

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

ТЕХНОЛОГІЇ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СТЮАРДЕС

Назва теми

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма ОПП Психологія

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка II-го курсу, ППмз-21-1

Н.Г.Верхогляд

Ініціали, прізвище

Керівник кандидат психологічних наук, доцент

Науковий ступінь, вчене звання

З.О.Антонова

Ініціали, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

Є.М. Потапчук

Ініціали, Прізвище

_____ 2022 р.

Хмельницький 2022

АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи: Технології підвищення стресостійкості у стюардес

Здобувач Верхогляд Наталія Геннадіївна

Керівник Антонова Зінаїда Олександрівна, кандидат психологічних наук, доцент.

Кваліфікаційна робота включає 93 с., 7 таблиць, 3 рисунки, перелік джерел посилання складає 67 найменувань, 2 додатки.

Ключові слова: стрес, стрес-фактор, стресостійкість, опірні функції.

Об'єктом дослідження є стресостійкість у бортпровідників.

Предметом дослідження є технології підвищення стресостійкості у бортпровідників

За результатами дослідження проведено опитування за допомогою комплексу методик для емпіричного дослідження та розроблено психокорекційну програму для підвищення рівня стресостійкості у бортпровідників.

Одержані результати можуть бути використані практичними психологами у роботі з бортпровідниками чи представниками інших екстримальних професій для оптимізації рівня стресу.

Дипломник _____

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту ____ 2022 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У БОРТПРОВІДНИКІВ.....	10
1.1 Аналіз теоретичних підходів до вивчення стресостійкості особистості..	10
1.2 Характеристика технологій підвищення стресостійкості у бортпроводників.....	21
1.3 Особливості та значущість розвитку стресостійкості у стюардес.....	27
Висновки до розділу.....	34
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У БОРТПРОВІДНИКІВ.....	36
2.1 Організація емпіричного дослідження та опис методичного інструментарію.....	36
2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження, їх статистичний аналіз і обговорення.....	41
2.3 Психокорекційна програма підвищення стресостійкості у бортпроводників.....	53
Висновки до розділу.....	59
ВИСНОВКИ.....	61
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	63
ДОДАТКИ.....	70

ВСТУП

Актуальність теми дослідження визначається тим, що в сучасних умовах на перше місце виступає проблема цінності здоров'я людини, яка є однією з важливих об'єктивних умов її життєдіяльності. Серед багатьох факторів, що визначають працездатність та інші характеристики активності працівників у сфері авіації, велику роль відіграє психічна стійкість індивіда до стресових ситуацій. Високий рівень психічної стійкості до стресів стає запорукою збереження, розвитку, зміцнення здоров'я та професійного довголіття особистості

В науковій літературі стресостійкість розглядають як системну характеристику особистості, що ґрунтується на сукупності вроджених і набутих психофізіологічних якостей, складається з особистісного та поведінкового компонентів, виявляється у здатності витримувати значні інтелектуальні, вольові та емоційні навантаження, управляти власними емоціями, успішно здійснювати життєдіяльність без шкідливих наслідків для здоров'я.

Аналіз робіт сучасних науковців (J. Crisp M. Fraser S. Hobfoll, A. Masten, А. Андреева, Г. Бердник, А. Боднар, С. Богданов, І. Бусигіна, О. олков, С. Вольхін, Т. Галкіна, О. Гревцева, А. Гурич, О. Джеджула, В. Казібекова, А. Колосов, В. Корольчук, А. Еккерман, Н. Лебідь, Н. Макаренко, Н. Мельник, Г. Моніна, Н. Нікітіна, Я. Овсяннікова, М. Пługіна, О. Поліщук, Н. Раннала, Є. Распопін, І. Рибкін, Г. Ришко, Є. Салгалов, Х. Стельмашук, Ю. Стеблянко, В. Степаненко, В. Харченко, М. Хуторна, Т. Циганчук, М. Черпіта, О. Чурсінова, М. Шестопалова, О. Штепа, А. Шулдик та Г. Шулдик та інші) у галузі психології став підґрунтям для визначення ресурсно-компонентної структури стресостійкості особистості.

Питання професійного здоров'я відображені у роботах Т. С. Абрамової, Г. І. Куценко, Є. І. Сошникова, Л. М. Юр'євої, Ю. В. Щербатих, а також Г. Сельє, У. Кеннон, Дж. Сміта, В. Розова, Б. Когана та ін.

Стресостійкість особистості становлять дві групи ресурсів: зовнішні (соціальні) та внутрішні (особистісні). Внутрішні ресурси є фундаментом стресостійкості. Вони поділяються на три групи: біологічні, особистісні та поведінкові ресурси. До особистісних ресурсів належать особистісний, емоційний, когнітивний та мотиваційно-вольовий компоненти [8, с. 165]. Названі компоненти стресостійкості взаємопов'язані між собою, такий зв'язок має не сумарний, а інтегративний характер, зумовлений тим, що стресостійкість розглядається науковцями як системна характеристика особистості.

Професійна діяльність працівників у сфері авіації належить до групи професій з високою моральною відповідальністю за життя і здоров'я пасажирів. Попередні дослідження показали, що стрес є головним фактором у визначенні авіаційної безпеки. Що стосується бортпровідників – одним з першочергових критеріїв при прийомі на вакансію бортпровідника є наявність високого рівня стресостійкості.

Актуальність розвитку стресостійкості буде чинною допоки працівники сфери авіації, зокрема члени бортової команди не набудуть наступних навиків: протидіяти стресу в закритому просторі; виявляти емоційну стійкість та витримку у критичних ситуаціях; бути терпеливими; бути в змозі адекватно й вчасно реагувати на ситуативні зміни; конструктивно вирішувати конфлікти.

Авіація розвивається та стрімко набирає обертів, тому потреба в практичних інструкціях та настановах щодо розвитку та підвищення стресостійкості у бортпровідників залишається нагальною і по сьогоднішній день, що й зумовило вибір теми дослідження.

Таким чином, у сучасній психології проблема стресу та стресостійкості набула широкого розвитку. Але у зв'язку з тим, що на сьогоднішній день через надмірні навантаження на організм і затяжний стрес діагноз синдром хронічної втоми ставиться багатьом, до питання про технології формування стресостійкості працівників авіації в сучасному суспільстві дослідники продовжують регулярно звертатися. У рамках нашого дослідження

порушується проблема технологій формування стресостійкості як фактора, що сприяє підвищенню ефективності професійної діяльності стюардес.

Об'єкт дослідження: стресостійкість особистості

Предмет дослідження: технології підвищення стресостійкості у стюардес.

Мета дослідження: теоретично дослідити ефективність технологій підвищення стресостійкості та практично визначити рівень стресостійкості у стюардес.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз стресу та стресостійкості в науковій літературі.
2. На підставі теоретичного аналізу виокремити найбільш ефективні технології підвищення стресостійкості.
3. Емпірично дослідити рівень вираження стресостійкості у стюардів та стюардес.
4. Розробити психокорекційну програму з елементами тренінгу щодо розвитку та підвищення стресостійкості у членів бортової команди.

Гіпотеза: ми припускаємо, що розроблена психокорекційна програма на основі вивчених технологій стресостійкості і впровадження її серед працівників авіації, сприятиме ефективному формуванню рівня стресостійкості у бортпровідників, українців за національністю.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань використано такі методи дослідження: *теоретичні:* аналіз, узагальнення, спостереження, абстрагування; *емпіричні:* спостереження, тестування, опитування; *інтерпретаційні:* аналіз та інтерпретація отриманих результатів.

З метою визначення рівня стресу та стресостійкості бортпровідників нами було використано ряд психодіагностичних методик: «Тест на самооцінку стресостійкості особистості»; «Бостонський тест»; «Тест життєстійкості С. Мадді»; «Тест на визначення сприйняття стресу за шкалою Ш. Коен (PSS)»; «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге».

Теоретичне значення роботи полягає в описі феноменології та особливостей формування стресостійкості на основі аналізу основних напрямів вивчення стресу в психології, а також систематизовано та узагальнено позитивний досвід застосування тілесних, дихальних, комунікативних, інтерактивних, когнітивних, релаксаційних та інших технік у груповій та індивідуальній роботі. Визначено психологічні чинники рівнів стресостійкості, які ефективно та продуктивно впливають на корекцію стресового стану особистості.

Практичне значення роботи. Матеріали дослідження можуть бути використаними здобувачами вищої освіти для підготовки до семінарських занять, для написання рефератів та курсових робіт на подібну тематику. Розроблена нами психокорекційна програма та практичні рекомендації можуть бути застосовані для проведення тренінгів для працівників, які працюють в екстримальних умовах.

Експериментальна база дослідження. Емпіричне дослідження здійснювалось серед працівників національного авіаперевізника у м. Дубаї. Загальна кількість респондентів становила 24 учасника, з них 15 жінок та 9 чоловік. Вік досліджуваних – від 25 до 49 років.

Апробація одержаних результатів. Результати експериментального дослідження були опубліковані у вигляді статті на тему: «Вплив тривожності на особливості професійної діяльності стюардес» у науковому журналі “Psychology Travelogs”, Хмельницький національний університет, у 2022 році, м. Хмельницький, а також були представлені тези «Актуальність стресостійкості в сучасному суспільстві» на науково-практичній конференції «In search of truth and humanity in the age of war», Польща, Лешно, 21-26.08.2022.

Структура кваліфікаційної роботи: робота складається зі змісту, вступу, двох розділів і шести підрозділів, висновків, 50 позицій переліку джерел використання, двох додатків на двадцяти сторінках, загальний обсяг роботи складає 93 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ ДО ВИВЧЕННЯ ТЕХНОЛОГІЙ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У БОРТПРОВІДНИКІВ

1.1 Аналіз теоретичних підходів до вивчення стресостійкості особистості

Стійкість до стресу - це досить спірна теоретична конструкція, що вивчалась різними науковцями з найрізноманітніших теоретичних позицій.

Давайте розглянемо, що означає «стрес». Первинно термін «стрес» вживався виключно в фізиці для позначення різних типів напруження тиску. Г. Сельє став першим науковцем, котрий ввів концепцію в «стрес», як медичний термін у 1926 році. Стрес, за його словами, є «неспецифічною реакцією організму на будь-який попит, який він зробив», який він назвав загальним адаптаційним синдромом (GAS Ad General Adaptation Syndrome) або біологічним синдромом стресу [53, с.70]. Водночас вчений розглядав стрес як неспецифічну відповідь організму на будь-яку вимогу, що до нього ставиться. Г. Сельє приділяв увагу лише біологічним і фізіологічним аспектам проблеми, тому традиційним стало розуміння стресу як фізіологічної реакції організму на дію негативних чинників, які становлять загрозу для організму.

Першим спробував розмежувати фізіологічне й психологічне розуміння стресу Р. Лазарус [10, с.202]. Він висунув концепцію, відповідно до якої розмежовується фізіологічний стрес, пов'язаний з впливом реального безумовного подразника, і психічний (емоційний), пов'язаний з оцінкою людини ситуації як загрозової, складної. Однак такий поділ теж доволі умовний, оскільки у фізіологічному стресі завжди є елементи психічного (емоційного), а в психічному не може не бути фізіологічних змін.

Згодом Г. Сельє обґрунтував існування двох видів стресу [29, с.122]:

- дистресу, пов'язаного з негативними емоційними реакціями;
- еустресу, пов'язаного з позитивними емоційними реакціями.

Тут можна виділити три етапи:

- стадія аварійного реагування - організм мобілізує всі наявні сили (наприклад, підвищення артеріального тиску, підвищення температури тіла);

- стадія імунітету - адаптація, людина добре переносить стресові ситуації, але менш терпимо інші додаткові подразники, які раніше були нешкідливими;

- стадія виснаження - виникає, коли стресові фактори працюють занадто інтенсивно або занадто довго. Людина починає втрачати захисні здібності, що викликає порушення регуляції фізіологічних функцій. Сельє розрізняє конструктивний і деструктивний стрес, підкреслюючи, що не кожен стрес є шкідливим. Він вважає, що стрес може виконувати позитивну функцію, тому що в певних ситуаціях він мобілізує людину до більш ефективної роботи [30, с. 254]. Можна виділити три напрямки у визначенні стресу:

- стрес як стимул (стресор) або подія зі специфічними властивостями;

- стрес як реакція, особливо емоційна;

- стрес як напруга з точки зору відносин між зовнішніми факторами та їх сприйняття суб'єктом.

Варто звернути увагу на теорія стресу С. Фолкмана і Р. С. Лазаруса, так звана транзакційна теорія. На їхню думку, стрес - це "певний зв'язок між людиною та середовищем, який люди оцінюють як обтяжливий або переважаючий їх ресурси і який загрожує їхньому добробуту" [42; 43]. Вчені вважають, що психологічний стрес не «позиціонується» ні в людині, ні в самій ситуації, хоча він обумовлений характеристиками середовища і властивостями людини в даній ситуації. Коли виникає стресова ситуація цінності, переконання та навички, котрими володіють люди, стикаються з вимогами, ресурсами та обмеженнями, які приносить ця ситуація. Такий взаємозв'язок відбувається не тільки, коли людина впливає на середовище, але й коли середовище здійснює безпосередній вплив на людину.

Загалом, стрес має здатність викликати зміни в функціонуванні тіла в декількох вимірах [16, с.120]:

- фізіологічні показники: розширюються зіниці, прискорюється пульс, підвищується потовиділення, напруга в м'язах ніг і рук, серцебиття, рухливість ший, може з'явитись сухість у роті, чергування відчуттів холоду і тепла, психомоторне збудження;

- психологічні показники: ворожість, підозрілість, дратівливість, почуття незрозумілого страху, апатія, почуття самотності, напад гніву, зневіра у власні сили, труднощі приймати рішення, низька самоповага;

- поведінкові показники: може з'явитись нервовий тік, дії, що ведуть до необгрунтованого ризику, підвищуються збудливість, імпульсивність, може зникнути апетит або навпаки особа відчуватиме почуття постійного голоду, порушується сон, раптові напади гніву або плачу, конфліктність, відсутність задоволення від роботи, зловживання алкогольними напоями, знижується продуктивність праці.

Тому можна підсумувати, що існує досить умовний поділ між фізіологічним, психічним та поведінковим стресом. Фізіологічний стрес безпосередньо пов'язаний з реальним, існуючим подразником. Психологічний та поведінковий стрес характеризується тим, що людина оцінює навіть гіпотетичну ситуацію на основі індивідуального досвіду і набутих знань, як загрозову, складну для вирішення.

Стрес — це загроза або виклик, який сигналізує організму, що необхідно задіяти реакцію «боротьби або втечі», вивільняючи хімічні речовини та гормони, щоб допомогти організму ефективно реагувати. Це може бути здоровим захисним механізмом, але стає проблематичним, якщо він частий або хронічний. Розрізняють три види стресу: гострий, епізодичний і хронічний [5, с.176].

1. Гострий стрес

Гострий стрес є відносно поширеним явищем і може бути спричинений багатьма факторами (наприклад, потраплянням у автомобільну аварію, втратою близької людини, діагнозом важкої хвороби). Важливо пам'ятати, що

гострий стрес виникає так само часто навіть, коли ви просто спостерігаєте за хвилюючою подією, так як і коли ви безпосередньо переживаєте її.

