

СЕКЦІЯ 5 ПСИХОЛОГІЯ ПРАЦІ

КОМПОНЕНТИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК РЕСУРСИ ЖИТТЄСТІЙКОСТІ БОРТПРОВІДНИКІВ

COMPONENTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AS STEWARDESS RESILIENCE RESOURCES

У статті представлені результати дослідження компонентів емоційного інтелекту та їх зв'язків із життєстійкістю в бортопроводників авіакомпанії. Установлено, що в бортопроводників переважає середній рівень усіх компонентів емоційного інтелекту. Більше ніж половина стюардес усвідомлює наявність у себе та в інших емоційних переживань, але не завжди здатні точно їх ідентифікувати, оцінити інтенсивність, установити причини їх прояву. Також більшість стюардес здатні ефективно управляти власними емоціями в знайомих, типових ситуаціях, але в нестандартних ситуаціях частіше демонструють обмежену емоційну гнучкість. Керування експресією як компонент емоційного інтелекту має значну відмінність у респондентів: майже половина вибірки стюардес має високий експресивний контроль, що, безумовно, є важливим аспектом їхньої професійної комунікації. Для більшості стюардес характерний середній рівень життєстійкості, який характеризується установкою на особистісну автономність під час однозначних ситуацій, але може втрачатися в разі потрапляння в стресогенну ситуацію. Стюардеси в більшості усвідомлюють, що мають можливість обирати власний життєвий шлях, усвідомлюють власну відповідальність, але при цьому констатують свою безпорадність у певних значущих ситуаціях, недостатню наполегливість у досягненні цілей, ситуативно усвідомлюють, що бояться замислюватися про майбутнє, мають амбівалентне ставлення до ситуацій, що пов'язані зі змінами, більше орієнтуються на комфорт і безпеку, ніж готовність ризикувати. Компоненти емоційного інтелекту мають прямі зв'язки з компонентами життєстійкості й загальним рівнем життєстійкості. Здатність стюардес адекватно розуміти власні емоції та управляти як власними емоціями, так й емоціями інших є ресурсами зниження їхнього внутрішнього напруження в стресових ситуаціях, забезпечує аналіз життєвих ситуацій, виявлення нових можливостей і перспектив, здатність піклуватися про інших, тобто є ресурсами їхньої життєстійкості.

Ключові слова: емоційний інтелект, розуміння емоцій, управління емоціями, життєстійкість, бортопроводники.

The article presents the results of a study of the components of emotional intelligence and their relationship to vitality in airline flight attendants. It has been established that flight attendants have an average level of all components of emotional intelligence. More than half of flight attendants are aware of the presence of themselves and other emotional experiences, but are not always able to accurately identify them, assess the intensity, establish the causes of their manifestation. Also, most flight attendants are able to effectively manage their own emotions in familiar, typical situations, but in non-standard situations often show limited emotional flexibility. Expression management as a component of emotional intelligence has a significant difference in respondents: almost half of the sample of flight attendants have high expressive control, which, of course, is an important aspect of their professional communication. The vast majority of flight attendants are characterized by an average level of resilience, which is characterized by the installation of personal autonomy during unambiguous situations, but can be lost when in a stressful situation. The vast majority of flight attendants realize that they have the opportunity to choose their own way of life, are aware of their own responsibility, but at the same time state their helplessness in certain significant situations, lack of perseverance in achieving goals, situationally realize that they are afraid to think about the future, associated with change are more focused on comfort and safety than willingness to take risks. The components of emotional intelligence are directly related to the components of vitality and the overall level of vitality. The ability of flight attendants to adequately understand and manage both their own emotions and the emotions of others are resources to reduce their internal tension in stressful situations, provide analysis of life situations, identify new opportunities and prospects, the ability to care for others, ie provide their resources.

Key words: emotional intelligence, understanding of emotions, emotion management, vitality, flight attendants.

УДК 159.942.5:351.814.263
DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2020.20.33>

Ічанська О.М.

к.психол.н, доцент,
доцент кафедри авіаційної психології
Національний авіаційний університет

Закревська А.І.

