

## Розділ: психологія праці і професійної діяльності

УДК 316.613.4:[656.7:654.071

Роль і місце емоційного інтелекту в детермінації ситуативної психологічної готовності фахівців управління повітряним рухом

Запорожець Т. О.

У статті проаналізовано психологічний зміст професійних задач фахівців управління повітряним рухом (УПР). Представлені підходи до визначення, диференціація та роль психологічної готовності та ситуативної психологічної готовності у професійній діяльності фахівців УПР. Визначено поняття емоційного інтелекту, розглянуто його структуру та перераховано основні показники його прояву у професійній діяльності фахівців УПР. Розглянуто роль та місце емоційного інтелекту у системі детермінації ситуативної психологічної готовності фахівців УПР до виконання професійних обов'язків.

Ключові слова : емоційний інтелект; ситуативна психологічна готовність; фахівці управління повітряним рухом (УПР).

В статье проанализировано психологическое содержание профессиональных задач специалистов управления воздушным движением (УВД). Представлены подходы к определению, дифференциация и роль психологической готовности и ситуативной психологической готовности в профессиональной деятельности специалистов УВД. Определено понятие эмоционального интеллекта, рассмотрена его структура и перечислены основные показатели его проявления в профессиональной деятельности специалистов УВД. Рассмотрены роль и место эмоционального интеллекта в системе детерминации ситуативной психологической готовности специалистов УВД к исполнению профессиональных обязанностей.

Ключевые слова : эмоциональный интеллект; ситуативная психологическая готовность; специалисты управления воздушным движением (УВД).

In this paper the psychological content of professional tasks of air traffic controllers (ATC) was analyzed. Several approaches to definition, the differentiation and the role of psychological readiness and situational psychological readiness of ATC were presented. The term of emotional intelligence, its structure and key criterion in ATC job were defined. The role and place of emotional intelligence in system of determination of situational psychological readiness in ATC were regarded.

Key words: emotional intelligence; situational psychological readiness; air traffic controllers

Безпека авіації на сьогоднішні залишається однією з ключових проблем, яка стосується не лише транспортної галузі, а й соціального, екологічного та економічного вимірів суспільства. Будь-які аварійні та трагічні інциденти несуть за собою велику кількість матеріальних та часових затрат, залучення широкого спектру спеціалістів різних професійних груп, наносять шкоду довкіллю (у випадку аварійної ситуації) і звичайно - спричиняють травмування та загибель людей.

Актуальним питанням дослідження вітчизняних та зарубіжних вчених стає виявлення не лише джерел та причин виникнення аварійних ситуацій, а й винайдення шляхів та засобів, за допомогою яких можливо було б зменшити вплив даних чинників та відповідно удосконалити систему забезпечення безпеки авіації.

Статистика авіаційних подій та інцидентів у цивільній авіації засвідчує, що більш ніж 80% з них є результатом впливу людського фактору. Враховуючи, що безпека польотів визначається якістю взаємодії багатьох компонентів авіаційної соціотехнічної системи (повітряного судна, членів екіпажу, авіаційних диспетчерів тощо), то діяльність фахівців управління повітряним рухом (УПР) розглядається як один з основних компонентів, який безпосередньо впливає на безпеку та вади якого становлять особливу загрозу для життя людей, при цьому діяльність авіаційних диспетчерів характеризується підвищеним психоемоційним навантаженням. Саме тому, проблемі забезпечення надійності діяльності фахівців УПР приділяється дедалі більша увага[6].

Фахівці УПР в умовах мінливої повітряної ситуації повинні приймати рішення які пов'язані з обробкою великої кількості вербальної та візуальної інформації, за умови як найменшій шансів виникнення помилок та відхилення від операціональних стандартів. У зв'язку з цим, не лише наявність відповідних професійних знань, навиків та досвіду є необхідною передумовою ефективної діяльності фахівців УПР, а й наявність ряду певних особистісних якостей та індивідуально - психологічних характеристик, які б сприяли формуванню психологічної готовності до діяльності в умовах підвищеного ризику та відповідальності, а також здатності використовувати вищепераховані особливості у відповідності до професійної ситуації та її викликів.