Люди також можуть відчувати гострий стрес, коли готуються до співбесіди чи презентації, йдуть до лікаря чи стоматолога або навіть будучи у передчутті важливого моменту чи великої життєвої події (наприклад, день весілля, народження дитини, початок нової роботи, переїзд, вихід на пенсію).

Як вже було зазначено, існує еустрес (позитивний стрес). Адже стрес є природнім процесом, який ми відчуваємо, коли пробуємо щось нове, ростемо, навчаємося та як результат адаптуємося до нових умов. Це може підштовхнути нас зібратись та подолати виклик або принаймні знайти шляхи, щоб впоратися, захищаючи вас у небезпечних ситуаціях. Однак гострий стрес може викликати занепокоєння, якщо він має значний вплив на ваше психічне та фізичне здоров'я.

1. Ознаки та симптоми гострого стресу

Симптоми гострого стресового розладу можуть нагадувати симптоми посттравматичного стресового розладу, оскільки вони мають багато однакових характеристик. Основна відмінність полягає в тривалості симптомів.

Деякі симптоми гострого стресу включають:

- прискорений пульс і частота дихання;
- підвищене потовиділення;
- підвищена дратівливість;
- погіршення пам'яті;
- навмисне уникнення людей, місць або речей, які нагадують про травматичну подію;
- підвищується дратівливість;
- виникає почуття заціпеніння, відстороненості, погіршення усвідомлення того, що відбувається навколо;
- наявність тривожних думок, снів, кошмарів і спогадів про події;
- проблеми зі сном;

- почуття неспокою;
- труднощі зосередити увагу;
- відчуття напруги

2. Епізодичний гострий стрес

Епізодичний гострий стрес відноситься до частих, постійних стресових станів, коли стрес виникає періодично або регулярно. Цей тип стресу також може виникнути, коли на людину постійно впливають стресори або коли людина часто переживає через негативний досвід чи подію, яка може статися в майбутньому. Як правило, цей тип стресу найбільш поширений серед осіб, які вважають себе від природи тривожними, дратівливими або запальними, таким чином вони можуть інтерпретувати навіть незначні стресори як джерело великого стресу [31, с.59].

Ознаки та симптоми епізодичного стресу:

- почуття дратівливості та злості;
- частішає пульс;
- панічні атаки;
- психосоматичні порушення (біль голови/спини/шлунка тощо);
- труднощі з перетравлення їжі;
- виникає запалення шкіри (акне);
- надмірне потовиділення;
- м'язовий біль і скутість;
- високий кров'яний тиск

3. Хронічний стрес

Хронічний стрес характеризується як постійний і пролонгований стрес без (або тимчасового) полегшення. Це може бути типовим для людей, які мають хронічні проблеми зі здоров'ям або інвалідністю, або тих, хто доглядає за ними.

Хронічний стрес також може виникнути у людей, які мають справу з наступним:

- є жертвами жорстокого поводження або були свідком жорстокого поводження з боку інших;
- тривале розлучення або боротьба за опіку над дітьми;
- професійна діяльність, пов'язані з високим стресом або підвищеною небезпекою (наприклад, працівники служби екстреної медичної допомоги, пожежники, поліцейські, офіцери збройних сил і флоту, працівники служби кризового реагування);
- постійні житлові та фінансові труднощі;
- життя в небезпечному або охопленому злочинністю районі

Ознаки та симптоми хронічного стресу:

- високий кров'яний тиск;
- високий ризик інсульту та інфаркту;
- серцево-судинне захворювання;
- цукровий діабет 2 типу;
- головні болі;
- безсоння і втома;
- ослаблення імунної системи, підвищення ризику грипу, інфекцій та вірусів;
- нудота і проблеми з травленням, включаючи блювоту;
- збільшення ваги (можливо, через стресове харчування);
- проблеми з фертильністю та репродуктивністю, а також низький статевий потяг;
- проблеми з пам'яттю та труднощі з концентрацією, увагою, концентрацією та прийняттям рішень;
- труднощі з виконанням щоденних обов'язків на роботі, вдома та в особистому житті;
- негативне мислення, відчуття хвилювання, безпорадності та безнадійності;
- депресія, дратівливість, емоційна лабільність, низька самооцінка;
- надмірне вживання алкоголю та паління

Проаналізувавши види стресу, їх симптоми та ознаки, виникає питання, чи всі всі люди однаково реагують на стрес. Згідно психогенетичного вчення, реакції людей на певні подразники середовища приблизно на 30-40% визначені спадковістю, яку отримали від батьків, та приблизно на 60-70% залежні від виховання, життєвого досвіду, власних тренувань, набутих навичок, вироблених умовних рефлексів тощо. Через це, одні особистості завжди мають більшу схильність щодо переживання стресу, а інші ж показують до нього стійкість [7, с.212].

Доцільно зазначити, що кожній людині притаманний власний індивідуальний план поведінки в стресових обставинах. Це питання ще характеризував Ерік Берн у своїх дослідженнях, і людське життя підтверджує його припущення [4, с.106]. Такий спосіб реагування формується ще в дитячому віці: як батьки реагують на стрес, чи сперечаються на очах у дітей, як проявляють негативні емоції, чи висловлюють образи на адресу партнера у присутності дітей, і таким чином мимоволі втягують своїх же дітей у конфліктні ситуації. Тут прослідковується парадигма, адже дитина не усвідомлено наслідує модель поведінки батьків, і в подальшому повторює її у власному дорослому житті. Такий, сформований ще в дитячому віці індивідуальний стресовий план «запускається» практично автоматично. При такому розкладі, достатнім буде лише незначна зміна або погіршення щоденного ритму життя, як відразу вмикається механізм дії стресу. Причому наслідки від «вмикання» такого стресового плану можуть мати набагато складніші ефекти, аніж фактори, що їх спричинили. Науковці В. Аббакова та М. Перре припускають, що стресостійкість індивіда, залежить від безлічі чинників, а точніше: самої доброякісності стресорів, властивостей особистості, знань яким чином подолати перенавантаження, та безлічі соціальних факторів [1, с. 166].

Зазначимо, що психологічна компетентність індивідуума, а саме власне рівень її психологічної освіченості та безпосередньо психологічної культури є також важливим джерелом стресостійкості. Разом із соціальним досвідом

компетентність провокує конкретні прояви адаптивних процесів в конкретних кризових ситуаціях.

Варто проаналізувати найбільш доцільні підходи до визначення власне поняття «стресостійкість». Г. М. Ришко під стресостійкістю розуміє здатність витримувати великі навантаження й успішно вирішувати завдання в екстремальних ситуаціях [27, с. 501]. Г. С. Нікіфоров термін «стресостійкість» розглядає як стрес-реакції на тривалі стреси міжособистісних відносин, що характеризує стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалою включеністю в емоційно-напружені і значущі ситуації [46, с.34]. Я. О. Овсяннікова зазначає, що стресостійкість характеризує стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаного тривалою включеністю в емоційно-напружені і значущі ситуації [17, с. 94]. Також під стресостійкістю вчені, розглядають здатність до соціальної адаптації; збереження значимих міжособистісних контактів; забезпечення успішної самореалізації, досягнення життєвих цілей [25, с.156]; здатність особистості протистояти стресовим навантаженням, без негативного впливу [17, с.144].

Стресостійкість – це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим [32, с.119]. Вона забезпечує високу ефективність діяльності і зберігає здоров'я молоді людини.

Стресостійкість також розглядають як особистісний симптомокомплекс, що має певну структурну організацію, яка розвивається в онтогенезі, та виявляє девіації при різноманітних патологічних станах. Специфічними ознаками відсутності стійкості до стресів є: низька диференційованість, зниження адаптаційного потенціалу, збереження біполярної структури організації факторів тощо [9, с.389].

Явище «стресостійкість» – це складна інтегральна особливість особистості, що тісно взаємодіє з комплексом когнітивних, розумових, емоційних та особистісних якостей, котрі у свою чергу надають можливість

переносити значні фізичні, розумові, вольові та емоційні навантаження, при цьому зберігають ефективне функціонування у стресогенній ситуації [22, с.272]. На сьогоднішній день стресостійкість є вкрай важливою вимогою роботодавців при наймі працівника на роботу. Ця властивість базується на вмінні «тверезо» реагувати та мобілізуватись у кризових ситуаціях; здатність абстрагуватись від зайвої інформації; зберігати ефективність, тактовність, толерантність. Стресостійкість – невід’ємна частина аутотренінгу особистості, адже вона активізує захисні механізми психіки.

В такий спосіб, стресостійкість характеризує здатністю емоційно збудженої людини тримати дії під контролем, адекватно функціонувати та контролювати вираження своїх емоцій; здатність індивідууму успішно вирішувати відповідальні та складні завдання в емоціогенних напружених обставинах, адекватно оцінювати умови діяльності, заздалегідь її планувати, застосовувати належні способи та дії [2, с.85]. Стресостійкість складається з емоційного компоненту та психологічної стійкості. Психологічну стійкість особистості можна розглядати як складну якість особистості, синтез окремих якостей і здібностей. До складових психологічної стійкості деякі дослідники відносять: здатність до особистісного зростання зі своєчасним і адекватним вирішенням внутрішньоособистісних конфліктів (ціннісних, мотиваційних, рольових); відносну (не абсолютну) стабільність емоційного тону і позитивного настрою; розвинуту вольову регуляцію [15, с.179]. Під «емоційною стійкістю» розуміють інтегративну якість особистості, що сприяє успішному здійсненню діяльності в напружених умовах [35, с. 91]. Інтегративним критерієм емоційної стійкості є результат, що характеризує, наскільки успішно чи неуспішно досягається поставлена людиною мета. Збереження або підвищення стресостійкості особистості пов’язане з пошуком ресурсів, що допомагають їй в подоланні негативних наслідків стресових ситуацій. Під «ресурсами» мають на увазі внутрішні й зовнішні змінні, що 10 сприяють психологічній стійкості у стресогенних ситуаціях [6].

В таблиці 1.1. подано класифікацію ресурсів стресостійкості [11, с.36]

Внутрішні ресурси стресостійкості	
<p><i>Особистісні:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - активна мотивація подолання; - інтернальний локус контролю; - впевненість у собі; - позитивне та раціональне мислення; - розуміння власних цілей; - емоційно-вольові якості; - емоційний інтелект; - життєвий досвід, досвід подолання стресових ситуацій; - вміння звернутися за допомогою і прийняти її; - вміння формувати мережу підтримки; - навички психічної регуляції; - надія; - мужність; - психологічна компетентність; - навички тайм-менеджменту тощо. 	<p><i>Поведінкові:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - копінг-стратегії; - асертивна поведінка; - пошук соціальної підтримки. <p><i>Фізичні:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - стан здоров'я; - турбота про збереження та зміцнення здоров'я. <p><i>Стиль життя:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - наявність / відсутність шкідливих звичок; - наявність часу для відпочинку; - здорове харчування; - здоровий сон.
Зовнішні ресурси стресостійкості	
<p><i>Соціальна підтримка (емоційна, матеріальна, інформаційна):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - інститути соціальної підтримки; - держава; - організація; - родина; - друзі. 	<p><i>Матеріальні:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - достатній рівень матеріального прибутку; - задовільні умови життя та відпочинку; - безпека життя; - оптимальні умови праці; - стабільність оплати праці.

Вибираючи той чи інший метод для підвищення стресостійкості, слід звернути увагу на деякі критерії, зокрема на масштаб проблеми, кваліфікацію працівників, програмного і технічного забезпечення, наявні ресурси, цілі та завдання тощо.

До власне особистісних ресурсів відносять також наступні:

- розвиток вміння ставитись до стресів як можливості отримати власний досвід та резервувати його в особистісний ріст;
- позитивний та раціональний тип мислення;
- важливість Я-концепції, гідність особистості, її самооцінка, значимість та самодостатність;
- розвиток емоційно-вольових якостей;
- фізичні ресурси – вміння з повагою ставитись до власного тіла, як до цінної ланки у функціонування організму при виникненні стресорів [13, с.147].

Деякі науковці також виділяють інформаційні та інструментальні ресурси. До них належить:

- вміння тримати ситуацію під контролем (відповідно оцінюється рівень її впливу на індивіда);
- використання методів та прийомів для досягнення довгоочікуваного результату (уміння, власне майстерність та в результаті успішність);
- здатність до адаптації, використання техніки взаємодії для пристосування «Я» до довколишньої дійсності, щоб у результаті досягти змін у взаємодії стрес-обстановки та реакції людини на неї;
- матеріальні/фінансові джерела: високий рівень матеріальних доходів і таким чином створення безпечних та екологічних умов для існування дає змогу поновлювати первинні фізіологічні потреби.

Е. Фромм, в свою чергу, виділяє три психологічні джерела, які власне допомагають особистості в пережитті нелегких життєвих ситуацій:

- Надія – виступає психологічною категорією, однозначно сприяє самому життю та особистісному росту. Власне виступає станом активного очікування та одночасно готовністю зустрітись з абичим невідомим;
- Раціональна віра – реальна власна переконаність, що є безліч справжніх можливостей однак потрібно вчасно виявити ці можливості.

– Душевна сила – особистісна мужність. Проявляється як здатність чинити опір потрясінням долі, також перетворювати становище на «голий оптимізм» чи саме в ірраціональну віру [33, с.315].

Підсумовуючи, ми бачимо, що в сучасному суспільстві існує необхідність вивчення стресу, його наслідків та шляхів подолання стресу або його мінімізування. Тому, ми звернулись до стресостійкості, як явища, що дозволяє людині протистояти впливу стрес-факторів і як наслідок попередити розвиток патологічних станів. Однак це завдання є складним, адже існує неоднозначність навіть у визначенні поняття «стресостійкість». Ми б хотіли підкреслити, що під стресостійкістю загалом розуміють сукупність особистісних якостей, що надають людині можливість/ресурс справлятися зі значними інтелектуальними, вольовими й емоційними навантаженнями та перевантаженнями, що спричинені особливостями професійної діяльності з якомога меншими шкідливими наслідками для здоров'я цієї особи, її діяльності та оточуючих.

Отож, дуже важливим є дослідження стресостійкості особистості саме на соціально психологічному рівні. Це надає такі можливості: спроможність до суспільної адаптації; здатність сприяти успішній самореалізації; збереження міжособистісних контактів, працездатності та загалом збереження здоров'я [18, с.89]. Розвиток та підвищення рівня стресостійкості людини безперечно пов'язаний з пошуком ресурсів, що сприятимуть їй в можливості адекватно реагувати на негативний ефект стресових ситуацій.

1.2 Характеристика технологій підвищення стресостійкості у бортпровідників

Технології підвищення стресостійкості визначаються як інструменти, стратегії або методи, що розроблені для зменшення стресу і негативного впливу стрес-факторів на психічне чи фізичне здоров'я особистості. Для боротьби зі

стресом можна використовувати різноманітні методи. До них відносяться розумові, емоційні та поведінкові стратегії.

До найбільш сучасний технологій підвищення стресостійкості відносять методи структурованої релаксації.

