

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет**

**The John Paul II Catholic University (Lublin, Poland)
Warsaw University of Maria Sklodowska-Curie
(Czestochowa, Poland)**

**Ташкентський державний технічний університет імені Іслама Карімова
(Ташкент, Узбекистан)**

Бакинський державний університет (Баку, Азербайджан)

X Міжнародна науково-практична конференція

**АВІАЦІЙНА ТА ЕКСТРЕМАЛЬНА ПСИХОЛОГІЯ У КОНТЕКСТІ
ТЕХНОЛОГІЧНИХ ДОСЯГНЕНЬ**

25-26 травня 2017 року



Збірник наукових праць

Київ 2017

УДК 159.9:629.7.001.76 (063)
ББК ю941.3я431
А 202

Авіаційна та екстремальна психологія у контексті технологічних досягнень: збірник наукових праць / за заг. ред. Л.В. Помиткіної, Т.В. Вашеки, О.В. Сечейко. – К. : Аграр Медіа Груп, 2017. – 340 с.

Збірник містить матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції з актуальних проблем авіаційної та екстремальної психології в умовах глобалізованого мережевого соціуму, що відбулася 25-26 травня 2017 року на кафедрі авіаційної психології Навчально-наукового Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету.

Організаційний комітет

Голова організаційного комітету:

Помиткіна Л.В. – д-р психол. наук, проф., зав.кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ.

Заступник голови організаційного комітету:

Руденко М.П. – генерал-майор запасу Повітряних Сил України, льотчик морської авіації, канд. військ. наук, доцент, проф. кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Члени оргкомітету:

Гічан І.С. – канд. психол. наук, доцент, доцент кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Долгова О.М. – канд. біол. наук, доцент, доцент кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Фесюк І.В. – психолог кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Рецензенти:

Панок В.Г. – директор Українського науково-методичного центру практичної психології і соціальної роботи, д-р психол.наук, проф., проф. кафедри авіаційної психології НН ГМІ Національного авіаційного університету, м. Київ

Булах І.С. – доктор психологічних наук, професор, декан факультету психології Національного педагогічного університету імені М.П.Драгоманова, м. Київ

*Рекомендовано до друку Вченою радою Навчально-наукового
Гуманітарного інституту Національного авіаційного університету
(протокол № 4 від 17 травня 2017 р.)*

ISBN

© Колектив авторів, 2017

© Національний авіаційний університет, 2017

Jolanta Wilsz
доктор технічних наук - інженер,
доцент кафедри гуманітарних наук
Варшавський університет ім. Марія Склодовська-Кюрі
м. Ченстохова (Польща)

КОМУНІКАЦІЯ МІЖ ЛЮДЬМИ В ЕКСТРЕМАЛЬНИХ СИТУАЦІЯХ В КОНТЕКСТІ СТАЛИХ ІНДИВІДУАЛЬНИХ РИС ОСОБИСТОСТІ

У процесі спілкування людина, будучи в ролі відправника (адресанта), спрямовує свої реакції, або ж повідомлення, до одержувача (адресата), для якого вони виступають у ролі подразників. Стимули, що їх отримує людина, можуть бути сприятливими, нейтральними, або несприятливими [4, с. 265-268]. Вже сама по собі екстремальна ситуація, в якій знаходиться людина, є джерелом подразників передусім несприятливих, часто травмуючих, які викликають у постраждалого страх, почуття небезпеки, жах, відчай, стрес, паніку, істерію та інші вкрай негативні емоції. Такі кризові реакції викликають потребу у допомозі і підтримці, яка надається постраждалій особі співробітниками різних служб безпеки. Ці працівники повинні належним чином взаємодіяти з такою людиною за допомогою адекватних ситуації повідомлень, які можуть її заспокоїти та поліпшити її психічний стан.

Велике значення для подолання кризи, якомога швидшої компенсації заподіяної шкоди або зведення її до мінімуму, має правильний процес комунікації між працівниками рятувальних служб та постраждалими.

Оскільки процес комунікації в екстремальній ситуації залежить від характеру ситуації – особа, що допомагає, повинна мати повну інформацію щодо неї. На цей процес впливає особистість працівників, котрі надають допомогу, їхні професійні знання й навички, компетентність в області міжособистісної комунікації, навички у цій сфері, а також психологічні знання про людську особистість.

Комунікаційні навички визначаються особистісними рисами працівників аваріо-рятувальних служб. Особливе значення мають сталі індивідуальні риси особистості, які не змінюються під впливом навколишнього середовища.

Специфіка процесу комунікації в екстремальних ситуаціях.

