

СТАТЬЯ

УДК 159.9.07

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТРЕССА И СОВЛАДАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ У БОРТПРОВОДНИКОВ НА ЭТАПЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

Садовникова Н.О., Юсупов Д.К., Помелова Т.А.

ФГАОУ ВО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»,
Екатеринбург, e-mail: nosadovnikova@gmail.com, yusup77@list.ru, pomelovatati@yandex.ru

В статье представлены результаты исследования профессионального стресса и совладающего поведения у борпроводников. Изучение профессионального стресса борпроводников является достаточно актуальной проблемой современной науки, но исследования профессионального стресса у представителей гражданской авиации нет. Недостаточно и исследований их особенностей совладающего поведения, под которым понимается индивидуальный способ взаимодействия человека с трудной жизненной ситуацией, требования которой превышают ресурсы личности. Для достижения цели исследования проведено эмпирическое исследование психологических особенностей профессионального стресса будущих борпроводников и совладающего поведения с помощью опросника «Потери и приобретения персональных ресурсов» Н. Водопьяновой и М. Штейна, методики интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) А.Б. Леоновой и опросника проактивного совладающего поведения в адаптации Е.С. Старченковой. Полученные результаты позволяют говорить о том, что высокий уровень стрессовой нагрузки в процессе профессиональной деятельности, с одной стороны, снижает внутренние ресурсы личности, вероятно, за счет повышенной значимости негативного опыта в момент сильных переживаний, с другой, активизирует потребность поиска внешней поддержки от близких и окружающих людей, поиск ресурсов, в том числе информации, для преодоления сложившейся стрессовой ситуации.

Ключевые слова: профессиональный стресс, совладающее поведение, персональные ресурсы, профессиональная подготовка борпроводников, профессиональные ресурсы

INVESTIGATION OF OCCUPATIONAL STRESS AND COOPERATION BEHAVIOR OF FLIGHT ATTENDANTS AT THE STAGE OF PROFESSIONAL TRAINING

Sadovnikova N.O., Yusupov D.K., Pomelova T.A.

Russian State Vocational Pedagogical University, Yekaterinburg,
e-mail: nosadovnikova@gmail.com, yusup77@list.ru, pomelovatati@yandex.ru

The article presents the results of a study of occupational stress and coping behavior among flight attendants. The study of occupational stress of flight attendants is a rather urgent problem of modern science, but there is no study of occupational stress among representatives of civil aviation. As well as there is not enough research on their features of coping behavior, which is understood as an individual way of human interaction with a difficult life situation, the requirements of which exceed the resources of the individual. To achieve the goal of the study, an empirical study of the psychological characteristics of the professional stress of future flight attendants and coping behavior was carried out using the questionnaire "Losses and acquisitions of personal resources" by N. Vodopyanova and M. Stein, the method of integral diagnostics and correction of professional stress (IDICS) by A.B. Leonova and the questionnaire of proactive coping behavior in adaptation by E.S. Starchenkova. The analysis of the empirical data of the study allowed us to identify problem areas in the structure of manifestations of professional stress among flight attendants and differences in the use of adaptive and non-adaptive coping strategies by the test subjects.

Keywords: professional stress, coping behavior, personal resources, professional training of flight attendants, professional resources

В настоящее время авиасообщение, в том числе пассажирские авиалинии, развивающаяся отрасль, а включенные в нее профессии сравнительно молоды, существенно отличаются от других профессий, реализуемых на земле. Профессия борпроводника, включает в себя две основные задачи: обеспечение безопасности пассажиров и обслуживание нужд экипажа и пассажиров, условия реализации этих целей носят крайне стрессогенный характер, что связано как с физическими условиями (давлением, температурными изменениями, перемещением в разные часовые пояса), так

и психогенными (ответственность за жизнь и здоровье, опасность для жизни и здоровья, изолированность и т.д.), в связи с чем изучение профессионального стресса борпроводников является достаточно актуальной проблемой современной науки.

Исследования условий труда, организации труда и психологического сопровождения борпроводников ведется в рамках авиационной психологии, однако современные исследования, посвященные изучению профессионального стресса во время профессиональной подготовки, отсутствуют.