Аутогенне тренування (АТ) – це метод психологічного розвантаження, розроблений на початку 20 століття. Головна мета цього методу – зменшення або цілковите усунення нервового напруження засобами самонавіювання. Аутогенне тренування базується на пасивній концентрації та усвідомленні відчуттів тіла. Через повторення так званих аутогенних «афірмацій» людина зосереджується на різних відчуттях, таких як тепло або тяжкість у різних областях тіла. Аутогенне тренування використовується лікарями як частина терапії багатьох захворювань. Застосування АТ-методу сприяє відновленню організму, активізує енергію, покращує самопочуття, настрої та працездатність [3, с.51].

Техніки медитації. Починаючи від практик, пов'язаних із певними релігіями чи віруваннями, і закінчуючи методами, зосередженими виключно на фізичному розслабленні, медитація є однією з найпопулярніших тілесних психопрактик досягнення фізичного та розумового розслаблення. Існують тисячі різних типів медитації. Доцільним буде звернути увагу на термін «медитативний стан». Медитативний стан — це стан, у якому відбувається глибоке концентрування та зосередження на сутності людини; відбувається заспокоєння розуму, емоцій і тіла. Медитативний стан може бути досягнутий за допомогою структурованих (як у щоденній рутинній практиці) або неструктурованих (наприклад, на самоті на природі) діяльності. Форма медитації, популяризована протягом кількох десятиліть, - трансцендентальна медитація (ТМ) [55]. ТМ має на меті досягнення трансцендентної свідомості (найпростішої форми усвідомлення). Його практикують протягом 15-20 хвилин вранці та ввечері, і його відносно легко освоїти.

Прогресивне розслаблення м'язів. Прогресивне розслаблення м'язів – це метод тілесної психотерапії, розроблений у 1930-х роках, у якому групи м'язів

напружуються, а потім послідовно розслабляються. Цей метод заснований на ідеї, що психічне розслаблення буде послідовним результатом фізичного розслаблення. Незважаючи на те, що задіяна м'язова діяльність, ця техніка не потребує спеціальних навичок чи підготовки, і її може навчитися майже кожен. Прогресивне розслаблення м'язів зазвичай практикується протягом 10-20 хвилин на день [42].

Техніка візуалізації образів [56]. Цей метод передбачає систематичну практику створення детального уявного образу спокійної та сприятливої обстановки чи середовища. Керовані образи можна практикувати ізольовано, але вони часто поєднуються з техніками фізичної релаксації. Головним завданням техніки візуалізації образів є по'єднання наведених образів з відчуттям релаксації, щоб майбутні практичні заняття, що включають лише образи, швидко повернули у пам'ять фізичні відчуття розслаблення.

Техніка керованого зображення включає елемент відволікання, який слугує для «перенаправлення» уваги людей від стрес-фактора до альтернативного фокусу. Техніка, по суті, є невербальною інструкцією або прямою пропозицією тілу та підсвідомості діяти «так, ніби» мирне, безпечне та красиве (і, отже, розслаблююче) середовище є реальним. Нарешті, кероване зображення може працювати через асоціативний процес, описаний вище, де сцени стають вивченим сигналом або тригером, який допомагає пригадати спогади та відчуття, що є результатом минулої практики релаксації.

Практика керованого зображення є надзвичайно портативною, оскільки вона покладається лише на уяву та здібності до концентрації, які люди завжди мають у своєму розпорядженні (за умови, що вони не вичерпані). Однак, як і більшість технік, що вимагають розумової концентрації, зазвичай її найбільш успішно практикують без перерви в обстановці, вільній від відволікаючої стимуляції.

Наведемо декілька практичних рекомендацій для проведення даної техніки:

- Знайдіть приватний спокійний простір і влаштуйтеся зручніше.

- Зробіть кілька повільних і глибоких вдихів, щоб зосередити свою увагу і заспокоїтися.
- Закрийте очі.
- Уявіть себе в прекрасному місці, де все так, як вам хотілося б. Деякі люди візуалізують пляж, гору, ліс.
- Уявіть, що ви стаєте спокійним і розслабленим. Крім того, уявіть, що ви посміхаєтеся, відчуваєте себе щасливим і добре проводите час.
- Зосередьтесь на різних сенсорних атрибутах, присутніх у вашій сцені. Наприклад, якщо ви уявляєте пляж, виділіть час, яскраво уявляючи тепло сонця на своїй шкірі, запах океану, водоростей і соляних бризок, шум хвиль, вітру та чайок. Чим більше ви можете викликати свої почуття, тим яскравішим стане все зображення.
- Залишайтеся в межах своєї сцени, оглядаючи її різні сенсорні аспекти протягом п'яти-десяти хвилин або поки не відчуєте розслаблення.
- Перебуваючи в розслабленому стані, переконайтеся, що ви можете повернутися сюди, коли захочете чи потрібно відпочити.

Техніка дисоціювання від стресу полягає у психологічному «відстороненні» людини від неприємної чи психотравмуючої події шляхом зміни часового або просторового масштабу ситуації [20, с.186]. Виділять три прийоми цієї техніки:

1. перший прийом дисоціювання пов'язаний зі зміною просторового масштабу події. Пропонується ніби піднятися над ситуацією, применшити її значущість, глобально проаналізувати свою поведінку, зрозумівши, що ніщо не варте втрати власних нервових клітин, здоров'я і життя;
2. другий прийом дисоціювання пов'язаний зі зміною часового масштабу ситуації. Варто згадати про свій «емоційний вибух» через тиждень, місяць. Напевно, він видасться дріб'язковим. І ви усвідомите, що ваше роздратування не відповідало масштабам і реальним наслідкам ситуації;

3. третій прийом дисоціювання ефективний для людей, яким важко створювати зорові образи. Ви можете взяти кілька дрібних предметів (скріпок, гудзиків, шахових фігурок тощо) і змодельовати стрес, зобразивши себе та інших учасників стресової ситуації в ігровій формі. Погляд з боку і своє перетворення в маленьку фішку зіграють позитивну роль, і ви зможете набагато спокійніше та розсудливіше подивитися на все, що відбувається.

Ще однією з ефективних технологій підвищення стресостійкості, що стрімко набирає обертів, є «майндфулнес» [21, с.48]. Термін «майндфулнес» (з англ. mindfulness) перекладається як «повна свідомість». Це здатність бути цілком присутнім та свідомим.

Майндфулнес також передбачає прийняття, тобто ми звертаємо увагу на свої думки та почуття, не засуджуючи їх — не вірячи, наприклад, у те, що існує «правильний» або «неправильний» спосіб думати чи відчувати в даний момент. Коли ми практикуємо усвідомленість, наші думки налаштовуються на те, що ми відчуваємо в даний момент, а не на повторення минулого чи уявлення про майбутнє.

Стан майндфулнес можна порівняти зі станом гарної координації психічних процесів – регуляції уваги, сприйняття, мислення, емоцій, розуміння інших та себе, зв'язку зі своїми потребами та цінностями. Стан майндфулнес є свого роду нашим потенціалом – він пов'язаний з розвитком особистості, найкращих якостей, які можуть бути в людині: розумінням себе та інших, доброзичливістю та співчуттям, ясністю думок та мудрістю, виваженістю дій, емоційною та соціальною компетентністю [21, с.51].

Регулярна практика майндфулнес, рекомендована людям з високими показниками прояву стрес-факторів у професійній діяльності. Дана технологія сприяє не лише підвищенню стресостійкості, а в подальшій перспективі може покращити наступні аспекти життєдіяльності особи: зміцнюється імунітет, емоційна регуляція, когнітивні здібності, розвивається соціальна компетентність.

Основний зміст майндфулнес-втручання полягає в тренуванні довільної уваги, встановленні контролю над власними думками, емоціями, способами подолання проблем, підвищенні порогу чутливості до тригерів на реакцію новизни. Отже, в міру тренування усвідомленості можна за потреби ігнорувати певні подразники і управляти стресом.

Розглянемо алгоритм виконання вправи, із використанням техніки майндфулнес, що не вимагає спеціальних умов для проведення і може застосовуватися бортпровідниками навіть на робочому місці.

Вправа «Майндфулнес проблем» [21, с.52].

В житті бувають ситуації, коли проблему неможливо вирішити в даний час чи взагалі. На такий випадок пропонуємо майндфулнес проблеми:

- назвіть проблему;
- спробуйте усвідомити, які виникають відчуття, емоції, що хочеться зробити, коли думаєте про цю проблему;
- дозвольте залишитись тому стану. Промовляйте до себе: «Я знаю, що я хороша людина, я маю досвід вирішувати проблеми, але я лише людина і в моєму житті можуть бути моменти, коли проблему вирішити складно. Я приймаю це, ці відчуття, думки, емоції». Побудьте з собою;
- потім можна промовити щось добре про себе і до себе, наприклад: «Я бажаю собі добра!»

Розглядаючи технології підвищення стресостійкості, ми не можемо, не згадати про метод «саморегуляції». Саморегуляція — це здатність контролювати поведінку, емоції та думки для досягнення довгострокових цілей. Точніше, емоційна саморегуляція означає здатність керувати руйнівними емоціями та імпульсами, іншими словами, думати, перш ніж діяти [8, с.113]. Ця технологія безпосередньо націлена для контролю стрес факторів, і таким чином, закладає основу для всієї іншої діяльності. Розвиток цієї здатності вимагає самосвідомості, емоційного інтелекту, ефективної фільтрації сенсорної стимуляції, ефективного подолання стресу та підтримки зосередженості.

Когнітивна переоцінка або когнітивний рефреймінг — ще одна технологія, що набула широкого використання для підвищення стресостійкості. Ця стратегія передбачає зміну моделей мислення. Зокрема, когнітивна переоцінка передбачає переосмислення ситуації з метою зміни емоційної реакції на неї [39].

Наведемо приклад для наочного розуміння цієї технології. Так, як ми досліджуємо працівників сфери авіації – доцільним буде продемонструвати принцип когнітивного рефреймінгу, представивши ситуацію безпосередньо з їхнього робочого місця (літака). Наприклад, уявіть, що розлючений пасажир щойно зайшовши в літак, починає гучно кричати на бортпроводника, без вагомості на це причини. Замість того, щоб подумати, що поганий настрій спричинений стюардом, наприклад, «цей пасажир ненавидить мене», ви можете натомість подумати: «мабуть, у цього пасажира сталась якась прикрість сьогодні перед польотом. Як я можу його розрадити?» Цей метод є надзвичайно ефективним для швидкої зміни емоційного стану та попередження виникнення стресу. Особливо для бортпроводників, адже їхній рівень професійності безпосередньо залежить від їхнього рівня стресостійкості. Ми можемо відмітити зв'язок між когнітивною переоцінкою та емоційним благополуччям.

1.3 Особливості та значущість розвитку стресостійкості у стюардес

Варто зазначити, що перший політ в історії людства був успішно здійснений ще у далекому 1903 р. Пройшло вже більше ста років, а комерційна авіація успішно розвивається і по сьогоднішній день. Щоб визначити наскільки критично необхідним є розвиток стресостійкості у працівників вище згаданої сфери діяльності – ми звернемо увагу на статистичні дані щодо кількості представників цієї професії. Лише в ОАЕ, де населення трошки більше 10 мільйонів зафіксовано близько 30000 бортпроводників; бортовий

склад Британських авіаліній складає близько 15000 працівників, а в США на стан 2020 р. було зафіксовано більше 248 000 стюардів та стюардес. І ці цифри зростають кожного дня, адже авіація набирає обертів після всесвітньої пандемії.

Загалом, з розвитком цивільної авіації виникла потреба у створенні не лише безпечних умов праці, але й розробці стандартів щодо покращення психічного стану у членів екіпажу (пілотів та бортпровідників). Представники Міжнародної Організації Цивільної Авіації звернулись до психологів і ті розробили наступні рекомендації: як покращити комунікацію між пілотами та авіадиспетчерами; між пілотами та іншими членами екіпажу, надали вказівки щодо розроблення ефективного розкладу польотів, враховуючи необхідну кількість часу для відновлення фізичних та психічних функцій, довжину польоту, час, зміну часових поясів тощо [38, с.15].

З розвитком авіації ми спостерігаємо, що інтерес до вивчення проблеми стресостійкості у працівників цієї сфери стрімко зростає. Адже одним з першочергових критеріїв при прийомі на вакансію бортпровідника є наявність стресостійкості. Проте в Україні на сьогоднішній день ця проблема ще не була досліджена. Отже, актуальність зазначеної теми, практична значущість розвитку стресостійкості у членів бортової команди та недостатній рівень практичних рекомендацій зумовили вибір теми.

«Стрес – це буденна реальність в авіаційному сценарії» [47, с.63]. Стрес – підступна загроза авіаційній безпеці через погіршення пильності та продуктивності, які він може спричинити. Літак є середовищем високого ризику, потенційних стресорів, таких як температура, прискорення, шум і зв'язок, декомпресійна хвороба, вібрація, нестача кисню, вихлопні гази та морська хвороба. Очевидно, що всі ці стресори навколишнього середовища, які впливають на всіх членів екіпажу мають негативний вплив на безпеку польоту.

Стрес може стати причиною скоєння пілотами помилок, що можуть нести фатальні наслідки. Професійна діяльність працівників у сфері авіації

належить до групи професій з високою моральною відповідальністю за життя і здоров'я пасажирів. Попередні дослідження показали, що стрес є головним фактором у визначенні авіаційної безпеки. Дуже високий рівень стресу може призвести до зниження ефективності роботи пілотів, а це і є найбільш поширена причина авіакатастроф. Нижче наведено список деяких стресових професій і пов'язаний з ними рейтинг професійного стресу: авіадиспетчер (8,0), поліцейський (8,0), пілот (7,7), лікар (6,8), медсестра (6,5), пожежний (6,3), фельдшер (6,3) і вчитель (6,2) [48, с.12]

Фатальні випадки в авіації майже завжди відбуваються внаслідок послідовності допущених помилок - нахталт ефекту доміно. Стрес – це як палець, який багато разів штовхає першу доміно, щоб решта розсипались. Задля збереження балансу та можливості адекватно давати оцінку діям та відповідно реагувати, принаймні одну з цих доміно потрібно видалити, щоб уникнути жахливої аварії. Залежно від того, яку саме роботу людина виконує в сфері авіації, вона повинна вжити заходів, щоб уникнути надмірного стресу. Стрес можна уникнути, вживаючи заходів для усунення інших можливих факторів. Такі фізичні фактори, як повний відпочинок, збалансоване харчування та вживання великої кількості води під час регулярних фізичних вправ, допоможуть організму протистояти втомі та стресу. Психічні фактори теж надзвичайно важливі. Добре знання своєї роботи та впевненість у виконанні службових обов'язків однозначно зменшать рівень стресу. Рівновага між фізичними і психічними показниками не може повністю виключити ймовірну появу стресу, але зробить його керованим і, отже, безпечнішим для всіх [36].