Незважаючи на те, що поняття психологічної готовності до діяльності в умовах підвищеного ризику розглядалось багатьма вітчизняними науковцями, питання про механізми її формування залишається нерозкритим. Для пошуку шляхів формування ситуативної психологічної готовності актуальними є комплексні дослідження, спрямовані на визначення особливостей впливу різноманітних професійно важливих якостей та індивідуально – психологічних характеристик на діяльність фахівців УПР. У системі цих якостей важливе місце посідають характеристики когнітивної, емоційно-вольової,

мотиваційної сфери особистості. Втім, на сьогодні зарубіжні науковці все частіше виводять на перший план дослідження емоційної регуляції фахівця та її впливу на професійну діяльність[10].

Дослідження особливостей емоційної регуляції (компетенції) фахівця УПР та її впливу на якість виконання професійних обов'язків дозволяє звернути увагу на здатність до ідентифікації та розуміння власних емоційних станів; здатність цілеспрямовано використовувати власні емоції для підвищення ефективності та інтелектуальної діяльності; здатність розуміти та відчувати емоційні стани, почуття і потреби інших людей (колег). Зазначені показники і характеризують феномен емоційного інтелекту, що являє собою групу ментальних здібностей, які беруть участь в ідентифікації, усвідомленні та розумінні власних емоцій та оточуючих і здатності ними цілеспрямовано керувати.

Роль емоційного інтелекту у діяльності фахівців УПР та його вплив на формування ситуативної психологічної готовності по сьогоднішній день залишається недостатньо дослідженими як у теоретичному, так і в емпіричному планах.

Саме тому, метою статті є висвітлення ролі і місця емоційного інтелекту в детермінації ситуативної психологічної готовності фахівців УПР.

Згідно до аналізу діяльності фахівців УПР, який був проведений групою американських вчених (Р.Д. Кембел, М.Бегшоу, М.В.Смоленські, І.С.Штайн та інші), можна виокремити шість основних задач, які ставляться перед фахівцями, а саме - моніторинг ситуації, вирішення різноманітних конфліктів та суперечностей, управління послідовністю повітряного руху, маршрутизації та планування польотів, оцінки атмосферного впливу та управління секторними/позиційними ресурсами. Всі ці завдання включають в себе додатково 46 підзадач та 348 окремих завдань [7].

Для діяльності фахівців УПР характерна постійна наявність ризику та роботи в умовах, які можуть привести до виникнення психоемоційного напруження. Робота в обмежених часових рамках, висока відповідальність за кожне прийняте рішення, обмеженість інформації що надходить, зумовлює не лише необхідність прояву високого рівня професіоналізму диспетчера, а й ряду індивідуально-психологічних якостей. Ускладнюється професійна діяльність в першу чергу тим, що кожна з виконуваних задач несе в собі значний психологічний зміст. М.А. Дмитрієва, А.А. Крилов та А.І. Нафтельєв проводячи аналіз діяльності фахівців УПР з психологічної точки зору, виокремили такі основні три групи психологічних задач[1]. :

1. Задачі, пов'язані з засвоєнням інформації, серед яких основними є сенсорно-перцепційні, перцепційні та атенційні, тобто ті, які зумовлені активністю зорових і слухових аналізаторів, здатністю зберігати стійкість уваги та своєчасно перерозподіляти увагу;

2. Задачі, пов'язані зі збереженням та переробкою інформації, з яких основними є мнемічні (запам'ятовування, чітке та своєчасне збереження а потім забування інформації), імажинитивні (можливість виокремлювати елементи професійної ситуації і поєднувати їх у концептуальну модель) та мисленеві (знаходження взаємозв'язку між різними елементами професійної ситуації, її оцінка, прогнозування її змін та, найголовніше, швидке та якісне прийняття рішень);

3. Задачі, пов'язані з передачею інформації УПР, а саме перцептивно-моторні (регулювання роботи систем) та мовленево-моторні (якість передачі інформації та комунікації).