1. Психологический стресс – особое психическое состояние, характеризующееся неспецифическими системными изменениями активности психики человека, выражающими ее организацию и мобилизацию в связи с возникшими повышенными требованиями новой ситуации. Психологический стресс не может быть идентичен физиологическому, поскольку обладает своими психологическими особенностями, он может возникать самостоятельно, а также инициировать и изменять биологический стресс [1, с. 137].

2. Теоретико-методологическую основу исследования составили работы, посвященные вопросу профессионального стресса – исследования А.Б. Леоновой и совладающего поведения Л.И. Анцыферовой, Н.А. Сирота, И.Р. Абитова, Г.А. Виленской, А.Б. Леоновой, К. Муздыбаева, И.М. Никольской, Р.М. Грановской, А.А. Андреевой и др. Исследования специалистов показали, что в определенной степени стресс полезен для человека, поскольку играет мобилизирующую роль в его жизнедеятельности и способствует адаптации к изменившимся условиям жизни и деятельности. Вместе с тем если стрессовые воздействия на человека превышают его адаптационные возможности либо осуществляются в течение длительного времени, то они могут приводить к нежелательным негативным последствиям. Человек может ощущать угрозу своему здоровью, жизни, материальному благополучию, социальному положению, самолюбию, своим близким и т.д. С психологической точки зрения состояние стресса включает специфическую форму отражения человеком экстремальной ситуации и модель поведения как ответную реакцию на это отражение [2].

Копинг-поведением, или совладающим поведением, принято называть целенаправленное социальное поведение, позволяющее субъекту справиться со стрессом или трудной жизненной ситуацией, используя осознанные стратегии действий. Это сознательное поведение, направленное на активное взаимодействие субъекта с ситуацией – изменение ситуации (поддающейся контролю) или приспособление к ней (если ситуация не поддается контролю).

3. Копинг-поведение реализуется на базе копинг-ресурсов при помощи копинг-стратегий. Копинг-ресурсы – это набор характеристик личности и социальной среды, позволяющих осуществлять оптимальную адаптацию к стрессовым ситуациям. Копинг-стратегии (стратегии совладающего поведения) – актуальные ответы личности на воспринимаемую угрозу [3, с. 87].

В своей работе под профессиональным стрессом мы понимаем состояние на-

пряжения работника, которое возникает под воздействием эмоционально-отрицательных и экстремальных факторов, вызванных профессиональной деятельностью.

Цель исследования – изучить психологические особенности профессионального стресса и совладающего поведения бортпроводников на этапе профессиональной подготовки.

Материалы и методы исследования

Методики исследования:

1. Опросник Потери и приобретения персональных ресурсов (авторы Н. Водопьянова, М. Штейн) [4].

2. Опросник проактивного совладающего поведения в адаптации Е.С. Старченковой [4].

3. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) А.Б. Леоновой [5].

Математические методы (описательная статистика, сравнительный анализ) – с помощью компьютерной программы IBM SPSS Statistic 24.

При написании статьи применялись методы анализа, систематизации и обобщения научно-педагогической и методической литературы.

Результаты исследования и их обсуждение

Проанализируем результаты исследования особенностей профессионального стресса.

Результаты методики интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС) А.Б. Леоновой таковы:

1. По шкале «Общий стресс» ($M_e = 44,87$) результат несколько выше среднего и говорит о выраженном уровне стресса, с тенденцией к умеренному уровню, то есть будущие бортпроводники находятся в состоянии выраженного профессионального стресса. При этом 50% (30 чел.) характеризуются выраженным уровнем, тогда как 50% (30 чел.) умеренным.

2. По отдельным категориям методики результаты дополняют этот вывод: анализ уровня стресса, связанного с условиями организации профессионального труда ($M_e = 43,12$), умеренный, что свидетельствует о деформации в профессиональной деятельности ($M_e = 44,87$) так же умеренны, как и оценка острых стрессовых реакций ($M_e = 43,88$) и уровня хронического стресса ($M_e = 42,68$), при этом вознаграждение за труд и социальный климат ($M_e = 47,71$) воспринимаются как достаточно напряженные, а субъективная оценка деятельности ($M_e = 60,23$) свидетельствует о субъективном восприятии деятельности как высоконапряженной и стрессогенной.

