

Шахторина Екатерина Валентиновна

канд. пед. наук, доцент

Институт гуманитарных наук
ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный
университет им. И. Канта»
г. Калининград, Калининградская область

СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТЬ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПАССАЖИРСКИХ АВИАПЕРЕВОЗОК

***Аннотация:** профессиональная деятельность сотрудников сферы обслуживания пассажиров характеризуется рядом особенностей, представляющих собой стрессовые факторы. Последние требуют наличия у сотрудников сферы обслуживания пассажиров оптимального уровня стрессоустойчивости. Изучение стрессоустойчивости таких специалистов приобретает особое значение в условиях повышению качества обслуживания пассажиров, в том числе создания хабов. В ходе эмпирического исследования автором выявлены некоторые особенности стрессоустойчивости сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок.*

***Ключевые слова:** стресс, стрессоустойчивость, стрессоустойчивость сотрудников службы организации пассажирских перевозок.*

Профессиональная деятельность сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок предполагает высокую информационную нагрузку, ответственность за комфорт, благополучие и жизнь большого числа людей, связана с интенсивным общением, в том числе, с решением многочисленных конфликтных ситуаций. Все это вызывает развитие стресса и требует от сотрудников значительных усилий по его преодолению. Изучение стрессоустойчивости таких специалистов приобретает особое значение в условиях, когда современные аэровокзальные комплексы стремятся к повышению качества обслуживания пассажиров, в том числе за счет расширения и реконструкции, создания хабов.

Объектом предпринятого исследования являлась стрессоустойчивость как социально-психологический феномен, предметом – стрессоустойчивость сотрудников службы организации пассажирских перевозок.

Цель – изучить стрессоустойчивость сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок и разработать рекомендации по профессиональному отбору сотрудников с оптимальным уровнем стрессоустойчивости в различные отделы данной службы.

В качестве гипотезы исследования выступило предположение о том, что для сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок характерны выраженная оценка других людей как потенциальных источников негативных переживаний (стрессогенная оценка); сниженный уровень жизнестойкости как фактора преодоления трудностей и стрессовых ситуаций; низкая сопротивляемость стрессу.

Также мы предположили, что существуют различия в характеристиках стрессоустойчивости у сотрудников разных отделов службы.

Для достижения поставленной цели и проверки гипотезы применялись различные методы: теоретические (анализ и синтез в ходе изучения научной литературы по проблеме исследования); эмпирические (анкетирование, тестирование); методы математической обработки эмпирических данных (Н-критерий Крускала-Уоллиса).

В комплекс методик для изучения разных показателей стрессоустойчивости вошли «Шкала устойчивости к источникам стресса» (Е.В. Распопин); методика «Тест жизнестойкости» (С. Мадди); методика диагностики стрессоустойчивости и социальной адаптации (Т. Холмс, Р. Раге).

В ходе исследования выявлено, что содержанием понятия «стрессоустойчивость» наиболее часто выделяется способность человека контролировать неблагоприятные эмоции, возникающие в деятельности, управлять отрицательными и астеническими эмоциями, сопротивляться воздействию неблагоприятных эмоциогенных нагрузок. В различных подходах к определению подчеркивается комплексный характер стрессоустойчивости как феномена. В контексте

профессиональной деятельности и социально-психологических взаимодействий индивида в стрессоустойчивость включают характеристики, выступающие в качестве механизмов управления стрессом для успешного социального взаимодействия. Стрессоустойчивость также рассматривается как позитивная, благополучная субъективная оценка человеком самого себя, окружающих его людей и обстоятельств. В качестве аналога стрессоустойчивости выделяют и жизнестойкость.

Стрессоустойчивость и ее повышение рассматриваются как одни из наиболее важных механизмов психологического сопровождения профессиональной деятельности специалистов так называемых социэкономических профессий, в том числе – связанных с обслуживанием пассажирских авиаперевозок.

В эмпирическом этапе исследования приняли участие 105 респондентов – сотрудники организации пассажирских авиаперевозок аэровокзального комплекса «Храброво» (г. Калининград). Среди них – сотрудники службы авиационной безопасности; отдела регистрации пассажирских авиарейсов; отдела камеры хранения и розыска багажа; сотрудники диспетчерской службы.

