Navigation Services Organisation). URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/safety-culture-definitions-and-enhancement-process/15225663>
14. ІКАО сайт. URL: <https://www.icao.int/about-icao/Pages/RU/default.aspx> (дата звернення: 10.04.2024).
15. Керівництво з навчання членів кабінного екіпажу (бортпровідників) з урахуванням аспектів безпеки. ІКАО, Doc. 10002 A/N 502 від 2014 р.
16. Класифікатор професій ДК 003:20010. Абетковий покажчик професій назв робіт – 25.10.2021 р. N810.
17. Климчук В.О. Математичні методи у психології. Навчальний посібник. Київ: Освіта України, 2009. 280 с.
18. Конвенція про міжнародну цивільну авіацію 1944 р. : ІКАО; Конвенція, Поправки, Міжнародний документ від 07.12.1944. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_038](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_038) (дата звернення: 05.07.2017).
19. Корсун С. І., Ткачук Т.А. Копінг-стратегії як складові копінгповедінки особистості. 2016. URL : <https://www.myslenedrevo.com.ua/uk/Sci/Philosophy/PsychologyTax/2/3/1.html> ;
20. Котенко, А. В.. Проблеми стресостійкості та міжособистісних відносин в контексті соціалізації особистості. Теоретичні та практичні аспекти психології. № 39. 2019. С. 45-48.



21. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : Монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с
22. Литвинова, І. В.. Психологічні аспекти стресу та стресостійкості. Соціальна педагогіка: теорія та практика. Т. 9, № 1. 2018. С. 53-60
23. Лузік Е. В., Борець І. В. Особистісно-діяльнісний підхід до формування ключових компетентностей майбутніх фахівців авіатранспортної галузі. Вища школа. 2010. № 10. С. 33–38
24. Матійків І. М. Психолого-педагогічні умови формування емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу «людина-людина» / Психологічні аспекти професійної підготовки конкурентоздатних фахівців: монографія. Львівський науково-практичний центр професійно-технічної освіти НАПН – Київ, 2012. С. 136 - 154. [Електронний ресурс] <http://surl.li/eziaj>
25. Методики вивчення стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій. О. Я. Кляпець, Б. П. Лазоренко, Л. А. Лепіхова, В. В. Савінов; За ред. Т. М. Титаренко. К.: Міленіум, 2009. 120с.
26. 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;
27. Міністерство транспорту України. Наказ Про затвердження Правил визначення робочого часу та часу відпочинку екіпажів повітряних суден цивільної авіації України від 02.04.2002 N 219. [Електронний ресурс] <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0390-02#Text>
28. Наукові праці Національного авіаційного університету. Серія: Юридичний вісник «Повітряне і космічне право»: Зб. наук.пр. К.: НАУ, 2014. №1(30). С.9-16.
29. Пархоменко, І. П.. Особливості прояву стресостійкості у молоді та шляхи її підвищення. Молода наука. № 6(56). 2018. С. 79-82.
30. Повітряний кодекс України : Закон від 19.05.2011. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 48-49. Ст. 536.

31. Радзівілова І. А. Готовність майбутніх бортпровідників до професійної діяльності як психолого-педагогічне явище в науковій літературі. Педагогічні науки. 2017. Випуск LXXIX. С. 174–177.
32. Радзівілова І. А. Зміст і сутність готовності майбутніх бортпровідників до професійної діяльності. Актуальні проблеми вищої професійної освіти України: матеріали VI міжн. наук.-практ. конф., м. Київ, 20 березня 2018 р. Київ : НАУ, 2018. С. 126.
33. Радзівілова І. А. Компонентний склад готовності майбутніх бортпровідників до професійної діяльності. Молодь і ринок. 2018. № 4(159). С. 145–149.
34. Радзівілова І. А. Критерії і показники сформованості готовності майбутніх бортпровідників до професійної діяльності. Молодий вчений. 2018. № 6(80). С. 169–171. 219.
35. Радзівілова І. А. Професійна адаптація як чинник формування готовності майбутніх бортпровідників. Вісник Національного авіаційного університету. 2017. Вип. 2(11). С. 108–112.
36. Радзівілова І. А. Формування готовності майбутніх бортпровідників в авіаційних навчальних центрах до професійної діяльності. Дисертація на здобуття наукового ступеня канд пед наук зі спеціальності 13.00.04 – теорія і методика професійної освіти (01 Освіта / Педагогіка). Національний авіаційний університет. – Київ, 2020. 318 с. 48. 1.
37. Собакарь А. О. Безпека польотів на авіаційному транспорті: категоріально-правовий аналіз. Форум права. 2011. № 1. С. 931-938.
38. Усатов І. А. Авторская методика «Тест на определение уровня стрессоустойчивости личности». К. : Концепт. 2016. Т. 11. С. 681–685
39. Філіпов А. В. Адміністративно-правове забезпечення безпеки цивільної авіації в Україні: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07; Нац. ун-т держ. податк. служби України. Ірпінь, 2013. 18 с.
40. Філоненко М.М. “Психологія спілкування”, К. «Центр учбової літератури», 2008р.

41. Cooper, M.D., 2000, 'Towards a model of safety culture', *Safety Science*, vol.36, pp.111-136
42. Heppner P.P., Petersen Ch. H. Development and Implication of a Personal Problem Solving Inventory. «*Journal of Counseling Psychology*», 1982, №29, P.66- 75).
43. Hobfoll S. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress S. Hobfoll. *American Psychologist*. 1988. Vol. 44. P. 513–524.
44. Hobfoll S.E., Lilly R.S. Resource conservation as a strategy for community psychology. *Journal of Community Psychology*. 1993. No 21. P. 128- 148.
45. Human security in the context of globalization: modern legal paradigm [monograph]/ Under the general editorship Iryna Sopilko. Slovak Republic, Podhájska : Východoeurópska agentúra pre rozvoj, n.o. Eastern European Development agency n. o.— 2017. — 278 c.
46. Kelleher, C. & McGilloway, S. (2005). Survey Finds High Levels of Work-related Stress Among Flight Attendants. Flight Safety Foundation. <https://mural.maynoothuniversity.ie/9314/1/SM-Flight-2005.pdf>
47. Lee, K.-H., 2005, 'Safety culture and behavior in relation to airline cabin crew safety performance', Unpublished Thesis of MBA (Aviation Management), RMIT University, AU/ URL: [https://asasi.org/wp-content/uploads/2021/05/Cabin\\_safety\\_culture\\_Lee\\_Stewart\\_Kao.pdf](https://asasi.org/wp-content/uploads/2021/05/Cabin_safety_culture_Lee_Stewart_Kao.pdf)
48. N., Pam M.S., «Security,» in *PsychologyDictionary.org*, 2013. URL: <https://psychologydictionary.org/security/>.
49. Pearson E. S., Hartley H. O. (1956). *Biometrika tables for statisticians*. V. 1, Cambridge University Press.
50. Roman K.D. Mechanisms of formation of personality stress resistance. Collection of scientific works of the Institute of Psychology named after H.S. Kostiuk of the Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine edited by S.D. Maksymenko. Kyiv., 2004. Vol. 6 Issue 7. P. 155- 162.

## ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

База проведення дослідження

Таблиця А1

Інформація про досліджуваних респондентів

№	Ім'я (або нікнейм)	Вік	Стать	Роки роботи бортпровідником
1	Марія	21	жіноча	менше року
2	Оксана	21	жіноча	менше року
3	Юлія	25	жіноча	менше року
4	Марійка	21	жіноча	менше року
5	Анастасія	20	жіноча	менше року
6	Тетяна	21	жіноча	менше року
7	Valeriia	21	жіноча	менше року
8	Кирило	26	чоловіча	менше року
9	Наталія	20	жіноча	менше року
10	Елеонора	29	жіноча	менше року
11	Інна	30	жіноча	менше року
12	Yaroslav	30	чоловіча	більше 3х років
13	Ліна	25	жіноча	менше року
14	Юлія	29	жіноча	менше року
15	Олена	24	жіноча	менше року
16	Настя	23	жіноча	менше року
17	Володимир	45	чоловіча	більше 10 років
18	Оксана	32	жіноча	більше 2х років
19	Дарина	23	жіноча	менше року
20	Дариночка	21	жіноча	більше 2х років
21	Артур	33	чоловіча	більше 2х років
22	Захар	28	чоловіча	менше року
23	Михайло	26	чоловіча	більше 2х років
24	Дамір	39	чоловіча	більше 10 років
25	Святослав	22	чоловіча	менше року
26	Нікіта	29	чоловіча	більше 3х років
27	Роман	20	чоловіча	менше року
28	Ян	23	чоловіча	більше року
29	Тимофій	27	чоловіча	Більше 5 років
30	Альона К.	33	жіноча	Більше 5 років

**Стимульний матеріал до «Опитувальника стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) С. Хобфолла»**

Особистісний опитувальник «SACS» призначений для вивчення стратегій і моделей копінг-поведінки (стресдолаючої поведінки) як типів реакцій особистості людини у подоланні стресових ситуацій. Опитувальник містить у собі 54 твердження, кожне з яких обстежуваний оцінює за 5-бальною шкалою. Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожним рядом. Сума балів відбиває ступінь переваги тієї або іншої моделі поведінки у складній (стресогенній) ситуації. Опитувальник містить дев'ять моделей копінг-поведінки: асертивні дії; вступ до соціального контакту; пошук соціальної підтримки; обережні дії; імпульсивні дії; уникання; маніпулятивні (непрямі) дії; асоціальні дії; агресивні дії.

Інструкція. Вам пропонуються 54 твердження відносно поведінки в напружених (стресових) ситуаціях. Оцініть, будь ласка, що Ви зазвичай робите (як Ви зазвичай поводитесь) в таких випадках. Для цього на листі відповідей поставте цифру від 1 до 5, яка найбільш відповідає Вашим діям. Якщо ствердження цілком описує Ваші дії або почуття (переживання), то поруч з номером питання поставте 5 (відповідь «Так, цілком згоден»). Якщо твердження зовсім не підходить, тоді поставте 1 (відповідь – «Ні, це зовсім не так»).

Примітка: 1 - ні, це зовсім не так; 2 - скоріше ні, ніж так; 3 - важко сказати; 4 - скоріше так, ніж ні; 5 - так, цілком згоден

Тестовий матеріал:

1. У будь-яких складних ситуаціях ви не здаєтеся.
2. Об'єднуватися з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.
3. Радитися з друзями або близькими про те, що б вони зробили, опинившись в вашому положенні.
4. Ви завжди дуже ретельно зважає можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж наражатися на ризик).
5. Ви покладаєтеся на свою інтуїцію.
6. Як правило, ви відкладаєте рішення виниклої проблеми в надії, що вона вирішиться сама.
7. Чи намагаєтеся тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.
8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти настільки швидко і рішуче, щоб застати інших зненацька.
9. Вирішуючи неприємні проблеми, виходьте з себе і можете наламати чимало дров.
10. Коли хто-небудь з близьких до вас такий несправедливо, ви намагаєтеся вести себе так, щоб вони не відчували, що ви засмучені або ображені.
11. Чи намагаєтеся допомогти іншим при вирішенні ваших загальних проблем.
12. Не соромитися при необхідності звертатися до інших людей за допомогою або підтримкою.
13. Без необхідності не викладається повністю, вважаючи за краще економити свої сили.
14. Ви часто дивуєтесь, що найбільш правильним є те рішення, яке першим прийшло в голову.
15. Іноді віддаєте перевагу зайнятися чим завгодно, лише б забути про неприємний справі, яке потрібно робити.
16. Для досягнення своїх цілей вам часто доводиться підігравати іншим або підлаштовуватися під інших людей (кілька кривити душею).
17. У певних ситуаціях ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.
18. Як правило, перешкоди для вирішення ваших проблем або досягнення бажаного сильно виводять вас із себе, можна сказати, що вони просто дратують вас.
19. Ви вважаєте, що в складних ситуаціях краще діяти самому, ніж чекати, коли її будуть вирішувати інші.
20. Перебуваючи у важкій ситуації, ви роздумуєте про те, як би поступили в цьому випадку інші люди.