Таким образом, анализ результатов исследования особенностей профессионального стресса позволяет сделать вывод о том, что будущие бортпроводники склонны формировать ресурсы, способствующие преодолению стрессовых ситуаций, достижению целей и саморазвитию, при этом их переживания достаточно сбалансированы, стрессовая нагрузка невысокая, тогда как адаптационный потенциал, напротив, высок. Однако профессиональная деятельность воспринимается как крайне напряженная, сложная и значимая, что приводит к переживаниям стрессовых реакций, связанных с профессией.

Результаты опросника «Потери и приобретения персональных ресурсов» Н. Водопьяновой и М. Штейна (рис. 1) показали, что в целом будущие бортпроводники обладают:



Рис. 1. Результаты опросника «Потери и приобретения персональных ресурсов» Н. Водопьяновой и М. Штейна, в %

1. Средней выраженностью психологических ресурсов ($M_e = 1,07$), то есть их переживания достаточно сбалансированы, стрессовая нагрузка невысокая, тогда как адаптационный потенциал высокий.

2. При этом 20% бортпроводников (12 чел.) обладают низким уровнем сбалан-

сированности жизненных потерь и приобретений, что может говорить о высокой стрессовой нагрузке и снижении адаптационного потенциала.

3. Часть будущих бортпроводников обладает средним уровнем персональных ресурсов – 32% (19 чел.).

Тогда как большая часть бортпроводников обладает высоким уровнем персональных ресурсов – 48% (29 чел.), что характеризует их как обладающих высоким уровнем адаптационного потенциала, устойчивых к стрессовым нагрузкам, положительные переживания, связанные с достижениями и приобретениями, составляют основу персонального потенциала.

Результаты опросника проактивного совладающего поведения в адаптации Е.С. Старченковой (рис. 2) следующие:

1. По шкале «Проактивное преодоление» ($M_e = 46$) результат средний, но расположен в верхних пределах интервала, что говорит о том, что будущие бортпроводники склонны формировать ресурсы, способствующие преодолению стрессовых ситуаций, достижению целей и саморазвитию.

2. По шкале «Рефлексивное преодоление» ($M_e = 31$) результаты средние, будущие бортпроводники ситуативно могут преодолевать стрессовые ситуации, а также достигать своих целей путем анализа проблем и имеющихся ресурсов, генерирование предполагаемого плана действий, прогноза вероятного исхода деятельности и выбор способов ее выполнения, то есть рефлексивная текущая ситуация, возможные исходы и имеющиеся ресурсы.

3. По шкале «Стратегическое планирование» ($M_e = 10$) результат также средний, будущие бортпроводники ситуативно могут создавать продуманный план действий для достижения собственных целей, точно планируя подцели и действия по их достижению.



Рис. 2. Результаты опросника проактивного совладающего поведения в адаптации Е.С. Старченковой, медианы

Результаты сравнительного анализа, значимые различия

Уровень		N	Средний ранг	U Манна – Уитни	p
Поиск инструментальной поддержки	Умеренный стресс	30	25,08	287,500	,016
	Выраженный стресс	30	35,92		
	Всего	60			
Индекс ресурсности	Умеренный стресс	30	36,12	281,500	,013
	Выраженный стресс	30	24,88		
	Всего	60			

4. По шкале «Превентивное преодоление» ($M_e = 28,5$) результат средний с тенденцией к низким значениям, то есть будущие бортпроводники в целом могут прогнозировать возможные стрессовые ситуации и готовиться к их преодолению и разрешению, однако данное прогнозирование не всегда успешно.

5. По шкале «Поиск инструментальной поддержки» ($M_e = 18$) результат средний с тенденцией к низким значениям, респонденты способны к поиску информации и получению советов для преодоления проблемной ситуации у близкого окружения, однако данная стратегия не является предпочтительной.

