

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт
(наименование института полностью)

Кафедра «Педагогика и психология»
(наименование)

37.04.01 Психология
(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья
(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Взаимосвязь стресса и психоэмоционального состояния бортпроводника и способы формирования толерантности к стрессовым состояниям

Обучающийся

М.А. Бриндак

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный
руководитель

канд. психол. наук, И.В. Кулагина

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение	3
Глава 1 Психоэмоциональное здоровье профессии «Бортпроводник».....	13
1.1 Психоэмоциональный портрет личности в нетипичной профессиональной деятельности.....	13
1.2 Влияние внешних и внутренних психоэмоциональных факторов на состояние личности в профессии.....	25
1.3 Пять психоэмоциональных факторов личности в профессиональной деятельности «Бортпроводник».....	32
Глава 2 Эмпирическое исследование стресса в профессиональной деятельности бортпроводника.....	52
2.1 Организация и методы исследований.....	52
2.2 Анализ результатов изучения взаимосвязи стресса и психологического состояния бортпроводника.....	61
2.3 Анализ результатов формирования толерантности к стрессу в профессии «бортпроводник».....	89
Заключение	102
Список используемой литературы	112

Введение

Актуальность исследования. Стресс – это материальный продукт человечества. Стресс – это сильнейшее психоэмоциональное воздействие на состояние человека, которое способно мобилизовать внутренние силы для достижения цели или разрушить внутреннюю природу человека [41, с.16]. В рассматриваемой проблематике магистерской диссертации мы сталкиваемся с одним из видов стресса – «профессиональный стресс». Стресс, это первое то, что сопровождает бортпроводников на пути их всей карьеры и иногда переходит в стадию хронического стресса или другими словами дистресса, что в свою очередь, доставляет человеку эмоциональную нестабильность и нарушает качество его жизни, поэтому в работе бортпроводника важно изучить, диагностировать стресс и сформировать к нему особую толерантность.

Просмотр художественных, документальных фильмов, изучение новостных изданий и научной литературы по заданной проблематике, мы постоянно сталкиваемся с фактом, что на профессиональные действия кабинного экипажа влияет стресс, именно стресс не стимулирует их психоэмоциональное состояние к профессиональным действиям, а разрушает [3]. В ходе знакомства с проблематикой исследования, мы определили, что в профессии бортпроводника, профессиональный стресс – это базис, не правильный базис на котором выстроена работа кабинного экипажа. Перед тем как быть бортпроводником, отобранные лица из числа конкурсного отбора согласно требованиям авиакомпании, проходят специальное медицинское освидетельствование, включая психологическую психодиагностику и обучение с последующей сдачи экзамена в Росавиации с правом получения свидетельства бортпроводника, в случае успешной сдачи экзамена, сотрудник зачисляется в отделение летного директора в отделение кабинных экипажей авиакомпании. В ходе обучения, бортпроводники изучают предмет «человеческий фактор» который позволяет в будущем

принимать важные и ответственные решения на борту воздушного судна, так как ответственность за принятие решений – это первоочередная зона ответственности бортпроводников. В стандартных и нестандартных ситуациях, где следует принять правильное и логичное решение, это базисный фактор выполнения должностных инструкций в составе многочисленных производственных задач в части профессиональной работы кабинного экипажа. В своей работе, каждый бортпроводник должен руководствоваться основополагающими документами, которые регулируют деятельности авиации в целом. В перечень таких документов входят: Воздушный кодекс РФ, различные федеральные авиационные правила, которые регулируют работу экипажей гражданских воздушных судов, нормативно – правовая база авиакомпаний. Каждый бортпроводник обязан применять теоретические знания на практике с целью обеспечения безопасности жизни экипажа и пассажиров, находящихся на борту воздушного судна. В Магистерской диссертации собраны действующие представления о специфических особенностях работы бортпроводников и возникающих психоэмоциональных состояний, которые вызваны непосредственными деструктивными ситуациями, (положительных и отрицательных) имеющие непосредственное влияние на психоэмоциональное состояние человека в изучаемой профессии.

Информацию по поставленной проблематике, мы смогли найти в научной литературе, в которой рассматривается и изучается стресс и психоэмоциональные состояния. В свою очередь, мы акцентировали особое внимание на неспецифические проявления стресса в профессии бортпроводника и его деструктивное влияние на психоэмоциональное состояние человека в целом. На наш взгляд, подробная и исчерпывающая информация отражена в научных изданиях следующих авторов: Е.О. Тарасовой, Е.С. Романовой, З.И. Гринько, В.А. Пономаренко, Р.А. Армеев, С.Н. Попова, К. Ивонна. Медицинские ортостатические пробы бортпроводников в части пригодности выполнения их профессиональной

деятельности и изучение психоэмоциональной «нормы», которая рассматривается по приказу Н29 «Психологическое здоровье личности» [27]. В области исследования стресса, особый вклад внесли психологи, философы и научные деятели, которые непосредственно исследовали данную область, внесли научный вклад в изучении данной проблематики: В.В. Пешков, Т.В. Фильпьева, А.В. Захаров, И.Ю. Вороцкая, А.Н. Бабийчук, З. Гератеволь, В.Г. Дорошев. Научная литература в части изучения и интерпретации стресса, где изучался вопрос возникновения стресса и непосредственного его влияния на состояние человека в профессиональной деятельности авиационного персонала. Нередко, мы встречали аспект формирования стресса в процессе групповой работе, которая связана с взаимодействием по принципу человек – человек, были диагностированы разногласия, которые становятся причинами формирования стресса и дистресса. В руководящих документах авиакомпаний по данной проблематике трактуется следующее, каждый бортпроводник должен быть не конфликтным, проявлять особую тактичность быть толерантным не только к пассажиру, но и к коллегам, коллега – это внутренний клиент авиакомпании [47, с.74]. В научной литературе, отражается факт того, что биологический стресс всегда отражается на внешнем психоэмоциональном состоянии и поэтому с целью сохранения психологического здоровья человека требуется развить навыки, которые помогут человеку справиться с воздействием стресса на биологическом уровне и способствует формированию толерантности к стрессу [49]. Область психоэмоционального состояния личности – это основа психологии здоровья, где изучается феномен стресса [35]. В современном и здоровом психологическом обществе, мозг человека формирует защитные механизмы – привычки, которые помогают ему бороться с ежедневными стрессовыми состояниями, другими словами, человек в современном обществе научился реагировать на стресс методом противостояния, однако, данный метод в виду своей житейской парадигмы невозможно трансформировать на профессиональную деятельность, так как это работает

не во всех предлагаемых обстоятельствах [31, с.3]. Таким образом, мы пришли к выводу о том, что, осознанная толерантность к стрессу позволяет бортпроводнику распознавать угрозу для своего психоэмоционального состояния и не допустить профессионального выгорания в профессии. В практической части работы, мы планируем создать методику психокоррекционного воздействия в части развития, формирования и поддержания на приемлемом уровне толерантности к стрессовым состояниям, которая поможет решить множество проблем в профессиональной деятельности бортпроводника. Мы полагаем, что психокоррекционная методика позволит улучшить качество жизни человека, сохранить психологическое здоровье и стать более эффективным сотрудником. Навык толерантности к стрессу позволит бортпроводнику контролировать свое психоэмоциональное состояние и при необходимости влиять на свой психоэмоциональный фон в процессе исполнения профессиональных обязанностей. Мы научим, чтобы не стресс управлял психоэмоциональным состоянием человека, а человек управлял стрессом.

Цель исследования: изучить психоэмоциональное состояние бортпроводников в ходе нестандартных ситуаций при выполнении их служебных обязанностей.

Объект исследования: психоэмоциональные состояния личности.

Предмет исследования: психоэмоциональное состояние личности в профессии «бортпроводник», связанное с влиянием стресса в ходе осуществления профессиональной деятельности.

Гипотеза исследования: состоит в предположении, что реализация авторской психокоррекционной техники, направленная на формирование толерантности к стрессу, будет эффективна в отношении оптимизации психоэмоционального состояния личности «бортпроводника».

Задачи исследования:

– изучение и систематизирование научной литературы по данной проблематике;

- изучение и анализирование практических подходов в части исследования психологических состояний личности;
- изучение и анализ документации по трудовой дисциплине профессиональной деятельности бортпроводников;
- изучить индивидуальные особенности и свойства личности бортпроводников, определить объект внешнего воздействия на изменение сознания личности в ходе нестандартных состояний в условиях трудовой деятельности;
- разработка специальной программы исследования, направленной на выявление негативного психологического состояния бортпроводника в нестандартных и стандартных ситуациях;
- реализация в практической деятельности программы, направленной на изучение особенностей психологического состояния бортпроводников в нестандартных и специфических условиях профессиональной деятельности и способы формирования толерантности к стрессу;
- идентифицировать закономерности развития негативных психологических состояний у бортпроводников в условиях деятельности с особенностью формирования толерантности к стрессу.

Теоретическо-методологическая основа научного исследования обусловлена научными исследованиями по заданной проблематике, в основе которой лежат деструктивные психоэмоциональные состояния бортпроводников, вследствие влияния на их состояние нестандартных ситуаций. В основе теоретической части лежат научные положения о качественных и количественных изменениях психологических состояний бортпроводников, которые представлены в научных работах следующих авторов: В.В. Пешкова, Т.В. Фильпевой, А.В. Захарова, И.Ю. Вороцкой.

Методы и методики исследования:

- авторский опросник изучающий уровень вовлеченности и удовлетворенности в профессии, основанный на опроснике САН.

Авторы: В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай,
М.П. Мирошников;

- тест «самооценка психических состояний» Г.Ю. Айзенк;
- авторская методика ранжирования личностных и стрессовых состояний в профессии «бортпроводник» основанная на методике «Ценностные ориентиры» М. Рокич;
- графический психодиагностический тест Роршаха;
- авторский опросник «Индивидуально – психологическое проявление профессионального стресса», основанный на опроснике «ИТО», автор: Л.Н. Собчик;
- авторское интерактивное тестирование «Я и мое отношение к профессии», основанный на когнитивно – эмотивном тесте Ю.М. Орлова.

Эмпирическая база исследования: ООО «Престиж» именуемая «Клиника семейной восстановительной медицины». В эмпирическом исследовании было задействовано 60 действующих бортпроводников, в возрасте от 18 до 55 лет из них это – 30 работников женского и 30 работников мужского пола, которые являются действующими бортпроводниками авиакомпаний Российской Федерации.

Научная новизна и теоретическая значимость исследования заключается в том, что изучается и диагностируется взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей личности в проявлениях реакции на стрессовые ситуации в стандартных и нестандартных ситуациях в профессии «бортпроводник» с целью осознанно развития толерантности к стрессу. Теоретическая значимость исследования заключается в том, что результаты таких исследований могут дополнить курс: «Психология здоровья», «Психология профессии», «Человеческий фактор в области авиации» по данной проблематике. Полученные и изученные результаты исследования могут стать основой для дальнейших исследований по проблеме психологического здоровья человека в профессии

«бортпроводник» с целью формирования толерантности к другим деструктивным состояниям.

Практическая значимость заключается в том, что результаты исследования в данной области, могут стать необходимым инструментом с целью поиска предрасположенности и развития толерантности к стрессовым ситуациям в нормальных и не стандартных ситуациях в профессии бортпроводника. Методы и методики исследований, которые реализованы в практической части могут быть использованы в работе психолога в авиакомпаниях с целью профессиональной реализации диагностических, формирующих и развивающих психологических программ, направленных на улучшение качества жизни личности, гармонию в профессиональной деятельности, развитие толерантности к стрессу и повышения рабочей эффективности.

В ходе исследования, полученные данные были изучены, проанализированы и дополнительно апробированы с целью получения окончательно достоверных результатов. Перед нами также стояла задача определить и идентифицировать проявление нормального эмоционального фона в специфических условиях профессиональной деятельности бортпроводников, которые не создает первоочерёдное эмоциональное и деструктивное воздействие на психологическое состояние бортпроводников. В практической части, в ходе применения эмпирических методик и методов психодиагностики, нами были учтены ключевые факторы профессии бортпроводника – это стаж, опыт работы, карьерные передвижения по должности и анализ эмоционально травмирующих событий в профессиональной деятельности. На втором этапе изучения поставленной проблематики, мы идентифицировали доминирующие состояния над психоэмоциональным состоянием человека, которые непосредственно и вызывают деструктивные, травмирующие и неспецифические негативные эмоции. Ввиду травмирующих событий и развивается негативизм в профессии «бортпроводник» [34]. В связи с негативизмом, человек не имеет

внутренней силы и возможности оперативно и чётко действовать в нестандартной стрессовой ситуации, например в случае с аварийной ситуацией, действия бортпроводника заторможены, инстинкт самосохранения ослаблен и ввиду данного события, часто человек испытывает душевные муки посредством – бездействия. Третий этап основан, в корреляции и систематизации полученных данных с целью анализа и поиска практического решения в части изучаемого вопроса. Корреляционный анализ данного исследования, в котором целью является соотношение в проявлении психологических реакций личности на стресс в особых условиях профессиональной деятельности. При сравнении и сопоставлении психологических качеств личности (положительных и отрицательных) которые непосредственно оказывают влияние на успешное выполнение профессиональной деятельности. Данные качества можно рассматривать как ресурс, который необходим для осознанного развития и формирования толерантности к стрессовым ситуациям.

Научная достоверность результатов и обоснованность выводов исследования характеризуется использованием нами как исследователями данной проблематики в части использования современной методологии научного познания; последовательной реализацией исходных теоретических доказанных положений и определённого терминологического аппарата исследования. Терминологический аппарат основан на фундаментальных положениях отечественных и зарубежных научных исследованиях в области общей психологии и профильной психологии (авиакосмическая психология). Для достижения высоких результатов исследования, использование нами методов и методик были отобраны таким образом, чтобы они отвечали, целям, задачам, репрезентативности выборки. Соответствие исследованию, которое подтверждается дополнительными методами математической статистики и дополнительной всесторонней проверкой достоверности полученных результатов. Исследование проблематики данной области, дает нам уникальную возможность улучшить психоэмоциональное состояние

бортпроводников, ввиду проработки деструктивных состояний и на осознанном уровне развить толерантность к стрессу с целью увеличить свою профессиональную эффективность и предостеречь развитие профессионального выгорания.

Личное участие автора данного исследования состояло в разработке экспериментального плана, выборе обоснованных методов и методик с целью проведения эмпирической части запланированных исследований. Реализована в практической части диагностическая работа с респондентами, а также проанализирован количественный и качественный анализ результатов данного исследования.

Апробация результатов исследования представлена автором на аттестации на кафедре «Педагогика и психология».

Положения, представленные на защиту:

- специфические условия профессиональной деятельности бортпроводника, влияние стресса на психоэмоциональное состояние;
- влияние отрицательных ситуаций на психоэмоциональное состояние бортпроводников, как стартовый механизм развития профессионального выгорания;
- особенность проявления эмоциональных переживаний у мужчин и женщин в процессе воздействия на психоэмоциональное состояние стрессовых ситуаций;
- прослеживается корреляция между внутренним и внешним психоэмоциональным состоянием бортпроводника под воздействием на него стресса. Специфические особенности организма реагирования на стресс в части его проявления и воздействия;
- авторские методики – тесты, которые были точно разработаны для диагностики тревожных состояний личности, для определения состояния, которое непосредственно воздействует в стрессовых ситуациях на состояние человека в измерении и сопоставлении в профессиональной и обычной жизни. Мы предполагаем, что такие

методики рекомендовано применять в профессиональной деятельности психолога при авиакомпаниях, с целью изучения и коррекции деструктивных состояний и направить данную работу в части соответствующей помощи человеку с целью улучшения качества жизни, в основе которой лежит также, развитие толерантности к стрессу, которое в свою очередь направлено на снижение развития негативных эмоций, снижение предпосылок развития профессионального выгорания и оказание на регулярной основе необходимой психологической помощи;

– как дополнительная рекомендация, на базе авиакомпаний организовать постоянное наблюдение психологом-консультантом за авиационными специалистами, с целью диагностирования нестандартных психоэмоциональных состояний на ранних этапах, реализовывать постоянные психологические тренинги, которые позволяют «слышать» личностные состояния и дополнительно развивать у каждого специалиста толерантность к стрессовым состояниям.

Структура работы. Исследование по поставленной проблематике в контексте научной исследовательской работы, представлено во введении, двух главах, заключении, списке используемой литературы (50 источников), одном приложении. Для иллюстрации текста используется 5 таблиц, 3 рисунка. Общее количество магистерской диссертации составляет 115 страниц.

Глава 1 Психоэмоциональное здоровье профессии «Бортпроводник»

1.1 Психоэмоциональный портрет личности в нетипичной профессиональной деятельности

В первой главе магистерской диссертации мы раскрываем теоретические аспекты профессии «бортпроводник». Обращаясь к первоисточникам, в которых трактуется методология в части появления профессии «бортпроводник», мы выделили ключевую суть данной профессиональной деятельности – это содействие летному экипажу в создании безопасности полета силами человека [36]. Первоначально, первостепенной задачей бортпроводников в рейсовых условиях стояло обеспечивать безопасность полета и предоставление сервисных услуг пассажирам [32, с.26]. Для каждого типа ВС, производителем обозначается минимальный, оптимальный и максимальный состав членов летного и кабинного экипажей. Например, для воздушного судна Airbus A320 минимальный состав бортпроводников, это четыре специалиста, оптимальный – пять специалистов, а максимальный – шесть и более [30, с.25]. Какой будет состав экипажа на том или ином рейсе будет зависеть от многочисленных факторов, а также и от авиакомпании в целом. Документы, регулирующие трудовую деятельность кабинного экипажа, регламентированы в руководстве по производству полетов (РПП) [5], которые перекликаются с основными положениями IATA aviation (Международная неправительственная организация). Из-за различных технических волнений, ценовая политика на различные продукты необходимые для осуществления коммерческой деятельности авиапредприятия превышает норму и поэтому в авиации давно известно такое понятие как «экономия», но в данном случае это экономия на зарплатах бортпроводников. Понятие «экономия» прочно закрепилось в

нашем современном мире и авиация этому не исключение. Руководство авиакомпаний модернизируют документы, с целью выполнения целей и задач при минимальном составе кабинного экипажа, при этом менеджмент по организации работы бортпроводников вообще не ориентируется на психологическое здоровье экипажа. Производственных задач становится больше, отдыха меньше, формируются устойчивые предпосылки к развитию стресса, который впоследствии приводит к нарушениям и профессиональному выгоранию.

В первой главе также раскрываются теоретические формы трудовой деятельности и их корреляция с психологией здоровья в профессии бортпроводника. Согласно международным документам IATA, определяющий профессию бортпроводника на борту ВС уточнено, что бортпроводник является членом кабинного экипажа с целью обеспечения безопасности в кабине воздушного судна [33], а также предоставление сервисных услуг пассажирам заявленных авиакомпанией, которые возложены эксплуатантом или командиром воздушного судна в интересах безопасности и сервиса. История появления профессии в такой не простой сфере как авиация, где ошибка даже незначительная может стоить жизни, должна строиться на постоянном обучении и взаимодействию по принципу психолог – сотрудник. Становление и развитие профессии «бортпроводник» в гражданской авиации заняло достаточно много времени, и как факт большая структура образа бортпроводника была взята из лучших практик европейского и американского союза. Важно сказать, что в Европе и США профессиональная область, компетенции бортпроводника развивались стремительнее активнее, нежели в России [37]. В современном мире, имеется некое, неточное представление о психологическом портрете профессии «бортпроводник». Первое, с чем сравнивается эта профессия – обслуживание, романтика, ассоциирует в себе синоним слова «легкость». По факту, в данной профессии соединяется множество должностных обязанностей, от спасателя до врача. В научных трудах, данная профессия

обозначается как непростой элемент, в котором должны трудиться специальные люди, которые могут объединить в себе много других качеств, и важно, чтобы эти качества работали [39, с.5]. Например, М. Эдвард, в своих работах по изучению непростой профессии, выделил психологическое содержание данной сферы «бортпроводник» и отразил ее в следующих аспектах.

«Дуалистичность основных положений в труде».

Основополагающей задачей бортпроводника, по мнению М. Эдварда, является осуществление особо важной профессиональной задачи – обеспечение безопасности на борту воздушного судна, в том числе, помощь физическая и эмоциональная пассажирам и коллегам в сбойных и нестандартных ситуациях с целью сохранения жизни, эмоционального баланса и параллельно выполнять сервисное обслуживание пассажиров на высоком уровне.

«Предметные факторы труда».

Экстремальная ситуация оказывает непосредственное влияние на психоэмоциональное состояние человека. Деструктивная ситуация, которая несет в себе прямой стресс на психоэмоциональное состояние бортпроводника и измеряется проявление стресса в зависимости от объективных и социально-психологических факторов труда, в таких как:

- личная (адекватная самооценка, включая самоотношение а также индивидуальные способности личности);
- внешне-социальный (предрасположенность к стереотипам, предрасположенность к рискам, способности к риску из-за специфических особенностей профессии);
- группа психогенно эмоциональных влияющих качеств (частое изменение трудовой среды, угроза жизни и здоровью, неблагоприятные факторы окружающей среды, недостаточная информативность, публичность, пространственная теснота, специфическое переживание стресса в замкнутом пространстве.

«Коммуникативный фон».

Коммуникативный процесс бортпроводников и пассажиров перекликается между собой, так как формирование его основано на фоне формирующей обстановки. Процесс это взаимный, нередко, если экипаж полон сил и положительной энергетикой, большая часть пассажиров будут дублировать психоэмоциональное состояние бортпроводников и рейс пройдет без замечаний. Например, процесс посадки пассажиров на борту формирует позитивно – эмоциональный настрой к началу полета и зависит от эмоционального настроения бортпроводников и большинства пассажиров который проявляется на эмоциональном уровне. В научной литературе, по изучению человеческого фактора, детально расписано взаимодействие на психологическом уровне между кабинным экипажем, летным экипажем и пассажирами. Важно отметить факт, который диагностировали исследователи в данной области, следовательно нужно уметь бортпроводникам идентифицировать пассажиров, которые находятся в перевозбужденном эмоциональном состоянии без причин на это, в научной литературе также была найдена информация в части того что важно уметь распознавать пассажиров, которые неадекватно реагируют на просьбы экипажа и требуют к себе особого внимания без причин на это. Благодаря грамотным действиям кабинного экипажа можно предвосхитить развитие негативных психоэмоциональных ситуаций, которые в свою очередь могут повлиять на безопасность полета.

«Психоэмоциональный портрет бортпроводника».

