

во: Питер, 2002. – 368 с.

1. Ross C. Something to draw on: Activities and Interventions using an Art Therapy Approach. London; Boston: Jessica Kingsley Publishers, 1997. – 117 p.

Олена Романчук
бакалавр з психології ННІНО
Національний авіаційний університет
м.Київ (Україна)

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ НАВИЧОК БОРТПРОВІДНИКА ПРИ ВЗАЄМОДІЇ З ПАСАЖИРАМИ У ПРОЦЕСІ ПОЛЬОТУ ЛІТАКА

Актуальність даної теми полягає у виявленні ефективних комунікативних навичок бортпровідників, які можна використовувати при допомозі пасажиром повітряного судна в стресовій ситуації польоту для збереження їх спокою, безпеки та комфортних умов на борту.

Науково-технічний розвиток пасажироперевезення, особливо в авіаційній галузі поступово виводить цей вид транспорту на рівень масового використання населенням. Попит на авіаперевезення збільшується, що обумовлює собою збільшення літаків як засобів пересування; це, відповідно, тягне за собою збільшення кількості професійно підготовлених бортпровідників. Нажаль, повних наукових професіографічних досліджень праці бортпровідників в Україні та за кордоном не було. Це пов'язано з тим, що до недавнього часу професія бортпровідника була дуже нечисельна і їх підготовкою займалися лише авіакомпанії, відповідно до своєї внутрішньої політики та встановлених правил. Але дослідженням особливостей підготовки бортпровідників займалися такі вчені як Філіп'єва Т.В., Конде І., Пономаренко В.А., О.М.Долгова, Т.В. Вашека.

Роль і чисельність бортпровідників неухильно збільшується, що призводить до потреби більш глибоко вивчати та удосконалювати професійну підготовку фахівців з глибокою інтеграцією у вивчення фундаментальних та профільних дисциплін, однією з яких є психологія. На даний момент, під час

підготовки бортпровідників, в основному, увагу приділяють діям та знанням, які націлені на дотримання безпеки під час польоту. В даній статті розглядаємо процес польоту літака, який включає зліт, посадку, вертикальний політ та знаходження літака в зонах турбулентності (це фізичне явище, при якому в повітрі виникають різного роду коливання літака, пов'язані з вихровими потоками вітру), які, зазвичай, є стресовими для пасажирів та потребують особливих ефективних комунікативних навичок бортпровідника наряду із функціональними діями для забезпечення безпеки польоту. В процесі польоту та під час турбулентності, відповідно до ситуації, бригадою літака здійснюються необхідні дії: вмикається табло «престебнути ремені», бортпровідники припиняють обслуговування, перевіряють салон та т. ін. Усі ці дії зазвичай викликають тривогу у пасажирів, яка може перерости у значне нервово напруження, істеричу, погане самопочуття та неадекватні дії. Все це має велике значення як для безпеки польоту, так і для самого знервованого пасажирів та оточуючих. Основними причинами такої реакції є усвідомлення безнадійності ситуації, незнання причини турбулентності, відсутністю можливості щось зробити - виправити, відсутністю контролю над ситуацією, попереднім негативним досвідом (коли людина пережила сильну турбулентність), негативним інформаційним потоком (хоча існує багато інформації, що турбулентність не є небезпечною для літака, все одно люди запам'ятовують негативні та фатальні випадки).

Виходячи із спостережень та власних практичних навичок вважаю виділити наступні комунікативні навички бортпровідників, які ефективно діють на пасажирів та значно зменшують рівень їх тривоги та похідних від неї:

- уміння використовувати невербальні сигнали (дивитися на співрозмовника-пасажирів, кивати, посміхатися; вираз обличчя має бути доброзичливим, зацікавленим; інтонація голосу спокійною; темп мовлення нешвидкий; жести мають відповідати словам, змісту висловлювань);

- уміння розпізнавати невербальні сигнали (уміння помічати прояви-показники тривоги та стресу: тремтіння рук та голосу, підвищення артеріального тиску, збліднення шкіри, нудота, запаморочення, скарги на нестачу повітря, знецінення ситуації,

різке вживання алкоголю, тощо);

- уміння слухати (слухати уважно, не перебиваючи пасажир-співрозмовника; не відволікатися, не змінювати тему розмови; спокійно пояснити пасажиру те, що він не розуміє; пояснити реальну ситуацію та позитивні припущення);

- уміння говорити (висловлювати власну думку точно, чітко, конкретно й послідовно; говорити правильно й зрозуміло; вживати загальновідомі слова й терміни, або доступно пояснювати їх; не вживати зайвих слів);

- уміння переконувати (говорити чітко і голосно; аргументовано висловлюватись; уміння надавати інформацію, що суперечить попередній, яка є у пасажир; наводити аналоги повсякденного життя);

- уміння уникати непорозумінь (уміти розпочинати розмову, якщо є необхідність; надавати можливість співрозмовнику- пасажиру висловитись; поважати його думку; не знецінювати відчуття пасажир; вчасно закінчувати розмову).

Проведення в даній роботі вивчення та дослідження особливостей комунікативних навичок бортпровідників, які застосовуються в нестандартних стресових ситуаціях (в нашому випадку під час турбулентності літака) дозволяють нам стверджувати, що бортпровідники мають високопрофесійні комунікативні навички, які допомагають пасажирам відчувати комфортні умови перебування на борту літака.

Дана робота може бути використана як допоміжний матеріал при підготовці та навчанні бортпровідників та для самостійного ознайомлення пасажирів, які цікавляться додатковою інформацією для створення комфортного польоту за допомогою власних сил.

Література

1. Бодров В. Когнитивные процессы и психологический стресс // Психологичний журнал. - 1996. - №4. - С. 64-74.
2. Керівництво з навчання членів кабінного екіпажу (бортпровідників) з урахуванням аспектів безпеки. ІКАО, Doc10002 A/N 502 від 2014 р.
3. Філоненко М. Психологія спілкування. Навчальний посібник / К.: Центр учбової літератури, 2008.

4. Филиппева Т.В. Нужны ли знания психологии профессионального общения бортпроводнику ВС ГА. // Развивающая психология - основа гуманизации образования. // Материалы Первой Всероссийской научно-методической конференции, т.2. - М., 1998. - с. 121-122.

5. Bor Robert, Lucas Van Gerwen. Psychological Perspectives on Fear of Flying.- London, UK, Ashgate, 2003.

6. Frank H. Hawkins. Human Factors in Flight / 1999.

Интернет ресурс:<https://studfiles.net>