6. По шкале «Поиск эмоциональной поддержки» ($M_e = 14$) результат средний, что говорит о том, что будущие бортпроводников ситуативно используют разделение собственных переживаний с ближайшим окружением, ищут сочувствие и поддержку у близких людей, что способствует преодолению стрессовых ситуаций и достижению целей.

Поскольку все респонденты являются обучающимися по направлению профессиональной подготовки «Бортпроводник» примерно одного возраста от 19 до 25 лет, выборка была поделена на две подгруппы по результатам методики интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса А.Б. Леоновой:

1 подгруппа – респонденты, характеризующиеся умеренным уровнем профессионального стресса (30 чел.).

2 подгруппа – респонденты, характеризующиеся выраженным уровнем профессионального стресса (30 чел.).

Результаты сравнительного анализа показали наличие статистически значимых различий по уровню ресурсности и стратегии совладающего поведения: поиск инструментальной поддержки (таблица).

Проанализируем полученные результаты:

1. Первая подгруппа будущих бортпроводников, характеризующаяся умеренным уровнем стресса, обладает большим ре-

сурсным потенциалом (средний ранг: 1 подгруппа – 36,12; 2 подгруппа – 24,88), то есть при умеренном стрессе у будущих проводников более сбалансированы жизненные потери и приобретения, выше адаптационный потенциал личности, а стрессовая нагрузка, напротив, меньше, можно говорить о том, что при меньшем уровне стресса неудачи воспринимаются менее значительными, а достижения удается оценить более объективно и положительно, тогда как наличие более выраженного стресса не только обусловлено происходящими событиями и стрессовой нагрузкой, но и способствует более негативному восприятию действительности и меньшей адаптивности.

2. Вторая подгруппа будущих бортпроводников, характеризующаяся выраженным уровнем стресса, обладает более выраженным предпочтением стратегии поиска инструментальной поддержки (средний ранг: 1 подгруппа – 25,08; 2 подгруппа – 34,92), полученный результат может говорить о том, что поиск информации, совета и поддержки у ближайшего социального окружения выступает более предпочтительной стратегией уже в момент достаточно высокой стрессовой нагрузки, тогда как при умеренной нагрузке данная стратегия используется реже.

Полученные результаты позволяют говорить о том, что высокий уровень стрессовой нагрузки в процессе профессиональной деятельности, с одной стороны, снижает внутренние ресурсы личности, вероятно, за счет повышенной значимости негативного опыта в момент сильных переживаний, с другой, активизирует потребность поиска внешней поддержки от близких и окружающих людей, поиск ресурсов, в том числе информации, для преодоления сложившейся стрессовой ситуации.

Заключение

Результаты диагностики профессионального стресса позволяют говорить о том, что будущие бортпроводники склон-

ны формировать ресурсы, способствующие преодолению стрессовых ситуаций, достижению целей и саморазвитию, при этом их переживания достаточно сбалансированы, стрессовая нагрузка невысокая, тогда как адаптационный потенциал, напротив, высок. Однако профессиональная деятельность воспринимается как крайне напряженная, сложная и значимая, что приводит к переживаниям стрессовых реакций, связанных с профессией.

Список литературы

1. Юнусова С.Г., Розенталь А.Н., Балтина Т.В. Стресс. Биологический и психологический аспекты // Ученые запи-

ски Казанского государственного университета. Гуманитарные науки. 2008. Т. 150. Кн. 3. С. 130–150.

2. Мельникова М.Л. Психология стресса: теория и практика: учебно-методическое пособие. Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2018. [Электронный ресурс]. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/196277133.pdf> (дата обращения: 07.02.2023).

3. Рассказова Е.И., Гордеева Т.О., Осин Е.Н. Копинг-стратегии в структуре деятельности и саморегуляции: психометрические характеристики и возможности применения методики COPE // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2013. Т. 10. № 1. С. 82–118.

4. Водопьянова Н.Е. Стресс-менеджмент: учебник для вузов. 2-е изд., испр. и доп. М.: Юрайт, 2023. 283 с.

5. Методика интегральной диагностики и коррекции профессионального стресса (ИДИКС): методическое руководство (2-е изд., доп.) / Сост. А.Б. Леонова. СПб.: Импонт, 2018. 86 с.