21. У важкі хвилини для вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.
22. Чи вважаєте, що у всіх випадках краще сім разів відміряти, перш ніж відрізати.
23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтеся на свої передчуття.
24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, саме по собі розсіється.
25. Чи дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на вас, але насправді ви - міцний горішок і нікому не дозволяєте маніпулювати собою.
26. Чи вважаєте, що корисно демонструвати свою владу і перевагу для зміцнення власного авторитету.
27. Вас можна назвати запальним людиною.
28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на будь-які вимоги або прохання.
29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.
30. Ви вважаєте, що на душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїми переживаннями.
31. Нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».
32. Ваша інтуїція вас ніколи не підводить.
33. У конфліктній ситуації переконуете себе та інших, що проблема не вартий і виїденого яйця.
34. Іноді вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).
35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.
36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з вашою думкою, ніж тягнути kota за хвіст.
37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, в разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.
38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить ваш життєвий досвід.
39. Ви вважаєте, що підтримка інших людей дуже допомагає вам у важких ситуаціях.
40. У важких ситуаціях ви довго готуетесь і вважаєте за краще спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.
41. У складних ситуаціях краще слідувати першому імпульсу, ніж довго зважувати можливі варіанти.
42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруженості і відповідальності за наслідки.
43. Для досягнення своїх заповітних цілей не гріх і трохи напів-висті.
44. Шукайте слабкості інших людей і використовуйте їх зі своєю вигодою.
45. Грубість і дурості інших людей часто призводять вас в лютю (виводять вас із себе).
46. Ви відчуваєте незручність, коли вас хвалять або говорять компліменти.
47. Чи вважаєте, що спільні зусилля з іншими принесуть більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань).
48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.
49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно діяти за принципом «тихіше їдеш, далі будеш».
50. Дія під впливом першого пориву завжди гірше, ніж тверезий розрахунок.
51. У конфліктних ситуаціях віддаєте перевагу знайти будь-які важливі і невідкладні справи, дозволяючи іншим зайнятися вирішенням проблеми або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.
52. Ви вважаєте, що хитрістю можна добитися часом більше, ніж діючи безпосередньо.
53. Мета виправдовує засоби.
54. У значимих і конфліктних ситуаціях ви буваєте агресивні.

Обробка й інтерпретація результатів: за ключем «див. табл. Б1». підсумовуються бали за кожним рядком, що відображає ступінь обрання тієї чи іншої моделі поведінки у складній (стресогенній) ситуації. У бланку відповідей поряд з номером питання поставте бали, які відповідають вашій оцінці: «ні, це зовсім не так» - 1 бал; «скоріше ні, ніж так» - 2 бали; «важко відповісти» - 3 бали; «скоріше так, ніж ні» - 4 бали; «так, цілком вірно» - 5 балів.

Таблиця Б1

Ключ

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

Примітка: \* - підраховується у зворотному порядку.

Аналіз результатів проводиться на підставі зіставлення даних конкретної людини за кожною із субшкал із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній (професійній, віковій й ін.) групі. У результаті порівняння індивідуальних і середньогрупових показників робиться висновок про подібність або розходження у копінг-поведінці даного індивіда щодо досліджуваної категорії людей. Для інтерпретації індивідуальних особливостей поведінки дані конкретного реципієнта можуть зіставлятись з даними, представленими в таблиці.

Таблиця Б2

Показники стратегій подолання у представників комунікативних професій

Стратегії подолання	Модель поведінки (дії)	Ступінь вираженості стрес-долаючої моделі		
		Низький	Середній	Високий
Активна	Асертивні (впевнені)	6-17	18-22	23-30
Просоціальна	Вступ до соц. контакту	6-21	22-25	26-30
Просоціальна	Пошук соціальної підтримки	6-19	20-24	25-30
Пасивна	Обережні дії	6-17	18-23	24-30
Пряма	Імпульсивні	6-15	16-19	20-30
Пасивна	Втеча	6-12	13-17	18-30
Непряма	Маніпулятивні дії	6-16	17-23	24-30
Асоціальна	Жорстокість/цинічність	6-14	15-19	20-30
Асоціальна	Агресивні дії	6-13	14-18	19-30

Залежно від ступеня конструктивності, стратегії й моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів.

Інший спосіб інтерпретації індивідуальних даних ґрунтується на аналізі індивідуального «портрета» моделей долає поведінки. Для цього для наочності може бути побудована кругова діаграма, що відображає ступінь вираженості (переваги) кожної з 9 моделей поведінки у конкретної особи (або групи осіб). За індивідуальними даними розраховується частка (в%) кожної моделі поведінки щодо всіх 9 субшкал за формулою:

$$M_n (\%) = (N_n - 100) : S,$$

де  $N_n$  - числове значення, отримане за кожною субшкалою ( $n = 1 \dots 9$ ),

$S$  - сума показників усіх 9 субшкал.

Моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів в залежності від ступеня **конструктивності** стратегії, а також впливати на збереження здоров'я суб'єкта спілкування і праці. Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний індекс конструктивності (ІК).  $ІК = \frac{АП}{ПА}$ , де АП - сума показників субшкал «асертивні дії», «вступ в соціальний контакт», «пошук соціальної підтримки»; ПА - сума показників субшкал «уникнення», «асоціальні дії», «агресивні дії» (див. Табл. 8).

*Таблиця Б2*

Оцінка загального індексу конструктивності стратегій подолання поведінки (КСПП)

значення ІК	Ступінь конструктивності стратегії поведінки
ІК < 0,85	низька конструктивність
ІК = 0,86 - 1,11	середня конструктивність
ІК > 1,1	висока конструктивність

Конструктивна стратегія - «здорове» подолання (копінг) є і активним і просоціальним. Активне подолання в сукупності з позитивним використанням соціальних ресурсів (контактів) підвищує стресостійкість людини Хобфолл і Лерман.



**Стимульний матеріал до методики  
«Визначення рівня стресостійкості особистості»  
(авторська методика І. А. Усатова)**

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на запитання, виходячи з того, наскільки часто ці твердження характерні для Вас. Відповідати потрібно на всі пункти, навіть якщо дане твердження до Вас зовсім не стосується. Позначте відповідний варіант до кожного твердження в потрібному полі. Намагайтеся не довго думати над вибором відповіді. Методика складається з 38 запитань на які досліджуваний відповідає позначкою у відповідній графі – часто / сильно; рідко / іноді; ні / ніколи.