Фахівець УПР в умовах невизначеності повинен вміти адекватно оцінювати ситуацію й оперативно приймати рішення. Виходячи з цього, приступаючи до виконання професійних обов'язків, диспетчер повинен бути готовим до будь-яких викликів та ризиків професійної ситуації, і в першу чергу йде мова не лише про мобілізацію професійних навиків, а й психологічної готовності до ситуативної діяльності. Саме тому, одним з основних аспектів дослідження стає формування ситуативної психологічної готовності, як динамічного цілісного стану фахівця УПР, його внутрішньої налаштованості на ефективне виконання професійних обов'язків, за рахунок мобілізованості внутрішніх ресурсів.

Феномен готовності особистості до професійної діяльності є предметом уваги вітчизняних та зарубіжних науковців. Відповідно до проведених досліджень, можна виділити два підходи до визначення поняття психологічної готовності – функціональний та особистісний [3]. Суть функціонального підходу полягає у припущенні, що готовність є певним психічним станом індивіда. Вона розглядається у часовому розрізі, тобто як короткочасна або довготривала. В одному з цих її станів, домінуючому в певній ситуації, активуються психічні функції – уміння індивіда мобілізуватись психічно і фізично. Прихильниками даного підходу були Ф.Генов, Е.П.Ільїн, Л.С.Нерсесян, В.Н.Пушкін, Д.Н.Узнадзе, А.Ц.Пуні, та інші. А.Ц.Пуні структуру готовності бачить як симптомокомплекс рис особистості, який включає в себе волю, спрямованість інтелектуальних процесів, спостережливість, уяву, стеничні емоції, гнучкість уваги, саморегуляцію. Ф.Генов, розглядаючи стан спортсмена перед виступом, зауважив його «мобілізаційну готовність», характеризує при цьому психологічну готовність як «попереджувальний стан», як (або до) проектування майбутніх подій. Показником готовності у ситуаціях є висока стабільність діяльності в змодельованих умовах.

В руслі особистісного підходу готовність аналізується як прояв індивідуальних якостей особистості, які обумовлені ефективним характером діяльності з високою результативністю, та їх цілісності. Прихильниками цього підходу є М.І.Дяченко, Л.А.Кандибович, Б.Г. Ананьєв, В.А. Крутецкий, В.Д. Шадріков, А.А. Деркач та інші [3]. Б.Г. Ананьєв використовував поняття прояву здібностей, яке засноване на усвідомленому рішенні індивіда зробити свій внесок в певну галузь людської життєдіяльності, громадського життя тощо. А.А. Деркач визначає поняття готовності як цілісний прояв властивостей особистості, виділяючи три основні компоненти, такі як пізнавальний,

емоційний та мотиваційний. На його думку, розвиток готовності означає організацію системи накопичення громадської інформації, відносин, поведінки, бо, активізуючись, дана система забезпечує можливість індивіда ефективно виконувати свої функції. Аналізуючи готовність, В.Д. Шадріков першим застосував поняття професіоналізму індивіда, який формується на основі індивідуального досвіду і практики, різноманітних соціальних відносин, процесу навчання та іншого. Завдяки йому з'являється готовність до діяльності як прояв здібностей [5].