студентка IV курсу спеціальності
«Психологія»
Національний авіаційний університет

Постановка проблеми. Емоційний інтелект у сучасній психологічній науці розглядається як інструмент осмисленого володіння власними емоціями та емоціями партнерів, що визначає зміст і характер сприйняття людиною зовнішнього світу, оточуючих подій

і людей, зумовлює ефективність взаємодії з ними. Тому обрано підхід, який спрямував нашу увагу на вивчення емоційного інтелекту стюардес і його зв'язки з їхньою життєстійкістю, що дасть змогу розглянути цей феномен як його ресурс.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

У межах України дослідження емоційного інтелекту в контексті підготовки майбутніх фахівців та професійної діяльності представлено роботами вчених: І. Кряж, Н. Левенець, О. Ічанська, А. Закревська, А. Четверик-Бурчак та ін. І. Кряж та Н. Левенець на прикладі вибірки студентів виявили, що довіра опосередковує вплив емоційного інтелекту на суб'єктивне благополуччя [3]. О. Ічанська й А. Закревська в попередньому дослідженні емоційний інтелект розглядали як ресурс професійної підготовки студентів-психологів у контексті зв'язків з характеристиками емпатії [2]. А. Четверик-Бурчак виявила різні моделі досягнення успіху в професійній діяльності залежно від рівня емоційного інтелекту. Указані моделі містять низку характеристик, що наповнюють змістом поняття «життєстійкість» [5, с. 158].

Також варто звернути увагу на специфіку професійної діяльності бортпровідників, які дають змогу виявити значимість феномена «емоційний інтелект» для цієї професійної групи. Т. Філіп'єва зазначила такі професійні функції бортпровідників, реалізація яких передбачає застосування емоційного інтелекту: створення сприятливої атмосфери під час польоту, вирішення можливих конфліктів на борту літака, психологічна підтримка авіапасажирів, забезпечення безпеки пасажирів [4, с. 345–348]. З. Гринько звертає увагу на значущість емоційної компетентності в стандартних і нестандартних ситуаціях, а також на екстремальну компетентність під час авіакатастроф, захоплення літаків терористами тощо [1, с. 16].

Отже, дослідження емоційного інтелекту як ресурсу життєстійкості бортпровідників є перспективним напрямом.

Постановка завдання. Мета дослідження – установити зв'язки компонентів емоційного інтелекту з параметрами життєстійкості бортпровідників.

Виклад основного матеріалу дослідження. Методики дослідження. Опитувальник «Емоційний інтелект» (ЕІІІ) (Д. Люсін), методика «Тест життєстійкості» (С. Мадді, адаптація Д. Леонтьєва). Математична обробка за допо-

могою кореляційного аналізу-критерій кореляції Пірсона (програма SPSS).

Вибірка дослідження: 25 респонденток, які працюють бортпровідниками в авіакомпанії МАУ (Міжнародні авіалінії України). Вік респонденток – від 23 до 27 років.

Розуміння чужих емоцій як компонент емоційного інтелекту має найбільші кількісні прояви на середньому рівні, який виявлений у 14 бортпровідників, що становить 56% вибірки. Тобто трохи більше ніж половина вибірки стюардес здатна адекватно й точно розпізнавати та розуміти базові емоції інших на основі зовнішніх проявів емоцій, але водночас мають певну обмеженість щодо широкого розуміння всього спектру емоцій інших. Лише 16% бортпровідників володіють здатністю до розуміння емоцій інших на низькому рівні, що, безумовно, знижує адекватність їхнього професійного спілкування з пасажиром та членами екіпажу. 28% вибірки виявили розуміння емоцій інших на високому рівні, тобто здатні розпізнавати весь спектр емоцій інших, аналізувати їх за проявами міміки, жестів, пози та відтінкам мовлення, адекватно ідентифікувати ознаки емоційних переживань інших за силою та інтенсивністю, унаслідок чого мають здатність виявляти чуйність до внутрішніх станів пасажирів і членів екіпажу.