Аналізуючи процес комунікації в екстремальних ситуаціях, необхідно прийняти до уваги такі особливості цих ситуацій, як несподіваність, відсутність інформації, запізнення реакцій, велика кількість подразників, втрата контролю, загроза для життєвих інтересів, підвищення розумової напруги, колективний психоз. Ці особливості надзвичайно ускладнюють процес спілкування, й створюють перешкоди для його перебігу. У процесі спілкування в надзвичайних ситуаціях може бути багато різних типів перешкод, головним чином наступних:

- перешкоди, породжені небезпечною ситуацією;
- перешкоди, що виникають з боку відправника (адресанта);
- перешкоди, що виникають з боку приймаючого (адресата);
- перешкоди, викликані недоліками роботи служб, пов'язаних із надзвичайними ситуаціями.

На основі аналізу поглядів різних фахівців щодо процесу вербальної міжособистісної комунікації [1,2,3], ми доходимо висновку, що процес комунікації в надзвичайних ситуаціях виконує наступні функції:

- інформаційна, метою якої є надання необхідної інформації постраждалій особі, і передача інформації про неї тій особі, яка надає допомогу;
- мотиваційна, завдяки якій здійснюється вплив на постраждалу людину з метою її заохочення до раціональної поведінки;
- контрольна, завдяки якій здійснюється, зокрема, контроль та оцінка стану постраждалої особи і її реакції на перебіг небезпечної ситуації, яка динамічно змінюється;
- емоційна, що дозволяє висловлювати емоції і почуття; завдяки цій функції особа, що надає допомогу, висловлює постраждалій людині свою турботу, доброзичливість, небайдужість і підтримку;
- допоміжна, завдяки якій в разі необхідності особа, яка здійснює допомогу і знаходиться в контакті з постраждалою людиною, надає їй усю необхідну і можливу допомогу.

Правильному перебігові процесу комунікації в надзвичайних ситуаціях сприяє дотримання співробітниками служб безпеки перерахованих нижче засад [5, с. 420]:

- формулювання висловлювань: ясних, зрозумілих, граматично і стилістично правильних, коротких, чітких, добре сформульованих та логічних;
- використання мови, зрозумілої для адресата;
- доброзичливість, ввічливість, культурна поведінка;
- уникання непотрібних повторів;
- достовірність, цілеспрямованість;
- згода між учасниками комунікації, взаємне розуміння, повага та зацікавленість;
- надійна, достовірна й об'єктивна інформація;
- логічний зв'язок наступних висловлювань з попередніми;
- зосередження уваги на суті справи;
- підтвердження правильного розуміння висловлювання адресанта, наприклад, за допомогою перепитування;
- відповідні темпи й обсяг висловлювань, які не повинні бути занадто короткими та уривчастими, а також надто повільними й багатослівними;
- демонстрація дійсного емоційного стану;
- відповідна самопрезентація - позитивний образ власної особистості.

Бажані навички працівників служб безпеки для належної комунікації з постраждалими особами.

Комунікабельність співробітників служб безпеки та їхнє вміння ефективно взаємодіяти із потерпілими особами складається з наступних навичок:

- здатність розрізняти емоції постраждалого;
- здатність викликати в постраждалого потрібні емоції;
- здатність контролювати свої емоції і керувати ними;
- вміння передавати постраждалому чіткі й достовірні усні повідомлення;
- здатність розуміти повідомлення постраждалого;
- здатність передавати невербальні повідомлення, емоції;
- можливість синхронізації вербальних і невербальних повідомлень;
- можливість створення сприятливого клімату для ефективної комунікації;
- здатність демонструвати розуміння, тобто емпатійні навички;
- вміння аналізувати ситуацію, в якій здійснюється процес комунікації;
- здатність отримувати, аналізувати і реагувати на повідомлення;
- вміння терпляче вислухати постраждалого;
- здатність викликати довіру;
- здатність здійснювати бажаний вплив на людей, за рахунок високої внутрішньої самокерованості;
- здатність адекватно реагувати на поведінку постраждалого;
- здатність до спостереження/діагностики особистості й індивідуальних рис постраждалого на основі його поведінки, і здатність знаходити індивідуальний шлях впливу на нього;
- здатність гасити негативні емоції постраждалого.

Навички, необхідні для ефективного спілкування співробітників служб безпеки з постраждалими особами в контексті сталих індивідуальних рис їх особистості.

Вищезазначені бажані вміння працівників служб безпеки визначається оцінкою сталих індивідуальних рис їх особистості [5, с. 82-93]. Ці навички складаються з двох груп:

- інтелектуальні здібності людини, які є функцією сталих індивідуальних рис особистості в області інтелектуальних функцій (продуктивність, репродуктивність, талант);
- здібності міжособистісної комунікації, які є функцією сталих індивідуальних рис особистості у сфері міжособистісних відносин (емоційність, терпимість, гнучкість).