К.М. Дурай-Новакова в структурі професійної готовності як цілісного явища (складне особистісне утворення, багатопланова і багаторівнева система якостей, властивостей і станів, які в своїй сукупності дозволяють певному суб'єкту більш чи менш успішно здійснювати діяльність) виділяє такі основні компоненти [2]:

1) мотиваційний компонент (професійно значимі потреби, інтереси та мотиви професійної діяльності);

2) орієнтаційно-пізнавально-оціночний компонент (знання та уявлення про зміст професії і вимоги до професійних ролей, засоби вирішення професійних завдань, самооцінка професійної підготовленості);

3) емоційно-вольовий компонент (почуття відповідальності за результати діяльності, самоконтроль, вміння керувати діями, з яких складається виконання професійних обов'язків);

4) операційно-дієвий компонент (мобілізація та актуалізація професійних знань, умінь та навичок, адаптація до вимог професійних ролей і умов діяльності);

5)настановочно-поведінковий компонент (настрій на доброякісну роботу)

Також психологічна готовність визначається як функціональний стан, який сприяє успішній діяльності, забезпечує її високий рівень (Л.С.Нерсисян, Ф.О.Генов та інші). Відповідно до цього підходу, стан готовності зумовлюється стійкими психічними особливостями, притаманними даній особистості. Вони не являють собою перенесення якостей і станів у нову ситуацію, а лише актуалізацією їх. На стан готовності впливають і ті конкретні умови, в яких проходить діяльність. М. Дяченко, Л. Кандибович [3] виокремлюють довготривалу і ситуативну форми готовності до діяльності. У загальному вигляді довготривала готовність охоплює: позитивне ставлення до професії та професійної діяльності, адекватні вимогам професії риси характеру, здібності, темперамент, мотивація; стійкі професійно важливі особливості сприймання, уваги, мислення, емоційних і вольових психічних процесів; знання, вміння та навички, які є необхідними для певної діяльності. Довготривала готовність як стійка особистісна характеристика і важлива передумова ефективної діяльності є психологічною готовністю до неї, у тому числі й професійної. Ситуативна готовність обумовлюється такими чинниками, як: розуміння фахівцем завдання, усвідомлення особистої відповідальності за його вирішення, бажання досягти успіху й вироблення чіткого плану дій. При цьому, ситуативна готовність залежить від довготривалої і визначає її продуктивність[3].

Ситуативна психологічна готовність – це динамічний цілісний стан особистості, який характеризується внутрішньою налаштованістю на певну діяльність та поведінку за рахунок мобілізації внутрішніх ресурсів для її послідовної, доцільної реалізації.

Виникнення стану ситуативної психологічної готовності фахівця починається з постановки мети на основі потреб і мотивів (або усвідомлення поставлених перед ним завдань). Далі йде опрацювання плану настанов, моделей, схем майбутніх дій. Потім фахівець втілює готовність, яка виникла, в предметні дії, застосовуючи певні засоби діяльності, порівнюючи хід і проміжні результати з поставленою метою, вносячи корективи. Але найважливішим компонентом постає емоційне налаштування або «включення» фахівця у роботу, тобто мобілізація внутрішніх ресурсів у відповідності до вимог професійного середовища[4].

Підсумовуючи, роль ситуативної психологічної готовності у діяльності фахівця УПР визначається наявністю наступних характеристик:

1)Емоційна налаштованість (включення) фахівця у роботу;

2)Визначення та усвідомлення плану дій у відповідності до поставлених цілей та задач з покровою його реалізацією;

3)Здатність керувати власним емоційним станом;

4)Здатність усвідомлювати та виокремлювати елементи професійної ситуації; відслідковувати її поточний стан та робити прогноз щодо подальшого розвитку.

Можна підсумувати, що ключовим моментом у формуванні психологічної готовності фахівця є його емоційна компетентність, яка проявляється у вмінні розбиратися у своїх емоційних переживаннях, управляти своїм емоційним станом, бути емпатійним по відношенню до оточуючих його людей. Всі перераховані характеристики відносяться до емоційного інтелекту, дослідження якого останніми роками стає все більш актуальним.

Емоційний інтелект став предметом дослідження ще у 90х роках минулого століття завдяки працям зарубіжних науковців (Г. Гарднера, Д. Гоулмана, Д. Карузо, Дж. Майєра, П. Саловея та інш.). Вчені підкреслили значення та доцільність розвитку емоційного інтелекту, як фактору забезпечення успішної професійної діяльності фахівців різного профілю. У відповідності до визначення Дж. Майєра та П. Саловея, емоційний інтелект являє собою групу ментальних здібностей, які сприяють ідентифікації, розумінню та контролю емоцій, а також використанню емоцій для підвищення ефективності мислення та інтелектуальної діяльності, спрямуванню уваги та безпосередньо самооблізації [9].