Для пілотів та інших членів екіпажу навіть за звичайних умов середовище польоту включає такі стресові фактори: шум, вібрація, знижений барометричний тиск і прискорювальні сили. Втома, зміна циклів сну та недосипання також можуть бути стресорами, особливо для членів екіпажу на рейсах, які охоплюють кілька часових поясів [40]. Незважаючи на те, що пасажирів регулярно спостерігають, як бортпровідники виконують свою

рутинну діяльність, пов'язану зі звичайним обслуговуванням пасажирів, критична роль бортпровідників у наданні першої медичної допомоги та в цілому забезпечення безпечних умов на польоті часто залишаються невизнаними. Ці вимоги включають професійне та високо дисципліноване реагування на медичні та інші надзвичайні ситуації, пильність щодо дій у салоні, які можуть випадково чи навмисно загрожувати безпеці пасажирів або екіпажу, забезпечення дотримання пасажирами всесвітньо визнаних авіаційних правил.

Під час свого безпосереднього перебування на борту літака стюарди та стюардеси піддаються ризикам, що можуть негативно вплинути на їх внутрішній стан. Для підтвердження даної гіпотези давайте звернемося до статистики. У 2018 році американський науковець МакНілі разом з колегами проводили дослідження, щоб отримати конкретні дані, наскільки шкідливий ефект на загальний стан бортпровідників має їхня професія. Після низки тестувань, було виявлено, що представники сфери авіації значно більше страждають від проблем зі сном, депресії, патологічного стану тривоги та втоми ніж люди іншої професійної діяльності [50].

У кількох опублікованих дослідженнях умов праці бортпровідників найчастіше висвітлюються більш явні стресори, такі як критичні інциденти під час польоту та фізичні стресори на роботі (шум, вібрація, обмежений робочий простір). Наприклад, повідомлялося про тривогу, фобії в польоті та посттравматичний стрес серед членів екіпажу (включаючи бортпровідників) після інцидентів. Навіть за відсутності таких інцидентів до однієї третини (37%) бортпровідників часто відчують тривогу перед зльотом [49]. Стресори — це фактори навколишнього середовища або особисті, дія яких виводить із рівноваги фізіологічні та психічні функції людини, що позначається на нервовій системі організму та спричиняє виникнення стресу [23].

Стресор - фактор, який викликає стан стресу - (синонім стрес-фактор, стрес-ситуація) - надзвичайний або патологічний подразник, значне по силі і тривалості несприятливий вплив, викликають стрес.

Фізіологічні стресори – це фактори, що походять з навколишнього середовища, наприклад постійний шум в літаку, забруднення, надмірний наповнення людей (пасажирів) в закритому приміщенні (літаку), надмірна спека, вібрація літака тощо, або внутрішні чинники: біль, голод, брак сну, хронічна втома тощо.

Не так важливо який саме стресор діє на особистість, як важливо усвідомити той факт, що стрес залежить не лише від інтенсивності стимулу, але радше від тривалості дії того чи іншого чинника. До прикладу, на борту літака тихий, низькочистотний, але безперервний шум може спричинити стільки ж стресу, як і раптовий і гучний звук.

Можна виокремити декілька фізіологічних стрес-факторів, що безпосередньо є безперервними подразниками на борту авіалайнера:

- постійна зміна температури;
- раптові сигнали безпеки;
- шум двигуна;
- вібрація;
- закриті приміщення;
- якість повітря;
- умови і якість освітлення

Доцільним, на нашу думку, було б також виділити професійні стресори у бортпроводників, адже стрес на такому робочому місці, як літак, хоч і в багатьох своїй проявах залежить від факторів навколишнього середовища, але варто зазначити, що психологічні стрес-фактори є не менш значущими. До прикладу, тиск керівників щодо виконання всіх зобов'язань вчасно, адже в авіації час є критично важливим не тільки з комерційної точки зору, але й з точки зору безпеки і безпечного користування цим видом транспорту. Навіть при прийомі на роботу на позицію «бортпроводника» одним з найперших критеріїв відбору є пунктуальність і наскільки кандидат вміє дотримуватись вчасного виконання завдань.

Конфлікти між членами бортової команди – явище не рідкісне і дуже часто призводять до високо рівня стресу між учасника конфлікту. Загострює ситуацію і той факт, що комунікація відбувається в закритому просторі. Методики для подолання стресу в будь-якому іншому місці, «на землі» не завжди фізично можна застосувати в літаку. Таким чином, виникає необхідність розробки нових методів та шляхів для підвищення стресостійкості у стюардів та стюардес.

Основні групи професійного стресу за С. Каслом:

1) Пов'язані з умовами праці: ризик для здоров'я і безпеки; інтенсивність заданого темпу і фізичного навантаження; велика тривалість праці (особливо, якщо вона нав'язана кимось); вечірні і нічні зміни; невизначеність завдань; недолік контролю протягом роботи.

2) Пов'язані із змістом праці: недостатнє використання навиків і здібностей; дрібна роздробленість задачі, що повторюється (одні і ті ж примітивні операції).

3) Пов'язані з керівництвом: ізоляція від процесу ухвалення рішення; неможливість налагодити зворотний зв'язок з керівником; відсутність оцінки доброго виконання; недолік уваги і розуміння з боку керівництва.

4) Пов'язані з особливостями організації: великі організації з рівневим підрозділом (особливо при відносно невеликому числі рівнів в організації, коли особливо очевидна ієрархічна різниця); штатна посада (в порівнянні з кар'єрним переміщенням, зростанням в рамках однієї посади); дискримінація при прийомі на роботу [26, с.211].

Проаналізувавши всі 4 групи професійного стресу, ми спостерігаємо, що кожна з груп має місце у сфері працівників авіації та потребує розробки практичних навичок задля зменшення ефекту, що несе професійний стрес.

Варто зазначити, що когнітивні та фізичні вимоги до роботи є джерелом стресу серед бортпровідників, вимоги до знання іноземної мови, потребу швидко приймати рішення та важливість загальної освіти та професійного досвіду для виконання роботи. Дослідження, проведене в Норвегії, показало,

що лише половина опитаних бортпровідників були задоволені наглядом і соціальною підтримкою, і незадоволеність була особливо високою щодо обміну інформацією, пов'язаною з конкретними експлуатаційними процедурами та технічними питаннями [54, с.86]. Авіаційний персонал може відчувати стрес через завдання або роботу, яку вони виконують у цей момент, або через загальне організаційне середовище. Стрес можна відчувати під час виконання певних завдань, які є особливо складними або важкими. Стрес і втому під час виконання польотів негативно впливають на виконання місії та загалом на авіаційну безпеку. Отже, члени екіпажу повинні знати про вплив стресу та втоми на організм і про те, як їх поведінка та спосіб життя можуть зменшити або, альтернативно, збільшити кількість стресу та втоми, які вони відчують. Таким чином, розвиток та підвищення рівня стресостійкості у членів екіпажу є критично важливим шляхом підвищення конкурентоспроможності авіакомпаній. Адже наявність стресостійкості не лише підвищує ефективне виконання ними професійних завдань, але і є показником високої опірності негативним стресогенним чинникам та розвитку адаптивної поведінки.

Для підкреслення необхідності дослідження стресостійкості у бортпровідників варто також зазначити які саме фактори викликають стрес та психічні напругу. Специфіка цієї професії визначається небезпекою робочого місця, постійною можливістю виникнення ситуації, пов'язаних із загрозою для життя і здоров'я, дефіцитом часу та ресурсів на усунення помилки в системі управління літака. Умови трудової діяльності безпосередньо пов'язані з екстремальним змістом.

Отже, підсумовуючи вище зазначене, стає очевидно, що актуальність розвитку стресостійкості буде чинною допоки працівники сфери авіації, зокрема члени бортової команди не набудуть наступних навиків: протидіяти стресу в закритому просторі; у критичних ситуаціях виявляти емоційну стійкість та витримку; бути терпеливими; бути в змозі адекватно й вчасно реагувати на ситуативні зміни; конструктивно вирішувати конфлікти. Авіація

розвивається та стрімко набирає обертів, тому потреба в практичних інструкціях та настановах щодо розвитку та підвищення стресостійкості є актуальною на сьогоднішній день.

Висновки до розділу

1. При аналізі теоретичних підходів до вивчення стресостійкості особистості, першочерговим завданням є визначення, що ж являє собою саме «стрес». Існують безліч теорій та підходів щодо визначення стрес, проте більшість дослідників погоджуються з трактуванням стресу як стану, реакції та напруженості, які є наслідком впливу зовнішніх і внутрішніх факторів, стимулів і умов, що викликають психологічні і фізіологічні наслідки та мобілізують функції організму [28, с.58].

2. Стрес — це загроза або виклик, який сигналізує організму, що необхідно задіяти реакцію «боротьби або втечі», вивільняючи хімічні речовини та гормони, щоб допомогти організму ефективно реагувати. Це може бути здоровим захисним механізмом, але стає проблематичним, якщо він частий або хронічний.

3. Стресостійкість, у свою чергу, являє собою якість особистості, що характеризується, як здатність протистояти стрес-факторам певний період, достатній для створення нових умов, в яких новий стресор не буде загрозою. Стресостійкість, таким чином, стає невід'ємним елементом для здорового та екологічного процесу адаптації.

4. Від успішного вирішення питань розвитку стресостійкості залежить ефективність професійної діяльності фахівців сфери авіації, зокрема бортпроводників, здатних підтримувати високу опірність негативним діям, доцільність поведінки, зберігаючи психофізичне благополуччя, здійснюючи пошук шляхів забезпечення успішного функціонування та підвищення безпеки своєї праці.

5. Для формування та розвитку всіх вище перелічених критеріїв стресостійкості, ми представили ряд сучасних та ефективних технологій. Зокрема: методи структурованої релаксації (аутогенне тренування, різноманітні види медитацій, техніка візуалізації образів); тілесні психопрактики (прогресивне розслаблення м'язів) «майндфулнес».

6. Отже, члени екіпажу повинні знати про вплив стресу та втоми на організм і про те, як їх поведінка та спосіб життя можуть зменшити або, альтернативно, збільшити кількість стресу та втоми, які вони відчують. Таким чином, розвиток та підвищення рівня стресостійкості у членів екіпажу є критично важливим шляхом підвищення конкурентоспроможності авіакомпаній. Адже наявність стресостійкості не лише підвищує ефективне виконання ними професійних завдань, але і є показником високої опірності негативним стресогенним чинникам та розвитку адаптивної поведінки.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ У СТЮАРДЕС

2.1 Організація емпіричного дослідження та опис методичного інструментарію

Існує велика кількість методів, за допомогою яких вивчається стресостійкість особистості.

До основних напрямків дослідження стресостійкості відносять:

1. взаємодія основних джерел і негативних наслідків стресу в моделях "особистість–середовище";
2. процеси індивідуально-особистісного опосередкування у способах суб'єктивної оцінки і подолання стресу;
3. специфіка проявів і накопичення стресових реакцій, що відображаються у синдромах загального та хронічного стресу, в моделях регуляції станів;
4. дослідження нейрофізіологічних основ цілеспрямованої поведінки та стану готовності до діяльності;
5. дослідження адаптивності до емоційного стресу;
6. дослідження психологічних наслідків впливу стресових факторів, що підвищують інтенсивність соціальної та психологічної дезадаптації людей, які переживають емоційний стрес під дією екстремальних умов [12, с.26].

Опитувальники та тестування рівня стресостійкості, соціальної адаптації та способів подолання (coping) стресу, будучи простими та доступними у використанні, є одними з найбільш широко вживаних методик сьогодення.

Ми зупинили свій вибір на 5-ти, як на наш погляд, найбільш ефективних методиках, що безпосередньо підходять для діагностики людей, що працюють

у сфері авіації, адже від рівня їхньої стресостійкості залежить рівень їхньої професійності. В такій професійній діяльності, як авіація, є вкрай важливим вміння долати стрес та зберігати контроль та самовладання в критичних ситуаціях. Методиками, використаними у дослідження є: «Тест на самооцінку стресостійкості особистості», «Бостонський тест», «Тест життєстійкості С. Мадді», «Тест на визначення сприйняття стресу за шкалою Ш. Коєн (PSS)» та «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге».

Ми проводили опитування у два етапи. Перший етап мав на меті діагностувати рівень стресостійкості у стюардів та стюардес і визначити якій кількості з них необхідно прийняти участь у тренінговій програмі задля оволодіння техніками для резистентності. На другому етапі ми проводили повторні тестування після чотирьох тижневого тренінгу для виявлення наскільки ефективною та доцільною була запропонована програма для людей такої професійної діяльності.

Першою методикою, яку ми використали для визначення рівня стресостійкості у стюардів та стюардес у нашому експериментальному дослідженні був «Тест на самооцінку стресостійкості особистості».

Конфлікти, як і інші негативні фактори нашого життя, створюють нервозні стани і часто призводять до стресу. Даний тест складається із 18 питань і передбачає три варіанти відповіді: рідко - 1 бал, іноді - 2 бали, часто - 3 бали. Під час обробки даних потрібно підраховувати сумарну кількість балів і визначити рівень стресостійкості. Стресостійкість у даній методиці передбачає 9 рівнів [19, с.262].

Чим менша сумарна кількість балів, тим вища стресостійкість, і навпаки. Якщо у досліджуваного 1-й і навіть 2-й рівень стресостійкості, то йому необхідно кардинально змінювати свій спосіб життя [22].

Другою методикою, якою ми скористались для визначення власне опірності стрес-факторам бортпровідників – «Аналіз стилю життя» чи Бостонський тест.

Тест був розроблений дослідниками університету Бостона при Медичному Центрі.

Наступним кроком підбивається сума всіх набраних балів за всіма 20 твердженнями. Бали по кожному твердженню залежать від обраної відповіді. За підсумками загальній кількості набраних балів визначають рівень вираженості стресостійкості. Також треба акцентувати, що дана методика має шкалу оберненого характеру – тобто, стресостійкість особистості досліджуваного буде вище вираженою якщо у нього буде мало балів. Чим менше набрано балів – тим вища вираженість стресостійкості, чим більше набрано балів – тим менше виражена стресостійкість працівників сфери авіації [14]. Результати інтерпретуються наступним чином:

Коли бортпровідник отримав до 10 балів або рівно 10 балів – це свідчить про занадто високий прояв стресостійкості (однак при умові, що відповіді досліджуваного були чесними); 29 коли вся кількість балів котрі отримані досліджуваним знаходиться в межах від 11 балів до 30 – мова йде власне про нормальний (або середній) рівень прояву стресостійкості; якщо досліджуваний отримав більше 30 балів, то це трактується як низький рівень вираженості стресостійкості; ну і вже коли понад 50 балів – можемо говорити про дуже низький рівень вияву стресостійкості [52].

Щоб визначити здатність бортпровідників протистояти стресовій ситуації, зберігаючи внутрішню рівновагу і не знижуючи продуктивності, вдало долати стрес та зменшенню (або навіть запобіганню) негативних реакцій на стресові ситуації ми використали «Тест життєстійкості», що є адаптацію опитувальника Hardiness Survey, розробленого американським психологом С. Мадді.

Методика була перекладена на російську мову в 2006 році Леонтьєвим та Рассказовою. Проте зважаючи на війну в Україні, ми не могли скористатись доробком російський вчених, саме з цієї причини респондентам було запропоновано пройти опитувальник мовою оригіналу [37].

Контингент: Анкета призначена для осіб віком від 18 років без обмежень за освітньою, соціальною та професійною ознаками.