Для составления психоэмоционального портрета личности в профессии бортпроводника, был разработан специальный метод опроса кандидатом психологических наук В.З. Блюма, который включает в себя несколько разделов из разряда жизненных ценностей и приоритетов, которые участвуют в формировании отношения на эмоциональном – духовном уровне к профессиональной деятельности в качестве работы «бортпроводник». В формировании психологического портрета бортпроводника, были

добровольно опрошены 1200 респондентов из разных российских авиакомпаний с целью составления данного портрета [40]. Опрос включал в себя, некоторые из числа вопросов, которые были составлены на основе жизненных ценностей и приоритетов человека с помощью методики ранжирования. По итогу, данный опрос предоставил следующие статистические данные по следующим диагностирующим параметрам. Ранжирование было по следующим показателям: на первом месте было определено положение «Здоровье», около 91 процента респондентов трепетно относятся к своему здоровью, мы полагаем, что здоровье в данной профессии, занимает ключевую роль. Второе место «Семья», около 83 процентов, из числа опрошенных, отдали свое предпочтение семье и лишь 71 процент предпочел находиться в «комфортном состоянии». Материальная составляющая отнесена к более низкому рейтингу данного опроса, так – как большинство из числа опрошенных, связывают данную профессию с постоянными путешествиями. Параметры опроса, материальное благополучие, заработная плата – 63%, «Путешествия» за счет авиакомпании – 60%, реализация «Я-личность» – 58,5% и «насыщенная повседневная жизнь» – 53%, «престиж авиакомпании» – 42,9%. Данное исследование так же подтвердило факт того, что, 80 процентов из числа опрошенных бортпроводников, не удовлетворены нынешними условиями труда [28, с.36-37].

«Профессиональная» коммуникация между летным и кабинным экипажем».

Предмет коммуникации в данной области занимает первое место и зависит от множества факторов. Коммуникация между летным и кабинным экипажем специфична и иногда бывает совсем не однозначной. Важный фактор труда, который описывается в каждой работе – это взаимодействие друг другом в одном замкнутом пространстве, в объективном трудовом времени [38]. Однако условия труда, задачи, специфика, трудовые функции, а также производственные операции в рейсовых условиях различны.

Теоретические и экспериментальные исследования в области авиации в части коммуникации между экипажами бывают не всегда благоприятны, однако, несмотря на некоторые сложности, вызванные в процессе коммуникации между экипажами, главное лицо на борту это командир воздушного судна (КВС), кабиной экипаж подчиняется старшему бортпроводнику экипажа (СБЭ) в свою очередь старший бортпроводник подчиняется КВС. Нередко, во взаимоотношении между летным и кабинным экипажем возникают конфликты, главную роль которых играет человеческий фактор. При решении нестандартных, личных и конфликтных ситуаций, члены летного экипажа маршрутизируют свое психоэмоциональное состояние на бортпроводников. Например, в одной из ведущей авиакомпаний страны, КВС уполномочен оставить отзыв о работе кабинного экипажа в задании на полет, далее возникает бессознательное психологическое давление на психоэмоциональное состояние бортпроводников, а именно на старшего бортпроводника, именно с ним происходит коммуникация по принципу кабина – салон воздушного судна. Например, в беседе с одним из старших бортпроводников ведущей авиакомпании страны, мы установили факт того что, в ходе выполнения одного из рейсов нашего респондента, КВС допустил ряд ошибок и свое негодование он выразил на старшем бортпроводнике, в ходе которого была нарушена технология обслуживания пассажиров высокого класса ввиду эмоционального прессинга. Из-за слабой психоэмоциональной подготовки старшего бортпроводника, после рейса произошел нервный срыв, который сформировал состояние депрессивного эпизода. В виду данного события старший бортпроводник был отстранен от летной работы и госпитализирован в психиатрическую больницу. Анонимный опрос, на данную проблематику который был реализован в 2023 году, дал возможность получить и интерпретировать такие результаты, как:

- каждой 7 бортпроводнице приходилось пресекать домогательства со стороны летного экипажа и каждой 11 стюардессе приходилось

- пресекать домогательства со стороны кабинного экипажа от лиц мужского пола;
- каждому 12 бортпроводнику приходилось пресекать нетрадиционные контакты со стороны летного экипажа, а также и руководящего состава, как следствие негативно повлияло на дальнейшее развитие по карьерной лестнице;
 - каждый 5 бортпроводник, включая лиц женского и мужского пола, находился под влиянием агрессии со стороны инструкторского состава бортпроводников, что является не благоприятным воздействием на ход выполнения профессиональной деятельности бортпроводника;
 - каждый 10 бортпроводник отметил факт то, что бортпроводники были вынуждены увольняться из-за постоянной напряженной обстановки со стороны руководящего состава в адрес работы кабинного экипажа.

Анализ психологической составляющей в части психоэмоционального образа который изложен в должностной инструкции в разделе «Бортпроводник обязан» фактическое психоэмоциональное состояние иначе чем изложено в документе и связано оно в большей своей мере, в виду того что руководство авиакомпании придерживается бескомпромиссному поведению, которое приводит к не доверительному взаимодействию между персоналом в процессе тесного взаимодействия друг с другом. Исследователи данной области отмечали, что развивается конформное поведение, которое разрушает нормы и правила, принятые в авиакомпании, например злоупотребление алкогольной, табачной продукцией и прибегать к незащищенным половым контактам [44] с целью снятия стресса, разрядиться. Согласно «норме», которая присутствует на официальном уровне во всех авиакомпаниях, командир воздушного судна на борту воздушного корабля – это гений, мастер самолетовождения и именно он властен решать все вопросы на борту, злоупотребление данным полномочием разрушает рамки между дозволенным, поэтому, чтобы не провоцировался конфликт,

бортпроводникам, руководящий состав авиакомпании «диктует» некие негласные правила занимать «миролюбивую» позицию в любой ситуации, связанной во взаимодействии с летным экипажем, тем самым не поражать повод для эскалации. Согласно международным правилам, в части подготовки экипажей к действиям в аварийной ситуации – CRM (crew resource management, США), основа тренингов заложена в совместном прохождении подготовки (бортпроводники и пилоты) а не порознь. Цель совместных занятий с летным и кабинным экипажем это, совершенствование коммуникативных навыков, формирование новых и повторение предыдущих профессиональных аттитюдов, групповых норм и оптимизации человеческих ресурсов [42, с.36].

«Пять я, в профессии «бортпроводник»».

Первый научный деятель, который в российской системе занимался анализом труда бортпроводников, является Евгений Александрович Климов доктор психологических наук. Многолетний труд советского психолога в части данной профессии показал нам, что труд бортпроводника является своеобразным, так как совмещает в себе пять типов труда, что по своему существу является продуктом сложной системы взаимосвязи и нестандартной деятельности. Бортпроводник это:

- «человек – человек»;
- «человек – техника»;
- «человек – знак»;
- «человек – природа»;
- «человек – художественный образ».

Климовым была разработана формула профессии бортпроводника, и выглядит она следующим образом:

- тип труда – ЧТЗП (X);
- по классу труда – ГПИ;
- по отделу труда – РМАФ;
- по группе труда – ОНМ.

Ведущим фактором формулы труда бортпроводника является первый тип – ЧТЗП (X). Требуется прибегнуть к рассмотрению данных аспектов более подробно.

«Ч» – трудовая деятельность бортпроводника заключается в непрерывном контакте с коллегами, пассажирами, пилотами, наземными службами, не менее 27 разных профессий сочетаются в одной профессии, так как следует обладать уверенными знаниями в той или иной области (уборщик, техник, экипировщик, врач, инспектор и прочее).

«Т» – предметная деятельность также является ключевым условием выполнения трудовой деятельности, так как самолет оборудован различным оборудованием (съемное и стационарное) такое как, оборудование буфетно-кухонных стоек, пассажирских салонов, туалетных комнат, система освещения, кондиционирования, оповещения, переносное и стационарное аварийно-спасательное оборудование, а также предметы комфорта и экипировки которые находятся на борту самолета, поэтому требуется особая концентрация внимания от работника.

«З» – важным аспектом трудовой деятельности, при котором невозможно выполнять возложенные задачи – это знания, которые являются необходимым инструментом. Требуются знания и умения в необходимой части письменной, устной речи и свободное владение иностранным языком. Умение использования условных обозначений, коды, символы, цифры и сокращённые обозначения.

«П» – ведущий фактор труда – это благоприятный психоэмоциональный баланс между физическим и психическим состоянием человека и проявление заботы о своем психологическом здоровье. Исследования в данной области показали, то что большинство специалистов в данной области озабочены своим здоровьем, так как основной критерий для данной работы, это годность по состоянию здоровья. Каждые полгода члены экипажей проходят детальный медицинский осмотр и исследования у врачей космической медицины,Ю включая диагностику психологом. На

психофизиологическое состояние и работоспособность бортпроводника, несомненно воздействует и окружающая среда (времена года, температура и влажность воздуха, климатические, географические и погодные условия, атмосферное давление).

«Х» – «Грязное не может быть безопасным», поэтому профессия бортпроводника ассоциируется с самым красивым, привлекательным и обаятельным. Именно бортпроводник анализирует и учитывает настроение всех пассажиров и своих коллег, учитывает реакцию пассажиров, создает особую атмосферу уюта, комфорта и безопасности.

Признак цели труда члена кабинного экипажа, безусловно, определяется следующей формулой, ГПИ – гностический, преобразующий, изыскательный. Формула ГПИ включает следующие аспекты труда:

- гностические (визуальный контроль пассажиров на предмет выполнения требований в части безопасности полета);
- преобразующие (необходимый сбор росы с натянутого тента, чтобы морскую воду превратить в питьевую, в случае приводнения воздушного судна);
- изыскательные (в случае аварийной посадки, принять правильное и рациональное решение, направленное на спасение людей. Оценка сложившейся ситуации, информирование КВС и других членов экипажа).

Формула профессии бортпроводник по принципу труда – РМАФ лежит в основе следующих аспектов:

- ручной «Р» – физический труд. Ручная работа, которая предполагает обслуживание пассажиров на борту;
- машинно-ручной «М» – управление полуавтоматическими устройствами в салоне ВС, такие как кресла пассажиров, багажные полки, открытие, закрытие дверей, автоматическое приведение в режим готовности положение трапов, трапов-плотов;

– функциональные «Ф» – внешние средства труда: работа в экипаже, выразительные средства коммуникации с пассажирами и коллегами, речь, а именно индивидуальная работа с пассажирами, информационная работа посредством микрофона. Внутренние средства труда: тактический и стратегический характер поведения, контроль действий и умение распознать собственные эмоциональные состояния и уметь говорить о них своим коллегам.

Условия труда трактуются по следующей формуле профессии – ОНМ:

– «оборудование» во время стоянки ВС, ответственный бортпроводник за почту, груз, багаж обязан находиться под бортом на открытом воздухе в разное время суток и температурном режиме, производить подсчет и по окончании разгрузки или загрузки указывать количество мест и ставить свою личную подпись;

– «необычность» – основной труд бортпроводников заключается в том, что большинство профессиональной части деятельности необходимо выполнять на высоте в замкнутом пространстве и риском для жизни;

– «мораль» – член экипажа несет колоссально высокую должностную ответственность за безопасность, комфорт, спасение жизни людей, оказание доврачебной помощи, умение на практике оказывать реанимационные мероприятия, видеть и предвосхищать риски, помочь людям в чрезвычайных ситуациях, например: сердечный приступ, отравление, эпилепсия, инфекционное заболевание. Организация выживания и спасение людей в океане, в пустыне, в горах, в джунглях, там, где воздушное судно терпит авиакатастрофу.

Профессия члена кабинного экипажа сопоставима с четырёх компонентной структурой, такой как: субъект – действие – объект – окружающий мир. Содержательная характеристика психоэмоционального портрета бортпроводника раскрыта посредством представления о рабочем пространстве и промежутке времени в части индивидуального профессионального опыта бортпроводника. Анализ структур, в части

профессионального опыта кабинного экипажа, отражает важную идею грамотной и безукоризненной работы – это определенный алгоритм, четких по порядку действий. Организация трудового процесса бортпроводников в части их регламента, ритмов, темпов и скорости моторных и психоэмоциональных движений, имеет колоссальное отличие от общепринятой системы биологической и социальной обычной «земной» деятельностью и работы в «небе» [25]. В теоретической характеристике труда бортпроводника рассмотрена и проанализирована также тема биоритмов, режимов, аспектов планирования труда и отдыха. Раскрыты главные аспекты определения психоэмоциональной «годности» к данной профессии. Правильная организация трудовой деятельности экипажа, это залог успеха деятельности авиакомпании, поэтому так важно, для повышения эффективности и продуктивности труда планировать и разрабатывать все новые методы и возможности, которые будут направлены на улучшение и создание благоприятных эмоциональных условий летной деятельности. На постоянном уровне внедрение нового и повторение уже имеющегося, будет благоприятно влиять на создание психоэмоционального состояния персонала, что в свою очередь улучшит все процессы деятельности авиакомпании. Исследования, проведенные американскими клиническими психологами (Гингст, Рабутре, Эдемс и Хоти) на тему эмоционального изменения психоэмоционального фона человека в следствии частой смены часовых поясов и нахождение в условиях замкнутого пространства с постоянной вибрацией и повышенным звуком, пришли к научно-доказательному выводу, что организм человека нуждается в более длительном отдыхе, один час работы в небе должен соотносится с тремя часами отдыха на земле, так, например, если летная смена бортпроводника составила пять часов, приблизительный отдых должен быть около пятнадцати часов, но по факту он значительно меньше около десяти часов. Научно доказано, что экипаж, следующий на восток, испытывает потребность в длительном отдыхе, нежели если перелет на запад [45].

1.2 Влияние внешних и внутренних психоэмоциональных факторов на состояние личности в профессии

В основе психоэмоционально-затратной деятельности человека в профессии «бортпроводник», заложено выполнение заранее известных обязанностей, благодаря этому прослеживается непосредственная связь внешнего воздействия на внутреннее состояние, где определяется эмоциональный фон с определёнными деструктивными состояниями. Доказано, что бортпроводник достаточно часто в ходе выполнения служебных обязанностей сталкивается с эмоциональными перегрузками, в основе которых лежит – стресс. В процессе выполнения трудовых функций и вообще в жизненных обстоятельствах, нужно уметь найти возможность «подружиться» со стрессом, выстроить модель взаимоотношения чтобы не стресс руководил человеком, а человек руководил стрессом, для того чтобы суметь сохранить психологическое здоровья личности, которая лежит в основе «Я – концепция». Научно доказано, что постоянный стресс и постоянные негативно-эмоциональные нагрузки на психоэмоциональное состояние человека ухудшают качество жизни человека. Проанализированная нами зарубежная научная литература по исследованиям данной проблематике в других странах и государствах, находит свое подтверждение в том что, осознанно сформированная индивидом толерантность к стрессу, позволяет противостоять негативным эмоциональным нагрузкам, которые поступают из внешних факторов, что формирует к таким ситуациям психоэмоциональный иммунитет посредством эмоционального захвата[50, с.6].

Психоэмоциональное состояние человека, это один из важных факторов, который имеет непосредственное отношение к качеству жизни. Труд бортпроводника, отличается от других профессий тем, что это всегда пять ключевых факторов взаимодействия, другими словами бортпроводник олицетворяет в себе все социально помогабельные профессии, так как в

случае необходимой помощи пассажиру, ее будет оказывать бортпроводник, начиная от разрешения конфликтов, пересадки и до принятия родов. Работа cabin crew состоит всегда из следующих этапов: самоподготовка к рейсу, явка на брифинг, знакомство с экипажем, включая летный, проверка знаний старшим бортпроводником в части аварийно-спасательного оборудования, сервисных услуг и важных ключевых моментов организации летной работы. Осуществление бортпроводниками предполётной подготовки на борту ВС, которая включает множество задач, которые нужно выполнить в течение пятнадцати минут и включает в себя от проверки аварийно-спасательного оборудования до приема зон ответственности (бортовое питание, товары магазина на борту, экипировочное оборудование и прочее (зависит от типа воздушного судна на котором выполняется полет и состава cabin crew). В работе важно грамотно, четко и честно выполнять свои задачи с особым вниманием и пониманием того, что делаешь в данный момент и постоянно производить доклад старшему бортпроводнику о выполненных процедурах. Зона ответственности в части организации технологического графика обслуживания возлагается на старшего бортпроводника. Мы изучили опыт cabin crew и пришли к выводу, если что-то идет не согласно штатному расписанию в части подготовки или имеет отклонения, замечания, которые непосредственно могут в той или иной степени повлиять на безопасность, регулярность рейса или сервис, на данном этапе важно незамедлительно произвести своевременный доклад старшему бортпроводнику. В свою очередь старший бортпроводник оценивает ситуацию и производит доклад КВС (командиру корабля) так как он является ответственным за изменения части выполнения рейса и уже от решения КВС, будет зависеть дальнейшие действия всего экипажа и рейса в целом [29].

Профессиональная пригодность бортпроводников, в части психоэмоционального состояния рассматриваемая в части допуска к работе, базируется на виде определённого метода, под названием «Ортостатическая

проба», клиническим психологом совместно с врачом-психиатром. Данный метод определения годности был впервые реализован врачом Авиценной, с целью определения психоэмоционального состояния человека в разных часовых сегментах в течение одного дня, с целью диагностирования оптимального рабочего состояния [46]. Данным методом, который относится к разряду медицинских, диагностировались состояния того, в каких именно биологических часах человек более способен сталкиваться со скрытыми опасностями и рисками, имеющие непосредственную связь с ускоренной или затяжной сменой темпа и ритма, нарушением биоритмов, ненормированным сном и нарушением питания. Диагностированные состояния, которые относились к деструктивным, представляют собой феномен психоэмоционального воздействия на психоэмоциональное состояние человека. Научный исследователь Авиценна в своем исследовании проявления утомляемости посредством применения ортостатической пробы, пришел к выводу, что факторы воздействия окружающей среды, если их не распознавать через собственное сознание и не проводить их анализ, провоцируют организм включать инстинкт самосохранения преждевременно, вследствие чего, человек подвергается постоянной и преждевременной утомляемости, что приводит к формированию деструктивных состояний вызывающее воздействия стресса на психоэмоциональное состояние. Важно уметь анализировать поступающие сигналы окружающей среды посредством призмы эмоционального захвата. Главный фактор, который непосредственно влияет на психоэмоциональное состояние, по мнению научных деятелей в данной области изучения проблемы [43, с.105], это некорректное управление рабочим временем в части планирования работ кабинного экипажа. Многолетний труд Ж. Ламетри в части исследования труда бортпроводников, доказал, что при управлении рабочей нагрузкой экипажа не учитывается фактор циркадного ритма, который в первую очередь отвечает за психоэмоциональное состояние человека и имеет значимое влияние на здоровье человека в целом [48]. Реализованный метод опроса, психологами в

данной области, был нацелен на изучение удовлетворённости рабочим процессом среди бортпроводников в части графика планирования рабочего времени, так как первоочередная причина формирования стрессового состояния – это график. Результат исследования был такой: 89,4% респондентов считают, что необходимо корректировать рабочую нагрузку и время отдыха между полётными сменами. Система планирования рабочей нагрузки экипажа, непосредственно зависит и влияет от экономических соображений авиакомпании, расписания рейсов, а также и эффективности бортпроводников в целом. В связи с этим, отдел планирования не всегда имеет возможность создать некий резерв времени для полноценного отдыха для того что бы бортпроводник смог, восстановить психологическое здоровье. Частое отсутствие человека в пребывании биологического дня или ночи, провоцирует бортпроводников на деструктивные состояния. Согласно американским исследованиям, бортпроводник не может комментировать свои предыдущие действия, так как со слов испытуемых, он не понимает причинно-следственную связь произошедшего и почему именно так он поступил. У исследуемого бортпроводника в плане работ преобладали 60% ночных полётов с ранними явками около 3 часов ночи. Поэтому в части постоянной утомляемости, бортпроводники прибегают к нестандартному способу удовлетворения данной потребности в части восстановления это оформление официального листка нетрудоспособности. Следующий фактор, который имеет непосредственное влияние на психоэмоциональное состояние – это двигательная активность [11].

Физические движения в данной профессии, занимают высокий компонент для выполнения служебных обязанностей. Физическая активность бортпроводников характерна чрезмерным ритмическим процессом, повторением однотипных движений в узком и замкнутом пространстве на протяжении продолжительного времени. Двигательный процесс характерен также высоким темпом и ритмом с целью выполнения служебных операций.

Несомненным показателем профессиональной работы бортпроводника является:

- синхронность;
- четкие и ловкие движения;
- управление персональной рабочей нагрузкой;
- правильное применение бортпроводником техники «эмоциональный захват».

Тело бортпроводника поддается влиянию природной и физической гравитации в условиях полета. Здесь важно отметить, что параллельно ко всему вышеизложенному создается также влияние центростремительных ускорений воздушного судна в пространстве на организм человека. Действия этих сил, которые параллельно влияют на тело бортпроводника, воспринимаются нутром организма как группа механорецепторов, и к данной группе таких анализаторов относятся:

- вестибулярный;
- кинестизический;
- интероцептивный.

Данные механорецепторы обеспечивают поступление организму поток необходимых импульсов, которые участвуют в построении психологического образа пространственно-временного положения тела. Особенно это характерно в полете в зоне турбулентности, когда влияние гравитации на тело влияет в несколько раз сильнее, нежели в обычном полете. Евгений Александрович Климов, в процессе многолетнего изучения сферы труда авиационного персонала, пришел к следующему научному выводу, в процессе трудовой деятельности у бортпроводника в сознании авиационного персонала формируется три субъектных образа: «образ «Я», «образ пассажира» и «образ отношений».

Научные исследования в данной области, подкрепляются научно-обоснованным фактом в части специфики образа психоэмоциональных регуляторов труда членов кабинного экипажа. С целью улучшения

авиационного продукта, авиакомпании совместно с аэропортами проводят ежегодные опросы пассажиров посредством официального Интернет-холдинга с целью изучения уровня удовлетворенности пассажиров по оказываемым услугам. И изучают дальнейшие зоны роста посредством опроса пассажиров в части улучшения. Данный вид исследования позволяет оценить конкурентоспособность авиакомпании и аэропорта по таким критериям как:

- безопасность полетов;
- регулярность перевозок;
- ценообразование продукта;
- сервис и комфорт на борту воздушного судна.

Практический опыт исследования сервиса на борту, отражает следующую действительность, для повышенного спроса на авиаперевозки среди пассажиров, необходимо выполнить три условия, которые заключены в некий «треугольник» успешного сервиса:

- доброжелательное отношение к пассажиру;
- предоставление заявленных услуг на высоком уровне;
- индивидуальный подход к каждому пассажиру, независимо от класса обслуживания.

Основополагающий центр внимания бортпроводника – это пассажиры, которые характерны многообразием характеров и особой спецификой коммуникативного процесса. В своих научных работах, в части изучения и исследования психоэмоционального состояния человека, доказано что, необходимо определённо использовать навык активной коммуникации и активного слушателя при работе с людьми в замкнутом и ограниченном пространстве [26]. Психоэмоциональное состояние членов кабинного экипажа также формируется на базе эмоционального фона пассажиров и считается оно взаимным. Психоэмоциональный фон пассажиров, как правило, неоднозначен и в большей части своей массы, пассажиры испытывают физическое и психоэмоциональное напряжение которое

напрямую связано с физическими ограничениями, так как пассажир в воздушном судне ограничен в свободе выбора действий, вынужден находится в кругу незнакомых ему лиц и испытывать физические страдания от скованности движений, нахождение в статическом положении долгое время которое формирует утомление и нервное перевозбуждение. Пассажир в любое время должен быть готов выполнять безоговорочно требования экипажа. Научно доказано, что материальный вопрос, в части покупки билета первостепенная причина эмоционального фона, так, например, пассажир купил билет заранее, за приемлемую стоимость и будет более удовлетворен набором услуг, нежели пассажир, который приобрёл билет по большей стоимости, как показывает практика, такой пассажир будет более требовательным к себе и окружению.