Д.Гоулман пояснював доцільність введення поняття емоційного інтелекту виокремленням раціонального та емоційного типів розуму, які узгоджено співіснують один з одним, зазначаючи, що емоційний розум є натхненням раціонального розуму до дії, а раціональний розум, в свою чергу, облягороджує емоції та у деяких випадках перешкоджає їх прояву[8].

Згідно з концепцією множинного інтелекту Г. Гарднера, який виокремлював сім форм інтелекту(просторовий, логіко-математичний, музикальний, тілесно-кінестетичний, вербальний, міжособистісний та внутрішньо особистісний),саме внутрішньо особистісна (спрямована на розуміння власних емоцій) та міжособистісна (спрямований на розуміння емоцій інших людей) форми стали компонентами емоційного інтелекту, який включає в себе здатність спостерігати за власними емоціями та емоціями інших людей, розрізняти їх та використовувати цю інформацію для управління мисленням та діями[8].

Слід зазначити, що існує декілька теоретичних підходів до розуміння структури емоційного інтелекту, серед яких основними є модель здібностей та змішана модель.

У моделі здібностей Дж. Майер та П. Саловеї виділили наступні компоненти емоційного інтелекту[9]:

- 1) ідентифікація емоцій – здатність усвідомлювати емоції, ідентифікувати їх, адекватно виражати та розрізняти ;
- 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення та інтелектуальної діяльності, вміння використовувати емоцій як стимулу до дії/вирішення певних задач;
- 3) розуміння емоцій – розуміння причини виникнення емоційних переживань;
- 4) управління емоціями – здатність до їх контролю та регуляції, уміння стимулювати прояв позитивних емоційних переживань.

У змішаній моделі Гоулмана, емоційний інтелект розглядається як сукупність розумових і особистісних якостей, який складається з п'яти компонентів, кожен з яких містить певні особистісні якості [8]:

1. Самопізнання – усвідомлення власних емоцій, почуття впевненості у собі, прагнення до самоактуалізації;
2. Навички міжособистісного спілкування – емпатія, уважливе ставлення до оточуючих;
3. Адаптаційні здібності – вміння пристосовуватись до швидкозмінних умов;
4. Управління стресовими ситуаціями – стресостійкість, саморегуляція;
5. Домінування позитивного настрою та позитивних емоцій;

Слід зазначити, що існують різні точки зору щодо можливостей розвитку емоційного інтелекту. Низка вчених (Дж. Майер, П. Саловеї) вважають, що підвищити рівень емоційного інтелекту неможливо, оскільки це відносно стійка властивість людини. Суть іншої точки зору (Д. Гоулман) зводиться до того, що емоційний інтелект можна розвивати у будь-якому віці, починаючи з дитинства, та вдосконалювати у дорослому віці.

#### ВИСНОВКИ

1. У зв'язку з високим рівнем відповідальності за кожне прийняте рішення, роботі в умовах підвищеного ризику і як результат – значними шансами виникнення психоемоційного напруження, від фахівців УПР очікується не лише прояву високого рівня оволодіння професією, а й ряду індивідуально-психологічних якостей, що зумовлюють його готовність до діяльності з психологічної точки зору.

2. Формування ситуативної психологічної готовності сприяє психологічному налаштуванню фахівця на діяльність, що реалізується в першу чергу за рахунок емоційної саморегуляції.

3. У якості основної детермінанти ситуативної психологічної готовності є рівень емоційного інтелекту як групи ментальних здібностей, що сприяють ідентифікації, контролю та розумінню емоцій в першу чергу для підвищення ефективності мисленевої та інтелектуальної діяльності, а також емоційної самооблізації.