Процедура експертизи включає декілька етапів:

1. анкетування – опитуваним пропонується 45 тверджень. Необхідно вибрати одну з чотирьох запропонованих відповідей: ні/скоріше ні, ніж так/скоріше так, ніж ні/ні;

2. Для підрахунку результатів відповіді на прямі завдання отримують бали від 0 до 3 («ні» - 0 балів, «скоріше ні, ніж так» - 1 бал, «скоріше так, ніж ні» - 2 бали, «так» - 3 бали), відповіді на зворотні предмети отримують бали від 3 до 0 («ні» - 3 бали, «так» - 0 балів). Далі узагальнено загальну оцінку стійкості та показники для кожної з 3 підшкал (залучення, контроль і прийняття ризику). Вираженість усіх трьох компонентів життєстійкості необхідна для збереження здоров'я та оптимального рівня працездатності та активності в стресових умовах;

3. Інтерпретація результатів:

Значення за шкалами, що відповідають середньому і вище середнього, вказують на вираженість вимірюваних показників.

Залученість визначається як «переконавання, що залученість у те, що відбувається, дає максимум шансів знайти щось варте уваги та цікаве для індивіда». Людина з розвиненим компонентом залучення отримує задоволення від власної діяльності. Навпаки, відсутність такого переконавання створює відчуття відторгнення, відчуття «поза» життям.

Контроль (контроль) являє собою віру в те, що боротьба дозволяє впливати на результат того, що відбувається, навіть якщо цей вплив не є абсолютним і успіх не гарантований. Протилежним цьому є відчуття безпорадності. Людина з високорозвиненим компонентом контролю відчуває, що сама обирає діяльність, свій шлях.

Прийняття ризику (виклик) - переконавання людини в тому, що все, що з ним відбувається, сприяє його розвитку через знання, отримані з досвіду - незалежно від того, позитивний чи негативний. Людина, яка розглядає життя

як спосіб набуття досвіду, готова діяти за відсутності надійних гарантій успіху, на свій страх і ризик, вважаючи прагнення до простого комфорту та безпеки збіднює життя особистості. В основі ризику лежить ідея розвитку шляхом активного засвоєння знань з досвіду та їх подальшого використання.

Для визначення рівня сприймання стресу працівниками сфери авіації ми використали шкалу сприйняття стресу (PSS), розроблену американським професором Ш. Коєном. Респондентам був запропонований опитувальник мовою оригіналу [41].

Шкала сприйняття стресу (PSS) є класичним інструментом оцінки стресу. Інструмент розроблений у 1983 році, залишається популярним вибором, який допомагає нам зрозуміти, як впливають різні ситуації на нашу реакція та безпосередньо на наше сприйття стресу, як явища, що має домінуючу властивість. Він складається з 10 запитань, на виконання яких потрібно 5-10 хвилин і призначений для індивідуального або групового адміністрування. Запитання стосуються почуттів і думок, пережитих особою протягом останнього місяця.

У кожному випадку респондентів запитують, як часто вони почувалися певним чином і вони оцінюють питання за п'ятибальною шкалою від «ніколи» до «дуже часто».

Щоб обчислити загальну оцінку шкади сприйняття стресу, відповіді на чотири позитивні пункти (пункти 4, 5, 7 і 8) спочатку потрібно поміняти місцями (тобто 0 = 4, 1 = 3, 2 = 2, 3 = 1, 4 = 0).

Оцінка PSS потім отримується шляхом підсумовування всіх елементів. Індивідуальні бали за шкалою можуть коливатися від 0 до 40, причому чим вищі бали тим вищим є сприйняття особою стресу [41, с. 388].

Щоб оцінити наскільки бортпровідники здатні витримувати постійні психофізичні навантаження, пов'язані з їхньою професійною діяльністю, та переносити стрес без шкоди для організму і психіки ми використали методику визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге [51].

В основі методики лежить психометрична шкала самооцінки актуального рівня стресу протягом останнього року особи.

Доктора Холмс і Раге вивчали залежність захворювань (в тому числі інфекційних хвороб і травм) від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж п'яти тисяч пацієнтів. Вони прийшли до висновку, що 151 психічним і фізичним хворобам зазвичай передують певні серйозні зміни в житті людини. На підставі свого дослідження вони склали шкалу, в якій кожній важливій життєвій події відповідає певна кількість балів залежно від ступеня її стресогенності.

Відмінною особливістю шкали є той факт, що стресогенність події визначається тільки інтенсивністю переживання, і не має знака. Тобто хвороба або одруження вважаються практично однаково стресогенним для індивіда. Відповідно до проведених дослідженнями було встановлено, що 150 балів означають 50% імовірності виникнення якогось захворювання, а при 300 балах вона збільшується до 90%.

Шкала складається з переліку травмуючих подій – 43 твердження, ранжированих за балами для визначення ступеня їх стресогенності.

Досліджуваному пропонується прочитати список ситуацій, зазначивши ті, які мали місце бути протягом останнього року, і підсумувати бали, що відповідають цим пунктам.

Підсумковий бал за шкалою визначає актуальний рівень стресу для індивіда. [51].

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження, їх статистичний аналіз і обговорення

Власне стресостійкість забезпечує працівникам сфери авіації стійке та безпечне функціонування під час трудової діяльності, і, таким чином, чим вище буде її рівень, тим меншою буде чутливість стюардес до негативних

впливів з боку стрес-факторів. Стресостійкість безпосередньо зумовлюється індивідуальністю людини.

На сьогоднішній день існує багато методик, діагностичною метою яких є підвищення стресостійкості у працівників, що дотичні до стрес-факторів.

Для емпіричного дослідження ми використали «Тест на самооцінку стресостійкості особистості», «Бостонський тест», «Тест життєстійкості С. Мадді», «Тест на визначення стресу за шкалою Ш. Коєн» та «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге».

У дослідженні взяли участь 24 представники сфери авіації.

Ми проаналізували результати проведеного дослідження, використовуючи 5 провідних і ефективних методів, та виявили наступне.

«Тест на самооцінку стресостійкості особистості»

Після отримання даних, наступним етапом було опрацювання результатів. Мені необхідно було підраховувати сумарну кількість балів і таким чином визначити рівень стресостійкості. Стресостійкість передбачає дев'ять рівнів за даною методикою (таблиця 2.2.1).

Таблиця 2.2.1 Результати дослідження самооцінки стресостійкості особистості

	Тест на самооцінку стресостійкості	%	Рівень стресостійкості	Сума балів
1	дуже низький	0%	0	52-54
2	низький	0%	0	50-51
3	нижче середнього	8%	2	46-49
4	трошки нижче середнього	8%	2	42-45
5	середній	17%	4	38-41
6	трошки вище середнього	8%	2	34-37
7	вище середнього	29%	7	30-33
8	високий	25%	6	26-29
9	дуже високий	4%	1	18-25

Із табл. 2.2.1 ми чітко спостерігаємо, що чим менша сумарна кількість балів, тим вища стресостійкість і навпаки. Якщо досліджуваний показав 1-й та 2-й рівень стресостійкості, то це очевидний сигнал, що йому необхідно змінювати спосіб життя та свої звички. Адже дуже низький та низький рівень стресостійкості загрожує індивідууму низкою таких негативних проявів, як: депресія, тривожність, неврози, емоційна неврівноваженість, постійна зміна настрою, агресивність, дратівливість, розлади пам'яті, відчуття відчуження. Жодний з респондентів не продемонстрував ні дуже низький, ані низький рівень. Отже, опираючись на отримані дані ми виявили, що респонденти продемонстрували 7 із 9ти рівнів стресостійкості.

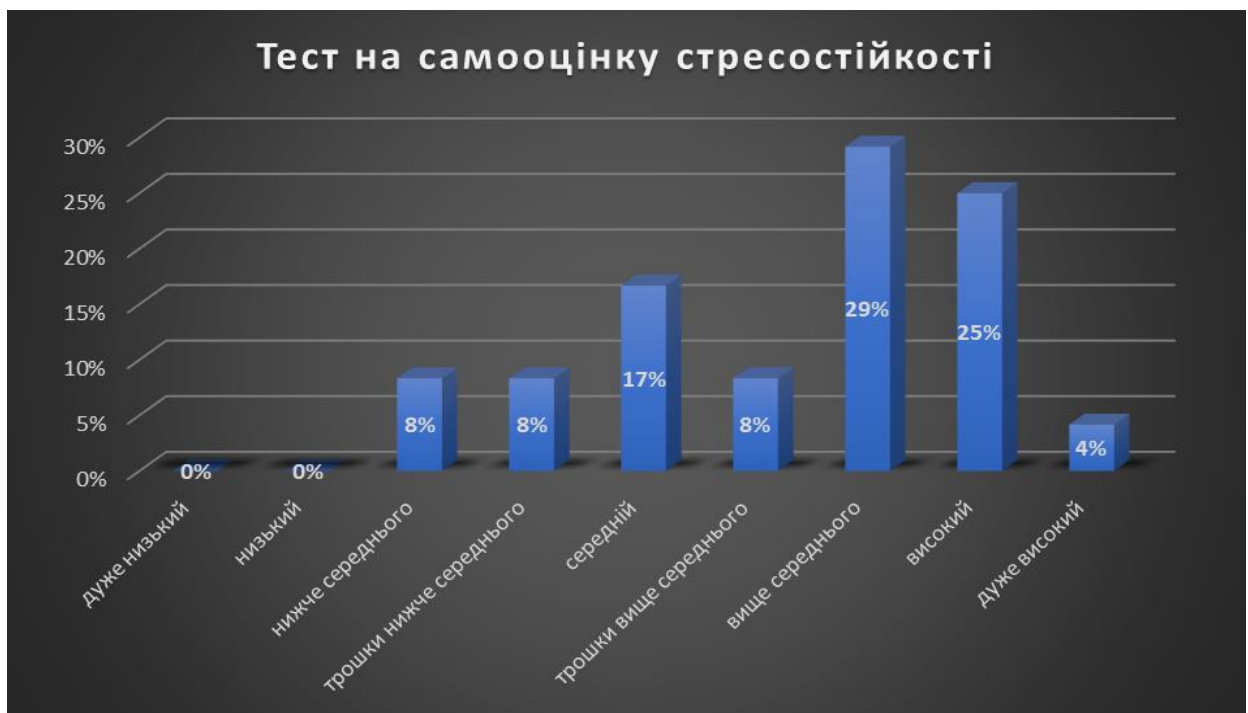


Рис. 2.2.1 Узагальнені результати дослідження самооцінки стресостійкості стюрдів та стюардес

8% (2 особи) вибірки продемонстрували рівень нижче середнього та трошки нижче середнього 8% (2 особи). Такі показники свідчать про те, що такі люди є найменш стресостійкими в порівнянні з іншими учасниками тестування. Вони схильні до стресу, інколи невдачі такі сприймаються, як стресові ситуації. У таких людей може спостерігатись симптоми стресу, проте

вони його в змозі подолати. Рекомендація: робота над розвитком стресостійкості, щоб уникнути фізичних та психічних проявів стресу.

Середній рівень стресостійкості ми виявили у 17% (4 особи) та рівень трошки вище середнього 8% (2 особи). Це свідчить, що люди даного рівня стресостійкості піддаються як психологічному, так і фізіологічному впливу стрес-факторів, конфліктів і таким чином отримують стрес. Проте вони намагаються запобігти стресу, хоча можуть мати недостатню кількість інструментів, як це зробити.

Найбільший показник аналізу результатів вибірки належить рівню вище середнього 29% (7 осіб). Це свідчить про те, що такі особи схильні до стресу, проте володіють навичками справлятися з останнім.

25% респондентів (6 осіб) показали високий та 4% (1 особа) дуже високий рівень стресостійкості. Можемо зробити припущення, що такі особи здатні зберігати самовладання в стресових ситуаціях, використовувати ресурс задля ліквідації стрес-факторів та недопущення їх негативного впливу; усвідомлюють свої емоції та вміють тримати їх під контролем.

Бостонський тест на стресостійкість або методика «Аналіз стилю життя». Отримані результати після проведення методики та здійснення інтерпретації ми представили у вигляді таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2 Результати Бостонського тесту на стресостійкість

	Бостонський тест	%	Сумарна к-сть	Рівень стресостійкості
1	Високий	8%	2	1-10
2	Середній	50%	12	11-30
3	Нижче середнього	42%	10	31-49
4	Низький	0%	0	< 50
		100%	24	

При аналізі даних, ми відмітили цікаву особливість даної методики – це використання шкали оберненого характеру. Тобто чим менша кількість

набраних балів – тим вищою є рівень стресостійкості, та чим більша кількість набраних балів – тим меншим є рівень стресостійкості представників сфери авіації.

Підраховавши результати, ми виявили, що рівно половина опитуваних показала середній рівень стресостійкості 50% (12 осіб). За шкалою даної методики середній рівень є нормальним рівнем стресостійкості, властивим для сучасної особистості з помірним емоційним напруженням. Як бачимо, більшість людей знаходиться на цьому рівні. Особливістю цього рівня є здатність особистості активно протистояти повсякденним труднощам. Людина не впадає у паніку, відчай, а шукає вихід із життєвої ситуації. До прикладу, при звільненні людина не проявляє ознаки стресу чи депресії, а використовує енергію для пошуку нового місця роботи.

Для кращої наочності ми відобразили отримані результати на рисунку 2.2.2.

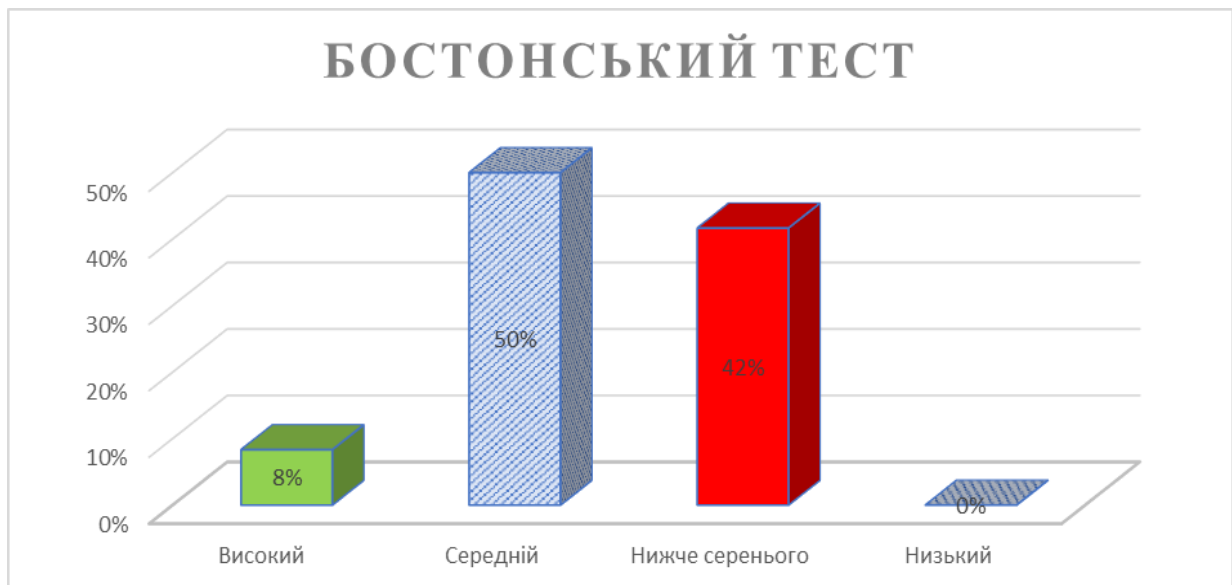


Рисунок 2. 2.2 - Узагальнені результати «Аналізу стилю життя»

Як відображено на рисунку у 8% досліджуваних виявляється високий рівень стресостійкості, тобто такі особи можуть впоратись з будь-яким рівнем стресових ситуацій. Індивід вміє зберегти спокій та буде залишатись впевненим у ситуаціях, які звичайну людину ввели в стан паніки. Такі люди розвинули психологічну стійкість до стресорів та їх шкідливої дії. А що ж до

ситуацій, які передбачають сильне емоційне напруження – люди з високим рівнем стресостійкості здатні їх ефективно вирішувати, ззовні не проявляючи ознаки стресу. Високий рівень стресостійкості необхідний співробітникам сфери авіації, адже їхня діяльність безпосередньо пов'язана з екстремальними умовами роботи. Саме тому, той факт, що 0% досліджуваних показали низький рівень стресостійкості не може не радувати.