Тестовий матеріал:

1. Я втрачаю душевну рівновагу, якщо оточуючі чимось пригнічені.
2. Я не терплю критики в свій адрес.
3. Я переживаю за якість виконуваної мною роботи.
4. Я страждаю безсонням.
5. Я думаю, що люди мене недооцінюють.
6. Я роздратовуюсь через дрібниці.
7. Я намагаюсь бути першим у всьому.
8. Я налаштований агресивно.
9. У мене недостатньо вільного часу.
10. Я болісно переживаю неприємності.
11. У мене виникають конфліктні ситуації.
12. Я займаюся улюбленою справою, відвідую виставки, концерти, музеї.
13. Думки про майбутню роботу не дають мені спокою.
14. Я не можу сконцентруватись.
15. Я сміюсь.
16. Я почуваюся безпомічним.
17. Неочікувані події виводять мене з себе.
18. Я відчуваю внутрішнє хвилювання.
19. Я нервовий.
20. Я зустрічаюся з друзями, знайомими.
21. Я відчуваю слабкість у всьому тілі.
22. Мені важко приховувати роздратування.
23. Я беру близько до серця проблеми інших людей.
24. Я займаюся спортом.
25. Я буваю досить щасливим.
26. Я планую своє життя.
27. Мене охоплюють страхи.
28. Я споживаю більше 4 чашок кави / чаю на день.
29. Буває, що я кажу неправду.
30. Я відчуваю неувірненість в собі.
31. Мені здається, що накопичилось так багато труднощів, що їх неможливо подолати.
32. Я знайомлююся з новими людьми.
33. Я збираю "волю в кулак", щоб виконати роботу.
34. Я відчуваю головні болі.
35. Я харчуюся нерационально.
36. Я буваю задоволений.
37. Я дивлюся позитивно в майбутнє.
38. Я боюся змін.

Обробка даних. Перед обробкою результатів, підраховується кількість набраних балів за шкалою брехні. Шкала брехні - відповідь «ніколи/ні» на питання: 11, 15, 20, 26, 29. Кожне збігання зі шкалою брехні оцінюється в 1 бал. Якщо за шкалою брехні набрано більше 3 балів - недостовірність результатів діагностики. Це свідчить про феномен соціальної бажаності, тобто про прагнення здаватися нескільки кращими в очах оточуючих людей і давати відповіді, які були б більш бажаними з точки зору норм, правил і цінностей суспільства. Слід провести повторне тестування через деякий час. Даліша обробка здійснюється відповідно до ключа, підраховується загальна кількість балів, набраних у тесті.

Таблиця В1

«Ключ» до тесту на визначення рівня стійкості до стресів особистості

№	Часто	Інколи	Ніколи
1	2	1	0
2	2	1	0
3	2	1	0
4	2	1	0
5	2	1	0
6	2	1	0
7	0	1	2
8	2	1	0
9	2	1	0
10	2	1	0
11	2	1	0
12	0	1	2
13	2	1	0
14	2	1	0
15	0	1	2
16	2	1	0
17	2	1	0
18	2	1	0
19	2	1	0
20	0	1	2
21	2	1	0
22	2	1	0
23	2	1	0
24	0	1	2
25	0	1	2
26	0	1	2
27	2	1	0
28	2	1	0
29	2	1	0
30	2	1	0
31	2	1	0
32	0	1	2
33	2	1	0
34	2	1	0
35	2	1	0
36	0	1	2
37	0	1	2
38	2	1	0

### Інтерпретація результатів.

Інтерпретація результатів проводиться відповідно до набраної кількості балів.

Якщо ви набрали 0 - 11 балів - ви маєте високий рівень стресостійкості. Ви чітко визначаєте цілі та шляхи їх досягнення, вмієте і прагнете раціонально розподіляти час, можете тривалий час працювати з великим напруженням сил. Несподіванки, як правило, не вибивають вас із колії. Коло ваших інтересів досить широке.

Якщо ви набрали 12 - 23 бали - ваш рівень стресостійкості вищий за середній. Ви впевнені в собі, сильні потрясіння сприймаєте як урок у житті та вмикаєте механізми самооцінки та значущості, умієте виявляти свої сильні сторони та швидко відновлювати свій психічний стан.

Якщо ви набрали 24 - 44 бали - ви маєте середній рівень стресостійкості. Ваш рівень стресостійкості відповідає в міру напруженому життю активної людини. Ситуації чинять чималий вплив на ваше життя, і ви їм не дуже сильно чините опір. Стресостійкість знижується зі збільшенням стресових ситуацій у вашому житті.

Якщо ви набрали 45-56 балів - ваш рівень стресостійкості нижчий за середній. У вас проявляються ланцюгові реакції фізичних і розумовопсихічних порушень, і ви змушені частину своїх ресурсів витратити на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають у процесі стресу. Вам слід якнайшвидше почати використовувати в повсякденному житті вправи з подолання стресу.

Якщо ви набрали понад 57 балів - ви маєте низький рівень стресостійкості. Ви дуже вразливі для стресу, дуже чутливі до навантажень, тому змушені більшу частину своїх ресурсів витратити на боротьбу зі стресом. Для вас характерне прагнення до конкуренції, досягнення мети, зазвичай ви не задоволені собою та обставинами і починаєте рватися до нової мети. Ви часто проявляєте агресивність, нетерплячість, відстороненість. Вам слід вжити якихось цілеспрямованих дій проти стресу, який вас долає, щоб повернути собі спокій, упевненість, працездатність.

**Стимульний матеріал до методики «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (м. Снайдер)»**

Інструкція: Уважно прочитайте десять пропозицій, що описують реакції на деякі ситуації. Кожне з них ви повинні оцінити як вірне або невірне стосовно себе. Якщо пропозиція здається вам вірним або переважно вірним, поставте поруч з його порядковим номером букву "В", якщо невірним або переважно невірним - букву "Н".

Тестовий матеріал

1. Мені здається важким мистецтво наслідувати звичкам інших людей.
2. Я б, мабуть, міг зваляти дурня, щоб привернути увагу або потішити оточуючих!
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що я переживаю щось більш глибоко, ніж це є насправді.
5. У компанії я рідко опиняюся в центрі уваги.
6. У різних ситуаціях і в спілкуванні з різними людьми я часто поведуюся абсолютно порізно.
7. Я можу відстоювати тільки те, в чому я щиро переконаний.
8. Щоб досягти успіху в справах і у відносинах з людьми, я намагаюся бути таким, яким мене очікують бачити.
9. Я можу бути дружелюбним з людьми, яких я не виношу.
10. Я не завжди такий, яким здаюся.