Исследования в области образов пассажиров демонстрирует нам следующие показатели из числа опрошенных:

- раздражённые (70%);
- придирчивый (60%);
- грубый (59%);
- расстроенный (57,7%);
- надоедливый (43%);
- обидчивый (40,6%);
- озабоченный (38,4%);
- озабоченный (27,1%).

В ходе сопоставления полученных результатов, был сформирован вывод, что кабиной экипаж с лёгкостью решает конфликтные ситуации с такими типами пассажиров, как с обидчивыми, надоедливыми, сексуально озабоченными, нежели с раздраженными, придирчивыми, расстроенными, грубыми. В ходе общения с кабинным экипажем, в части оценивания пассажиров, положительная оценка пассажирам предпочтительно отдается тем, которые чаще улыбаются, общаются с экипажем, выражают слова благодарности и сопереживания. Успешное выполнение задач, которые возложены на

бортпроводников в значительной части обязывают выполнять качественно комплекс трудовых задач при этом важно задействовать интеллектуальные и физические усилия. Когнитивная сфера труда личности бортпроводника состоит в большой степени из мышления. В процессе трудоустройства на работу будущие бортпроводники проходят ряд психологических исследований в части диагностики гибкости и развитости мышления, включая тест на IQ (Кеттела), так как работодатель на данную вакансию требует ещё на этапе собеседования обладать более развитым мышлением, так как роль интеллектуального компонента в профессиональной деятельности занимает первоочередное место. Умственный труд бортпроводника это – важный компонент, от которого зависят грамотные и слаженные решения, в стандартной и нестандартной ситуации и психоэмоциональное состояние лежит в основе данных решений. Психоэмоционально-волевая сфера труда бортпроводника характерна оперативностью, точностью, гибкостью, развитой интуицией, умением прогнозировать ситуации и предварительный исход событий. Профессиональный бортпроводник это – наглядно-образный, наглядно-действенный, словесно-логический, репродуктивный и творческий индивид в своей профессиональной сфере.

1.3 Пять психоэмоциональных факторов личности в профессиональной деятельности «Бортпроводник»

В ходе изучения научной литературы, мы идентифицировали психологический туннель в части развития эмоционального пути профессии «бортпроводник» и состоит он из пяти психоэмоциональных сфер личности, которые между собой непосредственно перекликаются, и каждая из частей имеет важное значение для выполнения профессиональной деятельности. К психоэмоциональной сфере труда относится: эмоциональная, когнитивная, мотивационная, исполнительная и коммуникативная [1, с.104-106]. Изучение

психоэмоционального состояния личности в профессии «бортпроводник» измерялось также посредством метода анкетирования, диагностические исследования измерялись по нескольким психоэмоциональным состояниям работника до выполнения рейса и после с перерывом один раз в четыре дня на протяжении двух месяцев. Результаты были следующими: показатель тревожности, с которым бортпроводники шли в рейс, уменьшились (от 31,5% до 28%). Увеличились показатели уверенности в себе (от 30,4% до 49,6%), однако значительно возрос показатель тревожности после рейса (от 14% до 37%); в то время как, более чем в полтора раза опустился показатель удовольствия от работы (с 31,5% до 9,3% и удовлетворенности от профессии в целом (от 14,5% до 7,6%), важно отметить, что показатель раздражённости от ожидания будущего плана работ возрос в четыре раза (от 10,5% до 45%).

Глубокое и детальное изучение психоэмоционального состояния бортпроводников в течение восьми месяцев, предоставило нам возможность сформировать вывод о том, что человек в профессии «бортпроводник» имел некое состояние, которое было пограничным и нестабильным и имело свойство перетекать. Так, например состояние радости, преобладающее у бортпроводников на первом месяце тестирования, было около 37% через 8 месяцев состояние тревожности возросло до 51%. Удовольствие, которое специалисты получали от выполненной работы с 41% снизилось до 29% и при этом мы смогли наблюдать как снижался уровень спокойствия, с 19% до 4%, при этом, мы отмечаем, как повысился параметр «удовлетворение», связанное с оплатой труда, от 34% до 59%. В проводимом исследовании также диагностировался параметр «другое», так вот, анализ графы «другое», где каждый из числа опрашиваемых респондентов имел возможность анонимно дать обратную связь в ходе интерпретации, предоставил дополнительно провести анализ полученных результатов и сравнить с фактическими показателями в части изучаемой проблематике. Некоторые из числа высказываний: «Раньше была еще гордость, что ты – стюардесса, радость, что увидишь другую страну. И зарплата устраивала, теперь – только

страх и разочарование, очень жалко, что такая могучая страна и такая авиакомпания опускаются...». «Хроническая усталость, поэтому часто болею. Практически нет выходных, а если дают выходной, то на следующий день – ранний вылет. Работа стала не престижной и отчасти не романтичной. Бортпроводники стали как рабочие лошадки, – «на износ». «Отвращение к нашему начальству. Обида за то, что руководство не заботится о своих работниках». «Плохая наполняемость рейсов расходными материальными составляющими, на всем экономят. Мизерные нормы напитков и продуктов. Пассажиры недовольны». «Из-за небольшой зарплаты чувствуешь себя нереализованным, и постоянно приходится жить в кредит». «Надежда на лучшее. Усталость. Неудовлетворение из-за оплаты суточных, послеполётного и предполётного отдыха». «Чувство стыда и неудовлетворённости потому, что опять не смогли дать пассажирам всего, что должны были и страх получить жалобу, которая будет автоматически обоснована». «Радость, что вернулась домой. Раздражение из-за своей бесправности и невозможности что-либо изменить». «Стыд. Страх. Радость, что выжил. Каждый рейс – это испытание. Пассажиры стали ужасные». «Не достойно. Бортпроводник, как загнанная лошадка, которую скоро пристрелят! Постоянная усталость и разбитость. Моральная и физическая. Руководство авиакомпании вообще не бережёт своих работников». «Неудовлетворённость от работы, от постоянного хамства пассажиров, к тому же получу за это «копейки».

Вышеперечисленные высказывания бортпроводников на диагностических сессиях могут быть интерпретированы нами следующим образом, например открытие листка нетрудоспособности как психологическая защита, потребность в сочувствии, жалости к себе, застревание в прошлом, эмоциональное переживание утраты того бывшего чувства нужности в данной профессии. Устойчивое формирование оценочного и критичного отношения к коллегам и руководству, что порождает эмоциональный деструктив в коллективе и культивирует

личностный максимализм. В ходе диагностических мероприятий, мы смогли идентифицировать у некоторых из числа респондентов в возрасте от 27 до 35 лет, социально-психологическую незрелость, гиперответственность, пессимистический настрой, сконцентрированность на негативных сторонах событий, что в свою очередь приводит к истощению эмоциональных ресурсов и запуску процесса выгорания в профессии. В процессе изучения результатов диагностических сессий, мы идентифицировали пограничное состояние «принуждение» на эмоциональном уровне, которое заставляет к самокритике и критике окружающих. Мы полагаем, что в виду идентифицированных нами деструктивных ситуаций психоэмоционального состояния бортпроводников, на естественном уровне возникнет желание в получении психологической помощи специалиста – психолога, где будет проработана повышенная внешняя и внутренняя тревожность, сформированная под влиянием стресса. Многие из числа диагностируемых респондентов сталкиваются с категоричностью суждений в их адрес или они сами являются инициаторами данных событий. Однозначно, необходимо провести реструктуризацию состояния агрессии, проработать гипертрофированное чувство собственной значимости и свести на нет, склонность к консерватизму. В виду диагностических исследований, мы полагаем, что большинство деструктивных психоэмоциональных состояний, которые переживают бортпроводники, связано с психологическими воздействиями на их состояние, со стороны руководства авиакомпании. Если не прорабатывать негативизм и переживания, на бессознательном уровне начинает запускаться процесс профессионального выгорания в профессии. В ходе диагностических исследований мы применили метод группового опроса, в ходе которого смогли идентифицировать деструктивные состояния личности, в которых просматривается нестабильное психоэмоциональное состояние, в которых находятся бортпроводники. Такое состояние связано с негативизмом вызванное отсутствием права выбора, отсутствием собственного «голоса», личного мнения, бортпроводнику приходится

молчать и выполнять поручения вышестоящего руководства, против своей психоэмоциональной воли иначе бортпроводник попадает в «немилость» и будет иметь все неофициальные «санкции» со стороны руководящего состава. Мы полагаем, что такая проблема есть, она плотно закрепилась в данной профессии и должна решаться на профессиональном уровне с участием психологов. Исследуя штатное расписание в разных авиакомпаниях России, позиция психолога отсутствует.

Мотивационная сфера деятельности персонала, в каждой профессии занимает одно из лидирующих позиций. Работодателю важно, чтобы в его компании персонал был эффективным и поэтому, чтобы быть эффективным сотрудником и качественно выполнять работу бортпроводника, работодателю необходимо на постоянной основе мотивировать персонал. В нашем случае, если рассматривать мотивационный аспект кабинного экипажа, несомненно, он связан с психоэмоциональной сферой и включает комплекс мотивов, таких как: сознательных и бессознательных эмоций в виде глубоких персональных переживаний. В научных изданиях по практической психологии в части изучения труда, отражено, что эффективная и доверительная работа будет там, где успешно сформирован психоэмоциональный климат. Научные деятели по психологии, изучающие данный аспект, внесли неоценимый вклад в область мотивационной сферы человека (А. Адлер, В. Франкл, З. Фрейд), определили то, что она состоит из сфер:

- предрасположенность к труду;
- выраженные профессиональные качества;
- личная установка на выполнение служебных обязанностей;
- гордость за свою профессию;
- любовь к работе с людьми;
- предрасположенность по обслуживанию других людей;
- энтузиазм в рабочей сфере, самореализация себя через сервис;
- готовность работать в команде;

- склонности к изучению профессиональных тонкостей, а также предрасположенность и желание изучения иностранных языков.

Исследуя вопрос в части мотивации выбора профессии, в ходе опроса бортпроводникам было предложено ответить на следующий вопрос: «Что именно в профессии вас привлекает больше всего?». Анализируя степень удовлетворенности и значимости данного показателя, результат ответов кабинного экипажа, продемонстрировал следующий результат:

- материальная часть – 94%;
- льготные авиабилеты – 96%;
- общение – 84%;
- престиж – 44%.

Трудовой процесс – это некий фундамент, на основе которого выполняются производственные операции и строится вся часть технологического процесса трудовой деятельности, в которой принимают участие люди, в нашем случае это кабиной экипаж и ввиду разных сформированных позиций в части трудового процесса, были сформированы две группы респондентов для дальнейшего диагностирования по поставленной проблематике.

Ко второй группе мы отнесли бортпроводников, с общими умениями и навыками, которые выполняют свою работу на уровне лояльной вовлеченности в трудовой процесс, к таким умениям и навыкам мы отнесли следующие параметры: умение оказать помощь себе и другим людям, теоретические и практические знания и навыки в части делового общения, способность распознавать и определять положительные и негативные телесные проявления человека в сторону человека или предмета, применение в социальной и рабочей сфере такие качества как: технологическая скорость, расторопность, энергичность.

К первой группе мы отнесли бортпроводников со специальными умениями и навыками, которые характеризуются как яркие и амбициозные профессиональные качества. Вторая группа респондентов характеризуется способностью выполнять работу также качественно, которая ограничена

интервалом времени и пространством (например, разные типы воздушных судов, где разные участки работы и зоны подготовки к процессу обслуживания пассажиров). Вторая группа также характерна дополнительным умением мобилизовать свои силы в экстремальных и сложных ситуациях, планированием и прогнозированием трудовых операций и, что не менее важно, умением контролировать ход собственных трудовых функций, следовать по заданному плану, темпу и ритму, не завышать объем работы, так как нагрузка должна быть распределена равномерно между всеми членами кабинного экипажа.

В научных периодических источниках, мы сталкивались с результатами исследований в области человеческого фактора, в которых подтверждался научно обоснованный факт того, что, член кабинного экипажа обязан обладать специальными и необходимыми умениями и навыками, которые помогают ему в выполнении операционных и производственных задач на борту [2]. Важно сказать, что психологу в работе с данной категорией персонала необходимо знать предметную область деятельности человеческого фактора, а также основополагающие цели трудовой деятельности и профессиональные задачи персонала. Нами были проанализированы особенности сенсорной деятельности человека в профессиональной области, в данной деятельности рассматриваются особенности памяти, внимания и воображения [6]. Прописанные диагностами четкие процедуры в части реализации психодиагностических сессий, не предоставляет нам возможность включать различные виды диагностик в виду пограничных состояний [9, с.109]. Поэтому мы пришли к выводу, что при планировании диагностического аппарата, требуется быть адекватным, находить логичные методы и создавать грамотные методики диагностирования кабинного экипажа. Важно диагностировать и изучить когнитивные процессы бортпроводника под влиянием стресса. Например, если бортпроводник на практике использует в своей профессиональной деятельности полученные знания от лучших авиационных практик,

постоянно развивается в авиационной области и активно применяет полученные практические навыки в своей работе с целью быть лучшим и на бессознательном уровне сформировать противостояние к стрессовым состояниям. В ходе изучения научной литературе, мы идентифицировали то что в процессе изучения реакции человека на стресс в соотношении с вербальными и невербальными компонентами, участвующие также в познавательных процессах в области запоминания и мышления, способствует в формировании толерантности к стрессу [7].

Коммуникативная область сферы бортпроводника подчеркивает сложность в совмещении нескольких ведущих ролей в трудовом процессе, где рассматриваются два подхода: деятельностный и коммуникативный [10]. Деятельностный подход не имеет возможности охватить все стороны психики человека вследствие чего, коммуникативный процесс невозможно полностью отнести к деятельности [14]. Область коммуникации – это коммуникативный процесс, который характеризуется эмпатией и антипатией, которые в большей или меньшей мере могут вызывать конфликт и агрессию, предрасположенность и предубеждение, а также сопереживание и равнодушие в процессе данной деятельности [17]. Эксперт в области психосоматики и психоанализа А.С. Осипова, отмечала, что: «Это широкий спектр психоэмоциональных состояний, которые в полной мере переживаются человеком» [13, с.74]. «Образ отношений», о котором так часто упоминается специалистами в области психологии, в применении с целью коррекции деструктивного психоэмоционального состояния личности, наглядно демонстрирует нам неординарную специфику труда во всем ее комплексном содержании. В «Образе отношений» уделяется меньше времени для проработки его структуры в области коммуникативной сферы. Мы определили, что бортпроводники в свою очередь сталкиваются с неоднозначной сложностью на эмоциональном уровне и непредсказуемостью развития событий в ходе выполнения своих служебных обязанностей. Данные ситуации характеризуются как острые ситуации в части

коммуникации бортпроводник – пассажир – коллега, следственно бортпроводник должен обладать необходимым набором профессиональных знаний, приемам и способам решения конфликтных ситуаций. Для качественного выполнения служебных обязанностей, каждый бортпроводник обязан обладать базовыми знаниями по психологии. Область профессионального общения кабинного экипажа, основана на технологии считывания эмоций с лица человека и умения не только слушать, но и слышать своего собеседника. Из встреч с бортпроводниками, которые были организованы нами, мы смогли идентифицировать важную ошибку, которая на базовом этапе коммуникации формирует конфликт между пассажиром-бортпроводником-коллегой, не умение слышать, додумывать за собеседника и перебивать его. На наш взгляд, коммуникативная сфера в профессии бортпроводника не развита должным образом включая и коммуникативную область в части владения иностранными языками. Воздушное сообщение является международным видом транспорта и поэтому возникает сложность, которая состоит в том, что не все бортпроводники обладают выраженными лингвистическими способностями, которые помогли бы им в полной мере коммуницировать с иностранными пассажирами. Коммуникативная сфера является одной из ключевых и главных сфер данной профессии. Однако, для того, чтобы выполнять свои служебные обязанности, каждый бортпроводник обязан освоить чтение информации на иностранном языке, знать слова приветствия и прощания с пассажирами, задавать элементарные вопросы и понимать говорящего, умение презентовать и предложить сервисные услуги, так как это ключевой аспект создания доверительной атмосферы и положительного настроения на борту воздушного судна. В области авиации, как и в другой профессиональной сфере, характерна миграция персонала из одной авиакомпании в другую. Так, например, начало XXI века (январь – август) [15] данный период характеризуется пиком миграции кадров из авиакомпаний в другие авиакомпании. Мы проанализировали факт, именно влияет на их выбор и желание менять компанию, так как изученные

результаты предоставляют нам возможность найти предполагаемые причины, которые манипулируют сознанием бортпроводников и вынуждают их менять авиакомпанию. В процессе диагностического исследования, мы изучили официальные требования, изложенные в должностной инструкции к сотруднику, и проанализировали фактическое психоэмоциональное состояние. В данном виде исследования мы применили метод «наблюдения» на фоне данного события мы реализовали психокоррекционную программу «Small talk», в которой рассмотрели взаимосвязь между психоэмоциональным состоянием в состоянии покоя и в процессе влияния стрессовых ситуаций посредством картинок и коротких видео – роликов которые провоцируют деструктивные состояния и провели сравнение в части миграции сотрудников из одной авиакомпании в другую и на это влияет: низкая мотивация, большая часть респондентов отмечала, что оплата труда не соответствует заявленным требованиям, невозможность полностью реализовать себя в профессии, статус авиакомпании. Реализованное психокоррекционное воздействие подкрепляется посредством метода анкетирования на поставленную проблематику. Полученные нами результаты были разделены по следующим группам, которые в той или иной мере ограничивают личность в развитии в авиакомпании:

- условия труда;
- профессиональная учеба;
- взаимоотношение в команде;
- пессимистический настрой.

Результаты исследования демонстрирует факт того, что многие из числа бортпроводников обладает высокой самооценкой, что очень важно для представителей обслуживающей профессии, которая входит в группу риска по профессиональному выгоранию. Например, 93% из числа опрошенных считают себя хорошими работниками, однако имеются и представители данной сферы и с низкой самооценкой, которые отмечают некую сложность и иногда блокирующие психоэмоциональные эпизоды, которые не позволяют

исполнять трудовые задачи качественно и в полной мере. По нашим данным, 71% из числа респондентов считает, что в данной профессии имеются профессионально не пригодные представители данной профессии. Большая часть из числа диагностируемых респондентов – 96% считает, что их заработная плата не соответствует ожиданиям в виду сложного технологического процесса, поэтому ищут дополнительный заработок на «стороне». Ввиду данных результатов, мы склоняемся к мнению о том, что неудовлетворенность в части денежного довольствия дополнительно провоцирует дистресс у бортпроводников, который влияет разрушительным характером на психоэмоциональное состояние. Из числа диагностируемой выборке 66% боялись потерять работу, однако ввиду нехватки денег под влиянием стресса нарушали должностную инструкцию и прибегали к не официальным способам зарабатывания денег на борту воздушного судна с целью выжить. Только лишь 14% респондентов, не готовы идти против своей воли и морали в части осознанных нарушений и были готовы официально уволиться с работы. Результат 50% респондентов, из числа диагностируемых, считают, что важно иметь постоянный трудовой договор, который является гарантом стабильности и будущего благополучия, однако другая часть респондентов считает, что было бы уместно иметь срочный трудовой договор, который бы позволил не быть заикленным на одном месте работы и постоянно иметь развитие и путешествовать – 47%. По данным, которые получены от респондентов, авиакомпаниям были прописаны некоторые из числа рекомендаций от профсоюза, из письма рекомендательного характера следует рекомендательная информация в части направленности на улучшение психоэмоционального климата в коллективе и реализовывать личностную психоэмоциональную проработку профессиональной мотивации бортпроводников посредством внедрения психологов – консультантов. Согласно результатам, которые были получены в ходе психодиагностических исследований, мы пришли к такому выводу что, материальная сторона в части улучшения недостаточна для повышения качественного

производственного процесса, следует также обратить внимание на духовную и эмоциональную часть. Например, область планирования труда и отдыха кабинного экипажа также остается в зоне улучшения и улучшения совместно с руководящим составом. 70% из числа диагностируемых бортпроводников не удовлетворены условиями отдыха в эстафетах между рейсами. У 35% диагностируемых респондентов отмечается эпизодичное нестабильное психоэмоциональное состояние, посредством злоупотребления алкогольной продукцией после рейса с целью совладения с эмоциональным напряжением. Интерпретированные результаты, обуславливают рекомендовать авиакомпаниям психологов – консультантов для организации психологической помощи бортпроводникам с целью улучшения психоэмоционального состояния.

В основе благоприятного психоэмоционального климата лежит базис коммуникации, а именно внутреннее взаимодействие руководящего состава с бортпроводниками. К примеру, явки в офис характерны нестабильным психоэмоциональными состояниями. Метод опроса по проблематике формирования и развития стресса, позволил нам диагностировать, что 30% бортпроводников стараются быть незамеченными, 39% уже находились под влиянием дистресса и ожидали наихудшего варианта развития их ситуации в кабинете у руководителя, 54% испытывали напряжённость и скованность, 21% испытывал спокойствие и только 9% уверенность. В ходе анализа ответов, мы смогли идентифицировать следующий факт, что отношение к пассажирам и своим должностным обязанностям непременно связано с отношением к бортпроводникам со стороны руководства, так например, на стандартный вопрос со стороны руководящего состава в части отсутствия улыбок на лице, был вне гласный ответ среди бортпроводников, «нам не улыбаются, и мы не улыбаемся». В научной литературе в основе качественного менеджмента в части управления и организации работы персоналом – кабинным экипажем, основывается базис ответственности и дисциплины, которая, в свою очередь, имеет важную роль в структуре

организационной работы и ответственного подхода к выполнению служебных обязанностей со стороны руководящего состава [18, с. 16]. Так, например, когда в составе экипажа присутствует бортпроводник – инструктор, то качество работы персонала повышается на фоне мобилизующего стресса. Бортпроводник – инструктор дает возможность бортпроводникам показать себя, тем самым у бортпроводника имеется возможность зарекомендовать себя для дальнейшего продвижения по карьерной лестнице. Но нередко, стресс в данном событии несет и деструктивный характер, когда бортпроводник на фоне стресса выполняет больше обязанностей, чем на него возложено и тем самым допускает множество ошибок, что не оценивается бортпроводником – инструктором, а наоборот негативно влияет на качество его работы, тогда стресс уже не мобилизует состояние человека, а разрушает. Старший бортпроводник, это не просто единица экипажа, которая наделена правом руководства в рейсе, но и обычно это яркая и запоминающаяся личность, которая способна мотивировать своих младших коллег по должности выполнить возложенную на них работу на высоком уровне. Деятельность кабинного экипажа также характера противоречиями, в своей области двойственности профессии. Ведущий движущий фактор – выполнять роль «спасателя» и «официанта» и связано это с сочетанием в себе жесткости и требовательности, и мягкой предупредительности [12]. В документе ИКАО сказано то, что член кабинного экипажа не является членом летного экипажа, при этом их трудовая деятельность заключается в одном замкнутом пространстве, временном поле под физическом и психологическом влиянием со стороны множества факторов. Неблагоприятные стрессогенные и психогенные факторы среды однозначно сказываются на психоэмоциональном состоянии бортпроводников. Противоречия в сознании члена кабинного экипажа, обычно связаны с особенностями режима труда и отдыха. [16].