42 % опитуваних продемонстрували рівень нижче середнього. Це є дзвіночком для зміни стилю життя. Інколи такі люди виявляють труднощі щодо пристосування до навколишньої дійсності. Невеликі мікро-події можуть спровокувати паніку, а в гіршому випадку спричинити стан неврозу, психосоматичні розлади.

«Тест життєстійкості С. Мадді». Провівши тест, запропонований проф. Мадді та інтерпретували отримані результати, ми отримали наступні дані.

Таблиця 2.2.3 Результати тесту життєстійкості С. Мадді

	рівень життєстійкості	%	сумарна к-сть
1	низький	8%	2
2	вище середнього	25%	6
3	нижче середнього	67%	16
		100%	24

Мадді, вважав, що саме життєстійкість – це та система переконань про себе, світ, відносини з ним, яка дозволить людині витримувати та ефективно долати стресові ситуації.

Інтерпретація результатів базувалась на опрацюванні трьох порівняно самостійних компонентів: залученості, контролю, прийняття ризику.

25% опитуваних (6 осіб) продемонстрували рівень вище середнього. Це означає, що в одній і тій же ситуації людина з таким рівнем рідше відчуває стрес і краще впорається з ним. Сумарна кількість трьох основних компонентів життєздатності є доволі високою. Людина із сильно розвиненим компонентом

контролю (control) відчуває, що сама вибирає власну діяльність, свій шлях. Такі індивіди переконані у тому, що боротьба дозволяє вплинути на результат того, що відбувається, нехай навіть цей вплив не абсолютний і успіх не гарантований. Компонент залучення (commitment) проявляється у таких людей, як відчуття впевненості у собі і в тому, що світ справедливий, що докладання зусиль не є марним. Прийняття ризику (challenge) – цей компонент підсилює в людей з високою життестійкістю ідею, що все те, що з ним трапляється, сприяє їх розвитку за рахунок знань, що здобуваються з досвіду – неважливо позитивного чи негативного. Людина, що розглядає життя як спосіб набуття досвіду, готова діяти за відсутності надійних гарантій успіху, на свій страх і ризик.

У 67% опитуваних (16 осіб) ми виявили нижче середнього рівень життестійкості. У таких осіб виникає внутрішня напруга у стресових ситуаціях. Рекомендується працювати над техніками стійкого подолання стресу, над розвитком копінг стратегій (hardy coping) зі стресами і їх як менш значущих.

8% досліджуваних показали низький рівень життєздатності. Доцільно підкреслити, що сумарна кількість виразності всіх трьох компонентів при такому показнику є критичною для збереження здоров'я та оптимального рівня працездатності та активності у стресогенних умовах. У людей з низьким рівнем життєздатності зазвичай «опускаються руки», якщо щось не виходить, їхній рівень залучення (commitment) є досить низьким. Це може стати причиною виникнення почуття відкинутості, відчуття себе «поза» життям. Якщо ж показник такого компонента, як контроль (control) є невисоким з'являється відчуття власної безпорадності. Варто проаналізувати третій компонент життєздатності - прийняття ризику (challenge). Особи з низьким рівнем переконані в тому, що все те, що з ним трапляється, буде мати негативний кінець. Вони не сприймають труднощі, як можливість здобути нові знання, новий досвід. В основі прийняття ризику лежить ідея розвитку через

активне засвоєння знань із досвіду та подальше їх використання. Проте 8% опитуваних радше змарнують шанс на успіх, аніж підуть на ризик.

Опитувальник «Рівень стресу за шкалою Ш. Коєн». Шкала сприйняття стресу (PSS) є найбільш широко використовуваним психологічним інструментом для вимірювання сприйняття стресу. Це міра того, наскільки ситуації в житті людини оцінюються як стресові. Шкала також включає ряд прямих запитів про поточний рівень пережитого стресу. У шкалі сприйняття стресу (PSS) запитуються про почуття та думки протягом останнього місяця. Саме тому шкала сприйнятого стресу така цінна й важлива, адже вона концентрується виключно на сприйнятті особою ситуацій, які трапляються. Проводячи дослідження, ми відмітили, що у двох людей можуть статися абсолютно однакові події за останній місяць. Залежно від їхнього сприйняття можна поставити загальний бал одній з тих осіб у категорії з низьким рівнем стресу, а загальна кількість балів може поставити другу особу в категорії високого стресу. Для наочної демонстрації, ми представили результати на рисунку 2.2.3.

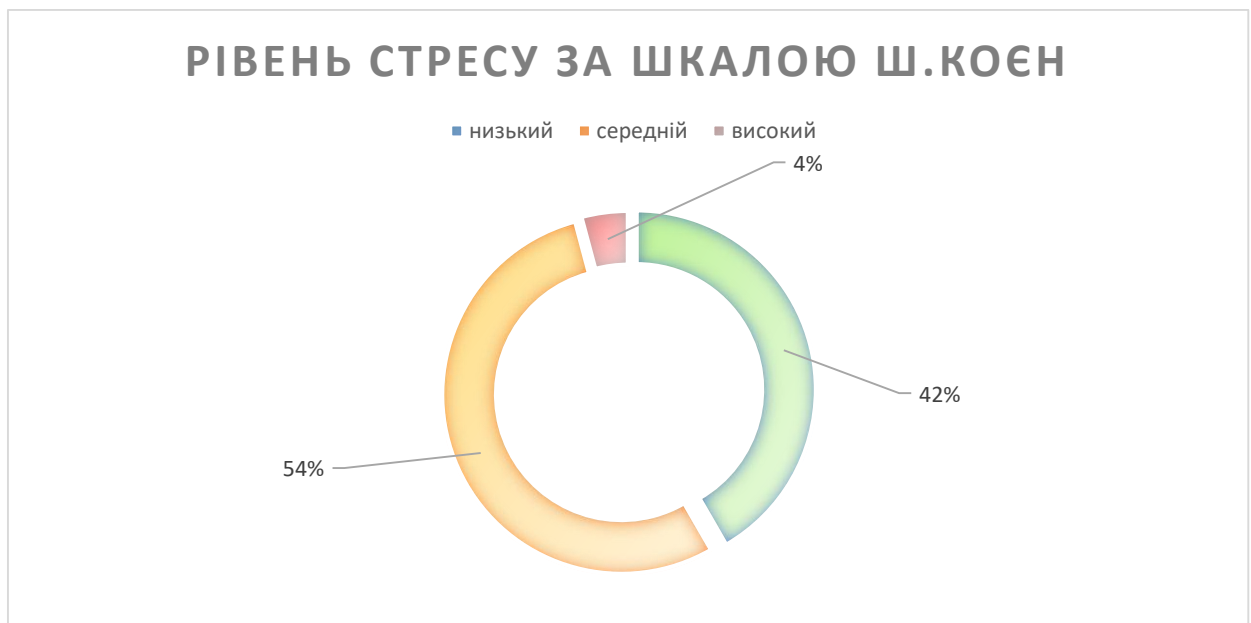


Рисунок 2.2.3 - Узагальнені результати за шкалою сприйняття стресу (PSS)

Як ми бачимо на рисунку лише 4% (1 особа) продемонструвала високий рівень сприйняття стресу. Це означає, що така особа володіє техніками або ж

розвинула стресостійкі та резильєнтні звички. Вона вміє тримати під контролем стресову реакцію в момент її виникнення, не дозволяючи їй тривати довше, ніж потрібно.

54% опитуваних проявили середній рівень сприйняття стресу. Такі особи досить вдало долають наростання внутрішньої напруги в стресових ситуаціях за рахунок сприйняття останніх їх як менш значущих. Очевидно, що вони докладають зусилля, аби не сприймати стрес, як домінуючий фактор, що керує обставинами їхнього життя.

Найбільше ж нашу увагу привернули 42% респондентів, що продемонстрували низький рівень сприйняття стресу за шкалою Ш. Коена. 10 осіб, що потрапили в цю категорію є нашим безпосереднім таргетом для проведення тренінгової програми. Так як ми оцінювали їхню реакцію на події останнього місяця життя, ми можемо зробити припущення, що такі індивіди не володіють достатньою кількістю стресостійких технік, не вміють правильно сприймати дію стрес-факторів. Адже небезпечним є не сам стрес, а тривалість реакції на нього та кількість часу, що докладається особою на відновлення. В умовах постійних хвилювань через рідних, що знаходяться під обстрілами, без світла, води та тепла, будучи не в змозі фізично вплинути на ситуацію, стрес може дуже різко перерости з накопичення мікро-подій до виникнення хронічного стресу.

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге. Провівши опитування за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге та провівши інтерпретацію результатів ми отримали наступні дані, що викладені в таблиці 2.2.4.

Таблиця 2.2.4 Результати за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге.

	Рівень соціальної адаптації	%	сумарна к-сть
1	низький	17%	4
2	середній	21%	5
3	високий	63%	15
		100%	24

63% опитуваних продемонстрували високий рівень стресостійкості та соціальної адаптації. Це є прямим показником, що такі люди володіють вмінням холоднокривно діяти в екстремальних ситуаціях, здатних створити паніку та сум'яття у людей з невисоким рівнем стресостійкості. Такий рівень резистентності до стресу дозволяє залишатись холоднокривним у миті сильних емоційних навантажень.

Відмінні риси цього рівня: швидке прийняття рішень, впевненість в собі, холодний розум. Індивідуми з високим рівнем стресостійкості демонструють твердий характер, незворушність у стресогенних ситуаціях.

Що ж до середнього рівня стресостійкості та соціальної адаптації – 21% досліджуваних показали саме його. Основна відмінність середнього та високого рівнів у можливості осіб без бентеження та паніки поставитись до труднощів та не перебачуваних обставин. Індивідуми цього рівня готові до змін, хоча не до невеликих. Якщо не знаходять швидкого вирішення проблеми можуть проявляти дратівливість. Та їх відмінною рисою від людей з низьким рівнем стресостійкості є вміння адаптуватись до повторюваних аналогічних ситуацій.

Низький рівень стресостійкості та соціальної адаптації ми виявили у 17% опитуваних. Може бути наслідком сильного емоційного потрясіння. Рівень внутрішнього ресурсу у людей цього рівня низький, виникають труднощі у вирішенні навіть нескладних проблем та адаптації до зовнішнього світу. Рекомендується: засвоїти методики прийняття та подолання впливу стресорів та негативних чинників.

Отримавши та проаналізувавши результати всіх проведених методик дослідження рівня стресостійкості, раціональним є представити їх у вигляді таблиці 2.2.5. Згідно з отриманими результатами, ми виявили, що доцільним буде створення експериментальної групи. Головною метою – підвищення стресостійкості, розвиток опірних функцій щодо впливу стресогенних факторів, підвищення самооцінки та самоцінності, покращення ефективної комунікації.

Таблиця 2.2.5 Узагальненні результати дослідження стресостійкості

Респонденти	Метод 1	Метод 2	Метод 3	Метод 4	Метод 5	Загальна к-сть
1	4	5	3	2	8	22
2	7	5	3	2	8	25
3	7	2	3	5	5	22
4	5	5	3	2	5	20
5	8	5	3	5	8	29
6	4	2	7	5	5	23
7	9	2	8	2	8	29
8	8	5	3	2	2	20
9	3	2	7	5	8	25
10	5	2	7	2	8	24
11	6	2	3	5	5	21
12	4	2	3	5	8	22
13	7	2	3	5	8	25
14	3	2	3	2	8	18
15	7	8	3	2	8	28
16	8	5	3	5	8	29
17	7	5	3	5	8	28
18	5	5	3	5	2	20
19	7	5	3	5	2	22
20	5	2	7	8	8	30
21	8	8	3	5	8	32
22	8	5	7	2	2	24
23	7	5	8	2	8	30
24	8	5	3	5	5	26

Для відбору учасників психокорекційного тренінгу ми застосували наступні критерії:

- низький та дуже низький рівень стресостійкості за методикою «Тест на самооцінку стресостійкості особистості»;
- низький та нижчий середнього рівень стресостійкості за методикою «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест);
- низький та нижче середнього рівень життєстійкості за методикою «Тест життєстійкості С. Мадді»
- низький рівень сприйняття стресу, використовуючи шкалу сприйняття стресу (PSS) за Ш. Коєн;
- низький рівень стресостійкості та соціальної адаптації за методикою визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге

Згідно вище зазначених критеріїв ми сформували групу з 12 бортпроводників. Кінцевою метою нашого дослідження була розробка і проведення психокорекційної тренінгової програми, та проведення контрольного, заключного опитування для демонстрації наскільки така програма ефективна для підвищення стресостійкості у працівників сфери авіації.

Провівши повторну діагностику після впровадження чотирьох тижневого тренінгу, ми отримали наступні результати, представлені в таблиці 2.2.6.

Таблиця 2.2.6 Результати дослідження до тренінгу і після тренінгу

Респонденти	До	Після	Покращення %
	Загальна к-сть	Загальна к-сть	
1	22	27	23%
2	22	26	18%
3	20	24	20%
4	23	27	17%
5	20	23	15%
6	24	28	17%
7	21	26	24%
8	22	29	32%
9	18	21	17%
10	20	25	25%
11	22	26	18%
12	24	28	17%
Загальна к-сть	258	310	20%

У всіх 12ти респондентів ми відмічаємо значні покращення при прояві опірності, життєздатності та соціальної адаптації. Підсумовуючи колективний результат, показники рівня прояву стресостійкості підвищились на 20%. Такі дані математичної статистики наочно демонструють позитивний результат проведеної психокорекційної тренінгової програми.

2.3 Психокорекційна програма формування стресостійкості у бортпровідників

Так, як ми обрали бортпровідників для нашого дослідження – це зумовлює розробку специфічної психокорекційної програми, адже представники такої сфери діяльності на повсякденній основі стикаються з потенційними й реальними ризиками, екстремальними умовами, що безпосередньо можуть спричинити виникнення фізичного чи психологічного стресу.