Обробка та інтерпретація результатів. По 1 балу нараховується за відповідь "Н" на питання № 1, 5, 7 і за відповідь "В" на всі інші питання.

Інтерпретація результатів.

0-3 бали. У вас низький комунікативний контроль. Ваша поведінка стійко, і ви не вважаєте за потрібне змінюватися залежно від ситуацій. Ви здатні до щирого саморозкриття в спілкуванні. Деякі вважають вас "незручним" в спілкуванні внаслідок вашої прямолінійності.

4-6 балів. У вас середній комунікативний контроль. Ви щирі, але не стримані у своїх емоційних проявах, проте в своїй поведінці зважаєте з оточуючими людьми.

7-10 балів. У вас високий комунікативний контроль. Ви легко входите в будь-яку роль, гнучко реагуєте на зміну ситуації, добре відчуваєте і навіть в змозі передбачити враження, яке справляєте на оточуючих.

Люди з високим комунікативним контролем, по Снайдеру, постійно стежать за собою, добре знають, де і як себе вести, управляють вираженням своїх емоцій. Разом з тим у них утруднена спонтанність самовираження, вони не люблять непрогнозованих ситуацій. Їх позиція: "Я такий, який я є в даний момент". Люди з низьким комунікативним контролем більш безпосередні і відкриті, у них більш стійке "Я", мало піддане змінам в різних ситуаціях

**Стимульний матеріал до методики «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)»**

Мета дослідження. Визначення рівня конфліктологічної компетентності та значущості властивостей конфліктно-компетентної поведінки.

Інструкція для учасників опитування: оцініть, будь ласка, наведені твердження відповідно до запропонованої шкали оцінювання: 4 бали – «цілком вірно»; 3 бали – «швидше вірно»; 2 бали – «швидше невірно»; 1 бал – «невірно». Зважте на те, що будь-які Ваші відповіді є цінними і не розглядаються як «правильні» чи «неправильні».

Тестовий матеріал:

1. Я маю власну методику вирішення конфліктів.
2. Навіть у конфліктній ситуації я добре сприймаю всі деталі того, що відбувається.
3. Мій прогноз про те, як буде відбуватися конфлікт, майже завжди виправдовується.
4. Я вважаю, що можу вирішити більшість проблем.
5. Я довіряю своїм здібностям вирішувати складні ситуації.
6. Я завжди впевнений, що досягну мети й здолаю всі труднощі.
7. Зазвичай, я досить ефективно вирішую конфліктні ситуації.
8. Більшістю рішень, прийнятих в умовах конфліктної ситуації, я залишаюся задоволеним.
9. Більшість проблем настільки складні, що я не в змозі їх вирішити.
10. Більшість проблем я вирішую в стані запалу.
11. Якщо мені вдалося залагодити конфліктну ситуацію, то я завжди намагаюся зрозуміти внаслідок чого це сталося.
12. Я завжди аналізую реакцію на конфлікт шойно втягнутих у нього людей.
13. На конфлікти я реаую так емоційно, що не можу пригадати про ефективні способи його розв'язання.
14. У конфлікті мені завжди важко координувати свої дії.
15. Обмірковуючи варіанти дій у конфлікті, мені завжди складно оцінити вірогідність їх успішності.
16. У конфліктній ситуації я часто виношу судження, яке в подальшому не виправдовується.
17. Якщо я помічаю ознаки напруженості, то спочатку все добре обмірковую, перш ніж діяти.
18. Якщо я стикаюся з проблемою, то керуюся рішенням, яке найперше спало на думку.

Обробка та інтерпретація результатів дослідження. Підрахуйте загальну кількість балів. Якщо загальна кількість набраних Вами балів складає: від 18 до 48 балів – низький рівень; від 49 до 60 балів – середній рівень; від 61 до 72 балів – високий рівень.

Порівняльний аналіз даних: 1) порівняйте свій результат із максимально можливим (72); 2) порівняйте свій результат із результатами інших респондентів

## Авторський опитувальник про культуру безпеки

Стимульний матеріал:

1. Як довго ви працюєте бортпровідником?
  - а) менше року
  - б) більше року
  - в) більше 2х років
  - г) більше 3х років
  - д) більше 5 років
  - е) більше 10 років
2. Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпровідника?  
Шкала від 1 -10
3. Чи чули ви коли-небудь словосполучення «культура безпеки»?
  - а) так
  - б) ні
4. Якби ви описали, що таке культура безпеки?
5. Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку? (виберіть 2-3 ознаки)
  - стійкість
  - самовдосконалення
  - пильність
  - врегулювання конфліктів
  - адаптивність
  - стресостійкість
  - критичне мислення
  - емоційний інтелект
  - уважність
  - комунікабельність
  - організаторські схильності
  - самоконтроль в спілкуванні
  - мотивація
  - асертивність
  - самооцінка
6. Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?
  - навчання
  - підтримка
  - довіра
  - зворотній зв'язок
  - усвідомлення ризиків
  - відповідальність
  - відкритість
  - позитивний робочий клімат
  - розвиток
  - мовна компетенція
7. Чи є взагалі важливим феномен культури безпеки для діяльності бортпровідника? Наскільки саме?
8. Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про розвиток культури безпеки?
  - а) так
  - б) ні
9. Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?
10. Що, на вашу думку, можна було б зробити для поліпшення культури безпеки у вашій організації/середовищі?

## Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)

Таблиця Л1

Результати «сирих» даних по кожній шкалі кожного респондента по методиці  
«Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій»

№	асерти вні дії	вступ до соціал контакту	пошук соціал підтри мки	обер ежні дії	імпул сьивн і дії	уник ання	непр ямі дії	асоціа льні дії	агреси вні дії	ІК
1.Марія	18	28	28	23	19	25	14	12	11	1,54
2.Оксана	20	20	23	20	20	17	18	20	16	1,18
3.Юлія	19	27	27	25	24	19	13	13	16	1,52
4.Марійка	20	26	25	18	20	18	16	14	13	1,36
5.Анастас	21	23	24	23	16	13	14	12	17	1,61
6.Тетяна	20	24	27	25	19	13	16	8	14	2,02
7.Valeriia	22	26	29	19	12	10	11	8	9	2,96
8.Кирило	20	18	20	21	16	16	21	24	18	<b>1</b>
9.Наталія	20	23	23	20	19	20	21	15	13	1,37
10.Елеонр	22	21	23	22	20	14	17	12	18	1,46
11.Інна	21	21	25	25	15	18	13	12	17	1,42
12.Yarosla	19	19	25	17	22	22	19	16	14	1,21
13.Ліна	16	26	27	26	18	21	17	11	19	1,35
14.Юля	18	20	18	25	17	16	17	12	13	1,36
15.Олена	19	26	25	17	22	12	13	12	9	2,12
16.Настя	13	23	27	18	11	11	20	10	20	1,53
17.Волод	21	24	24	23	15	15	12	15	17	1,46
18.Оксана	25	22	25	22	17	20	16	15	14	1,46
19.Дарина	17	25	28	23	20	21	17	15	20	1,25
20.Артур	19	18	22	22	19	22	16	16	22	0,98
21.Захар	19	19	25	17	22	22	19	16	14	1,21
22.Дар'я	20	20	22	18	18	16	14	18	16	1,24
23.Михай	21	21	21	17	17	19	20	20	20	1,06
24.Дамір	17	18	20	17	19	17	16	18	16	1,10
25.Святос	16	25	23	20	21	17	18	20	17	1,18
26.Нікіта	16	18	21	18	18	20	22	18	16	1,01
27.Роман	22	18	16	17	22	12	20	22	16	1,12
28.Ян	18	28	28	23	19	25	14	12	11	1,53
29.Тимоф	20	20	22	18	18	16	14	18	16	1,24
30.Альон	24	24	22	17	10	16	13	9	9	2,05
Середні показник	19,433 33	22,36667	23,833 33	20,5 3333	18,16 667	17,43 333	16,3	14,766 67	15,366 67	1,43

**Визначення рівня стресостійкості особистості  
(авторська методика І. А. Усатова)**

Таблиця М1

Результати даних по методиці «Визначення рівня стресостійкості особистості»

Номер та ім'я респондента	Кількість балів	Інтерпретація (рівень стресостійкості)
1.Марія	30	середній
2.Оксана	41	середній
3.Юлія	45	нижчий за середній
4.Марійка	32	середній
5.Анастасія	21	вищий за середній
6.Тетяна	27	середній
7.Valeriia	6	високий
8.Кирило	27	середній
9.Наталія	43	середній
10.Елеонора	24	середній
11.Інна	25	середній
12.Yaroslav	37	середній
13.Ліна	47	нижчий за середній
14.Юля	19	вищий за середній
15.Олена	15	вищий за середній
16.Настя	35	середній
17.Володимир	17	вищий за середній
18.Оксана	24	середній
19.Дарина	32	середній
20.Аргур	36	середній
21.Захар	45	нижчий за середній
22.Дар'я	43	середній
23.Михайло	31	середній
24.Дамір	19	вищий за середній
25.Святослав	28	середній
26.Нікіта	38	середній
27.Роман	31	середній
28.Ян	47	нижчий за середній
29.Тимофій	39	середній
30. Альона	31	середній



## Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)

Таблиця Н1

Результати даних по методиці  
«Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)»

Номер та ім'я респондента	Кількість балів	Інтерпретація (рівень комунікативного контролю)
1.Марія	5	середній
2.Оксана	1	низький
3.Юлія	6	середній
4.Марійка	4	середній
5.Анастасія	4	середній
6.Тетяна	5	середній
7.Valeriia	3	низький
8.Кирило	4	середній
9.Наталія	5	середній
10.Елеонора	5	середній
11.Інна	4	середній
12.Yaroslav	6	середній
13.Ліна	6	середній
14.Юля	1	низький
15.Олена	1	низький
16.Настя	2	низький
17.Володимир	3	низький
18.Оксана	2	низький
19.Дарина	2	низький
20.Артур	3	низький
21.Захар	5	середній
22.Дар'я	5	середній
23.Михайл	4	середній
24.Дамір	6	середній
25.Святослав	4	середній
26.Нікіта	7	високий
27.Роман	5	середній
28.Ян	5	середній
29.Тимофій	4	середній
30. Альона	3	низький

## Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)

Таблиця ПІІ

Результати даних по методиці «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів»  
(П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)»

Номер та ім'я респондента	Кількість балів	Інтерпретація (рівень компетентності у вирішенні конфліктів)
1.Марія	51	середній
2.Оксана	49	середній
3.Юлія	62	високий
4.Марійка	60	середній
5.Анастасія	51	середній
6.Тетяна	48	середній
7.Valerіia	45	низький
8.Кирило	41	низький
9.Наталія	56	середній
10.Елеонора	52	середній
11.Інна	49	середній
12.Yaroslav	60	середній
13.Ліна	45	низький
14.Юля	46	низький
15.Олена	46	низький
16.Настя	37	низький
17.Володимир	47	низький
18.Оксана	47	низький
19.Дарина	55	середній
20.Артур	49	середній
21.Захар	45	низький
22.Дар'я	46	низький
23.Михайл	50	середній
24.Дамір	44	низький
25.Святослав	48	низький
26.Нікіта	46	низький
27.Роман	45	низький
28.Ян	46	низький
29.Тимофій	42	низький
30. Альона	50	середній

## Авторський опитувальник про культуру безпеки

1. Як довго ви працюєте бортпровідником?

Стаж роботи бортпровідником	Кількість відповідей	Відсотки (у %)
менше року	19	63,3
більше року	1	3,3
більше 2х років	4	13,3
більше 3х років	2	6,7
більше 5 років	2	6,7
більше 10 років	2	6,7

2. Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпровідника?

Шкала від 1 до 10	Кількість відповідей	Відсотки (у %)
1 (Я абсолютно ненавиджу свою роботу і відчуваю себе дуже нещасливим на цій посаді, хочу звільнитися)	0	0
2	1	3,3
2	0	0
4	1	3,3
5	4	13,3
6	3	10
7	5	16,7
8	5	16,7
9	3	10
10 (Я абсолютно обожаю свою роботу як бортпровідника і не можу уявити собі, що міг би працювати де-інде)	8	26,7

3. Чи чули ви коли-небудь словосполучення «культура безпеки»?