В ходе исследования у большинства респондентов выявлен низкий уровень общей стрессоустойчивости. Этот показатель фактически не зависит от принадлежности к отделу. В службах безопасности и у диспетчеров, а также в отделе камеры хранения и розыска багажа у 60% сотрудников – низкий уровень стрессоустойчивости, связанной с оценкой себя. В отделе регистрации рейсов ситуация более благополучная – низкие показатели у 26% сотрудников, средние – у 52% сотрудников. Однако это может свидетельствовать лишь об относительном психоэмоциональном благополучии

У большинства сотрудников – независимо от принадлежности к отделу – низкие показатели стрессоустойчивости, что говорит о сильной стрессогенной, негативной оценке других людей: во всех отделах она выражена у 70 – 80% сотрудников.

В службах безопасности и у диспетчеров, а также в отделе камеры хранения и розыска багажа более половины сотрудников имеют низкий уровень стрессоустойчивости по отношению к миру вокруг (от 62% до 70%).

В службе безопасности и отделе камеры хранения и розыска багажа преобладают респонденты со средним уровнем общей жизнестойкости – их 62% при 38% сотрудников с низким уровнем, в отделе регистрации рейсов и диспетчерской службе, наоборот, – респонденты с низким уровнем составляют 59%.

В группах сотрудников отдела регистрации рейсов и диспетчерской службы преобладает низкий уровень вовлеченности – выявлен у 60% респондентов. В службе безопасности показатели также относительно благополучны – у 52% сотрудников средний уровень вовлеченности.

Уровень контроля в группах сотрудников службы безопасности, отдела регистрации рейсов, диспетчерской службы примерно одинаков – 71% и 69% сотрудников (соответственно) имеют низкий уровень контроля.

Среди сотрудников отдела регистрации рейсов и диспетчерской службы больше работников с низким уровнем принятия риска – около 64%. В группе респондентов службы безопасности и отдела камеры хранения и розыска багажа только третья часть респондентов имеют низкий уровень принятия риска, и почти у 70% сотрудников этих двух отделов средний и высокий уровни.

Уровень сопротивляемости стрессу наиболее низок среди сотрудников отдела регистрации рейсов – у 74% работников выявлен пороговый уровень и низкий уровень. Во всех остальных трех отделах – 50–60% респондентов с очень высоким и высоким уровнем сопротивляемости стрессу.

Таким образом, в ходе исследования удалось установить, что у сотрудников службы организации пассажирских авиаперевозок преимущественно низкая устойчивость к стрессу, как общая, так и по отношению к себе, людям, миру в целом. При этом наиболее высокая стрессогенная оценка связана с восприятием других людей.

Выявлено, что в целом у сотрудников службы организации авиаперевозок низкий уровень общей жизнестойкости и контроля. Наименее благоприятные

показатели жизнестойкости выявлены у сотрудников отдела регистрации пассажирских авиарейсов и диспетчерской службы. Также сотрудники службы регистрации рейсов демонстрируют наиболее низкие показатели сопротивляемости стрессу. По большинству исследованных параметров стрессоустойчивости наименее благополучными являются сотрудники отдела регистрации пассажирских авиарейсов, при этом у них менее выражена стрессогенная когнитивная оценка себя.

Выдвинутая гипотеза частично подтвердилась. На основании полученных выводов предложены практические рекомендации по профессиональному отбору сотрудников с оптимальным уровнем стрессоустойчивости в разные отделы службы организации пассажирских авиаперевозок.

Список литературы

1. Апчел В.Я. Исторические аспекты изучения проблемы стресса / В.Я. Апчел, В.М. Лымаренко, Н.В. Павлова, О.В. Леонтьев // Вестник Российской Военно-медицинской академии. – 2012. – №4 (40). – С. 255–260.
2. Бодров В.А. Психологический стресс: развитие и преодоление. – М.: ПЕР СЭ, 2006. – 528 с.
3. Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу: Автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М., 2007. – 27 с.
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
5. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. – М: Академический проект, 2009. – 944 с.
6. Ли Канг Хи. Социально-психологические технологии формирования стрессоустойчивости человека: Дис. ... канд. психол. наук. – М., 2005. – 201 с.
7. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. – СПб.: Питер, 2007. – 256 с.