У респондентів яскраво домінують показники середнього рівня розуміння своїх емоцій (64%), тобто більшість бортпровідників здатні усвідомлювати наявність власних емоційних переживань, але мають ситуативні проблеми з ідентифікацією їх точності й інтенсивності, не завжди здатні встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між конкретними ситуаціями та власними емоціями й адекватно вербально описати власні емоції. Незначна частина вибірки – 16% бортпровідників – мають показники низького рівня, що характеризує їх як таких, які володіють навичками щодо систематичного самоусвідомлення власних емоційних переживань, активніше виявляють ці навички в знайомих стандартних ситуаціях, мають доволі часто проблемність щодо ідентифікації точності й інтенсивності емоцій,

Таблиця 1

Рівні компонентів емоційного інтелекту стюардес за методикою «Опитувальник емоційного інтелекту» Д. Люсіна

Рівні	Високий		Середній		Низький	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
РЧЕ	7	28	14	56	4	16
РСЕ	5	20	16	64	4	16
УЧЕ	8	32	14	56	3	12
УСЕ	6	24	14	56	5	20
КЕ	12	48	11	44	2	8

Примітки: РЧЕ – розуміння чужих емоцій; РСЕ – розуміння своїх емоцій; УЧЕ – управління чужими емоціями; УСЕ – управління своїми емоціями; КЕ – керування експресією.

схильні помилково встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між конкретними ситуаціями та власними емоціями, а також мають недостатній вербальний запас для опису власних емоцій. Лише п'ята частина вибірки відрізняється високими показниками розуміння своїх емоцій, що дає змогу охарактеризувати їх як таких, які усвідомлюють наявність у себе всього спектру емоційних переживань, які різняться за силою, інтенсивністю, здатні адекватно встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між ситуаціями та власними емоціями, мають достатній вербальний запас для опису власних емоцій.

За управлінням чужими емоціями також яскраво домінують показники середнього рівня, які виявлені в 56% вибірки бортпроводників, що мають ситуативну здатність управляти чужими емоціями, володіють цими навичками частіше за все в знайомих ситуаціях, обмежено здатні самостійно знижувати інтенсивність небажаних емоцій в оточуючих, мають певну схильність до емоційного маніпулювання при взаємодії. 20% нашої вибірки бортпроводників мають показники низького рівня управління чужими емоціями, тому для них характерна емоційна ригідність у певних видах емоціогенних ситуацій, що базується на недостатній нездатності усвідомлювати зміни емоційних переживань інших, неготовності до самостійного володіння стратегіями викликати в інших певні емоції та знижувати прояви небажаних емоцій, що призводить до частого застосування ними технік маніпулювання пасажирями на емоційному рівні. Водночас третина вибірки – 32%, що становить лише 8 осіб, відрізняється високими показниками управління чужими емоціями: вони мають осмислену здатність управляти чужими емоціями за допомогою різних стратегій, ефективно та вчасно знижувати інтенсивність небажаних емоцій в оточуючих в емоціогенних ситуаціях.

За компонентом управління своїми емоціями також яскраво домінують показники середнього рівня, які виявлені в 56% вибірки, що мають потребу в управлінні власними емоціями, але здатні ситуативно управляти власними емоціями, викликати бажані емоції і тримати під контролем небажані. П'ята частина вибірки має показники низького рівня управління власними емоціями, оскільки для них характерна емоційна негнучкість в емоці-

огенних ситуаціях, нездатність усвідомлювати динаміку власних емоційних переживань. Водночас четверта частина вибірки бортпроводників відрізняється високими показниками: вони мають як потребу, так і здатність управляти власними емоціями, здатні самостійно ефективно та вчасно знижувати інтенсивність небажаних і підтримувати бажані емоції в оточуючих в емоціогенних ситуаціях.

Максимальні високі показники у вибірці бортпроводників виявлено лише за таким компонентом, як контроль експресії, що, безумовно, пояснюється нормативними вимогами до професійної комунікації вибірки. 44% бортпроводників володіє навичками контролю за власними емоціями на середньому рівні, тобто має певні обмеження щодо ефективності цього контролю в окремих емоціогенних ситуаціях. Лише 2 бортпроводниці, що становить 8% вибірки, мають низький експресивний контроль, що, безумовно, є деструктивним аспектом їхньої професійної комунікації.