Після проведення нашого дослідження та інтерпретації результатів, нами було відібрано 12 осіб, що продемонстрували найнижчий рівень стресостійкості, опірності, соціальної адаптації та життєстійкості. Таким чином, було сформовано групу з 12ти осіб для проведення групової роботи.

Мета програми – формування та розвиток стресостійкості у бортпровідників, формування навичок опірності та копінг-стратегій (coping) у стресових ситуаціях за допомогою опанування технік самоконтролю емоцій (саморегуляції) та розвитку ефективної комунікації.

Зважаючи на мету, було виділено наступні завдання програми:

1. Формування у стюардів та стюардес мотиваційної самоактуалізації та саморозвитку;
2. Проведення з бортпровідниками психологічної корекції негативних особистісних якостей; і як результат поступове зниження як ситуативної так і особистісної тривожності;
3. Розвиток у працівників сфери авіації «здорової» самооцінки, як критичного фактору для формування їх стресостійкості
4. Формування у працівників позитивного мислення в критичних стресових ситуаціях

Форма роботи: групова.

Методи роботи: це проведення опитувальників на задану тематику та власне сама психокорекційна тренінгова програма.

Організація занять: програма розрахована на 4 заняття по 90-100 хвилин кожне.

Частота проведення: 1 раз на тиждень протягом одного місяця.

Ми розробили та пропонуємо психокорекційну програму щодо формування стресостійкості у бортпровідників, що наразі є працівниками національного авіаперевізника ОАЕ компанії flydubai. Всі респонденти є українцями за національністю. По цій причині, актуальність проведення розробленої нами тренінгової програми зростає, адже факт повномасштабної війни в Україні та постійне відчуття тривоги за рідних збільшує шанси до виникнення стресу, психосоматичних розладів і т.д.

Структура програми відображено у таблиці 2.3.7.

№ заняття	Мета	Структура заняття	Тривалість
1	Надати інформацію про стрес та його дію на психіку; зниження ситуативної й особистісної тривожності	1. Ритуал створення групи 2. Вправа «Привітання» (на знайомство) 3. Інформаційне повідомлення «Стреси у нашому житті» 4. Мозковий штурм «Асоціації до слова стрес» 5. Вправа «Стаканчик» 6. Підведення підсумків. Домашнє завдання «Ні стресу»	90 хв.: Ритуал створення групи - 10 хв. Вправа 1 - 15 хв Інформаційний блок - 20 хв. Вправа 2 - 15 хв. Вправа 3 – 15 хв. Підведення підсумків – 15 хв.
2	Надати інформацію про стрес та його дію на психіку в екстремальних ситуаціях; вміння володіти собою в	1. Вправа «Розминка» 2. Вправа «Сильні сторони» 3. Інформаційне повідомлення «Стресори екстремальних ситуацій» та дискусія	100 хв.: Вправа 1 - 10 хв. Вправа 2 - 15 хв. Інформаційний блок – 25 хв. Обговорення дом. завд. – 15 хв.

	нестандартних життєвих ситуаціях	4. Обговорення домашнього завдання «Ні стресу» 5. Вправа «Настрій» 6. Вправа «Джерело енергії» 7. Підведення підсумків. Вправа «Крок – раз!»	Вправа 3 – 10 хв. Вправа 4 – 15 хв. Підведення підсумків. Вправа 5 – 10 хв.
3	Відпрацювання навичок м'язової релаксації та саморегуляції; ознайомлення з технікою «позитивної реінтерпритації»	1. Вправа «Незакінчене речення» 2. Вправа «Позитивне мислення» та Рефлексія 3. Вправа «Дихання за квадратом» 4. Вправа «Безпечне місце» 5. Робота в групах. Вправа «Уміння і навички протистояння стресам» 6. Вправа «Дерево» 7. Підведення підсумків. Домашнє завдання «Мої унікальні афірмації»	100 хв. Вправа 1 – 10 хв. Вправа 2 – 20 хв. Вправа 3 – 15 хв. Вправа 4 – 15 хв. Робота в групах. Вправа 5 – 20 хв. Вправа 6 – 10 хв. Підведення підсумків. Домашнє завдання – 10 хв.
4	Розкрити сутність гідної, відповідальної поведінки; розвивати самостійність, комунікативність; формувати адекватну самооцінку, способи взаємодії в трудовому колективі.	1. Привітання. Вправа «Незакінчене речення» 2. Вправа «Хто я?» 3. Робота в групах. «Стрессова ситуація» 4. Мозковий штурм «Що заважає поводитися гідно і впевнено?» 5. Вправа «Вільний» 6. Вправа «Намалюй свій стан» 7. Обмін враженнями від тренінгової програми	100 хв. Привітання. Вправа 1 – 10 хв. Вправа 2 – 20 хв. Вправа 3 – 15 хв. Робота у групах – 15 хв. Мозковий штурм – 10 хв. Вправа 5 – 10 хв. Вправа 6 – 15 хв. Зворотній зв'язок – 10 хв.

Для респондентів, які продемонстрували середній рівень розвитку стресостійкості було запропоновано наступні рекомендації, дотримання яких

збільшує шанс резистентності впливу стресогенних факторів. Ми їх розділили на дві категорії: швидкодіючі та довгострокові стратегії подолання стресу.

До швидкодіючих належать наступні:

1. Спробуйте кероване образне уявлення.

Керовані образи схожі на коротку відпустку у вашій уяві. Це може включати уяву, що ви перебуваєте у своєму «щасливому місці» — можливо, уявіть себе на пляжі, слухаючи хвилі, відчуваючи запах океану та відчуваючи теплий пісок під собою [45]. Подумайте про всі чуттєві переживання, які ви отримуете, і дозвольте собі відчути, що ви справді там. Через кілька хвилин відкрийте очі і поверніться в теперішній момент.

2. Медитуйте.

Медитація приносить моментальне полегшення від стресу, а у довгостроковій перспективі формування опірності виникнення стресор-факторів. Ви можете розробити мантру, яку повторюватимете у своєму розумі, роблячи повільні глибокі вдихи. Або ви можете витратити кілька хвилин, щоб потренуватись бути в стані усвідомленості, що передбачає перебування в даному моменті. Просто зверніть увагу на те, що ви бачите, чуєте, смакуєте, торкаєтесь і навіть відчуваєте запах.

3. Практикуйте прогресивне розслаблення м'язів.

Прогресивне розслаблення м'язів передбачає розслаблення всіх м'язів вашого тіла, групу за групою. Потім потренуйтеся напружувати та розслабляти кожну групу м'язів, починаючи з чола й просуваючись до пальців ніг. З практикою ви навчитесь розпізнавати напругу та стиснення м'язів і зможете легше розслаблятися.

4. Зосередьтеся на диханні

Просто зосередьтеся на своєму диханні; навіть зміна способу дихання може значно покращити вашу стресостійкість. Техніка дихання може заспокоїти ваше тіло та мозок всього за кілька хвилин. Найголовніше полягає в тому, що ніхто навколо вас не дізнається, що ви робите. Отже, перебуваєте

ви на напруженій зустрічі, чи сидите в переповненому театрі, дихальні вправи можуть бути ключовими для зменшення стресу.

5. Фізичні навантаження (прогулянка).

Фізичні вправи — це фантастичний засіб для запобігання та подолання стресу, який діє за лічені хвилини. Прогулянка дозволяє вам насолоджуватися зміною обстановки, це може автоматично покращити ваш настрій. Отже, незалежно від того, чи потрібно вам просто прогулятися по офісу, щоб відпочити від важкої роботи, чи ви вирішили піти на довгу прогулянку в парк після роботи, прогулянка — це простий, але ефективний спосіб омолодити ваш розум і тіло.

6. Насолоджуйтесь ароматерапією

Ароматерапія має реальні переваги для зняття стресу — вона може допомогти вам відчувати себе енергійними, більш розслабленими або більш присутніми в даному моменті. Нові дослідження свідчать про те, що певні запахи можуть змінювати активність мозкових хвиль і знижувати гормони стресу в організмі.

До довгострокових рекомендацій ми б хотіли запропонувати наступні:

1. Дотримуйтеся збалансованої дієти

Емоційне споживання їжі та їжа з високим вмістом жиру та цукру може забезпечити тимчасове відчуття полегшення, яке посилює ваш довгостроковий стрес. Рафіновані вуглеводи, такі як печиво та картопляні чіпси, можуть спричинити стрибок рівня цукру в крові. Коли рівень цукру в крові падає, ви можете відчувати ще більше стресу та тривоги. Дотримання здорового харчування може дати вам корисний ресурс для подолання стресу. Такі продукти, як яйця, авокадо та волоські горіхи підтримують регуляцію настрою та енергетичний баланс.

2. Знайдіть час для дозвілля

Відпочинок може бути чудовим способом зняти стрес. Виділення часу для відпочинку у ваш розклад є ключовим для отримання додаткового ресурсу. Незалежно від того, чи отримуєте ви радість у догляді за садом чи

любите виготовляти вироби з бісеру, хобі та відпочинок є незамінними енергопідживлюючими сферами життя особистості.

3. Розвивайте звичку «позитивна розмова» з собою

Те, як ви розмовляєте із собою, має значення. Жорстка самокритика, невпевненість у собі та катастрофічні прогнози не корисні. Розвивайте позитивну інтерпретацію на будь-які події, навіть ті, що несуть стресогенний характер. Викориньте негативні висловлювання в розмові з собою, як наштапт: «В мене опускаються руки», «Нічого не має сенсу».

3. Практикуйте йогу

Йога поєднує фізичні рухи, медитацію, легкі вправи та контрольоване дихання — усе це дієво сприяє розвитку стресостійкості. Йога пропонує різноманітні фізичні, психологічні та духовні переваги.

4. Зняття стресу, орієнтоване на проблему

Більшість засобів для зняття стресу спрямовані на зміну ваших емоцій. Але іноді ви не обов'язково отримаєте полегшення, доки не зміните оточення. Це називається подоланням, орієнтованим на проблему (на відміну від подолання, орієнтованого на емоції). Подолання, орієнтоване на проблему, передбачає вжиття заходів для усунення фактора стресу зі свого життя (на відміну від зміни вашого ставлення до фактора стресу).

5. Переформуйте списки своїх справ

Якщо ви намагаєтеся втиснути 20 годин роботи в 16 годин, ви відчуєте стрес. Зменшення робочого навантаження може мати ключове значення для того, щоб ви почувалися краще протягом дня. Відточуючи свої навички управління часом, ви можете мінімізувати стресори, які на вас впливають і навчитись ефективніше керувати тими, яких ви не можете уникнути.

6. Отримайте підтримку соціума

Наявність у вашому житті ресурсних людей є важливим фактором у розвитку стресостійкості. Якщо вам не вистачає емоційної підтримки та дружби, важливо їх отримати. Це може означати, що необхідно розширити коло спілкування. Приєднайтеся до організації, відвідайте групу підтримки

або отримайте професійну допомогу, якщо у вашому житті бракує людей, які підтримують вас.

Висновки до розділу

1. Стресостійкість забезпечує працівникам сфери авіації стійке та безпечне функціонування під час трудової діяльності, і, таким чином, чим вище буде її рівень, тим меншою буде чутливість стюардес до негативних впливів з боку стрес-факторів

2. Задля проведення емпіричного дослідження стресостійкості у бортпровідників ми зупинили свій вибір на 5-ти, як на наш погляд, найбільш ефективних методиках, що безпосередньо є доцільними для діагностики людей, що працюють у сфери авіації, адже від рівня їхньої стресостійкості залежить рівень їхньої професійності. В такій професійній діяльності є вкрай важливим вміння долати стрес та зберігати контроль та самовладання в критичних ситуаціях. Методиками, використаними у дослідження є: «Тест на самооцінку стресостійкості особистості», «Бостонський тест», «Тест життєстійкості С. Мадді», «Тест на визначення стресу за шкалою Ш. Коен (PSS)» та «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге».

3. Здійснивши інтерпретацію результатів діагностики опитуваних, можна зробити наступні висновки: показники бортпровідників, що взяли участь у нашому дослідженні, по всій вибірці, знаходяться в межах вказаної норми. Показники стресостійкості, опірності, життєздатності та соціальної адаптації перебувають в межах вище середнього та середнього рівнів.

4. Об'єктом для розробки та реалізації психокорекційної тренінгової програми стали 12 осіб, які продемонстрували низький або нижче середнього рівень стресостійкості.

5. Нашим кінцевим завданням було підвищення стресостійкості, розвиток опірних функцій щодо впливу стресогенних факторів, підвищення

самооцінки та самоцінності, покращення ефективної комунікації у бортпровідників створеної експериментальної групи.

6. Після впровадження чотирьох тижневого тренінгу та провівши повторне опитування, за допомогою математичної обробки отриманих даних, ми можемо констатувати значущість позитивних змін у прояві стресостійкості досліджуваних. Їхній сумарний показник зріс на 20%. Таке покращення підтверджує рівень ефективності щодо реалізації, розробленої психокорекційної тренінгової програми для формування стресостійкості у бортпровідників.

ВИСНОВКИ

Аналіз наукової літератури по даній темі і проведені експериментальні дослідження дозволяють нам зробити наступні висновки:

1. Тлумачення поняття «стресостійкості» є досить неоднозначним. Спираючись на різні наукові визначення щодо даного феномена, ми в своєму дослідженні під терміном «стресостійкість» розглядаємо: індивідуально-психологічну властивість людини, яка полягає у специфічному взаємовідношенні різнорівневих якостей інтегральної індивідуальності, що забезпечує біологічний, фізіологічний і психологічний гомеостаз всієї системи і призводить до оптимальної взаємодії суб'єкта з навколишнім середовищем в різних умовах життєдіяльності.

2. Наявність стресостійкості у бортпровідників – одна з найголовніших особистісно-професійних властивостей, що є критично необхідною для успішної самореалізації у такому форматі професійної діяльності. Літак є середовищем високого ризику потенційних стресорів, таких як температура, прискорення, шум і зв'язок, декомпресійна хвороба, вібрація, нестача кисню, вихлопні гази та морська хвороба. Очевидно, всі ці стрес-фактори мають дуже негативний вплив на психоемоційний стан членів бортової команди, що у свою чергу, може стати причиною фатальної помилки.

3. Не так важливо який саме стресор діє на особистість, як важливо усвідомити той факт, що стрес залежить не лише від інтенсивності стимулу, але радше від тривалості дії того чи іншого чинника. До прикладу, на борту літака тихий, низькочистотний, але безперервний шум може спричинити стільки ж стресу, як і раптовий і гучний звук.

4. Стрес і втома під час виконання польотів негативно впливають на виконання діяльності та загалом на авіаційну безпеку. Отже, є критично важливим, щоб члени екіпажу знали про вплив стресу та втоми на організм і про те, як їх поведінка та спосіб життя можуть зменшити або, альтернативно,

збільшити кількість стресу та втому, які вони відчують. Адже наявність стресостійкості не лише підвищує ефективне виконання ними професійних завдань, але і є показником високої опірності негативним стресогенним чинникам та розвитку адаптивної поведінки.

5. Здійснивши інтерпретацію результатів діагностики опитуваних було виявлено, що показники бортпроводників, по всій вибірці, знаходяться в межах вказаної норми. Результати більшої частини респондентів на прояв опірності, життєздатності, соціальної адаптації та стресостійкості перебувають в межах вище середнього та середнього рівнів.