Пространственное противоречие связано с тем, что человек от природы не наделен навыком летать. В полете кабиной экипаж обязан обеспечить

безопасность и предоставить весь спектр услуг пассажирам, который предусмотрен договором воздушной перевозки, при этом важно сохранить личную целостность души, тела и внутреннего духа. Содержательный профессиональный труд бортпроводника в реальности сочетает в себе тяжелый физический, эмоциональный и опасный для жизни труд. Важно отметить, что в фактической природе деятельности, вышесказанное противоречит имиджу профессии в обществе. Общество считает, что это совсем легкая, воздушная, привлекательная и беззаботная профессия, которая не имеет больших рисков, сравнивают данную профессию с профессией официанта. В виду частых перелетов и сменой часовых биоритмов, возникает психоэмоциональное противоречие с физическим состоянием тела, которое приводит к развитию негативных психоэмоциональных состояний, также нарушается дисбаланс эмоций. В ходе проведения психодиагностических исследований, мы отметили то, что некоторым из числа бортпроводников характерна: апатия и проявляется она обычно в ходе беседы, в ходе которой респонденты проявляют безразличность, некую эмоциональную истощенность, ожидание негативных событий от будущей работы. В процессе наблюдения за ходом выполнения диагностических сессий, мы смогли идентифицировать беспокойство у некоторых из числа респондентов, которое проявлялось пропуском при ответе. С целью диагностирования состояния, нами применялись дополнительные методики с целью идентификации состояния. Мы идентифицировали, что некоторые из числа диагностируемых респондентов не смогли в полной мере чувствовать себя в безопасности, поэтому с целью не несения урона своей профессиональной деятельности пытались умалчивать о некоторых тревожных событиях. Нами также было определено и психоэмоциональное состояние, которое провоцирует развитие утомления, характерное снижением концентрацией внимания. Нами была отмечена культивированная со стороны респондентов тревожность, в которой целенаправленно ожидалось негативные последствия после рейсов. Нами

диагностированы состояния тревожности, связанные с психологической напряженностью и состоянием фрустрации. В заключительной части психодиагностических исследований мы отметили факт того, что некоторым из числа бортпроводников необходимо прилагать чрезмерные психологические усилия для достижения поставленных задач иначе это вызывает у них состояние, в котором они переживают некую свою несостоятельность, которая культивирует невозможность в полной мере удовлетворить свои потребности.

В научной литературе, по диагностированию психоэмоционального состояния экипажей в части эмоционального ресурса, пишется о том, что эмоциональные состояния на сегодняшний день приобрели патологический характер среди авиационного персонала и больше это относится к профессии «бортпроводник». На данный момент продолжительность полётной смены, интенсивность рабочего процесса и содержательно – желаемый образ ситуации не соответствует реальности со стороны персонала и как следствие наносит психологическую травму, вызванную стрессом. Психоэмоциональная сфера труда в работе бортпроводника предполагает внутреннюю готовность к действиям в аварийных ситуациях. В случае непосредственной аварийной ситуации, члену кабинного экипажа важно показывать бодрость духа, сохранить приятный внешний вид, несмотря на, индивидуальные особенности личности и степени проявления деструктивного внутреннего и внешнего состояния. Большая часть коммуникативной сферы трудовой деятельности бортпроводников наполнена активным общением с разными людьми и в разных возрастных категориях. И бортпроводникам важно уметь коммуницировать с пассажирами и другим персоналом на разных дистанциях соблюдая нормы и правила поведения. Профессия бортпроводника включает в себя способность работать в режиме многозадачных процессах и уметь переключаться от одной задачи к другой или вовсе расшатать одновременно несколько задач. В работе важно уметь грамотно и равномерно управлять таймингом, просить помощи у коллег,

находить и организовывать в рейсе время для отдыха с целью избегания переутомления и преждевременного психоэмоционального выгорания в профессии. Кабинный экипаж обязан строго следовать установленным принципам и правилам, которые приняты в авиакомпаниях. Психологи, которые исследовали проблематику профессионального выгорания среди авиационного персонала, отметили то, что работа персонала достаточно структурирована и заиклила на принципах, так например использование приема в работе «творческий подход» противоречит внутренним документам компании, и как вариант влияет на психоэмоциональное состояние личности в части самореализации [19]. К сожалению, реализация потребностей в данной области достигается не в полной мере. Если сравнивать должностные обязанности и требования реальной ситуации в полете действия не будут однозначны, что уже формирует персонал на спровоцированную ошибку в своих действиях вследствие чего и возникает стресс, который влияет на психоэмоциональное состояние человека в профессии «бортпроводник». В ходе изучения научного материала, мы обратили внимание на официальные данные, которые были получены в ходе психодиагностических исследований, так например, в ходе диагностики методом «беседа», определилось, что при прохождении зоны турбулентности, вопреки правилам безопасности бортпроводники не имеют возможности занять своё кресло, так-как в основе их работы лежит ряд технологических операций, которые связаны с обеспечением безопасности пассажиров в первую очередь, в то время как, собственная безопасность стоит под угрозой. В данной ситуации члены кабинного экипажа преобладают в состоянии страха из-за боязни получения официальных жалоб пассажиров, что в свою очередь провоцирует проявления состояния стресса. Противоречие, внутренний конфликт всегда присутствует в сознании члена кабинного экипажа. Мы изучили, что в ходе влияния стрессовых состояний на сознание человека значительно увеличивается риск развития дистресса и в следствии данного инцидента развивается психоэмоциональное выгорание в профессии. Важно понимать,

что ресурс человека ограничен и индивидуальные возможности личности имеют ограниченные возможности. Мы пришли к выводу в том, что большая часть руководящего состава не имеет детального представления о колоссальных эмоциональных нагрузках, которые испытывают бортпроводники в ходе выполнения своих служебных обязанностей, так – как они сами находятся под влиянием стресса. Постоянное деструктивное психоэмоциональное состояние не гарантирует благоприятный исход в случае развития внезапной аварийной ситуации, например: роды, смерть на борту, приступ эпилепсии, захват ВС, пожар, разгерметизация, турбулентность и прочие нестандартные ситуации, в которых важно грамотно, сообща и четко действовать согласно установленным процедурам, это не может быть достигнуто если человек постоянно находится в под влиянием стресса [23, с.14-21]. Постоянно негативные психоэмоциональные воздействия на бортпроводников, значительно увеличивают риск не суметь им противостоять нестандартным ситуациям, потому – что психоэмоциональное состояние требует не деструктивные личностные, интеллектуальные и психофизиологические свойства, которыми обязан обладать член кабинного экипажа. По нашим данным, эффективность и надежность действий бортпроводников в экстремальных ситуациях под влиянием стресса остается в полной мере не изученной.

Вывод по первой главе

В виду научного исследования данной профессии, мы имеем возможность детально изучить и проанализировать психоэмоциональное состояние кабинного экипажа с целью улучшения данной области. Профессия «бортпроводник» несет в себе положительные внутриличностные воспитательные функции, что делает эту профессию еще более значимой и привлекательной, если выбирать среди других профессий. Доказано, что интерес к авиации среди людей всегда занимал лидирующие позиции и всегда имел мотивационный смысл при выборе авиационной профессии, если человек, который решил связать свою жизнь с «небом» становится на

бессознательном уровне своего рода жертвой. В научных источниках по выбору профессии, изучения психоэмоционального выгорания, сказано что, осознанный выбор профессии – это своего рода залог, который дает возможность реализоваться в процессе самоактуализации [20]. Интерес к изучению психоэмоционального состояния человека в профессии «бортпроводник» также имеет взаимосвязь с жизненным опытом автора магистерской диссертации и предоставить ту информацию читателю, в которой будет охарактеризовано детальное представление психоэмоционального состояния человека в профессии «бортпроводник», а именно его возможности, способности, навыки и умения планировать действия с целью достижения результата, которые характерны личностными особенностями авиационного персонала. Авиационная сфера деятельности человека, до сих пор является нестандартной сферой и представляет собой особую требовательность в части общей жизнедеятельности человека. Бортпроводник обязан находиться в балансе с двигательной деятельностью, умственной активностью и на благоприятном психоэмоциональном уровне [22]. Изучение и анализ психоэмоционального состояния человека в профессии «бортпроводник» позволяет нам диагностировать положительные и негативные психоэмоциональные изменения в сознании человека изучаемой профессиональной области. Нами был изучен вопрос, который напрямую связан с формированием духовных ценностей в данной профессии. Духовные ценности в данной области выступает как средство удовлетворения индивидуальных потребностей человека, в котором заложены условия и принципы для усовершенствования своих потребностей по «Я личность». Нами было определено, что большая часть респондентов, которые занимают позицию «бортпроводник», находятся в состоянии внутреннего конфликта между профессией и личностным индивидуальным состоянием. Следствием этого является длительное влияние стресса на психоэмоциональное состояние в виду различных стрессовых ситуаций. Мы определили, чтобы актуализировать и стабилизировать психоэмоциональное

состояние человека в данной профессии, необходимо создать ряд условий, которые будут ориентированы на неповторимую индивидуальность человека, следовательно, будут соблюдаться принципы «Я-концепция» личности.

Согласно научным изданиям в области изучения человеческого фактора, мы предполагаем что, бортпроводники которые достигли высоких результатов в своей профессиональной деятельности, имеют следующую характеристику – это персонал с высокими притязаниями к рабочим моментам, особой уверенностью на физическом и духовном уровне, однако нам удалось и идентифицировать недостаток психоэмоциональных волевых качеств личности, где не всегда преобладает стабильная эмоциональная устойчивость в ходе принятия важных и ответственных решений в виду влияния деструктивного воздействия на их психоэмоциональное состояние [21]. В ходе изучаемых исследований, мы пришли к логическому выводу о том, что чем выше достижения в карьере, тем трепетное отношение к профессиональной деятельности будет прослеживаться и ввиду данного факта, внутреннее психоэмоциональное состояние будет не всегда стабильным [8, с. 8]. В процессе изучения психоэмоционального состояния членов кабинных экипажей, мы получили личностную характеристику в части склонности к деструктивным состояниям, в большей части данных исследований – мужчины бортпроводники характеризуются более неустойчивым психоэмоциональным поведением, нежели бортпроводники женщины. Диагностика бортпроводников в возрастной вилке с 18 до 23 лет, характерна тревожность, иногда и депрессивные состояния в виду того что работа не приносит тех ожиданий, которые были возложены на нее заранее. В данном возрастном периоде, личность сталкивается с противоречием между завышенными требованиями к ним со стороны коллег, пассажиров и руководящего состава, что развивает и культивирует в их сознании неуверенностью в себе, неумение осуществлять самоконтроль эмоций, проявляющийся в чрезмерной вспыльчивости в ходе коммуникации с руководящим составом, коллегами и пассажиром.

В научной литературе, которая изучает психоэмоциональные состояния, часто упоминается паттерное состояние человека в профессии «бортпроводник» и трактуется оно как импульсивно – агрессивное, в основе которого лежит идея приобретённой черты личности человека. Имеет оно характеристику как устойчивой, так и не устойчивой по признаку личностного характера, что в свою очередь негативно влияет на процесс коммуникативного воздействия на человека в целом и непосредственно влияет на процессе выполнения профессиональных функций. В такой форме поведения, бортпроводник эмоционально настроен на готовность к агрессии, враждебным реакциям, а также и к негативным реагированиям на действия других коллег. В своей эмоциональной природе, работа бортпроводника подразумевает под собой иногда не дружелюбную конкуренцию и соперничество и относится к латентно-агрессивному виду деятельности [24]. В какой – то степени работа с людьми относится к соревновательной деятельности, в которой личность пытается достичь значимых результатов [4, с.86]. Не исключено, что импульсивно-агрессивный характер личности бортпроводника уже заложен в индивидуально-личностной характеристике личности на бессознательном уровне, на фоне какой-либо психотравмы еще в детстве. В большинстве своем случае, агрессия, которая прослеживается в профессии «бортпроводник» носит инструментальный характер, где целью является достижение неагрессивных преимуществ за счет агрессивного поведения [17]. На наш взгляд, наиболее удачный профиль личности в профессии «бортпроводник» определяется как форма групповой работы, которая направлена на эффективность. Фундамент, на котором заложена данная эффективность состоит в целенаправленных действиях, экстраверсии, формировании и культивировании здоровых привычек и тренировка самоконтроля личностного психоэмоционального состояния.

Глава 2 Эмпирическое исследование стресса в профессиональной деятельности бортпроводника

2.1 Организация и методы исследования

Во второй главе исследовательской работы мы приступили к реализации эмпирической части исследования, в ходе которого мы ожидаем получить результаты которые соответствуют запланированным ожиданиям в части области развития толерантности к стрессу, а также определить взаимосвязь индивидуально-типологических особенностей респондента и его предрасположенности к формированию толерантности к стрессу посредством уникальной авторской программы «step by step». Мы настаиваем на том, что именно толерантность к стрессу относится к аспекту ценности персонального психологического здоровья. Разработанная диагностика была реализована в несколько этапов. Таким образом, мы определили этапы психодиагностического исследования:

- первый этап имеет название – «подготовительный», который состоит из анализа научной литературы по поставленной проблематике. На данном этапе мы отвели отпущенное время с целью изучения научных работ по данной проблематике. Первый этап позволил нам проанализировать и разработать психодиагностический аппарат запланированного исследования, который состоит из валидных методов и авторских методик соответствующий цели основополагающего психодиагностического исследования;
- второй этап психодиагностического исследования состоял из практической части, в ходе которого мы реализовывали ранее обозначенные нами методики и методы, целью которых является диагностика респондентов по заданной проблематике. Практическая часть работы включала в себя также сбор и анализ результатов после реализованных психодиагностических исследований;

– третий заключительный этап состоял из аналитической части теоретической работы, в которую мы включили углублённую аналитическую работу полученных результатов психодиагностических исследований. Мы реализовали в магистерской диссертации методику по идентификации качественного и количественного анализа полученных данных после реализованных психодиагностических исследований. Дополнительно, мы смогли организовать и реализовать корреляцию полученных данных исследований с целью получения более точных и доказательных данных по поставленной проблематике. На заключительном этапе исследования, мы приступили к написанию научного заключения по проделанной работе. Заключительная часть магистерской диссертации была дополнена авторской методикой с целью психокоррекционного воздействия на респондентов для развития толлеранности к стрессу. Наша гипотеза состояла из предположения о том что, бортпроводники в процессе выполнения своих служебных обязанностей сталкиваются с ситуациями, которые негативно влияют на их психоэмоциональное состояние, вызывают стресс и как следствие, происходит заметное снижение эффективности труда, в части принятия грамотных и логических решений. В ходе проведения аналитической работы в части изучения ответов, мы идентифицировали визуально-негативный окрас настроения и самочувствия респондентов в данной профессии в ходе длительных стрессовых ситуаций, и как следствие рабочая активность и ситуационная осознанность в рейсовых условиях снижается до критического уровня.

С целью реализации эмпирической части психодиагностических исследований, нами были обозначены следующие задачи:

– индивидуальные особенности проявления человеком, на стрессовые состояния в выборке исследования;

- применить авторскую методику «step by step», с целью развития и формирования толерантности к стрессовым состояниям посредством авторской методики;
- провести психодиагностику индивидуально-личностных особенностей личности по самоконтролю распознавания деструктивных состояний и индивидуальных способах противостояния к эмоционально-разрушающим состояниям. Определить и обозначить индивидуально-личностные особенности, которые относятся к самоконтролю ситуаций. Уметь распознавать стресс в профессии «бортпроводник».

Мы предполагаем то, что, посредством индивидуальной и групповой авторской техники психокоррекционного воздействия «step by step» мы сможем сформировать у респондентов, испытывающие постоянные стрессовые состояния толерантность к стрессу и помочь им улучшить персональное качество жизни. По нашему видению, толерантность к стрессу позволит в дальнейшем принимать рациональные решения, которые не базируются под влиянием эмоционального воздействия лимбической системы.

Реализованные в практической части психодиагностические исследования на базе практики с целью изучения влияния стресса на психоэмоциональное состояние человека в профессии «бортпроводник» в взаимосвязи с индивидуально-личностными особенностями человека в части проявления реакции психоэмоционального состояния на стресс. Поэтому в психодиагностическом исследовании приняли участие действующие бортпроводники с разных российских авиакомпаний в возрасте от 18 до 55 лет, в исследуемую группу вошли лица как женского и мужского пола в равном количестве – по тридцать респондентов и средний возраст это 35 лет. Реализация данного практического исследования проводилось в период с февраля по сентябрь 2024 год. В ходе изучения штатных единиц авиакомпании в части организации поддержания психоэмоционального

здоровья персонала, мы обнаружили, что в данной структуре отсутствует штатный психолог. В ходе беседы с работниками авиакомпаний, информация подтвердилась в части того, что, в авиакомпаниях отсутствует штатный психолог, который мог бы корректировать психоэмоциональное состояние сотрудников. В социальных гарантиях также нет информации о том что, сотрудник имеет право на получение квалифицированной психологической помощи. Согласно действующим документам правового характера, данный факт является не нормой того, и мы полагаем, что у бортпроводника обязательно должна быть возможность обратиться к психологу на безвозмездной основе с целью получения необходимой психотерапии.

На базе ООО «Престиж», именуемая «Клиника немецкой семейной восстановительной медицины», в городе Санкт-Петербург. Нами была реализована практическая часть магистерской диссертации. Главной и ведущей задачей базы практики является, высококачественное предоставление медицинских и психологических услуг населению на коммерческой и бюджетной основе, с целью улучшения качества жизни населения. Медицинский центр также предлагает населению стационарное и социальное обслуживание, которое предусмотрено также оказанием экстренной психологической помощью. Социальное обслуживание населения, в части оказания психологической помощи в центре базы практики достаточно развитое. Специалисты данного центра работают в сферах: социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических и с группой маломобильного населения с целью их адаптации в обществе.

В ходе изучения устава предприятия и основополагающих документов по виду деятельности, в ходе анализа мы определили то, что основными потребителями медицинского центра являются люди, которые обращаются за необходимой помощью на коммерческой основе, а именно:

- семьи, где в составе есть несовершеннолетние дети со сложным характером;

- семьи или индивиды, которым необходима полная конфиденциальность при получении любой вида помощи. Запрос на консультативную помощь может быть разным от ухудшения психоэмоционального состояния до внутренних деструктивных состояний, которые в свою очередь способствуют ухудшению качества жизни индивида;
- семьи, в которых имеются приемные дети, вследствие чего им приходится сталкиваться с проблемами адаптации в обществе и семейных отношениях;
- люди, которые в свою очередь вели деструктивный образ жизни и как следствие вызвано привыкание к наркотической и алкогольной продукции;
- люди, которые имеют деструктивно-адаптивное поведение, с явным пристрастием к азартным играм;
- люди, которые столкнулись с насилием;
- работа с людьми пожилого возраста с целью подготовки их к новому этапу жизни.

База практики «Клиника семейной восстановительной медицины» достаточно часто реализует населению консультативные встречи на безвозмездной основе с психологами-консультантами на популярно-злободневные темы, которые заранее выбраны участниками открытого сообщества. Благодаря таким сессиям с психологами, у населения имеется возможность проработать внутреннюю тревожность в группе и более подробно познакомиться с работой психолога на практике. Приоритетная и основная задача медицинского центра – это оказание высококачественных и профессиональных услуг населению с индивидуальным подходом к каждому человеку с целью формирования гармонии с самим собой, улучшения качества жизни и формирование позитивного отношения к себе по типу концепции «Я-личность».

На данной базе, мы смогли реализовать запланированное эмпирическое исследование, в области изучения влияния стресса на психоэмоциональное состояние личности в профессии «бортпроводник» и реализовать с учетом соблюдения всех норм психологической этики и необходимых условий проведения безопасного вида психодиагностического исследования, что на наш взгляд является ключевым фактором в данной работе. Некоторые из числа диагностируемых респондентов, вместо своих настоящих имен придумали псевдонимы с целью создания комфортной психологической обстановки. Для дополнительной проверки результатов, мы реализовали дополнительную психодиагностическую проверку посредством валидных методик, которые отвечали заявленным требованиям с целью подтверждения гипотезы практического исследования магистерской диссертации.

Практическая часть научного исследования в области изучения влияния стресса на психоэмоциональное состояние личности в профессии «бортпроводник», состояла в определении эффективных психодиагностических методик, которые были на наш взгляд удачно задействованы с целью диагностики респондентов – авторский индивидуально-личностный опросник «Я и мой стресс» составленный на основе опросника Л.Н. Собчик. Целью данной методики является выявить и определить индивидуальные особенности личности в проявлении стрессовых состояний, в ходе чего следует идентифицировать ведущие личностные стратегии выживания на фоне разрушающих эмоциональных состояний. Посредством данной методики, мы также определяем один из четырех типов личности: спонтанный тип, ригидный тип, сенситивный тип, эмотивный (лабильный) тип, где отражаются психоэмоциональные процессы восприятия стресса индивидуально, исходя из психотипа личности человека. Так как посредством данной методики мы сможем определить для каждого респондента психотип в особенности формирования толерантности к стрессу.

В ситуациях, которые вызывают стрессовые состояния у респондента имеется две стороны, сторона активная - воздействие и сторона пассивная – принимающая, в процессе формирования толерантности к стрессу, важно определить степень выраженности у человека положительных и отрицательных эмоций в процессе коммуникации при стрессовой ситуации в паре, а также в коллективной группе с достаточно распространенными типами личности:

- спонтанный – сензитивный;
- агрессивный – тревожный;
- ригидный – эмотивный;
- интровертированный – экстравертированный.

После проведения данного психологического исследования, была применена авторская методика, которая измеряет шкалу достоверности полученных результатов, согласно положению и инструкции по применению данной методики, были обозначены шкалы по вертикали и горизонтали (А – искренность, В – ложь). При применении такой методики у нас имеется возможность подтверждения или опровержения полученных данных посредством предыдущей психодиагностической методики. В данной методике применяются количественные показатели по шкале и результаты представляются по принципу бальной системы:

- 0-3 балла не выраженные показатели;
- 4-7 баллов – показатели нормы;
- 8-9 баллов – ярко выраженные показатели;
- 10-12 баллов – гиперболизированные показатели лжи.

Авторская методика шкалы достоверности полученных данных была разработана нами на базе методики изучения темперамента Г. Айзенка (EPI). В нашем исследовании, такая методика предоставила нам как исследователям возможность сопоставить полученные результаты психодиагностического исследования и подтвердить или опровергнуть ранее полученные данные по поставленной проблематике. Изучение типа

личности, величины проявления тревожности и предрасположенности к деструктивным состояниям, было реализовано посредством методики анкетирования, в ходе, который мы диагностировали внезапные реакции на стрессовые состояния в профессии «бортпроводник». Результаты психодиагностического исследования были определены по количественному показателю и представлены по следующей градации результатов:

- низкий уровень – 0-10 баллов;
- средний (норма) уровень – 11-15 баллов;
- высокий уровень – 15-19 баллов;
- нестандартно высокий – 20 и более баллов.