4. Кінцевий продукт емоційного інтелекту – прийняття рішення за рахунок осмислення власних емоцій, які являються диференційною оцінкою поточної ситуації у якій знаходиться фахівець. І саме тому, емоційний інтелект є запорукою емоційної саморегуляції, що лежить в основі формування ситуативної психологічної готовності.

#### Література

1. Дмитриева М. Психология труда и инженерная психология / М. Дмитриева, А. Крылов, А. Нафтульев., 1979. – 228 с.
2. Дурай-Новикова К. М. Формирование профессиональной готовности студентов к педагогической деятельности : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук / К. М. Дурай-Новикова. – М.: 1983. – 18 с.
3. Дьяченко М. И. Психологическая готовность / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – М.: Наука, 1986. – 315 с.
4. Кораблина Э.П. Становление психологической готовности к инженерной деятельности у студентов технического вуза : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук / Э.П.Кораблина –Л., 1990. – 17 с.
5. Моляко В.А. Психологическая готовность к труду на современном производстве/В.А.Моляко, М.Л.Смульсон.– К.: Знание, 1985. – 96 с.
6. Ammerman H.L.FAA air traffic control operational concepts /H.L.Ammerman,L.J. Bergen,D.K.Davi

- es, C.M. Hostetler, E.E. Inman, G.W. Jones // Vol. VII. – ARTCC/Host – Washington, 1987. – С. 47 – 70
7. Giovanni Costa. Occupational stress and stress prevention in air traffic control: working papers/C. Giovanni . - International labor office Geneva ,2009. – 43 с.
8. Goleman D. Working with emotional intelligence /D. Goleman.- USA:Random house LCC – 1995.- 450 с.
9. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, J.D. Mayer.- Imagination, cognition and personality :USA: Baywood, 1990 . – С. 185- 220
10. Smolensky M.W. Human factors in air traffic control / M.W. Smolensky, E.S. Stein. – USA.: Academic press, 1998 . – 477 с.

#### Literatura

1. Dmitrieva M. Psihologija truda i inzhenernaja psihologija / M. Dmitrieva, A. Krylov, A. Naftul'ev., 1979. – 228 s.
2. Duraj-Novikova K. M. Formirovanie professional'noj gotovnosti studentov k pedagogicheskoj dejatel'nosti : avtoref. dis. na zdobuttja nauk. stupenja dokt. psih. nauk / K. M. Duraj-Novikova. – M.:1983. – 18 s.
3. D'jachenko M. I. Psihologicheskaja gotovnost' / M. I. D'jachenko, L. A. Kandybovich. – M.: Nauka, 1986. – 315 s.
4. Korablina Je.P. Stanovlenie psihologicheskoy gotovnosti k inzhenernoj dejatel'nosti u studentov tehničeskogo vuza : avtoref. dis. na zdobuttja nauk. stupenja kand. psih. nauk / Je.P. Korablina –L., 1990. – 17 s.
5. Moljako V.A. Psihologicheskaja gotovnost' k trudu na sovremennom proizvodstve/ V.A. Moljako, M.L. Smul'son. – K.: Znanie, 1985. – 96 s.
6. Ammerman H.L. FAA air traffic control operational concepts /H.L. Ammerman, L.J. Berg en, D.K. Davies, C.M. Hostetler, E.E. Inman, G.W. Jones // Vol. VII. – ARTCC/Host – Washington, 1987. – С. 47 – 70
7. Giovanni Costa. Occupational stress and stress prevention in air traffic control: working papers/S. Giovanni . - International labor office Geneva ,2009. – 43 с.
8. Goleman D. Working with emotional intelligence /D. Goleman.- USA:Random house LCC – 1995.- 450 с.
9. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, J.D. Mayer.- Imagination, cognition and personality :USA: Baywood, 1990 . – С. 185- 220
10. Smolensky M.W. Human factors in air traffic control / M.W. Smolensky, E.S. Stein. – USA.: Academic press, 1998 . – 477 с.