6. Кінцевою метою нашого дослідження було не лише підвищити стресостійкість у відібраних бортпроводників, але й покращити роботу опірних функцій щодо впливу стресогенних факторів, формування навичок копінг-стратегій (coping) у стресових ситуаціях за допомогою опанування технік самоконтролю емоцій (саморегуляції) та тілесних психопрактик, підвищення самооцінки та самоцінності, покращення ефективної комунікації. З цією метою ми розробили програму по формуванню стресостійкості. Наша програма розрахована на 4 заняття по 90-100 хвилин кожне. Частота проведення заняття – 1 раз на тиждень.

7. Також розроблені практичні рекомендації: швидкодійчі та довгострокові стратегії подолання стресу, дотримання яких збільшує шанс резистентності впливу стресогенних факторів.

8. Для визначена ефективності психокорекційної програми ми застосували математичну обробку експериментальних даних за результатами констатувального та контрольного опитувань. Сумарний показник стресостійкості досліджуваних зріс на 20%, що наочно підтверджує достовірні зміни підвищення рівня стресостійкості.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Адаптивні та ушкоджуючі механізми розвитку стресу / С. І. Треумова, Ю. Г. Бурмак, Є. Є. Петров [та ін.] Вісник проблем біології і медицини. – Полтава, 2017. Т. 1 (139), вип. 4. С. 74–78.
2. Актуальні проблеми психології стрес-менеджменту: матеріали Міжнар. наук.- практ. конф. (26-27 квіт. 2019 р.). – Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. 96 с.
3. Аландаренко Ю. Духовний розвиток особистості: семінар-тренінг для педагогів / Психолог. 2015. № 1. С. 34–36.
4. Арнаутова Л. Копінг-стратегії подолання стресу спортсменами / Теорія і методика фізичного виховання і спорту. 2019. № 2. С. 105–113.
5. Барабой, В. А. Фізіологія, біохімія і психологія стресу – Київ: Інтерсервіс, 2013. 314 с.
6. Берзін В. І. Основи психогігієни – К.: Переяслав-Хмельницький, 1997. 85 с.
7. Боднар А. Я. Психологічні особливості стресостійкості представників стресогенних професій / Наукові записки НаУКМА: педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. 2013. Т. 149. С. 49-57.
8. Валушко О. М., Гошкодеря О. В. Управління професійним стресом керівників органів внутрішніх справ: навч. посібник. – К.: Видавничий дім «Скіф», КНТ, 2008. 106 с.
9. Власенко А. А. Когнітивний стиль особистості як характеристика когнітивної компоненти її стресостійкості / Актуальні проблеми психології стресменеджменту: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (26–27 квіт. 2019 р.). – Черкаси : ЧНУ ім. Б. Хмельницького, 2019. С. 17–19.
10. Гаврілець І. Г. Психофізіологія людини в екстремальних ситуаціях : навч. посібник – Київ: ЗАТ «Віпол», 2006. 188 с.

11. Галецька І. Психологія здоров'я: теорія і практика – Львів : Вид. центр ЛНУ ім. І. Франка, 2006. – 338 с
12. Горяна Л. Методичні рекомендації до теми «Стрес та його чинники. Адаптація людини до стресу» (8 клас) / Рідна школа. 2009. № 1. С. 59–63.
13. Гринько А. В. Психологічні особливості розвитку мотивації успіху ІТспеціалістів : дипломна робота. ХНПУ ім. Г. С. Сковороди, ІПО, спец. «Психологія». – Харків: [б. в.], 2015. 98 с
14. Екстремальна психологія : [підручник / Євсюков О.П. та ін.; за заг. ред. проф. О. В. Тімченка]. – Київ : ТОВ «Август Трейд». 2007. 502 с.
15. Загальна психологія: навч. посібник 3–14 / О. В. Скрипченко, Л. В. Долинська, З.В. Огороднійчук та ін. – К.: А.Г.Н., 2002.
16. Калошин В. Ф. Філософське ставлення до стресу: психологічний практикум / Управління школою. 2017. № 46. С. 90–94.
17. Крайнюк В.М. Психологія стресостійкості особистості : [монографія] Київ : Ніка-Центр. 2007. 432 с.
18. Коржинська Н. Поняття про стрес. Вплив стресу на здоров'я: урок із основ здоров'я, 7-й клас / Здоров'я та фізична культура. 2011. № 5. С. 8–9.
19. Корольчук В. М. Психологія стресостійкості особистості [текст]: дис. д-ра психологічних наук 19.00.01 / Корольчук В. М.; Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН Укр. – К. 2009. 511 арк.: рис., табл. Бібліографія: арк. С. 389 – 434.
20. Лебідь Н. Р. Стресостійкість як особистісна властивість керівників-лідерів закладів середньої освіти: навчальний посібник. К.: ДП «НВЦ «Пріоритети». 2016. 36 с.
21. Магда В. А. Дослідження проявів професійної деформації керівного складу ОВС крізь призму самосприйняття власної особистості / Вісник національної академії оборони України Сер.: Педагогіка і психологія: [збірник наукових праць]: – Київ : НАОУ, 2010. Вип.1 (14). С. 146-151.

22. Максименко С. Д. Адаптація психодіагностичних методик. Шкала професійної стресованості та Шкала професійної завантаженості / Практична психологія та соціальна робота. 2012. № 5. С. 34–37.
23. Максименко С. Д. Горизонти психологічної науки XXI століття / Педагогіка і психологія. 2019. № 1 (102). С. 44–54.
24. Матвеев В. М. Життя. Здоров'я. Доля – Черкаси : Відлуння-Плюс, 2008. 186 с.
25. Малована К. Стресостійкість як умова ефективної діяльності медичних працівників під час війни. URL: https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/38411/4/dyplom_Malovana_2022.pdf (дата звернення: 13.10.2022).
26. Мартинюк С. Р. Аналіз зумовленості стресостійкості її первинними характеристиками / Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К.: Логос, 2007. Т.7, вип. 10. С. 178–183.
27. Методичні рекомендації щодо врахування соціокультурних чинників в теорії та практиці психотерапевтичної допомоги особистості / НАПН України, Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка; за ред. З. Г. Кісарчук. – Київ : [б. в.], 2013. 139 с. : іл., портр.
28. Мостовий І. Психотравматичні ситуації / Психолог. 2010. № 41. С. 3–6.
29. Назаренко К. Стрес і стресостійка поведінка / Психолог. 2012. № 6. С. 43–47.
30. Наугольник Л. Б. Психологічні аспекти формування професіоналів серед керівного, молодшого та середнього начальницького складу в системі управління ОВС // Збірник тез міжкафедрального круглого столу факультету психології ЛьвДУВС «Детермінанти професіоналізації як умова розвитку освітнього простору суспільства» (22 березня 2013 р.) / упоряд. М. П. Козирев. – Львів: Ліга-Прес, 2013. 150 с. С. 118–122.

31. Овсяннікова Я.О. Теоретико-методологічні підходи до аналізу понять емоційної, психологічної стресостійкості / Проблеми екстремальної та кризової психології. 2009. Вип.6. С. 85–94.
32. Овсяннікова Я.О. Формування стресостійкості рятувальників з використанням інноваційних технологій / Проблеми екстремальної та кризової психології: [збірник наукових праць]. Харків: УЦЗУ, 2007. Вип.3, ч.2. С. 87–93.
33. Олійников О. А. Про основні напрямки досліджень антропогенного психоемоційного стресу в сучасних умовах розвитку екстремальної та кризової психології / Проблеми екстремальної та кризової психології : зб. наук. пр. – Харків : НУЦЗУ, 2012. Вип. 12, ч. 2. С. 25–33.
34. Пастрик Т. Дослідження особливостей стресостійкості у майбутніх медиків. Вісн. Освіта Регіону. 2011. № 3. 262 с.
35. Петрова Л. Психологічна компетентність як ресурс стресостійкості: заняття з елементами тренінгу / Психолог. 2016. № 9–10. С. 29–34.
36. Пілецький В. І. Копінг-стратегії поведінки особистості в стресових ситуаціях / Збірник наукових праць: філософія, соціологія, психологія. 2014. Вип. 19 (1). С. 185-194.
37. Практикум з формування стресостійкості військовослужбовців до раптових змін бойової обстановки: Методичний посібник / За ред. В. М. Мороза. К.: НДЦ ГП ЗС України, 2020. 70 с.
38. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, А. Ф. Косенко, Т. І. Кочергіна ; заг. ред. М. С. Корольчука. – К.: Фірма «Інкос», 2002. 272 с.
39. Психологіс. Енциклопедія практичної психології. URL: <http://psychologis.com.ua/stressor.htm> (дата звернення: 11.11.2022)
40. Психологічні тести. *Тест на самооцінку стресостійкості особистості.* URL:

https://psitesterua.ucoz.ru/publ/emociji/emocijno_funkcionalni_stani/test_na_samo_oscinku_stresostijkosti_osobistosti/18-1-0-26 (дата звернення: 05.09.2022).

41. Психосоціальний стрес: прояви та техніки його подолання: рек. бібліограф. покажч. / Харків. нац. пед. ун-т імені Г. С. Сковороди, наук. б-ка ; уклад. Т. І. Неудачина ; відп. ред. О. Г. Коробкіна. – Харків : ХНПУ, 2020. 49 с.

42. Розов В. І. Психологічна діагностика адаптивних здібностей до стресу / Практична психологія та соціальна робота. 2006. № 11. С. 41–48.

43. Розов В. І. Психотехнології адаптивної саморегуляції стресу / Практична психологія та соціальна робота. 2007. № 10. С. 14–19.

44. Роман К. Д. Механізми формування стресостійкості особистості / Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України / за ред. С. Д. Максименка. – К., 2004. Т.6. вип. 7. С. 155–162.

45. Ришко Г.М. Основні концептуальні теорії та підходи до вивчення феномена стресостійкості особистості / Проблеми сучасної психології. 2013. Вип. 22. С. 493–509.

46. Розов В. І. Адаптивні антистресові технології: [навч. посіб.]. Київ: Кондор, 2005. 278 с.

47. Сиротюк А. Л. Кінезіологічні прийоми і стрес / Корекційна робота психолога. – К., 2002. Вип. 3. С. 59–61.

48. Стрес і його роль в житті людини. Адаптація і стрес. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк, А. Ф. Косенко ; Київ. нац. ун-т ім. Т.Шевченка, Київ. міжнар. ун-т, Київ. військ. гуманіт. ін-т Нац. акад. оборони України. – Київ: Фірма «Інкос», 2002. С. 227–260.

49. Титаренко Т. М., Лепіхова Л. А., Кляпець О. Я. Формування в молоді настанов на здоровий спосіб життя: Метод. рек. – К., 2006. 119 с.

50. Філіппова І. Ю. Індивідуальне соціальне здоров'я як важливий соціокультурний компонент щастя та життєвого благополуччя / Практична психологія та соціальна робота. 2013. № 8. С. 48–56.

51. Харченко А. О. Структурні особливості емоційної сфери учасників бойових дій з постстресовою психологічною дезадаптацією / Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія / ХНПУ ім. Г. С. Сковороди; [редкол.: Т. Б. Хомуленко (голов. ред.) та ін.]. – Харків : ХНПУ, 2018. Вип. 58. С. 67–79.

52. Хижняк С. Психосоціальний стрес: прояв та реалізація / Біологія і хімія в школі. 2009. № 5. С. 3–4.

53. Хімеон Н. Стрес та його особливості. Відкрите заняття для педагогів, заступників директорів / Психолог. 2008. № 2. С. 3–6.

54. Чердниченко О. М. Енерго-емоційна корекція як засіб підвищення стресостійкості безробітних / Актуальні проблеми сучасної психології: зб. наук. пр. / Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка АПН України, Дніпропетр. гуманіт. ун-т ; [редкол.: П. Я. Мінка (голов. ред.) та ін.]. – Дніпропетровськ: [б. в.], 2012. Вип. 4. С. 139–140.

55. Шаран Ю. В. Психофізіологічні детермінанти стресостійкості особистості / Актуальні проблеми психології. Том V: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України / за ред. С.Д. Максименка. – К.: ДП «Інформаційно аналітичне агенство», 2007. вип. 7. С. 143–148.

56. Шевяков О. В. Психологічне забезпечення розвитку соціотехнічних систем діяльності: теорія і практика / Актуальні проблеми сучасної психології : зб. наук. пр. / Ін-т психол. ім. Г. С. Костюка АПН України, Дніпропетр. гуманіт. ун-т ; [редкол. : П. Я. Мінка (голов. ред.) та ін.]. – Дніпропетровськ: [б. в.], 2012. Вип. 4. С. 87–97.

57. Alon Chen. Stress resilience: molecular and behavioral aspect. London: Academic Press is an imprint of Elsevier. 2020. p. 367.

58. Brockman R, Ciarrochi J, Parker P, Kashdan T. Emotion regulation strategies in daily life: mindfulness, cognitive reappraisal and emotion suppression. URL:

https://www.researchgate.net/publication/306088130_Emotion_regulation_strategi

[es in daily life mindfulness cognitive reappraisal and emotion suppression](#)

(Last accessed: 11.08.2022)

59. Civil Aviation Authority. Fundamental human factors concepts. Gatwick Airport South, West Sussex: Safety Regulation Group. URL: www.caa.co.uk/docs/33/CAP719.pdf. (last accessed: 21.09.2022)

60. Dantzer, Robert & Cohen, Sheldon & Russo, Scott & Dinan, Timothy. Resilience and immunity. *Brain, Behavior, and Immunity*, 2018. URL: https://www.researchgate.net/publication/326962829_Resilience_and_immunity (last accessed: 29.09.2022)

61. Leo Jeeva, S. P., & Chandramohan. Stressors and stress coping strategies among civil pilots: A pilot study. *Ind J Aerospace Med*. 2008. № 52. P. 60–63.

62. MacDonald, L. A., Deddens, J. A., Grajewski, B. A., Whelan, E. A., & Hurrell, J. J. 2003. Job stress among female flight attendants. *J Occup Environ Med*. Vol 45. P. 703-714.

63. Online Test Pad. Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації Холмса і Раге. URL: <https://onlinetestpad.com/ua/test/94623-metodika-viznachennya-stresost%D1%96jkost%D1%96-ta-soc%D1%96alnoi-adaptac%D1%96i-kholmsa-%D1%96-rage> (дата звернення: 13.09.2022)

64. Selye, H. *Stress zycia*. Przeł. J. W. Guzka i R. Rembiesa. Warszawa: PZWL. 1960. – 70 p.

65. Skogstad A. The Destructiveness of Laissez-Faire Leadership Behavior. *Journal of Occupational Health Psychology* №12. P. 80–92.

66. Stöppler M. Stress management: How to manage stress in life. URL: https://www.medicinenet.com/stress_management_techniques/article.htm (Last accessed: 22.09.2022)

67. Visualization and Guided Imagery Techniques for Stress Reduction/ URL: <https://www.mentalhelp.net/stress/visualization-and-guided-imagery-techniques-for-stress-reduction/> (Last accessed: 01.10.2022)