Варіант відповіді	Кількість відповідей	Відсотки (у %)
так	17	56,7
ні	13	43,3

4. Якби ви описали, що таке культура безпеки?

Респондент	Відповідь
1.Марія	Сукупність якостей для підтримки авіаційної безпеки та превентивні дії
2.Оксана	Дотримання норм безпеки
3.Юлія	Самодисципліна від якої залежить безпека пасажирів.
4.Марійка	Сукупність якостей
5.Анастасія	Це коли приділяється увага небезпекам, які мають вищий пріоритет
6.Тетяна	Культура безпека - це поведінка, дії, відношення учасників до певного процесу, згідно встановлених норм та правил задля підтримки власної безпеки та безпеки оточуючих.
7.Valeriia	Методи та засоби завдяки яким здійснюється управління безпеки на борту
8.Кирило	Певні правила або алгоритм дій при тих чи інших ситуацій для збереження безпеки
9.Наталія	-
10.Елеонора	Всі направлені для надання безпеки
11.Інна	Поведінка, дії людей, які впливають на особисту безпеку та оточуючих

12. Yaroslav	Коли кожен знає як робити свою справу, в небезпечних ситуаціях, і не заважає іншим. А все дуже чітко, ясно, і структуровано
13. Ліна	Це сукупність різноманітних факторів, що сприяють благополуччю
14. Юля	Це набір певних засобів, які забезпечують відчуття комфорту та впевненості в тому, що твоє життя і здоров'я є в пріоритеті
15. Олена	Це коли ти не стоїш на місці а постійно вивчаєш особливості своєї специфіки
16. Настя	Дії, спрямовані на створення сприятливих умов для безпеки
17. Володимир	Норми поведінки
18. Оксана	Приділення більшої уваги до важливих спектрів роботи, особливо що стосуються безпеки
19. Дарина	Дотримання вимог компанії
20. Артур	Культура безпеки ґрунтується на взаємному повазі, відповідальності та навчанні, сприяючи створенню безпечної і продуктивної атмосфери.
21. Захар	-
22. Дар'я	Це безпосередньо піклування, дотримання норм та правил поведінки із застосуванням спеціальних засобів захисту та використання їх в процесі використання
23. Михайл	Вона означає усвідомлення ризиків, дотримання правил безпеки, взаємоповагу між колегами, ініціативність у попередженні нещасних випадків, а також створення безпечного середовища для всіх.
24. Дамір	Культура безпеки - це спосіб думати, відноситися і працювати, що покликаний забезпечити безпеку та здоров'я на робочому місці
25. Святослав	Вона охоплює усвідомлення ризиків, відповідальне ставлення до безпеки, впровадження ефективних процедур безпеки, навчання персоналу та постійне вдосконалення систем безпеки.
26. Нікіта	Це атмосфера, цінності, стандарти та практики в організації або середовищі, спрямовані на забезпечення безпеки та захисту людей
27. Роман	підхід до забезпечення безпеки, що базується на цінностях, усвідомленні ризиків і відповідальному ставленні до безпеки
28. Ян	Поки немає думок з цього приводу
29. Тимофій	Культура безпеки - це ставлення, цінності, навички та практики, що підтримують безпечне середовище в організації
30. Альона	Певний набір особливих правил поведінки працівників в особливій сфері діяльності, що має за основу пріоритет в особистій відповідальності працівника до проблем безпеки в роботі, оскільки це викликано значущістю і пріоритетом роботи.

5. Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку? (виберіть 2-3 ознаки)

Варіант відповіді	Кількість відповідей	Відсотки (у %)
стійкість	6	20
самовдосконалення	6	20
пильність	10	33,3
врегулювання конфліктів	12	40
адаптивність	10	33,3
стресостійкість	17	56,7
критичне мислення	11	36,7
емоційний інтелект	4	13,3
уважність	13	43,3
комунікабельність	13	43,3

організаторські схильності	3	10
самоконтроль в спілкуванні	5	16,7
мотивація	1	3,3
асертивність	4	13,3
самооцінка	3	10

6. Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?

Варіант відповіді	Кількість відповідей	Відсотки (у %)
навчання	13	43,3
підтримка	6	20
довіра	7	23,3
зворотній зв'язок	8	26,7
усвідомлення ризиків	16	53,3
відповідальність	16	53,3
відкритість	3	10
позитивний робочий клімат	9	30
розвиток	4	13,3
мовна компетенція	6	20
Інше: Лідерство, якісне навчання та перенавчання, робоче середовище	1	3,3

7. Чи є взагалі важливим феномен культури безпеки для діяльності бортпроводника? Наскільки саме?

Респондент	Відповідь
1.Марія	Так, оскільки безпека - є найбільш пріоритетним в авіації
2.Оксана	Так, це надзвичайно важливе поняття, адже дана робота відбувається в умовах закритого простору.
3.Юлія	Так, це невід'ємний феномен.
4.Марійка	Так
5.Анастасія	Так
6.Тетяна	Звичайно є важливим як і для будь-якої посади. Адже позитивний клімат середовища, в якому ти працюєш залежить від психологічного стану кожного учасника .А вище перелічені аспекти значно впливають на культуру безпеки для діяльності бортпроводника. При розумінні один одного, відкритості, злагодженої роботи, ефективної роботи в команді при нестандартних ситуаціях формується і поняття культури безпеки на мій погляд.
7.Valeriia	Повноцінно не знайома з цим терміном, але думаю що так
8.Кирило	Так, базова річ
9.Наталія	Так
10.Елеонора	Так
11.Інна	Важлива, адже під час рейсу ми несемо відповідальність не тільки за себе
12.Yaroslav	Звичайно. Бо від культури безпеки залежить життя пасажирів та екіпажу, наскільки всі будуть чотко виконувати свою працю
13.Ліна	Є важливим, на 100%
14.Юлія	Так, однозначно. Дуже важливий
15.Олена	Звісно, це дуже важливо
16.Настя	Надзвичайно важливий , адже безпека це найвищий пріоритет будь-якої компанії:)
17.Володимир	Є важливим