Работа с психотехникой эмоциональный захват «step by step» предполагает процесс сознательного развития толерантности к стрессу. Для дополнительного подкрепления техники, мы разработали авторскую методику на основе метода «незаконченные предложения» (автором данного метода является Сакс-Леви). Авторская методика дает респондентом эмоциональное осознание действий и анализа логичности своих поступков совместно с применением техники «step by step», респонденты рефлектируют на злободневные стрессовые ситуации и анализируют путь решения совместно с другими респондентами. Психолог выступает в роли наблюдателя и фиксирует все то, что необходимо будет для дальнейшей интерпретации результатов. Цель данной методики: это осознанное формирование толерантности к стрессовым ситуациям посредством эмоциональной устойчивости в разных возрастных группах. Далее мы представили некоторые из числа незаконченных предложений.

- «Я чувствую себя здоровым, когда...»
- «Если бы я имел (а) много денег, то я...»
- «Меня часто беспокоит после рейса, потому что...»
- «Я злюсь и выхожу из себя, когда меня незнакомый человек на борту воздушного судна ...»
- «Я выполняю свою работу так...»

- «Мои частные негативные эмоции...»
- «Мне свойственно проявления организмом...»
- «Я считаю, что качество жизни в большей степени завис...»
- «Моя физическая активность...»
- «Обращение к психологу для меня как...»
- «Душевные переживания и боли свойственны...»
- «Я знаю о своих основных факторов риска, способствующих...»
- «Образ жизни и психоэмоциональная устойчивость человека...»
- «Я считаю, что улучшишь свое самочувствие...»
- «В первую очередь, я бы изменил(а) в своем образе жизни...»
- «С целью улучшения качества жизни, в своем поведении я бы убрал (а)...».

Диагностическая карта исследования также подразумевает обязательное проведение групповой авторской психокоррекционной методики «Вклад в себя», выстроенная на процедуре прямого ранжирования списка ценностей, реализуемая на группе диагностируемых респондентов. Такая авторская методика была создана на основе методики «ценностные ориентиры» М. Рокича, целью которой является, идентифицировать главную и травмирующую суть проблемы и дальше сформировать совершенно другое, позитивное отношение к травмирующей ситуации. Такая методика позволяет респонденту переключить внимание с негативного состояния на позитивное и сфокусироваться на положительных моментах, по средством рассуждения и убеждения: почему именно ситуация закончилась лучшим для респондента образом. Посредством данной методики, на данном этапе мы помогаем устранить первично-вызывающие негативные эмоции у диагностируемых респондентов, с целью переключения внимания на положительные эмоции, с целью оправдания негативизма. Авторская методика построена на приеме ранжирования списка популярных негативных ситуаций, с которыми члены кабинат экипажей сталкиваются достаточно часто. Авторская методика была выстроена таким образом, чтобы мы смогли получить в результате

психодиагностического исследования количественные данные с целью интерпретации данных и формирования вывода по данной методике исследования. В авторской методике по ранжированию ситуаций, мы выстроили ранги с ситуациями, в которых респондентам нужно провести рефлексию по предложенным ситуациям и дать свою личную оценку к этой ситуации. Респондентам предлагалось распределить по столбцам ситуации от высшего к низшему, по таким параметрам как: значимые, не значимые, индифферентные, безразличные, отвергаемые, по 15 бальной шкале. Авторская методика предлагает автору исследования поставленной проблематике, определить, насколько часто респондент встречается с травмирующей ситуацией.

2.2 Анализ результатов изучения взаимосвязи стресса и психологического состояния бортпроводника

Первоначальный этап сбора, анализа и обработки данных эмпирической части исследования включал в себя также актуальные должности в профессии «бортпроводник» (старший бортпроводник, бортпроводник класса обслуживания бизнес и экономический, бортпроводник инструктор). Мы понимаем, что это непосредственно влияет на показатели психодиагностического исследования. Функция «бортпроводника» всегда не однозначна и иногда человеку в профессии «бортпроводник» требуется проявлять гибкость в принятии решений.

Эмпирическая часть исследования состояла в анализе результатов, а также их сопоставления по ранговой шкале оценки личностных ценностей, реализованной по авторской методике ранжирования ценностей «Бортпроводник и стресс», которая основана на методике «Ценностные ориентации» М. Рокича. Респонденты, участвующие в психодиагностическом исследовании, и диагностируемые по методике «Бортпроводник и стресс» где нашей задачей стоит определение степени

влияния стрессовых ситуаций на психоэмоциональное состояние человека в профессии «бортпроводник». Ситуации изложены в авторской методике ранжирования ценностей «Бортпроводник и стресс», таким образом, чтобы мы смогли идентифицировать стрессовые состояния в зависимости от их должностной позиции по ранговой системе. Большая часть респондентов в психодиагностическом исследовании, распределилась таким образом (n=30), где ценность коллектива определяется на первом месте и выступает как залог успешной работы, формируя доверительный климат в коллективе и создание не карательной производственной среды. Результат выборки исследования по данному показателю продемонстрировал, что психологическое здоровье и психологический микроклимат в коллективе считается одной из важных ценностей. Следующая часть группы диагностируемых респондентов данной выборки (n=21), определили материальную составляющую, как ключевой фактор в профессии «бортпроводника», некоторые полученные результаты охарактеризованы безразличием к комфортному психологическому климату в коллективе. Наименьшая часть респондентов (n=9), продемонстрировала положительный результат, так как в большей своей части работы они сталкиваются с незначительными деструктивными эмоциональными состояниями, которые не в полной мере влияют на их психоэмоциональную составляющую. Автором был проведен сравнительный анализ полученных данных по шкале градации стрессовых состояний в профессии «бортпроводник» с которыми работники наиболее часто встречаются. Сравнительный анализ результатов психодиагностического исследования представлен на рисунке 1.

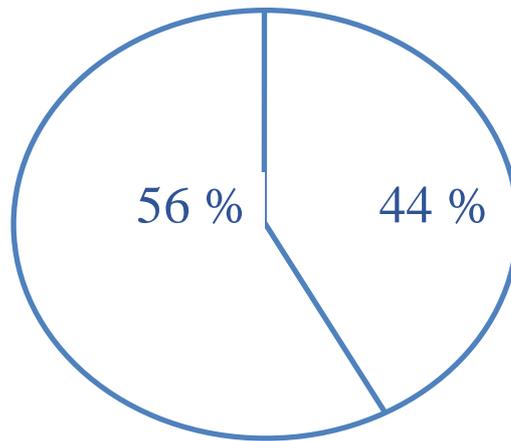


Рисунок 1 – Процентное соотношение результатов психодиагностического исследования по авторской методике «Бортпроводник – стресс»

Перед распределением участников психодиагностического исследования на группы по частоте проявления психоэмоциональных состояний, которые вызывают стресс. Полученные результаты были тщательно нами проанализированы и дополнительно проверены посредством корреляционной методики. В первую группу выборки входили респонденты, которые были заточены на создание комфортного психологического климата в коллективе (n=31) так как это, по их мнению, определяет общую и ведущую ценность в данной профессии. Результат психодиагностического исследования, с целью выявления и идентификации ведущих критериев, которые являются ключевыми в создании благоприятной атмосферы в коллективе, отнеслись:

- 56% – мотивированы дружелюбной и эмоционально-стабильной обстановкой в коллективе, которая позволяла бы раскрыть потенциал каждого сотрудника;
- 44% – мотивированы материальной составляющей. Оплата труда является главным приоритетом.

Мы определили, что деятельность человека в профессии «бортпроводник», насыщена достаточно активным темпо-ритмом (физический и умственный) и ненормированной жизнедеятельностью в сопровождении с чрезмерными стрессовыми нагрузками, которые оказывают эмоциональное давление на

психоэмоциональное состояние человека. Результат психодиагностического исследования в части определения стрессовых состояний, предоставляет нам показатели того, что каждый член кабинного экипажа при выполнении своих служебных обязанностей сталкивается с внешними и внутренними стрессовыми состояниями и от характера воздействия зависит, насколько правильно им будут приняты действия под влиянием стресса. В ходе выявления психологического воздействия стрессовых состояний на психоэмоциональное состояние человека в профессии «бортпроводник», нам было важно проработать отрицательные эмоции у диагностируемых респондентов, которые нарушали их психоэмоциональный фон. В данном случае, нами была применена авторская техника психоректорного воздействия «Предложи стрессу быть твоим другом». Данная техника была реализована в группе посредством игровой формы, где психолог в большинстве времени выступал в роли наблюдающего и задавал ход игры. Данная техника включала темы для рассуждения в игровой форме связанных деструктивных ситуаций, с которыми члены кабинного экипажа сталкиваются на борту ВС. Темы в данной технике были выстроены по иерархии, и важно было их проиграть в парах и группе. Также посредством данной техники были затронуты общие темы проблем, с которыми члены кабинных экипажей встречаются на регулярной основе. Диагностика психоэмоционального состояния личности в профессии «бортпроводник» также состояла посредством сопутствующих психодиагностических методик определяющие психоэмоциональное состояние человека. Психодиагностические методики позволили нам определить внутренние ценности человека, психологический портрет, а также выявить степень импульсивного состояния, вызванного стрессовыми ситуациями. П посредством реализованных методик мы смогли идентифицировать результаты, которые в будущем сформируют определённые шаги в формировании толерантности к стрессу посредством психокоррекционной техники «step by step».

Методика, которая предполагает ранжирование ценностей респондентов, содействовала в диагностике биологического возраста, в котором люди находятся на более низком уровне в части психологического просвещения. Важно отметить что люди, которые занимают позицию младший «бортпроводник» в данном возрасте сталкиваются с боулингом со стороны руководства, тем самым им характерен низкий уровень по саморазвитию, привыкание к стрессовым ситуациям которое спровоцировано профессиональными ситуациями, такими как: однотипная работа, отсутствие карьерного роста или снижение карьерного роста, однотипные неформальные роли в команде. Данный период характерен 45-55 лет. Диагностика психоэмоционального состояния людей данного возраста (45-55 лет) определила основополагающие ценности, из-за которых человеку сложно расстаться с профессией на психоэмоциональном уровне и характеризуется такими ценностями как: свободное время, возможность планирования для личных нужд, социальная значимость, возможность постоянно путешествовать.

Период диагностируемого возраста респондентов (25-35 лет) характерен самоутверждением и желанием карьерного роста. Результаты психодиагностики определили ценности респондентов исследования, которые были не равнозначными. Одна часть исследуемых респондентов отнесли ценности наиболее к важным и составляющим, другая часть респондентов данной возрастной градации отнесла такие же ценности к мало важным. В диагностируемой массе психоэмоциональных состояний конкретных и неоднозначных психологических ситуаций, непосредственно вызывающие ответную реакцию организма на возникновение стрессовых состояний, были получены результаты состояний, которые являются предшественниками из многочисленных форм проявления отрицательных психоэмоциональных состояний.

Период возраста в профессии (18-24 года), посредством психодиагностических методик мы идентифицировали следующее: не

валидную инициативность, внутреннюю и внешнюю активность, перекладывание решения задач на более опытных коллег в виду отсутствия профессионального опыта. Данный возрастной период в профессии характерен отсутствием уверенности в совершенных поступках. Важно сказать о том, что в данную выборку вошли респонденты исследования 18-24 лет, равных по количеству (гендерный признак) в части диагностирования психоэмоциональных состояний. Мы в данной работе акцентируем внимание на то, что лица мужского и женского пола одинаково переживают стрессовые состояния, однако фактор воздействия на психоэмоциональное состояние, является одинаковым.

На выборке исследования ценности психологического здоровья респондентов, диагностировано то что, отсутствие или минимальное количество присутствия стрессовых ситуаций в профессии является вариантом нормы и классифицируется к востребованной и желаемой группе (n=49), такой группе характерны параметры: активный образ жизни (поощрение за занятие спортом, правильное питание), лояльное руководство (зрелость суждений, здравый смысл), индивидуальный подход (отсутствие карательной среды и индивидуальное решение проблем сотрудника), активная жизненная позиция (саморазвитие, активная жизненная позиция, толерантность), мудрость (жизненный и профессиональный опыт), отсутствие недостатка в потребности хороших друзей, соответствующий достаток в жизни (отсутствие каких-либо материальных затруднений), работа которая вдохновляет и тем временем человек ощущает свободу которая характеризуется независимостью и самостоятельностью, ответственностью, возможность работника самовыражаться в пределах допустимой нормы. Наличие творческого подхода в осуществлении профессиональной деятельности, например применение творческого подхода в вариантах нормы с целью решения конфликтных и не стандартных ситуаций. Вариант «норма» трактуется в руководящих документах авиакомпании, в рамках которых члены кабинных экипажей осуществляют профессиональную деятельность.

Наличие в духе человека внутренней и внешней силы, гарантирует уверенность и гармонию самим с собой, свободу от чужих противоречий, отсутствие сомнений в совершаемых поступках. Мы настаиваем на том что, важно использовать свои личные ресурсы для реализации потенциала.

Следующий шаг научной работы состоял в проведении на респондентах психодиагностической методики «опросник» который основан на опроснике САН и имел он анонимный характер. Опросы были сгруппированы таким образом чтобы изучить уровень удовлетворенности в профессии бортпроводника и понимания ими эмоционального здоровья. Ниже в таблице 1 представлена интерпретация исследования психодиагностического метода «опрос» «Уровень вовлеченности и удовлетворенности в профессии»

Таблица 1 – Результат исследования уровня вовлеченности и удовлетворенности в профессии

Критерий оценки	Результат
Чувствуете ли Вы себя частью профессиональной команды бортпроводников?	69% - да, 31% - нет
Как бы Вы оценили уровень своего взаимоотношения с руководителем по 10-балльной шкале?	7-9 баллов - 71%; 10-14 баллов - 41%; 15-19 баллов - 47 %; 20-25 баллов - 51%; 26-39 баллов - 27%
Каковы основные причины, на ваш взгляд, почему ухудшается коммуникация между начальником и починенным?	Проявление нестабильного эмоционального фона, который характеризуется частой сменой настроения и отношением к сотрудникам – 100%. В зависимости от психотипа человека - 30%. Акцентирование внимания на «любимчиках» - 70%
Считаете ли Вы, что к вам предвзято относятся?	да - 41%; сложно судить - 12%; время от времени - 40%
Всегда ли Вы обращаетесь к руководителю на честный диалог, когда испытываете тревожность или, нестабильное эмоциональное состояние, которое ухудшает и угнетает качество жизни и физической активности?	53% - нет, обращаюсь к другим коллегам; 43% - обращаюсь к психологу; 14% - обращаюсь к руководителю

Продолжение таблицы 1

Критерий оценки	Результат
Какие основные факторы влияют на нездоровую атмосферу в команде на ваш взгляд?	неумение слышать и слушать сотрудника - 43%; нарушение субординации между руководителем и сотрудником - 33%; пассажир всегда прав - 53%; часто ранние явки на рейс - 21% в негласная дискриминация по принципу веса, возраста и внешности - 19%; генетические особенности - 13%; собственная низкая самооценка - 8%
Соотносите ли Вы данные проблемы таким образом, якобы вы виноваты в данной ситуации?	Да -53 %; Нет - 43 %; Затрудняюсь - 19%
Считаете ли Вы, что вы делаете больше, чем должны для данной авиакомпании, но получаете меньше?	87% - да; 13% - нет
Что бы Вы сделали первую очередь, чтобы наладить дружелюбную атмосферу в коллективе?	руководителю быть эмпатом - 83%; наладить коммуникацию между всеми сотрудниками в авиакомпании, избегая дополнительной коммуникации - 43%; следованию фиксированному плану работ - 64% материальное поощрение за качественную работу - 54% грамотное распределение ролей в экипаже - 23%; профилактика нездоровых привычек - 13%
Приняли бы Вы участие в тренинге по улучшению психоэмоционального климата в коллективе с целью профилактики стресса?	Да - 17%; Нет - 83%

Результаты предыдущего и нынешнего психодиагностического исследования были проанализированы и сопоставлены с полученными результатами. Благодаря реализованным исследованиям мы смогли определить основополагающие внутренние ценности исследуемых респондентов. Большая часть из диагностируемых респондентов выделило: «доброжелательный эмоциональный климат в коллективе», «проявление эмпатии со стороны руководящего состава», «психологическое здоровье в команде»–70%. Исследуемая следующая группа респондентов (30%) из числа

оставшихся, предоставили неоднозначные ответы, фокусируясь на отрицательных моментах своего психоэмоционального состояния, которые полагаются на негативных ситуациях.

С целью подтверждения полученных данных, нами была реализована дополнительная методика – интерактивное тестирование. Данная методика, позволяет подтвердить искренность результатов предыдущего психодиагностического исследования по заданной проблематике исследуемой темы. Внутреннее психоэмоциональное состояние как стабильное оценили – 43% респондентов, а к негативной части отнеслись – 50%, и 7% респондентов ответили нейтрально. В ответах большей части респондентов присутствовали положительные ответы в части «эмоционального прессинга», именно с этим фактором в большей степени встречаются члены кабинных экипажей в своей профессиональной деятельности.

Интерпретация и анализ полученных результатов посредством данных методик, позволил нам сформировать заключение в части психоэмоционального состояния, которое нестабильно ввиду стрессовых состояний, ввиду этого респонденты были разделены на две группы. В первой части группы респондентов, у которых преобладали более положительные ответы по запланированному ходу психодиагностического исследования и даже посредством дополнительных методик мы не определили превышающую «норму» деструктивных состояний исследуемых респондентов. У второй группы респондентов, мы идентифицировали отрицательных ответов более, нежели положительных по аналогичным психодиагностическим методикам. В ходе проведения дополнительных методик, мы определили, что у респондентов, которые испытывают деструктивные психоэмоциональные состояния, сформированы устойчивые отношения. Результаты данного исследования представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Результат психодиагностического исследования внутреннего психоэмоционального состояния. Графический психодиагностический тест Роршаха

Внутреннее психоэмоциональное состояние	Результат респондентов
Стабильное	43%
Негативное	50%
Нейтральное	7%

Исследование проявления внешнего и внутреннего уровня стрессовых состояний продемонстрировало, что 50% из числа диагностируемых респондентов, отмечают в своем состоянии высокий уровень внешнего стресса, в различных ситуациях, даже в условиях отдыха. Например, член экипажа обязан быть доступен для коммуникации с руководящим составом, что в принципе противоречит внутренним документам авиакомпании, в то время как 43% респондентов диагностируют в своем состоянии внутреннее проявление стресса, посредством ограничения в физических действиях. Ограничения физической активности посредством стрессовых состояний нарушает привычную картину их жизни и оценивают данный факт как отрицательно влияющий на психоэмоциональное состояние.

В ходе диагностики методом «опрос», с целью идентификаций стрессовых факторов, наблюдалась вариативность и неоднозначность ответов у 7% респондентов, данные респонденты, аргументировав это как вынужденной мерой руководства, действиями такого влияния. Следующая часть респондентов – 65%, отметили средний уровень наличия стрессовых состояний в рабочем коллективе, и только 10% респондентов уверено утверждают, что только от персональных действий каждого участника коллектива зависит индивидуальная атмосфера в рамках трудового процесса со стороны руководящего состава.

Во второй группе наблюдалась большая вариативность ответов. 34 % участников оценили свое здоровье как среднее, 33% отметили, что его

персональный уровень психологического здоровья – выше среднего, и высокую оценку дали в части своей оценки здоровья – 33%.

Анализ результатов, который мы получили в рамках диагностируемого метода «опрос» «Я концепция - бортпроводник».

На наш взгляд, более точной оценкой негативных состояний, которые диагностируются у испытуемых респондентов по средством реализованной методики, относится вторая группа, которая характерна определённым возрастом 37-46 лет, в то время как представители группы 1, относятся к неким нестандартным ситуациям и к стрессовым состояниям более позитивно, и характеризуется это возрастной группой респондентов от 21-36 лет. На наш взгляд, это подтверждается в анализе ответов, в которых присутствуют вопросы о психоэмоциональных воздействиях на человека и личностных коммуникациях с прочими людьми. В ответах респондентов прослеживаются эмоции, которые относятся к деструктивным, и поэтому, мы можем заключить что, уровень влияния стрессовых состояний находится на среднем уровне, так как это достигается посредством процесса саморегуляции.

В ходе проведения анализа ответов, мы можем сказать о том, что, в ответах респондентов не отражается взаимосвязь между оценкой своего психоэмоционального состояния и индивидуального психологического портрета личности, потому что это проявляется в нестабильном поведении сотрудника в зависимости от ситуации. Мы предполагаем, что, большинство сотрудников не понимают, как действовать в той или иной стрессовой ситуации. В ходе анализа их поведения в части реакции на них стрессовых состояний, действия и поступки часто не логичны, что негативно сказывается на психоэмоциональном состоянии человека в целом. Согласно результатам, полученным методом «опрос», менеджмент авиакомпании не заботятся о психоэмоциональном климате и психологическом здоровье сотрудников.

Анализируя результаты интерактивного метода, ролевая «игра» «Стресс и дистресс – найди пять плюсов и 5 минусов».

Полученные результаты психодиагностического исследования в части деструктивных психоэмоциональных и травмирующих состояний на человека, позволяют нам изучить процесс развития стрессовых ситуаций в коллективе. Также некоторые из числа респондентов в исследовании отметили то, что сотрудник имеет возможность на эмоциональном уровне влиять на деструктивные состояния, но должен быть готов к психоэмоциональной обороне. И только некоторая часть из числа диагностируемых респондентов, не смогла справиться с заданием, проявив агрессию.

Во второй группе ответы по показателю, распределились следующим образом. Наличие хронического стресса без обострений является причиной ухудшения психологического здоровья, по мнению 30% представителей выборки. И ответы по показателю «периодическое обострения хронического стресса» предоставили 70% представителей второй группы выборки.

На следующий вопрос анкетирования «Актуально ли в авиакомпании внедрять групповые психологические тренинги с целью улучшения психоэмоционального климата в коллективе и создание доверительной атмосферы между сотрудниками и руководителями?».

Ответы на диагностические вопросы, имели неоднозначный характер, 65% респондентов выразились положительно в части данного вопроса, так как, по их мнению, доверительная обстановка могла бы улучшить многие функции внутри коллектива. Следующая часть респондентов – 25%, продемонстрировали результаты отрицательного характера, так как в виду большого количества людей в коллективе, это трудно достигаемый процесс. Только некоторая группа из числа диагностируемых респондентов выразились положительно в части исследуемой тематике. 10% респондентов, отнеслись к данному вопросу нейтрально, аргументировав тем, что в авиакомпании отсутствует штатный психолог.