64% респондентів мають середній рівень замученості як складника життєстійкості: вони розглядають життя як сукупність різноманітних подій, водночас не завжди мають стійку активну життєву позицію, що певним чином обмежує їхню автономію. Високі показники залученості притаманні п'ятій частині вибірки, яка не лише сприймає життя як сукупність різноманітних видів ситуацій і діяльності, а й розглядає їх з погляду нових можливостей і перспектив, що забезпечує їхню стійку активну життєву позицію, готовність до розширення власного життєвого простору самореалізації, у тому числі й професійної. Низькі показники залученості наявні в 16% бортпроводників, які відрізняються сприйманням власного життя як сукупності доволі одноманітних ситуацій, від яких отримують незначне задоволення, часто переживають тривогу через власне майбутнє.

Найбільша кількість респондентів має середній рівень контролю – 60% бортпроводників, які усвідомлюють, що мають можливість самостійно обирати власний життєвий шлях, але при цьому констатують свою безпорадність щодо самоконтролю в певних значущих ситуаціях, недостатню наполегливість у досягненні цілей. Високі показники контролю притаманні четвертій частині вибірки, яка має установки щодо власної автономності при виборі власного життєвого шляху, щодо власної

Таблиця 2

Показники життєстійкості в бортпроводниць за методикою С. Мадді

Рівні	Залученість		Контроль		Прийняття ризику		Загальний рівень життєстійкості	
	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%	Абс.	%
Високий	5	20	6	24	4	16	5	20
Середній	16	64	15	60	17	68	16	64
Низький	4	16	4	16	4	16	4	16

осмисленої активності як інструменту реалізації цього вибору, розуміють необхідність урахування зовнішніх факторів, актуальних при реалізації власного вибору як у стандартних, так і в стресогенних ситуаціях. Низькі показники контролю наявні в 16% бортпровідників, яким притаманне розуміння того, що в людини гіпотетично є можливість вибору життєвого шляху, але для себе такої можливості вони не бачать, тому схильні до екстернального локус-контролю.

Домінуюча кількість респондентів (68%) має середній рівень прийняття ризику, який характеризується амбівалентним ставленням до тих життєвих ситуацій, які пов'язані зі змінами, не мають однозначної оцінки щодо власної готовності діяти за умов невизначеності й відсутності гарантій успіху, вважають за краще задовольнятися наявними результатами. 16% вибірки бортпровідників мають низькі показники прийняття ризику, оскільки надають перевагу прагненню до комфорту

й безпеки як основній життєвій стратегії. Також 16% вибірки характеризуються високими показниками прийняття ризику, в основі яких лежить стратегія розвитку через активне засвоєння знань, отриманих під час складних і стресових ситуацій, і їх застосування в наступних життєвих ситуаціях, готовність діяти за відсутності надійних гарантій успіху.

І, відповідно, за загальним рівнем життєстійкості маємо такі результати: для 64% бортпровідників характерні середні показники, які відзначаються установкою на особистісну автономність під час однозначних життєвих ситуацій, але мають проблемні моменти в разі потрапляння в стресогенні ситуації, характеризуються амбівалентним ставленням щодо оцінки готовності діяти за умов невизначеності. 20% вибірки готові й уміють приймати самостійні стратегічні рішення, розглядаючи життєві ситуації, у тому числі й стресогенні, з погляду нових можливостей і перспектив, мають здатність піклуватися про інших, а також

Таблиця 3

Кореляції показників розуміння чужих і своїх емоцій і показників життєстійкості бортпровідників

	Розуміння чужих емоцій	Розуміння своїх емоцій
Залученість як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,420*	,788*
Знч. (2-сторон)	,005	,005
Контроль як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,622*	,608*
Знч. (2-сторон)	,005	,005
Прийняття ризику як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,404*	,540*
Знч. (2-сторон)	,005	,005
Загальний рівень життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,555*	,677**
Знч. (2-сторон)	,005	,001

Таблиця 4

Кореляції показників управління чужими та своїми емоціями й показників життєстійкості бортпровідників

	Управління чужими емоціями	Управління своїми емоціями
Залученість як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	-	,406*
Знч. (2-сторон)	-	,005
Контроль як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,440*	,542*
Знч. (2-сторон)	,005	,005
Прийняття ризику як компонент життєстійкості		
Кореляція Пірсона	-	,563*
Знч. (2-сторон)	-	,002
Загальний рівень життєстійкості		
Кореляція Пірсона	,338*	,504*
Знч. (2-сторон)	,005	,005

звертатися за допомогою. 16% бортпроводників з низькими показниками орієнтовані на сприймання власного життєвого шляху як сукупності одноманітних подій, а в стресогенних ситуаціях переживають розгубленість, тому намагаються їх активно уникати, а також звертатися за зовнішньою допомогою.