18.Оксана	Так, достатньо важливий
19.Дарина	Дуже важливий
20.Артур	Безумовно це важливий елемент в діяльності бортпровідника
21.Захар	Можливо вона допомагає забезпечити безпеку і захист людей на робочому місці
22.Дар'я	Да, на всі 100%
23.Михайл	Звісно, це важливий момент
24.Дамір	Культура безпеки має вельми важливе значення для діяльності бортпровідника. Основна роль бортпровідника полягає в забезпеченні безпеки та комфорту пасажирів під час польоту
25.Святослав	Так, культура безпеки є дуже важливим феноменом для діяльності бортпровідника тому що основною роллю бортпровідника є забезпечення безпеки та захисту пасажирів під час польотів
26.Нікіта	В діяльності бортпровідника культура безпеки має вирішальне значення, оскільки їх головною місією є забезпечення безпеки та захисту пасажирів під час польотів
27.Роман	Так, бо безпека на борту одна з найважливіших факторів
28.Ян	Напевно так
29.Тимофій	Культура безпеки має велике значення для діяльності бортпровідника з багатьох причин а саме забезпечення безпеки пасажирів, виконання стандартів безпеки, самовдосконалення, ефективна комунікація
30. Альона	Так, є важливим, суттєво.

8. Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про культури безпеки?

Варіант відповіді		Кількість відповідей	Відсотки (у %)
так		11	36,7
ні		16	53,3
Інше :	трохи	1	3,3
	в процесі	1	3,3

9. Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?

Респондент	Відповідь
1.Марія	Ну вище середнього
2.Оксана	середній
3.Юлія	10
4.Марійка	Середній
5.Анастасія	8/10
6.Тетяна	Середній рівень, на мій погляд, потрібно значно більше приділяти цьому уваги.
7.Valeriia	На підсвідомому рівні думаю 7/10
8.Кирило	Потребує розвитку
9.Наталія	3/10
10.Елеонора	7 з 10
11.Інна	Добре
12.Yaroslav	8/10
13.Ліна	80%
14.Юля	7 з 10
15.Олена	Намагаюсь як найкраще удосконалювати
16.Настя	Є над цим працювати) середній
17.Володимир	Середній

18.Оксана	Посередньо
19.Дарина	Недостатній
20.Артур	Достатній
21.Захар	Середній
22.Дар'я	На всі 89%
23.Михайл	Вище середнього
24.Дамір	Високий
25.Святослав	Не високий
26.Нікіта	Середній
27.Роман	Помірний
28.Ян	Не можу сказати, певно середній
29.Тимофій	Достатній
30. Альона	На високому рівні

10. Що, на вашу думку, можна було б зробити для поліпшення культури безпеки у вашій організації/середовищі?

Респондент	Відповідь
1.Марія	Впроваджувати тренінги
2.Оксана	Збільшити час для підготовки бп в цьому напрямку
3.Юлія	Тренінги психологічного напрямку для вдосконалення етичних знань працівників.
4.Марійка	-
5.Анастасія	Розуміння один одного
6.Тетяна	Впровадити навчання щодо цього аспекту, адже не кожен бортпровідник усвідомлює, що це таке. А також підтримувати завжди сприятливий психологічний клімат в робочому середовищі - на борту ПС.
7.Valeriia	Провести курс чи тренінг щодо цієї теми
8.Кирило	Доносити до штату співробітників важливість культури безпеки
9.Наталія	-
10.Елеонора	Більше навчання з даної теми
11.Інна	-
12.Yaroslav	Більш кпк стосовно безпеки, та більшу зп
13.Ліна	Більше корпоративних заходів
14.Юлія	Зміцнення клімату в колективі
15.Олена	Налагодити більш комунікативну специфіку
16.Настя	Не забувати про мікроклімат:)
17.Володимир	-
18.Оксана	Приділення більшої уваги до навчання і наголошення на важливості цієї теми
19.Дарина	Більше інформування
20.Артур	-
21.Захар	-
22.Дар'я	Більше розвиватися
23.Михайл	-
24.Дамір	Забезпечити регулярне навчання та тренування з питань безпеки для всіх співробітників. Це включає знайомство з процедурами безпеки, виявленням потенційних ризиків та методами їх управління.
25.Святослав	Запровадити систему виявлення та обробки інцидентів безпеки, щоб аналізувати причини подій та приймати заходи для їх попередження у майбутньому

26.Нікіта	Проведення програм з підвищення усвідомлення ризиків, щоб сприяти виявленню потенційних загроз безпеці і вчасного реагування.
27.Роман	Розроблення і впровадження чітких стандартів безпеки, які дотримуються всіма членами організації або спільноти.
28.Ян	Спочатку більше потрібно про це дізнатися, наприклад на тренінгах
29.Тимофій	Залучення працівників до процесу вдосконалення культури безпеки шляхом збору їхніх пропозицій та ідей щодо покращення безпеки на робочому місці.
30. Альона	Можливо якийсь тренінг в рамках річного КПК



## Загальна кореляція

Стратегії подолання	Вибірка	стресостійкість		самоконтроль в спілкуванні		компетентність у вирішенні конфліктів	
		Коефіцієнт кореляції	Рівень значимості	Коефіцієнт кореляції	Рівень значимості	Коефіцієнт кореляції	Рівень значимості
асертивні дії	30	-0.307	0.098771	-0.154	0.416237	0.203	0.281533
вступ до соціального контакту	30	-0.042	0.826886	-0.098	0.605801	-0.098	0.605801
пошук соціальної підтримки	30	0.079	0.676659	-0.042	0.824623	0.228	0.226050
обережні дії	30	-0.008	0.965057	-0.045	0.811373	0.156	0.410048
імпульсивні дії	30	0.352	0.056976	0.320	0.084941	<b>0.451</b>	<b>0.012566</b>
уникання	30	<b>0.488</b>	<b>0.006335</b>	0.305	0.101367	<b>0.428</b>	<b>0.018607</b>
непрямі дії	30	0.361	0.050581	0.208	0.271529	-0.092	0.628230
асоціальні дії	30	0.218	0.248027	0.130	0.493188	-0.114	0.548870
агресивні дії	30	0.233	0.216634	0.075	0.692081	-0.103	0.589123