Что касается в части диагностируемых вопросов, связанных с основой толерантности к стрессу и саморегуляции в стрессовых состояниях то 50%

респондентов исследуемой группы, регулярно посещают психологические сессии с психологами с целью улучшения личностного психоэмоционального состояния и формирования копинг-стратегий. 30% респондентов подтвердили информацию в части периодических встреч с частными психологами с целью получения необходимой поддержки в процессе переживания сложных эмоциональных переживаниях личностного характера. Следующая часть 20% респондентов, отнесли себя к категории людей, что любая ситуация решится своим ходом без применения специалиста.

На вопрос 5 «Всегда ли Вы обращаетесь к руководителю на честный диалог, когда испытываете тревожность или, нестабильное эмоциональное состояние, которое ухудшает и угнетает качество жизни и физической активности?».

Первая группа респондентов обращается к своему непосредственному руководителю – 43% бортпроводников, так же, важно отметить диагностируемый факт, что такое же количество персонала и не обращается к руководителю. Другая часть респондентов, в случае производственных вопросов, избегает коммуникации с руководителями и общаются к смежным специалистам, избегая эмоционального «прессинга».

Большинство респондентов из числа исследуемой группы, подвергались публичному негативному высказыванию со стороны руководящего состава, ввиду данных событий, в ходе возникновения вопросов производственного характера, сотрудник испытывает внутренние переживания, которые провоцируют возникновения эмоций страха, которые в следующем трансформируются в стресс. В свою очередь, это влияет на «здоровую» работу специалиста и как следствие психоэмоциональный фон снижается что не благоприятно влияет на результаты в данной области. И только некоторые из числа респондентов, относятся уважительно к руководящему составу и обращаются к ним за необходимой помощью.

Таким способом, вопросы, которые касаются постоянства своего психоэмоционального здоровья респондентов, относятся как к наиболее важным и регулярным с целью контроля и поддержания своего психоэмоционального состояния с помощью специалистов. Ответы на поставленные вопросы являются амбивалентными и распределяются таким образом, что большая часть продиагностированных респондентов, считают то, что необходимо в каждой авиакомпании иметь штат психологов, которые смогут прорабатывать стрессовые состояния сотрудника и способствовать здоровой атмосфере в коллективе с целью создания благоприятной и не разрушающей психоэмоциональной среды. Так как большинство респондентов сталкиваются со сложностями в борьбе со стрессовыми состояниями, что, далее негативно сказывается на их личной и профессиональной деятельности. В ходе проведения психодиагностических исследований, важно отметить и возрастные особенности участников. Респонденты старше 40 лет, отмечают более сложные сигмы в процессе коммуникации с лицами младшего возраста, отмечают, что остаются недопонятыми после коммуникации. Испытывают также страх при коммуникации с руководящим составом и нередко отмечают на себе недовольные взгляды. За психологической помощью обращаются редко, ввиду ограниченного времени и часто прибегают к «народным» психологическим способам снятия напряжения посредством сети Интернет.

В то время как, респонденты возрастной группы 19-35 лет указывают на регулярный контроль своего психоэмоционального состояния, занимаются поддержанием своей физической формы (посещение спортивного зала, бассейна, различных спортивных мероприятий), проявляют интерес к своему психологическому и ментальному здоровью и склонны обращаться к соответствующим специалистам на коммерческой основе.

Вопрос 6 «Какие основные факторы влияют на нездоровую атмосферу в команде на ваш взгляд?».

Первая группа респондентов отметили проявление факторов генетического характера личности, которые непосредственно оказывают влияние на другого человека на первых начал взаимодействия. Некоторые из числа респондентов отметили то, что психологический портрет руководителей не соответствует с действительностью. По мнению персонала, довольно часто руководители в своей работе применяют авторитарный стиль управления персоналом, что ввиду многих нюансов в авиационной системе не уместен. 25% из числа респондентов, что ввиду данного стиля управления и воздействия на бортпроводников, деформируется их психоэмоциональный фон, который непосредственно связан с осуществлением их профессиональной деятельностью. По мнению руководства, формы негативного воздействия к которым прибегает руководство авиакомпании, считается не уместным и влияет деструктивно на психологическое здоровье члена кабинного экипажа. Ввиду этого, снижается состояния дистресса, что в свою очередь приводит к нестабильному психоэмоциональному состоянию и частым эмоциональным срывам.

В процессе анализа причин факторов воздействия, которые провоцируют развитие деструктивной атмосферы в коллективе, мы определили то, что чем чаще сотрудник пребывает в стрессовой ситуации, тем быстрее запускается процесс эмоционального выгорания в профессии, ключевые эмоциональные события:

- отсутствие интереса к данной деятельности;
- провоцирование конфликтных ситуаций;
- противостояние нормам и правилам коллектива;
- профессиональное выгорание;
- низкая самооценка;
- ухудшение психоэмоционального здоровья;
- отсутствие поддержки среди коллектива;
- отсутствующее состояние «быть нужным и полезным»;
- личное неблагополучие низкая социальная активность.

Вопрос 7 психодиагностической анкеты: «Соотносите ли Вы данные проблемы таким образом, якобы вы виноваты в данной ситуации?». Ответы респондентов были распределены следующим образом. Большая часть диагностируемых респондентов предоставила ответы отрицательного характера. Ответ «нет» преобладал у 80% респондентов, 10% процентов ответили «да», яко бы они свойственны управлять ситуацией и влиять на их исход, с целью улучшения процессов в независимости от результата, который будет фактическим от запланированного. 10% респондентов, имели затруднение в части предоставления ответа на данный вопрос. В ходе дополнительной психодиагностики, с целью подтверждения результатов первого психологического исследования, респонденты в своем большинстве не имеют интервального фокуса контроля в понимании собственной роли на счет того, как именно они могут быть виноваты в ситуациях, которые могут негативно отражаться на их психоэмоциональном состоянии. На наш взгляд, в ходе интерпретации полученных результатов исследования между руководителями и сотрудниками отсутствует доверительная атмосфера, нет атмосферы, в которой бы просматривалась поддержка друг друга, что на наш взгляд, является важным проблемным феноменом в исследовании продуктивного взаимоотношения между сотрудником и руководителем по отношению к собственному психоэмоциональному здоровью. Поэтому, бортпроводники часто сталкиваются со стрессовыми состояниями.

Результаты ответов на вопросы, которые имеют непосредственное отношение к индивидуальному образу жизни респондента, продемонстрировали то, что бортпроводники считают необходимостью на постоянной основе заниматься улучшением своего психоэмоционального здоровья посредством активного образа жизни, изучением иностранных языков, нормированной физической нагрузкой на регулярной основе, соблюдение БЖУ в своем рационе питания, регулярное посещение психолога при поддержке менеджмента авиакомпании. Также другая группа респондентов, трактовали развитие толерантности к стрессу посредством

других способов, таких, как например, регулярные совместные встречи с психологами и руководящим составом авиакомпании, так как именно они организуют рабочую атмосферу коллектива в части деятельности челнов кабинного экипажа.

Вопрос 9 психодиагностической анкеты: «Что бы Вы сделали первую очередь, чтобы наладить дружелюбную атмосферу в коллективе?» Ответы респондентов были охарактеризованы творческим подходом. Мы также полагаем, что вопрос имеет более творческий характер, в виду того, что участникам психологического исследования предоставлялась возможность поразмышлять на тему улучшения атмосферы в коллективе. В части интерпретации ответов на данный вопрос, ответы, тем не менее, носили позитивный характер у диагностируемых респондентов. Респонденты отметили, что внедрение мероприятий корпоративного характера благоприятно скажется на психоэмоциональном состоянии бортпроводников, по мнению респондентов это один из способов сплочения и развития дружелюбной атмосферы. В ответах респондентов часто «фигурировало» слово «психолог», респонденты полагают, что внедрение штатного психолога в службу бортпроводников, будет иметь позитивный характер, так как специалист данной области может улучшить психоэмоциональный климат в коллективе, посредством постоянной психокоррекционной работы.

Респонденты второй группы настоящего психодиагностического исследования, выступили за улучшение со стороны авиакомпании в части улучшения финансовой части денежного довольствия с целью создания необходимых мотивационных условий для осуществления труда. Таких как компенсация спортивно-оздоровительных мероприятий, санитарно-курортного лечения, посещение организаций с целью получения гедонистического наслаждения, с целью выполнения рабочего процесса качественнее. В ходе изучения и анализа ответов, полученных от диагностируемых респондентов в ходе психодиагностического метода «опрос», нами были определены специальные вопросы, которые в полной

мере могут определить те позиции эмоционального состояния, которые важны для бортпроводников с целью улучшения психоэмоционального состояния:

- организация мероприятий по улучшению психологического климата в коллективе – 75%;
- внедрение в штат авиакомпании психолога – 15%;
- регулярные психологические мероприятия, с целью обучения способам борьбы со стрессовыми состояниями – 10%;
- разработка краткосрочных психологических программ, которые помогли бы бортпроводникам справиться с вредными привычками – 5%.

В результате проведенного психодиагностического исследования, мы на основе результатов респондентов формируем вывод в части, позитивных изменений в атмосфере рабочего процесса бортпроводников. Большая часть респондентов полагает, что работа над формированием толерантности к стрессу поможет изменить и отношение руководящего состава к персоналу, тем самым персонал с заданными поручениям станет более ответственно подходить к выполнению поручений, принимать грамотные решения в нестандартные ситуации, способствовать качественной и без нарушений профессиональной деятельности. Благодаря предположительным в части положительных изменений в трудовом обществе бортпроводников, мы можем предположить то что, высокая осознанность взаимосвязи понимания «для чего» я выполняю данную работу с целью улучшения психоэмоционального здоровья, общего состояния, нормализации настроения, уменьшение пассивности в действиях, увеличения инициативности со стороны кабинного экипажа в сторону профессиональной деятельности, уменьшение безответственного отношения к работе со стороны бортпроводников.

10 вопрос «Приняли бы Вы участие в тренинге по улучшению психоэмоционального климата в коллективе с целью профилактики стресса?».

Вопрос носил творческий характер, где респондентами были предоставлены не однозначные ответы. Большая часть бортпроводников равных по количеству (мужской и женский гендерный признак) готовы принять участие в улучшении психоэмоционального климата в трудовом коллективе. Результаты психодиагностического исследования были получены от респондентов в возрасте от 25-45 лет, равных по количеству мужской и женский пол. Другая группа респондентов, отнеслась к данному вопросу не с позитивной стороны, а более с негативной. Возраст группы исследуемых респондентов состоял от 47-55 лет, по гендерной части, лиц мужского пола преобладало более чем женского. И завершающая группа психодиагностического исследования данной проблематики, выразила равнодушное отношение к данному вопросу. Таким образом, большинство представителей профессии «бортпроводник» выступают за улучшение психологических процессов авиакомпании и готовы поддержать авиакомпанию в данном начинании с целью улучшения рабочих процессов.

Ход изучения и проведения анализа ответов респондентов, позволил нам распределить респондентов на следующие две группы. К первой группе мы отнесли респондентов, у которых преобладает ведущая и значимая тенденция, направленная на улучшение психоэмоционального климата в коллективе. Вторая же группа, имеет противоположный характер поведения, проявляется в незаинтересованности в улучшении рабочего процесса. В таблице 3 представлены результаты психодиагностического исследования «Индивидуально типологический опросник» автор Л.Н. Собчик где мы просмотрели взаимосвязь между взаимосвязь проявления стресса с личностными и индивидуальными особенностями в профессии «бортпроводник»».

Результаты предыдущих психодиагностических исследований, сформировали вывод в части того, что психологические особенности людей в профессии «бортпроводник» с постоянными стрессовыми нагрузками

специфическим образом справляются со стрессом. При этом каждый человек по-разному реагирует на стрессовые ситуации.

Таблица 3 – Результат психодиагностического исследования. «Индивидуально типологический опросник» автор Л.Н. Собчик

Ведущие тенденции	1 группа	2 группа
Экстраверсия	5,9	8,2
Интроверсия	3,2	5,4
Спонтанность	1,4	9,4
Сензитивность	5,6	6,8
Агрессивность	2,8	3,8
Тревожность	5,1	7,1
Ригидность	6,1	8,4
Эмотивность	4,4	6,3

Наиболее яркие характеристики его проявления, зависят от гендерной принадлежности, стража работы, позиции (в качестве кого бортпроводник выполняет свои обязанности), индивидуальное отношение к профессии, взаимодействие в коллективе и руководящим составом и прочее. Нам важно сформировать психокоррекционный подход, который будет направлен на формирование толерантности к стрессовым состояниям с целью профилактики стрессовых ситуаций. Индивидуально-психологические особенности проявления стресса у диагностируемых респондентов имеет не однозначный характер проявления, однако ведущей ролью является психологический портрет личности, в который мы отнесли тип личности, национальность, в ходе диагностики мы определили, что представители данной профессии южных национальностей более уязвимы к ситуациям, которые провоцируют проявления стресса, нежели люди европеоидной нации. Однако, специфические психологические проявления на стрессовые ситуации диктует нам о нивелирном и не уравновешенном способе в противостоянии со стрессом. В результатах психодиагностического

исследования просматривается взаимосвязь между противоположными ситуациями, которым характерны такие реакции по типу личности в процессе переживания стрессовых нагрузок. Психодиагностические исследования в части исследования их результатов, в своем большинстве случаев, респонденты в качестве бортпроводников имеют базовый и ригидный способ противостояния к стрессовым ситуациям.

Мы проделали большую работу в части изучения результатов респондентов по реализованной авторской методике интерактивного «тестирования», «Я и мое внутреннее отношение к профессии». Данная методика была разработана на базе когнитивно - эмотивном тесте автором которого является Ю.М. Орлов. Мы преследовали цель посредством разработанной психодиагностики определить состояние ситуаций, которые вызывают профессиональный стресс. Посредством интерактивного тестирования, в котором респонденты проходили данную психодиагностику с применением визуализации. Например, были включены специальные короткие видео, которые перемещают респондентов в рабочий процесс в виде ситуаций которые провоцируют развитие внутри эмоциональных переживаний или эмоциональные качели вследствие суммирования ситуаций. Цель методики, заключается в идентификации негативных эмоций, которые влияют на психоэмоциональное состояние бортпроводника и посредством негативной эмоции найти способ посмотреть на ситуацию с другой стороны, проанализировать ее и предоставить иную трактовку данного события. Респонденты были распределены по гендерному типу в части проекции и переживания деструктивных состояний согласно выраженности эмоций.

В первую и вторую группу диагностируемых респондентов были зачислены респонденты по гендерной принадлежности в части проявления стресса, так например, у лиц женского пола проявление стресса характерно: эмотивностью – сензитивностью и так далее, у лиц мужского пола психоэмоциональное состояние в части реакции на стрессовые реакции

откликается ригидность, тревожностью, агрессивностью как физической так и эмоциональной. У диагностируемых респондентов по гендерному признаку посредством авторской методики «опросник», который направлен на изучение индивидуальное проявление профессионального стресса по психоэмоциональным типам его проявления у респондентов. В процессе интерпретации полученных данных у респондентов на психоэмоциональном уровне прослеживается эмоциональный дисбаланс и эмоциональная неуравновешенность в части реагирования на стрессовые ситуации (таблица 4).

Таблица 4 – результат авторского интерактивного тестирования «Я и мое внутреннее отношение к профессии»

1 группа Женщины	2 группа Мужчины
Эмотивность	Ригидность
Сензитивность	Тревожность
Интроверсия	Агрессивность
Экстраверсия	Спонтанность

Исходя из полученных результатов, нами был интерпретирован сравнительный результат значений выборки психологического исследования, по характеру проявления стресса лицами женского и мужского пола в профессии бортпроводника. В группе, где отношение к рабочим функциям проявляется более заинтересованно со стороны бортпроводников, личностная проработка таких ситуаций реализуется регулярно, нежели у бортпроводников, которые менее заинтересованы в увлечённости в трудовой процесс. Ввиду активного явления стресса на психоэмоциональное состояние процесс профессионального выгорания и эмоционального истощения запускается ранее. Мы интенсифицировали то что, утрачивается функция индивидуальности и превосходности личности.

Ввиду общения и систематизации результатов проводимого исследования, мы формируем психологические портреты респондентов двух

групп взаимодействия со стрессовыми ситуациями с целью разработки специальной и авторской программы по развитию толерантности к стрессу «step by step».

Полученные значения имеют нормативный невыраженный характер в диагностике специфических и индивидуальных особенностей респондентов двух групп выборки. В ходе диагностики и процесса реализации методик, а также извлечения результатов, иногда мы испытывали трудности в идентификации ведущих особенностей личности, которые проявлялись в процессе воздействия стрессовых состояний на психоэмоциональное состояние человека. Респонденты со значимыми ценностями собственного психоэмоционального здоровья, отметили тенденции в их состоянии в процессе стрессовых состояний, что характеризуется внешней тревожностью, суетливостью в действиях, спонтанностью и агрессивностью. Это характеризует представителей первой группы респондентов, как чутко откликающихся на проявление изменений любого характера, не важно, касается это собственного самочувствия или воздействия на них других второстепенных психоэмоциональных состояний, которые способны формировать стрессовые состояния. Исследуемой группе респондентов характерны эмпатия, альтруизм, внимание к деталям. Диагностируемых респондентов можно охарактеризовать как благоразумных, но с проявлениями в отсутствии полноценной самооценки себя как «я – личность». При выполнении служебных обязанностей, в действиях респондентов характерны следующие ключевые факторы как: умение поддержать диалог, проявление доброжелательности, контактности в общении, что особенно характеризуется эмоциональной устойчивостью и добросовестностью. Щепетильное и точечное отношение к своей работе, так называемый перфекционизм, провоцирует возникновение излишней тревожности, что не благоприятно влияет на психоэмоциональное состояние человека, тем временем может заставить психологическое состояние человека спровоцировать преждевременную реакцию на стресс. Стрессовые

ситуации для таких людей в профессии «бортпроводник» переживаются не сбалансированно и в ходе влияния на состояние человека деструктивно-эмоциональных событий, такая тенденция обычно смягчает противостояние к стрессу и в целом характеризуются такие респонденты как гармоничные и уравновешенные в профессиональной сфере деятельности.

Индифферентный тип личности респондентов выражается в негативном ключе влияния на их состояние стресса и характерно в проявлении действий: агрессивность, интровертность, сензитивность и тревожность. В ходе описания психологического портрета представителей данной группы выборки, мы отметили некую эмоциональную зависимость, которая направлена к эгоцентризму, завышенной самоуверенностью, наличие минимального самоконтроля и максимальной раздражительности по разным поводам, слабый контроль своих внутренних переживаний. Таким респондентам характерно, настаивать на своем мнении, редко пытаются найти обоюдное решение, с недовольством идут на компромисс, часто ввиду перевозбужденного психоэмоционального состояния не хватает рациональности и самоанализа над совершенными поступками, действия обычно импульсивные и основываются на эмоциях, что в следствие приводит к конфликтным взаимоотношениям с окружающими их людьми. Часто необдуманные действия, поведение, которое зависит от эмоционального состояния, проявление физических действий на фоне эмоционального фона и неудовлетворенность результатом приводит к эмоциональному истощению и выгоранию. Данные факты такого состояния, только усугубляют психологический портрет личности, что негативно сказывается на межличностном общении и процессе выполнения профессиональной деятельности.

В ходе изучения и анализа полученных результатов по средством психодиагностических методик, мы можем идентифицировать ярко выраженные расхождения по тенденциям эмоционального сопротивления психоэмоционального состояния личности в профессии «бортпроводник» со

стрессовыми состояниями, изученный результат предоставляет нам возможность охарактеризовать представителей первой группы респондентов как общительных, заботливых и участливых, проявляющих внимание к людям с использованием техники «эмоциональный захват». Респонденты второй группы проявили себя более сосредоточенными на своих индивидуальных интересах. Рабочие процессы их менее интересуют, при этом стрессогенный фактор, который участвует в провокации их нестабильного психоэмоционального состояния, определяется посредством реализованных методик. Респонденты второй исследуемой группы в работе занимают пассивную позицию по реализации поддержке своих же коллег по улучшению психоэмоционального климата. Обычно им характерно равнодушие к мнению окружающих их людей, возвышают свои приоритеты в первую очередь. Если говорить об эмоциональности характера, то зачастую переживают раздражение, протест и несогласие с мнением окружающих их коллег.

Благодаря реализованным методикам, направленным на изучение и диагностику стрессовых состояний и их проявлений, мы смогли идентифицировать некие значимые различия в средних значениях по характеру «тревожность», прослеживается результат респондентов в профессии «бортпроводник», к первой группе исследуемых отнесли как менее уверенных в себе, с признаками тревожности и чувствительности, как более социально конформных, в сравнении с представителями второй группы исследуемых респондентов данного исследования. Вторая группа респондентов, наоборот, проявляет уверенность и самоуверенность, отличается большей чёткостью, что дает им возможность без эмоционально принимать логичные решения. Также отличительной особенностью второй группы является то, что, они не акцентируют внимание на своих промахах, оценивают себя как более способных, по сравнению с другими коллегами. Респондентом первой группы психодиагностического исследования доступен внутренний самоконтроль своего

психоэмоционального состояния, что благоприятно влияет на принятие решений и эмоционально помогает более четко принять решение в стрессовой ситуации.

Ход реализации психодиагностических методик на респондентах позволяет нам сформировать вывод о том, сколько из числа диагностируемых респондентов предрасположены к развитию толерантности к стрессу посредством наличия на духовном уровне эмпатии, содержательному внутреннему миру и эмоциональной стабильностью в коммуникации с другими людьми. Второй группе исследуемых респондентов, следует избегать постоянных стрессовых воздействий в виду эмоциональной неустойчивости. В психологическом портрете личности, мы диагностировали отрицательные характеристики черты личности, которые могут «тормозить» развитие толлераности к стрессу, к таким качествам мы отнесли: нетерпеливость, легкую эмоциональную возбудимость, спонтанные действия и высказывания. В противоположность, респонденты первой группы более активны, аккуратны, целеустремлены, добросовестно относятся к порученным заданиям, в их действиях отмечается высокая производительность труда, исполнительность и ответственность.

Не полностью выражены аналогичные признаки у представителей второй группы респондентов, характеризует их недостаточной мере проявлять нравственность к социальным нормам. В ходе противостояния к стрессовым ситуациям, респонденты с подобным психологическим портретом пренебрежительно к себе относятся, что негативно может сказаться на профессиональной деятельности. В ходе изучения результатов психодиагностики, мы предполагаем, что первая группа респондентов обладает высоким самоконтролем, саморегуляцией, а также сформированными умениями в работе с применением техники «step by step» который позволяет производить самоконтроль и регулирование эмоций. Однако респонденты второй группы проведенного психодиагностического исследования отличаются не ярко выраженной саморегуляцией поведения,

что в итоге имеется сложность в части продуктивной и позитивной с коллегами и пассажирами. Второй группе респондентов сложно проявлять эмпатию и анализировать собственные эмоции, обычно настроены на психологическую «оборону» с коллективом, пассажирами и как следствие, более конфликты, нежели представители первой группы выборки.