Отже, у бортпроводників здатність до розуміння власних емоцій, емоційних переживань пасажирів та інших членів екіпажу є ресурсом для життєстійкості в таких їх проявах: сприймання власного життя як сукупності можливостей і перспектив, здатність проживати відчуття повноти свого життя, збалансованість потреб піклуватися про інших і звертатися по допомогу, усвідомлення наявності власної активності як інструменту реалізації власних життєвих виборів, готовності приймати самостійні стратегічні рішення, що є базисом їхнього низького рівня внутрішнього напруження в стресових ситуаціях, який досягається за рахунок розширення власного життєвого простору самореалізації.

Управління своїми емоціями має пряму кореляцію з усіма компонентами життєстійкості й загальним рівнем життєстійкості. Отже, бортпроводники, що здатні управляти власними та чужими емоційними переживаннями, характеризуються зростанням показників життєстійкості: готовності до прийняття стратегічних рішень, відкритості до нового життєвого досвіду, надситуативної активності в особистісній і професійній самореалізації, на протиположності прагненню до комфорту й безпеки, володіння адаптивними копінг-стратегіями, що пояснює їхню готовність і здатність більш ефективно працювати в невизначених умовах.

Управління чужими емоціями як компонент емоційного інтелекту має прямі зв'язки лише з «контролем» і «загальним рівнем життєстійкості»: тобто здатність бортпроводників управляти чужими емоціями за допомогою різних стратегій, у різноманітних типах ситуацій, ситуативна схильність до емоційного впливу є ресурсом їхньої життєвої самореалізації через активне засвоєння знань з позитивного та негативного досвіду, розуміння необхідності врахування зовнішніх факторів у стандартних і стресогенних ситуаціях при збереженні

їхньої персональної відповідальності в складних невизначених умовах.

Висновки з проведеного дослідження.

Отже, більшість показників емоційного інтелекту мають прямі значимі кореляції з усіма показниками життєстійкості.

Зростання в стюардес показників таких компонентів емоційного інтелекту, як розуміння своїх емоцій, розуміння чужих емоцій, управління своїми емоціями, пов'язане зі зростанням у них усіх компонентів життєстійкості й загального рівня життєстійкості. Бортпроводники, які володіють навичками ідентифікації, розуміння причин виникнення та вербального опису власних емоцій та емоцій інших, управління власними емоційними переживаннями за допомогою різних стратегій у різноманітних типах ситуацій, мають вищі показники компонентів життєстійкості, що виявляється в сприйманні ними життя як системи різноманітних видів ситуацій і діяльності як можливостей і перспектив, здатності проживати відчуття повноти життя, отримувати насолоду не лише від результатів діяльності, а й від самого процесу діяльності, збалансованості здатності піклуватися про інших і звертатися по допомогу до інших.

На основі результатів емпіричного дослідження буде побудована й апробована модель психологічного супроводу емоційного інтелекту як ресурсу життєстійкості бортпроводників.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Гринько З.И. Формирование профессиональной компетентности бортпроводников : автореф. дисс. ... канд. пед. наук : 13.00.08. Калининград, 2008. 21 с.
2. Ічанська О., Закревська А. Емоційний інтелект та емпатія як ресурси професійної підготовки студентів-психологів. *Молодий вчений*. 2019. № 9 (73). С. 272–276.
3. Кряж І., Левенець Н. Довіра й емоційний інтелект як предиктори суб'єктивного благополуччя у студентів. *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна*. 2018. Вип. 64. С. 26–32.
4. Филиппьева Т.В. Психология профессии бортпроводника : монография. Москва : Энергия, 2011. 390 с.
5. Четверик-Бурчак А.Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.