Інтелектуальні навички людини залежать від значення сталих індивідуальних особливостей її особистості у сфері інтелектуальних функцій. Чим більшою є її здатність до продуктивності, тим з більшою легкістю вона може пов'язувати між собою інформацію різного плану; чим більшою є здатність до репродуктивності, тим легше вона зберігає різні види інформації; чим більший талант вона має у певній сфері, тим легше вона може створювати нову інформацію у цій сфері. Інтелектуальні навички необхідні людині заради того, щоб бути спостережливою, розпізнавати та ідентифікувати якомога більше стимулів, що надходять з навколишнього середовища, легко обробляти велику кількість інформації, вміти зосередити увагу, мати високий загальний інтелект, вміти знайти вихід з непередбаченої і складної ситуації, вміти комплексно підходити до вирішення проблем, логічно мислити, аналізувати й робити висновки, оперативно приймати рішення, мати

добру пам'ять тощо [6, с.189-190.] Чим вище рівень інтелектуальних навичок людини, тим кращими є її комунікативні навички.

Навички міжособистісної взаємодії необхідні людині, серед іншого, для того щоб легко співпрацювати з людьми, ефективно взаємодіяти з ними, переконувати їх і впливати на них, бути відкритим, чесним, доброзичливим і неконфліктним, вміти демонструвати розуміння, партнерство й добру волю, бути динамічним і підприємливим, ефективно управляти людьми і спілкуватися з ними, бути несприйнятливим до тиску і маніпуляцій.

Для того щоб процес комунікації відбувався нормально, працівникові служб безпеки бажано мати наступні якості:

- висока продуктивна здатність, оскільки у екстремальній ситуації, яка швидко змінюється, він має реагувати швидко й адекватно;

- висока репродуктивна здатність, тому що в цих ситуаціях особа, що надає допомогу, не в змозі занотовувати усю інформацію, що надходить до неї, і багато що повинна запам'ятати після першого прослуховування, щоб використати цю інформацію у процесі прийняття рішень на різних етапах кризової ситуації;

- емпатійність в діапазоні від середнього позитивного до середнього негативного, оскільки саме таке значення емпатійності особи, яка надає допомогу, повинна сприяти: правдивості, доброті, чесності, порядності, об'єктивності, ясності, точності, достовірності вираження і т.д., завдяки чому особа, що надає допомогу, буде відповідальною, емоційно стабільною і здійснюватиме ефективний самоконтроль;

- висока толерантність, оскільки вона сприяє ефективній комунікації, прийняттю іншої людини, її позиції, переконань та ін. Така толерантність повинна забезпечити відкритість до проблем іншої людини, розуміння, самоконтроль, терпіння, миролюбність тощо.

- низька піддатливість, оскільки таке її значення допомагає особі, яка надає допомогу, уникнути надмірної покірності, нерішучості, непослідовності, відсутності стійкості до маніпуляцій, а також вберігає її від вимушених дій, слухність яких не викликає впевненості.

Правильний процес комунікації у екстремальній ситуації є необхідною умовою для належної протидії цій ситуації. Ефективна комунікація у таких умовах залежить від багатьох чинників. У даній статті увагу зосереджено передусім на впливі особистості тих, хто надає допомогу, і правилам, які необхідно дотримуватися в такій ситуації. Ми не аналізували зв'язок між постраждалими особами, які мають різні особистісні риси, і співробітником служби безпеки як певною особистістю, оскільки це практично неможливо через величезну кількість типів особистості постраждалих. Проте, ми вважаємо, що знання працівників служб безпеки в області системної концепції людини, що базується на теорії автономної системи, і знання, які дає ця теорія щодо внутрішніх механізмів психіки людини, сприяє належній роботі з потерпілими і правильній комунікації із ними.

Література

1. Łucewicz J., *Organizacyjne zachowania człowieka*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Łangego we Wrocławiu, Wrocław 1999.
2. Sobkowiak B., *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Poznań – Wrocław 2005.
3. Stankiewicz J., *Komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo ASTRUM, Wrocław 2006.
4. Wilsz J., *Mechanizmy ludzkich zachowań w sytuacjach kryzysowych*, [w:] *Inżynieria bezpieczeństwa a zagrożenia cywilizacyjne*, red. A. Gil, U. Nowacka, M. Chmiel, Wydawca: Centralna Szkoła Państwowej Straży Pożarnej w Częstochowie, Częstochowa 2012.
5. Wilsz J., *Teoria pracy. Implikacje dla pedagogiki pracy*, Oficyna Wydawnicza „Impuls”, Kraków 2009.
6. Wilsz J., *Umiejętności potrzebne nauczycielowi techniki do skutecznego komunikowania się z uczniami*, [w:] *Technika – Informatyka – Edukacja. Teoretyczne i praktyczne problemy edukacji technicznej*, tom IX, red. W. Furmanek, Uniwersytet Rzeszowski, Wydawnictwo Diecezjalne i Drukarnia w Sandomierzu, Rzeszów 2008.