Первая группа исследуемых респондентов данного исследования, охарактеризована так что, в процессе психодиагностики и изучения результатов с помощью метода «наблюдение», мы просматриваем частичное проявление тревожного состояния совместно с эмоциональным напряжением по отношению к себе. Вторая группа исследуемых респондентов по аналогичной методике, продемонстрировала пренебрежительное отношение и частичное раздражение, которое сопровождается с непостоянным беспокойством и иногда агрессивным состоянием в проявлении вербальной агрессии. Реализованные исследования в части идентификации стрессовых состояний на бортпроводниках, свидетельствует нам о разных реакциях на стрессовые состояния: интранзитивного или экстрапунитивного характера.

С целью диагностики проявления по гендерной принадлежности психоэмоциональных состояний бортпроводников, мы применили диагностику посредством теста «Самооценка психических состояний», автором данной методики является Г.Ю. Айзенк. Нами стояла задача выявить и определить уровень проявления тревожности по гендерному признаку по типам проявления состояний: фрустрации, адресности, ригидности, тревожности. Мы идентифицировали взаимосвязь между состояниями проявления тревожности и проявлениями в ответные реакции в части реакции на стресс. Результаты данного исследования представлены на рисунке 2.

Показатели результатов данной методики отражены на рисунке 2.

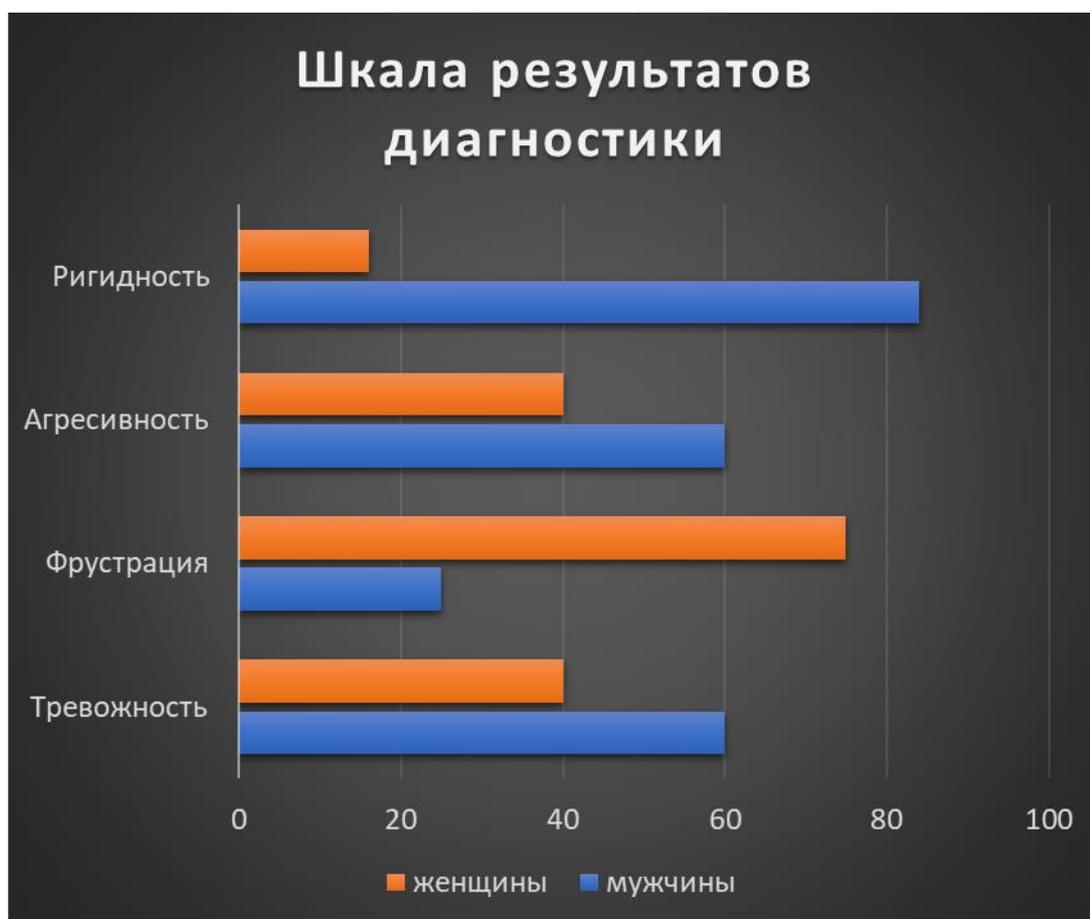


Рисунок 2 – Основные показатели проявления стрессовых состояний у бортпроводников по гендерному признаку. Тест «Самооценка психических состояний» Г.Ю. Айзенк

В ходе интерпретации результатов проведенного исследования мы определили что, в ходе воздействия стрессовых ситуаций на состояние бортпроводников у мужчин и женщин по-разному проявляется реакция на стресс: тревожность диагностировалась у мужчин в процентном соотношении 60%, у женщин – 40%; состояние фрустрации появляется в 75% у женщин и 25% мужчин; агрессивность идентифицируется у 60% мужчин, 40% женщины; ригидность идентифицируется у 84% мужчин, 16% женщины.

Сопоставляя и анализируя результаты частоты выраженности и проявления стресса у диагностируемых респондентов, мы распределили их по следующим уровням, которые характеризуются по следующим параметрам и показателям.

Реализованное психодиагностическое исследование позволило автору идентифицировать респондентов по четырем признакам проявления стрессовых состояний, которые характеризуется психологическим неблагополучием в стрессовых ситуациях и характеризуется типом деструктивного состояния личности в реакции на стрессовые состояния, при повышенных стрессовых нагрузках на психологическое здоровье человека и без определённой психологической коррекции формирует личность как психологически и эмоционально не устойчивой к стрессовым нагрузкам.

Следующей задачей исследования является проведение статистической проверки научной гипотезы реализованного психодиагностического исследования и возможного предположения взаимосвязи с индивидуально-психологическими свойствами личности по отношению к развитию и формированию в сознании человека толерантности к стрессовым состояниям с помощью техники «step by step» с применением коэффициента ранговой корреляции Спирмена.

2.3 Анализ результатов формирования толерантности к стрессу в профессии «бортпроводник»

Следующей нашей задачей являлась, выявить показатели взаимосвязи между важными и ключевыми качествами индивидуальных особенностей личности в проявлении реакции на стрессовые состояния в профессии «бортпроводник». На основании опыта других бортпроводников и анализа их профессиональной деятельности, мы отнесли особо популярные ситуации, которые обычно подвергают психологическое состояние человека к деструктивным действиям под влиянием стресса. Под действиями, которые влияют на психоэмоциональное состояние человека, понимаются: спонтанность, сензитивность, агрессивность, тревожность, ригидность, эмотивность, интровертированность, экстравертированность, нейротизм. В нашем психодиагностическом исследовании мы измерили показатель уровня

стрессовых состояний по иерархической системе по их возникновению в сознании человека в профессии «бортпроводник». Реализовано данное исследование было посредством методики на системе терминальных ценностей, автор М. Рокича. С целью подтверждения полученных данных, мы остановились на использовании метода статистического анализа полученных данных по коэффициенту ранговой корреляции Спирмена.

Для проработки деструктивных психоэмоциональных состояний после реализации психодиагностического исследования, совместно с психологом и респондентами была реализована авторская психокорректирующая техника «step by step» с применением алгоритма психологической коррекции деструктивных психоэмоциональных состояний, где целью выступает индивидуальное и групповое развитие толерантности к стрессу. В ходе проведения психодиагностических методик, с незначительной периодической частотой, автором были применены техники психоэмоциональной коррекции с целью изучения взаимосвязи индивидуальных особенностей личности в профессии «бортпроводник» и определение внутренней идентификации в части проявления способностей к формированию толерантности к стрессу. В нашей научной работе включены ситуации, которые непосредственно вызывают деструктивные состояния личности в профессии «бортпроводник», интерпретация результатов была посредством бальной системы с определением числовых показателей рангов по шкале стрессовых состояний. Результаты статистического анализа представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Сводные результаты взаимосвязи индивидуальных свойств личности и проявление стрессовых состояний с помощью критерия ранговой корреляции Спирмена (n=60)

Индивидуально-типологические свойства	Коэффициент корреляции Спирмена	Степень значимости
Экстраверсия	0,23	Отсутствует
Интроверсия	-0,16	Отсутствует
Спонтанность	0,34	Отсутствует
Сензитивность	-0,20	$p \leq 0,03$
Агрессивность	0,41	$p \leq 0,04$
Тревожность	-0,61	Отсутствует
Ригидность	-0,16	$p \leq 0,03$
Эмотивность	-0,11	Отсутствует
Нейротизм	0,08	Отсутствует

Процесс анализа полученных результатов диагностируемых респондентов с целью сопоставления полученных результатов занял продолжительное время, так как мы столкнулись с некоторыми сложностями в части идентификации показателей. В ходе психодиагностического исследования, мы смогли определить коэффициенты эмоционального состояния, которые имеют непосредственное влияние на психоэмоциональное здоровье человека в профессии «бортпроводник» и далее просмотреть корреляцию их значимости, отраженных в таблице 4. Мы определили и прописали их последовательным списком от частоты проявления (низшей и высшей) в процессе выполнения профессиональной деятельности. Индивидуальные свойства респондентов выборки исследования определены по следующим параметрам проявления:

- нейротизм;
- тревожность;
- агрессивность;
- спонтанность;

– сензитивность.

Поэтапное, на регулярной основе применение техники «step by step» способствует формированию в сознании человека контроль над восходящими эмоциями, которые поступают из лимбической системы, в процессе осознания и переключение внимание на деструктивные эмоции с целью их анализа формируется толерантность к стрессовым состояниям. Мы уже определили, что, толерантность к стрессу улучшает качество жизни и дает возможность выполнять свою работу более качественно и профессионально в рассматриваемой профессии. Мы полагаем, что на регулярной основе применение техники «step by step» формирует толерантность к стрессу. Благодаря разработанной авторской технике «step by step», мы смогли определить, что у диагностируемых респондентов в меньшей степени проявляется эмоциональная неустойчивость, психическая нестабильность в сравнении с первоначальными результатами посредством реализованных методик.

Взаимосвязь тревожности с толерантностью к стрессовым состояниям дает нам возможность проработать психоэмоциональное состояние респондентов настоящей выборки с целью предотвращения возникновения тревожных состояний в будущем и помочь человеку избегать беспокойства. Мы полагаем, что авторская техника по формированию толерантности к стрессу позволяет также респондентам развить позитивное мышление с целью улучшения психологического здоровья и самочувствия. В ходе изучения результатов, мы определили прямую взаимосвязь между рангами индивидуально-психологических характеристик личности в части проявления агрессивности, наступательности и реактивности определяемый как инструментарий с целью психологической коррекции и последующего развития толерантности к стрессовым состояниям. Толерантность к стрессовым состояниям предоставляет возможность бортпроводнику сформировать психоэмоциональное состояние, в том числе быть уравновешенным, внутреннее и внешне спокойным, сохранить

психоэмоциональное здоровье на приемлемом уровне. Толерантность к стрессу, в первую очередь направлена на сохранение психологического, социального, профессионального здоровья человека в профессии «бортпроводник», в ходе влияния на сознание человека стрессовых ситуаций.

Методы позитивной и транскультуральной психотерапии: реализация целеориентированной групповой психотерапии в закрытой группе, с уклоном на дополнительное индивидуальное консультирование по авторской методике «step by step», в основе которой лежит оказание психологической поддержки с целью формирования осознанной толерантности к стрессу, которая базируется на концепции преодоления стрессовых состояний по методике А.Е. Герваша.

В ходе психодиагностических исследований и интерпретации полученных результатов, мы определили что, чем выше развита толерантность к стрессу с использованием техники «step by step» у испытуемых респондентов выборки исследования, тем ниже проявляются показатели спонтанности, реактивности проявлений в индивидуально-психологических свойств личности в их реакциях проявления на стрессовые состояния. Некоторые из числа респондентов данной выборки исследования отличаются высокой концентрацией внимания в части развития толерантности к стрессовым состояниям. На примере выборки, второй группе респондентов характерно чрезмерное вдумчивое и последовательное осознание своих негативных состояний, которые имеют отношение к стрессовым состояниям. Важно отметить, что диагностируемым респондентам первой и второй группы рекомендовано поддерживать свое психологическое здоровье посредством наставнических психологических сессий совместно с психологом и вести здоровый образ на регулярной основе.

Мы определили передовую и в то же время негативную взаимосвязь между формированием стресса и негативными ситуациями как численная выраженность рангов характеристик личности, способствующая

формирования толерантности к стрессу. Ход изучения и анализа результатов исследования, дал нам возможность определить эмоциональное отношение к внешним и внутренним изменениям характерное личному самочувствию, так, например, чем больше респондентов предрасположены к чувствительности внешнего и внутреннего характера в части приспособления к происходящим изменениям, тем эффективнее будет применение техники «step by step». Нам удалось определить взаимосвязь между индивидуальными свойствами личностями и стрессовыми ситуациям, в ходе которых диагностируется процесс влияния деструктивных ситуаций, которые провоцируют стрессовые состояния. В процессе диагностики, поэтапно применялась авторская техника «step by step» в соответствии с алгоритмом эмоционального воздействия к противостоянию деструктивных состояний с целью сохранения психологического здоровья. Таким образом, мы делаем вывод о том, что, гипотеза исследования была подтверждена.

В заключительной части психодиагностического исследования мы определили, что:

- присутствует ключевая обратная взаимосвязь между выраженностью нейротизма и предпочтениями в формировании и развитии толерантности к стрессу;
- имеется положительная параллель между психологическим портретом личности и свойствами проявления тревожности человека к стрессовым ситуациям в профессии «бортпроводник»;
- определяется параллель между такими состояниями как «спонтанность» и «агрессивность» как деструктивное состояние в проработке разрушающих психоэмоциональную составляющую человека.

На базе практики именуемая далее, как общество с ограниченной ответственностью «Престиж» «Клиника семейной восстановительной медицины» города Санкт-Петербург, была проделана колоссальная психодиагностическая работа, с целью диагностирования и изучения

поставленной проблематики обозначенной в магистерской диссертации. На базе практики мы составили и реализовали психодиагностические программы в части изучения состояний, вызывающих стрессовые состояния. Важно отметить, что нам удалось в практической части на диагностируемых респондентах осознанном уровне применить технику «step by step» в части коррекции психоэмоционального состояния и психологического здоровья в целом, где целью являлось снижение факторов негативизма в профессии «бортпроводник». Благодаря психоэмоциональной авторской технике мы смогли достичь результатов в части снижения профессионального стресса в изучаемой профессии «бортпроводник»

У диагностируемых респондентов, в большинстве их результатов – 80% имеют средний (нормальный) уровень проявления и противостояния к стрессовым состояниям, что в своем варианте является оптимальным уровнем данного свойства и трактуется как вариант психоэмоциональной нормы. Также мы идентифицировали, что 20 % бортпроводников, проявляет повышенный уровень стрессовых состояний в виду внешнего воздействия на их психологическое состояние не смотря на проведение авторской психокоррекционной программы. Мы определили, что 80% респондентов в большинстве, имеют средний (нормативный) уровень нейротизма, что отражает оптимальный уровень данного психоэмоционального свойства человека в части изучаемой проблематике. У меньшего числа исследуемых респондентов 20% в ходе диагностирования и изучения полученных результатов, проявляются повышенный уровень нейротизма и психоэмоциональное состояние не стабильно. Данные исследования отражены на рисунке 3.

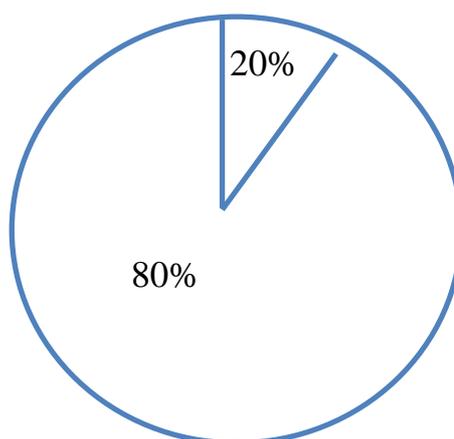


Рисунок 3 – Результаты исследования полученные авторской методикой ранжирования ценностей «Бортпроводник – стресс»

По итогам психодиагностического исследования мы определили, что некоторые рекомендации, которые направлены на применение авторской техники «step by step» в групповой и индивидуальной психотерапии принесли положительные результаты, благодаря чему мы смогли:

- Помочь респондентам найти внутренние силы на поиск устойчивого ресурса в процессе противостояния к стрессовым ситуациям в профессиональной деятельности;
- Сформировать толерантность к стрессу через призму осознания поведения;
- Применили приёмы которые позволяют предотвратить профессиональное выгорание в профессии «бортпроводник»;
- Корректировка деструктивных состояний личности в целом, поиск разрушающего механизма в части психоэмоционального состояния;
- Работа над самооценкой;
- Поиск способов самовыражения в профессии «бортпроводника» через призму «Я себе нравлюсь»;
- Лекции и практические упражнения, которые позволяют развивать стрессоустойчивость с целью создания благоприятной атмосферы в коллективе;
- Пересмотр барьеров, которые давали нам психоэмоциональную защиту на предмет годности в профессии «бортпроводника» в игровой форме.

Дополнительно нами были реализованы встречи по психопросвещению респондентов выборки исследования по заданной проблематике. Посредством данных техник и методик, респонденты провели оптимизацию своего внутреннего и внешнего состояния, где стрессовые состояния выступают не как первичный фактор воздействия на психоэмоциональное состояние человека в исследуемой профессии. Мы полагаем что, влияние деструктивных состояний будет минимизировано посредством авторской техники «step by step». Мы ожидаем, человеку удастся совладать с негативными эмоциями сформировав к ним особую призму толерантности. На наш взгляд, толерантность к стрессу является залогом эмоциональной устойчивости, самоконтроля, саморегуляции, а также повышение эмоционального тонуса осведомленности и применимости в профессии «бортпроводник». На наш взгляд, имеет место быть на регулярной основе систематически и планомерно проводить индивидуальные и групповые психокоррекционные встречи совместно с психологом по заданной проблематике с бортпроводниками, руководителями в авиакомпаниях с целью оказания необходимой психологической и психокорректирующей помощи бортпроводникам, руководителям, с целью психогигиены и психопрофилактики стрессовых ситуаций в профессиональной деятельности «бортпроводник».

Выводы по второй главе

Во второй главе мы реализовали психодиагностическое исследование в области влияния стресса на психоэмоциональное состояние личности в профессии «Бортпроводник» и разработали авторский способ формирования толерантности к стрессовым состояниям. Исследование проводилось на базе ООО «Престиж» «Клиника семейной восстановительной медицины» г. Санкт-Петербург.

В психодиагностическом исследовании приняло участие 60 человек, из них ранцев количество лиц 35 мужского и 35 женского полов. Средний возраст представителей выборки – 35 лет, возрастная вилка участников

выборки составила от 18-55 лет. Психодиагностическое исследование реализовывалось в периоде с апреля по сентябрь 2024 года.

Среди психодиагностических методов и методик мы применяли:

- авторский опросник изучающий уровень вовлеченности и удовлетворенности в профессии, основанный на опроснике САН. Авторы: В.А. Доскин, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мирошников;
- тест «самооценка психических состояний» Г.Ю. Айзенк;
- авторская методика ранжирования личностных и стрессовых состояний в профессии «бортпроводник» основанная на методике «Ценностные ориентиры» М. Рокич;
- графический психодиагностический тест Роршаха;
- авторский опросник «Индивидуально – психологическое проявление профессионального стресса», основанный на опроснике «ИТО», автор: Л.Н. Собчик;
- авторское интерактивное тестирование «Я и мое отношение к профессии», основанный на когнитивно – эмотивном тесте Ю.М. Орлова.

В ходе проведения психодиагностики и изучения полученных данных, мы распределили респондентов на две группы и одну подгруппу ко второй группе. Первая группа исследуемой выборки – предрасположенные к формированию и развитию толерантности к стрессу. Вторая группа выборки исследования, отличается индифферентным отношением в части изучения и формирования толерантности к стрессу. Вторая подгруппа исследуемой выборки респондентов, продемонстрировали негативное отношение к некоторым из числа видам исследования. На наш взгляд, благодаря экспериментальному исследованию нам удалось установить значимые взаимосвязи между деструктивными стрессовыми состояниями и степенью ценности развития толерантности к стрессу для персоны в профессии «бортпроводник». Нам удалось определить, насколько определяется и

откликается на телесном уровне предрасположенность к развитию и формированию толерантности к стрессу. Изучение выраженности ценности «психологическое здоровье» и как данная ценность проявляется в действиях и поступках. Благодаря примененной техники с целью культивирования толерантности к стрессу, в меньшей степени проявляется эмоциональная неустойчивость, нестабильность и нейротизм постепенно покидает становится чужд респондентам.

Мы определили, что тревожность обычно провоцирует возникновение деструктивных состояний стресса. Посредством реализованных методик мы определили, что каждый индивид в виду своих индивидуальных особенностей и характеристик личности проживает деструктивные состояния по-разному. Нам удалось установить факт того что, чем быстрее приходит осознание респондентом негативизма, психологически разрушающего состояния, тем быстрее переключается внимание в части необходимого осознания в части психопрофилактики стрессовых состояний, поэтому на данном этапе авторская техника «step by step» эффективнее применяется и демонстрирует положительные результаты.

Психодиагностические исследования помогли нам идентифицировать связь между состояниями психоэмоциональных рангов предпочтения ценности «психологическое здоровье» и проявлением агрессивности, наступательности и реактивности как индивидуального свойства личности. Это может также свидетельствовать о необходимости проведения психокоррекционной работы в части улучшения психоэмоционального состояния человека, где целью выступает оказание необходимой психологической помощи в формировании осознанной психологической уравновешенности, эмоционального спокойствия, стабильности и четкой направленности на формирование в сознании призмы толерантности к стрессу.

Чем понимание ценности о своем психологическом здоровье, тем больше человек заинтересован в формировании толерантности к стрессовым

состояниям. Данные заключения были составлены посредством реализованных методик психодиагностического исследования. После применения авторской техники «step by step», мы отметили, что у испытуемых выборки респондентов исследования, в меньшей степени отражаются показатели спонтанности, чрезмерной эмоциональной активности в их эмоциональном поведении. Респонденты, которые продемонстрировали свой интерес в части развития и изучения толерантности к стрессу, отличились высокой оценкой к своему психологическому здоровью. Посредством метода «наблюдение» нам удалось установить, что данная группа выборки исследуемых респондентов, отмечается более вдумчивым отношением, последовательные и осознанные внутренние внешние действия в части индивидуальной оценки к ситуациям, которые напрямую или косвенно связаны с провокацией на стрессовые состояния. Респонденты данной выборки активно поддерживают свое здоровье и ведут здоровой образ жизни.

В ходе психодиагностического исследования мы смогли идентифицировать отрицательную взаимосвязь между численной выраженностью рангов психологического портрета личности в профессии «бортпроводник» и выборки исследования и развития толерантности к стрессу. Мы отметили, что, благодаря авторской технике психокоррекционного воздействия «step by step», бортпроводники акцентировали свое внимание на развитие толерантности к стрессу через призму здорового образа жизни.

Реализованное психодиагностическое исследование подтвердило сформированную автором гипотезу в части исследования которые описаны в магистерской диссертации. Имеется однозначно необходимая обратная взаимосвязь между выраженностью нейротизма и предпочтениями в отношении формирования толерантности к стрессовым состояниям. Нами определена положительная динамика между значимостью ценности

«психологическое здоровье» и такими свойствами личности как сензитивность и тревожность.

Мы определили характеристику свойств личности, где отражается негативное отношение к формированию толеранности к стрессу, такие респонденты выборки исследования имелись и по рекомендациям им было необходимо дополнительно посетить консультативные встречи с психологами с целью заботы о своем психологическом здоровье, проработке эмоционально-спонтанных и агрессивно-импульсивно действий.

На основании проделанной работы, рекомендовано действующим авиакомпаниям и авиашколам организовать систематическую психологическую работу с работниками и учащимися, направленная уже заранее на формирование толерантности к стрессу посредством техники «эмоциональный захват» с последующего развития «эмоциональный интеллект» с целью сохранения и улучшения психологического здоровья в профессии «бортпроводник».

Заключение

В магистерской диссертации предоставлены данные исследований, которые были получены эмпирическими способами в части исследуемой гипотезы, как основополагающая основа к противостоянию стресса. Обработка и интерпретация полученных данных показала, что психоэмоциональное состояние бортпроводников зависит от воздействия окружающей среды и интенсивности проявления эмоциональных состояний в различных ситуациях, в процессе выполнения профессиональных задач. Эмпирические исследования по заданной проблематике подтвердили, что бортпроводники мужского пола более эмоционально реагируют на стрессовые обстоятельства в профессиональной деятельности, нежели лица женского пола. Прослеживается снижение негативного эмоционального фона. Под воздействием длительного и постоянного стресса, эмоциональный фон находится в дисбалансе, и проявляется это визуальными формами внешнего отрицательного эмоционального состояния. Анализ результатов эмпирических исследований в части изучения эмоционального состояния бортпроводников женского пола, содержит факт того, что в профессиональной деятельности и в процессе влияния негативных воздействий на личность в жизненном обиходе событий, мы имеем дело с проявлением внутренней тревожности.

Исследование стресса по заданной проблематике затрагивает изучение «Психология здоровья», так как в магистерской диссертации рассматривается проблема стрессовых состояний человека в профессии «Бортпроводник». Несомненно, мы убеждены в том, что данная область исследования требует к себе особого внимания со стороны психологов, так как постоянное влияние стресса на личность не мобилизует его, а разрушает и тем самым запускает другие механизмы, которые направлены на ухудшение качества жизни человека – дистресс. Научные издания по заданной проблематике, содержат результаты статистических данных [17,

с.19], согласно научному источнику «Аэрофлот от А до Я», автор: Р.А. Армеев и С.Н. Попова [14, с.8], раскрываются аналитические данные в части влияния негативных состояний на личность по гендерному признаку. Согласно полученной информации из периодических изданий, лица женского пола чаще могут впасть в панические состояния и находиться в таком состоянии долгое время. Все это имеет непосредственное влияние на человека в процессе принятия правильных, четких и грамотных решений. В ходе нестабильного эмоционального фона, дисфункции психоэмоционального состояния личности человек ненамеренно совершает ошибки, которые направлены на самосохранение. Процесс выполнения служебных обязанностей связывает в себе множество эмоциональных переживаний, в связи с этим не каждый человек в должной мере имеет возможность контролировать стрессовые ситуации, поэтому стресс имеет первостепенное свойство влиять на функцию эмоционального состояния, приводя его в стагнацию, как следствие, в напряженное психоэмоциональное состояние и не редко, состояние человека переходит в дистресс.

В процессе получения эмпирических данных мы определили, что бортпроводники, имеющие непрерывный стаж работы в данной профессии более 10 лет, менее поддаются влиянию негативных эмоций в ходе решения критических и не стандартных ситуаций, таким образом, формируется бессознательная толерантность к стрессу, которая проявляется на уровне рефлексии. Важно отметить, что бессознательная толерантность, которая не идентифицируется человеком, может иметь негативный характер на личность человека в процессе совладения со стрессовой ситуацией, так как процесс идентификации стрессора не работает в должной мере, часто таких людей можно «выбить из колеи». В процессе столкновения человека со стрессовой ситуацией, важно уметь применять технику психокоррекционного воздействия «step by step. Обычно, после пережитой стрессовой ситуации, человек старается «заглушить» перевозбужденное психоэмоциональное

состояние, прибегая к употреблению психотропных веществ в части алкогольной и табачной продукции.

Психоэмоциональная неустойчивость в профессии «Бортпроводник» занимает первые позиции. В ходе эмпирического исследования по данной проблематике, были получены следующие научные выводы, что формирование толерантности к стрессу в профессиональной среде имеет место благоприятного воздействия в профессиональной и личной сфере. Эмоциональное напряжение снижается и в процессе воздействия негативной ситуации, человек не теряет контроль над своими действиями, внутренние эмоциональные силы мобилизованы, поэтому ход принятия логичных и правильных решений, как правило, корректный, а это залог психологического здоровья.

Формирование толерантности к стрессу, благоприятно помогает бортпроводнику как человеку противостоять к стрессовым нагрузкам и в процессе сформируется толерантность негативизму. В научной литературе сформирован вывод в части того, что из-за постоянного воздействия стресса, организм переходит на следующую стадию это дистресс, характеризуется это продолжительным состоянием. Развитие толерантности к стрессу, работает посредством фрустрации эмоциональных переживаний, где человек имеет возможность контролировать стресс.

Формирование и развитие толерантности к стрессу непростой процесс и в итоге, позволяет создать благоприятную эмоциональную атмосферу, в которой можно решать производственные и жизненные задачи. Человек уже наделяется навыком возможности регулировать стресс. Мы понимаем, что стресс невозможно исключить из эмоциональной составляющей части жизни человека, но можно контролировать его воздействие. Авиапутешествие на самолете, все больше набирает популярность среди населения. Границы территорий, пересекаемые на воздушном транспорте, между пунктом «А» и «Б» становятся ближе и дистанция между странами, городами, людьми сокращается. Основная деятельность членов кабинных экипажей, объединяет

в себе колоссальный риск ухудшения психоэмоционального и физического здоровья личности, которое в следствии является причинно-следственной связью появления затяжного стресса. В связи с этим, научными исследователями данной области изучения, были определены группы рисков в данной профессии:

Физический риск содержит в себе:

- вредные условия труда;
- низкая влажность;
- постоянное облучение, которое по данным научных исследований, превышает ее норму. [4, с15];
- частая смена часовых поясов;
- частая смена климатических условий пребывания;
- риск возникновения нестандартной или аварийной ситуации;
- психологическое воздействие на состояние человека из вне окружающей среды;
- нарушение ориентации пространства и времени.

К психологическим рискам относят:

- чрезмерная эмоциональность, которая проявляется в склонности действовать эмоционально, в состоянии аффекта;
- «Мачо». Желание любыми целями проявить себя, даже в ущерб другим людям;
- противостояние «авторитет». Игнорирование, незнание или небрежное использование рекомендуемых документов при осуществлении рабочей деятельности;
- «неуязвимость». Убеждение себя в том, что со мной ничего не случится;
- смирение. Уверенность в том, что действия, которые могли бы быть предприняты, не смогут повлиять на изменение хода ситуации.

На психоэмоциональную составляющую часть бортпроводников влияет также постоянный стресс, он может быть как стимулирующий, а также

разрушающий, все зависит от предлагаемых обстоятельств. Исследователями в данной области было доказано то, что в случае экстремальных условий трудовой деятельности, уровень эмоциональной нагрузки повышается в несколько раз выше и психокоррекционные встречи с психологом необходимы.

Таким образом, баланс между психологическим состоянием и физическим состоянием человека нарушается. Профессиональная сфера бортпроводника в целом ухудшается. Мы доказали, что эмоциональный фон состояния личности — это один ключевой фактор, который позволяет нам развивать эмоциональную устойчивость к стрессу. Благодаря авторской программе «step by step», безопасность на производстве повышается. Мы доказали то что, безопасность проходит через призму толерантности и эмоциональной устойчивости. Так, например данная область относится к человеческому фактору, например, чрезмерная эмоциональная перевозбужденность человека, спровоцированная перед рейсом, может привести к действиям, которые будут иметь деструктивный характер в части выполнения установленных процедур и как следствие, полет становится менее безопасный с точки зрения человеческого фактора. В ходе выполнения производственных задач, бортпроводники, могут столкнуться с экстремальной ситуацией, где деструктивное психоэмоционально состояние берет верх над сознанием.

Профессия бортпроводника появилась более 90 лет назад, однако тема психоэмоциональных состояний членов кабинных экипажей в обычных и экстремальных условиях недостаточно изучена. Согласно статистике, данные были получены из открытых источников сети Интернет, компания «Head Hunter» активно занимается анализом области вовлеченности персонала разных сфер. Компания пришла к выводу что, авиакомпания, как и другие структурные организации, все чаще сталкиваются с непостоянством и не стабильностью со стороны персонала, данные отражены в статистических

данных электронного документа [19, с.8]. Распространенная причина увольнения – это психоэмоциональный климат в коллективе.

Нестабильное психоэмоциональное состояние, является главной причиной деструктивных действий со стороны человека в данной профессии. Согласно нормативно – документальной базе, авиакомпании заинтересованы в улучшении психоэмоционального состояния бортпроводников, осознавая, что бортпроводник является «лицом авиакомпании» и от его психоэмоционального состояния, зависят грамотные решения, которые будут влиять на качество работы авиакомпании в целом. В процессе коммуникации с менеджерами авиакомпании, была получена следующая информация в части того, что авиакомпании обычно идут в ногу со временем согласно международным стандартам, где изучаются и разрабатываются методы диагностики психоэмоциональных состояний человека, которые нацелены на улучшение психологического климата в коллективе и формирование особой толерантности к стрессу. Посредством психологического консультирования, решается вопрос в создании благоприятного эмоционального климата в коллективе и развитие толерантности к стрессу.

Изучение научной литературы по заданной проблематике, позволило нам получить необходимую информацию по исследуемой проблеме. Нами был изучен и проанализирован научный материал, который предоставил нам возможность реализовать психодиагностическое исследование. Благодаря данному исследованию мы смогли разработать авторскую методику «step by step» с целью формирования и развития толерантности к стрессу в профессии бортпроводника.

В ходе проведенного психодиагностического исследования нами был рассмотрен вопрос, который имеет прямое отношение к психологическому здоровью человека, важность и актуальность в профессии бортпроводника. С целью проведения необходимой психодиагностики мы изучили, а также проанализировали индивидуальные качества человека и особенности реакции на стрессовые состояния в профессии бортпроводника. Нам удалось

разработать и реализовать по алгоритму план эмпирических исследований, который в свою очередь направлен на изучение и определение взаимосвязи между проявлениями свойств личности человека и формирования толерантности к стрессовым состояниям респондентов выборки психодиагностического исследования.

Изучив детально поставленную нами проблематику научного исследования, и определив гипотезу, мы пришли к следующему научно-обоснованному заключению в том что, понятие «стресс» и разные подходы к его изучению относительно сложности и неоднозначности самого исследуемого феномена, на базе которого, необходимо разработать алгоритм развития и формирования в сознании человека осознанности в формировании толерантности к стрессу в исследуемой профессии. В профессии «бортпроводник» стресс занимает главное место и не каждый человек, который занимает данную должность, имеет возможность правильно работать с деструктивными состояниями, поэтому с целью сохранения психологического здоровья нами была разработана авторская техника «step by step» которая имеет прямое отношение в части формирования толерантности к стрессовым состояниям в профессии «бортпроводник». Формирование толерантности к стрессу в сознании человека, выступает как одно из важных условий обеспечения стабильного и устойчивого психоэмоционального состояния личности, на всех без исключения возрастных этапах профессиональной деятельности.

Индивидуальные свойства и характеристики личности в данной профессии не однозначны и способны повышаться или понижаться психологической выраженностью противостояния к стрессовым ситуациям посредством формирования толерантности стрессу, в ходе которого человек заботится о своем психологическом здоровье. Данный феномен имеет подтверждение в части реализованных эмпирических исследований. Наиболее актуальными и злободневными корреляционными связями

обладают такие свойства личности человека в профессии бортпроводника как, нейротизм, агрессивность, спонтанность, сензитивность.

Практическая часть магистерской диссертации состояла в исследовании психологического портрета личности бортпроводника, которая включает типологические особенности и идентификации индивидуальных ресурсов, которые непосредственно являются условием для формирования толерантности к стрессовым состояниям. Целью является сохранение психологического здоровья в профессии «бортпроводник» и адаптации к нестандартным ситуациям.

Реализация практической части эмпирического исследования состояла в разработке специальных авторских методик, которые направлены на идентификацию самооценки и стресса. Психодиагностическое исследование проводилось автором поэтапно и нам удалось определить их индивидуальные особенности, относительно ценности психологического здоровья». Мы проанализировали корреляционную взаимосвязь, объясняющую параллель между ведущими тенденциями личности человека участвующие в формировании толерантности к стрессу и индивидуального отношения к ценности «психологическое здоровье» с помощью разработанного алгоритма формирования толерантности к стрессовым состояниям представителей данной выборки.

Полученные результаты психодиагностических исследований позволили нам сформировать запланированный вывод в части необходимости формирования и разработки дополнительной психологической программы, которая направлена на развитие толерантности к стрессу посредством авторской методики «step by step». С целью закрепления результата важно на базе предприятий дополнительно реализовать сессии по психологическому просвещению, целью которых будет являться формирование толерантности к стрессовым состояниям в профессии «бортпроводник».

Эмпирические исследования были реализованы в три этапа: выбор и научное обоснование проблемы с научным руководителем, психодиагностическое исследование с определением гипотезы по данной проблематике, анализ и осмысление полученных результатов с формированием ключевых выводов по заданной проблематике. Посредством применения психодиагностических методик, нам удалось подтвердить гипотезу в части того, что существует взаимосвязь между психологическим портретом личности и алгоритмом формирования толерантности к стрессу. Определена устойчивая положительная взаимосвязь между психологическим портретом личности, конкретными качествами к формированию толерантности к стрессу и повышенной заботе к ценности психологии здоровья в профессии «бортпроводник». Определили, что такие свойства личности как сензитивность и тревожность, имеют характеристику отрицательной взаимосвязи между психологическим портретом и формирования толерантности к стрессу. Индивид с такими качествами обычно эмоционально не стабилен, действия характерны эмоциональной спонтанностью и агрессивно-импульсивным поведением.

Разработанная нами методика анкетирования в части диагностирования самооценки психологического портрета и методики «опрос» «Я и мой стресс», данные, которые были получены в результате исследования, могут быть использованы для психологического просвещения с целью реализации дополнительных эмпирических исследований по поставленной проблематике в профессии «бортпроводник». На наш взгляд, проблема стресса в профессии «бортпроводник» злободневна и актуальна в области гражданской авиации. Теоретическая часть научной работы освещает детальную и содержательную часть работы бортпроводников на воздушном судне, это профессия, где человек осознанно подходит к отношению в части своего собственного «психологического здоровья», улучшения образа жизни, снижения факторов, которые негативно влияют на когнитивное состояние.

Как отдельные рекомендации в части изучения формирования толерантности к стрессу, возможно, следует реализовать специальные обучения при авиакомпаниях по заданной проблематике. На наш взгляд, также рекомендованного проведение психологических просвещений с целью формирования в человеке сознательного развития толерантности к стрессу в сознании человека в профессии «бортпроводник», посредством техник и реализаций психологических просвещений целевого плана. Цель эмоционального захвата состоит также в проработки эмоционального интеллекта респондентов в области данной профессии. Предметом оптимизации и саморазвития толерантности к стрессу, будет способствовать улучшение эмоциональной устойчивости, повышенного самоконтроля, эмоциональной собранности, саморегуляции в ходе выполнения трудовой деятельности.

Список используемой литературы

1. Айдакова Н. В. Уроки психологии в школе. М. : Проспект, 1990. 31 с.
2. Александровский Ю. А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация. М. : Ленинград, 1976. 76 с.
3. Алиев Х. Н. Защита от стресса. М. : Возрождение, 2001. 32-44 с.
4. Алякринский Б. С. Биологические ритмы труда и отдыха. М. : Наука, 1999. 37 с.
5. Алякринский Б. С. Биологические ритмы и организация жизни человека в космосе. М. : Наука, 1983. 19-44 с.
6. Андреева Г. М. Социальная психология в области авиации. М. : Питер, 1996. 45-90 с.
7. Армеев Р. А., Попова С. Н. Аэрофлот от А до Я. М. : Воздушный транспорт, 1987. 67 с.
8. Артемьева Е. Ю., Стрелков Ю. К., Лучко Л. Н. Методика описания трудовых действий. // Вопросы психологии №5. М. : Юрайт, 1984. 151 с.
9. Бабийчука А. Н. Авиационная медицина. М. : ДОСААФ, 1993. 241 с.
10. Барашов П. Н. Аэрофлот. М. : Планета, 1977. 158 с.
11. Барчина Е. Т. Психологический анализ деятельности консультанта Телефона Доверия. М. : Прийм-еврознак, 2003. 52 с.
12. Борисова Е. М., Логинова Г. П. Индивидуальность и профессия. М. : Знание, 1991. 54 с.
13. Буюкас Т. М. Наслаждение деятельностью // Вестник МГУ. 2007. №4. С. 61-70.
14. Володарская И. А. Моделирование и формирование приемов познавательной деятельности. //Материалы лекций высших психологических курсов МГУ им. М. В. Ломоносова. //Архив автора. М. : Москва, 1994. 205 с.
15. Геллерштейн С. Г. Психология движений // Вестник МГУ. №13. 2002. 70 с.

16. Кочергина А. В. Психофизиологическая и психологическая дифференциальная диагностика посттравматических стрессовых расстройств : Диссертация кандидата психологических наук. Ростов-на-Дону. 2011. 165с.
17. Короленко С. В., Дмитриева Н. В. The Victims of Severe Trauma: The Remote Consequenses. X International Symposium on Victimology. Abstract Book. М. : АСТВ, 2005. 130 с.
18. Ловелле Р. П., Малимонова С. А. Когнитивно-имагинативные методы в лечении травматического стресса. На примере тренинга для работников социальной сферы в Чечне. М. : Гроза, 2013. 35-105с.
19. Лазарус А. Краткосрочная мультимодальная психотерапия. СПб. : Речь, 2011. 34-58с.
20. Малкина-Пых И. Г. Виктимология. Психология поведения жертвы. М. : Эксмо, 2000. С. 75 – 123.
21. Майленова Ф. Г. Разделенная ответственность в работе психолога-консультанта №2. М. : Человек, 2012. 115-213 с.
22. Малкина-Пых И. Г. Психологическая помощь в кризисных ситуациях. М. : Питер, 2015. 445 с.
23. Миллер Л. В. Научно-практические и прикладные аспекты деятельности Центра экстренной психологической помощи ИЭП МГППУ : Сборник статей / Отв. ред. И.А. Баева. М. : Экон-информ, 2017. С.8- 126.
24. Международная классификация болезней 10-го пересмотра (МКБ-10) Клинические описания и указания по диагностике. М. : СПб. : АДИС, 2004. 215 с.
25. Осипова А. А. Общая психокоррекция. М. : Москва, 2002. С. 241-248.
26. Осухова, Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений М. : Академия, 2017. 256 с.
27. Пушкарев, А. Л. ПТСР. Диагностика и лечение / А.Л. Пушкарев, В. А. Доморацкий, Е. Г. Гордеева. М. : Институт психотерапии, 2012. 56-130 с.

28. Платонова Н. М. Теория и методика социальной работы: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Н. М. Платонова, Г. Ф. Нестерова. М. : Издательский центр «Академия», 2014 400 с.
29. Судаков К. С. Системные механизмы эмоционального стресса. М. : Медицина, 1991. 33-133 с.
30. Селье Т. Очерки об адаптационном синдроме. М. : МЕДГИЗ, 1960. 56-66 с.
31. Тарабрина Н. В., Лазебная Е. О. Синдром посттравматических стрессовых нарушений: современное состояние и проблемы. // Психологический журнал. Т.13. №2. 1992. С. 24-89.
32. Тарабрина Н. В. Практикум по психологии посттравматического стресса. СПб. : Питер, 2011. 272 с.
33. Тарабрина Н. В. Психология посттравматического стресса: Теория и практика. М. : Институт психологии РАН, 2015. 119 с.
34. Холмогорова А. Б., Гаранян Н. Г. Когнитивно-бихевиоральная психотерапия. Основные направления современной психотерапии. М. : Когито-Центр, 2022. 124-367 с.
35. Холмогорова А. Б., Гаранян Н. Г. Психологическая помощь людям, пережившим травматический стресс. М. : ООО «АЛВИАНТ», 2007. 87 с.
36. Хоф Л. Диагностика кризиса в интервью. // Журнал практической психологии и психоанализа. Ежеквартальный научно-практический журнал электронных публикаций. № 4, декабрь. 2023. 134 с.
37. Хухлаев О. Е. Обычная работа в необычных условиях: психологическое консультирование, осложненное травматическим стрессом. М. : ООО «АЛВИАНТ», 2017. 125 с.
38. Хеннинг Х., Фикенчер Э., Барке У., Розендаль В. Отношения и терапевтические имагинации. Кататимно-имагинативная психотерапия как психодинамический процесс. М. : Таллин, 2011. 131 с.

39. Шойгу Ю. С. Психология экстремальных ситуаций. Учебное пособие для студентов высш. учеб.заведений. М. : Смысл академия, 2009. С. 65-142.
40. Щербатых Ю. В. Психология стресса. М. : Эксмо, 2018. 304 с.
41. Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции. СПб. : Питер, 2008. 193-195 с.
42. Finkelhor, D. The sexual abuse of children: Current research reviewed / D. Finkelhor // *Psychiatric Annals*. 1987. V. 17. P. 233-241.
43. Horowitz M. J. *Stress-response syndromes (2nded.)*.Northvale, NJ: Aronson. 2019. 6.
44. Horowitz M. J. (1973). Phase-oriented treatment of stress response syndromes. *American Journal of Psychotherapy*, 27, 506-515.
45. Holmes et at, «Social readjustment rating scale», *Journal of Psychosomatic Research*, Vol II, p 216, 1967. 55.
45. Krystal H. Trauma and affect//*Psychoanalytic study of the adult in aviation*. 1998. V .33. P .81-116.
46. Lazarus R. *Psychological stress and the coping process*. N.Y.: McGraw-Hill,2006. 106.
47. Lindermann E. Symptomatology and management of acute grief//*American Journal of Psychiatry*. 1944. V.101. P.141-148.
48. Maercker A. *Therapie der posttraumatis chen Belastung stoerung.*-Heidelberg,1998,c.67. 61. McFarlane A. C., 1986; Crocq M. et al., 1990; Op Den Velde W. et al., 1990. 256.
49. Proubten T. J. Social factors in the Personality Disorders / J. Paris // *Transcultural. Psychiatry*. 1997. V. 34, №4. P. 421-452.
50. Rerun, Rokke, *Coping skills therapies* 1988, P. 34.