

УДК: 159.922

<https://doi.org/10.31891/PT-2023-1-13>

Зінаїда АНТОНОВА

Хмельницький національний університет

<https://orcid.org/0000-0002-1920-7410>

e-mail: antonovaZ@khmnu.edu.ua

Наталія ВЕРХОГЛЯД

Хмельницький національний університет

e-mail: nataliafly@gmail.com

ВПЛИВ ТРИВОЖНОСТІ НА ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ СТЮАРДЕС

В статті представлено теоретичний та емпіричний аналіз впливу тривожності на особливості професійної діяльності стюардес. Проведено теоретичний аналіз наукових досліджень, щодо впливу тривожності на особливості професійної діяльності. Визначено місце та її вплив на роботу саме стюардес. Представлено результати емпіричного дослідження. Окреслено та зазначено характерні симптоми тривожності, які безпосередньо впливають на особливості професійної діяльності стюардес: прискорене серцебиття, зниження рівня концентрації уваги, відчуття небезпеки, неконтрольовані переживання, високий рівень конфліктності, зниження впевненості в собі, дратівливість, неспокій, головний біль, агресивність. Зазначено, що тривожність негативно впливає на професійну діяльність стюардес.

Ключові слова: стюардеса, бортпровідники, тривожність, емоційне самопочуття; професійна діяльність.

Zinaida ANTONOVA, Nataliia VERKHOGLIAD

Khmelnitskyi National University

INFLUENCE OF ANXIETY ON CHARACTERISTICS PROFESSIONAL ACTIVITIES OF STEWARDESS

The article presents a theoretical and empirical analysis of the influence of anxiety on the peculiarities of the professional activity of flight attendants. The relevance of the research is substantiated and it is stated that the study of this problem is an important scientific task, since in Ukraine today the airspace for civil aviation remains closed for an indefinite period, which in turn creates anxiety and uncertainty among flight attendants. Summarizing the views of various researchers, it is proved that, on the one hand, anxiety is considered as a subjective discomfort of the individual, which negatively affects her interaction with others and her attitude towards himself; on the other hand, anxiety also has a positive function that is associated with mobilization of a person in certain situations. A theoretical analysis of scientific research was carried out regarding the impact of anxiety on the peculiarities of professional activity. The place and its influence on the work of the flight attendants have been determined. The results of an empirical study are presented. Characteristic symptoms of anxiety, which directly affect the characteristics of the professional activity

of flight attendants, are outlined and indicated: rapid heartbeat, decreased level of concentration, feeling of danger, uncontrollable emotions, high level of conflict, decreased self-confidence, irritability, restlessness, headache, aggressiveness. It is noted that anxiety negatively affects the professional activity of flight attendants. The professional activity of a flight attendant requires them to be collected, clear, responsible, organized, have a high level of concentration, stress resistance, sociability, the ability to find an approach to a person and the ability to provide first aid. In the context of our study, anxiety is considered as something that can significantly affect the efficiency of professional activity and can prevent flight attendants from fully performing their professional activities and solving certain important tasks.

Key words: stewardess, flight attendants, anxiety, emotional well-being; professional activity.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

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. Професійна діяльність бортпроводника вимагає від них зібраності, чіткості, відповідальності, організованості, високого рівня концентрації уваги, стресостійкості, комунікабельності, вміння знайти підхід до людини й уміння надавати першу медичну допомогу. Як ми бачимо, професійна діяльність працівників у сфері авіації належить до групи професій з високою моральною відповідальністю за життя і здоров'я пасажирів. Через постійні відчуття тривоги стюардеси можуть не застосувати всі свої професійні знання та вміння. Попередні дослідження показали, що тривожність є головним фактором у визначенні авіаційної безпеки. Тому вивчення даної теми заслуговує на особливу увагу.

Аналіз досліджень та публікацій

Аналіз наукової літератури свідчить про те, що досить багато наукових досліджень присвячено вивченню тривожності як проблеми, впливу тривожності на особистість та її психічне здоров'я, зокрема І. Ясточкіна (особистісна тривожність як соціально-психологічна проблема); О. Халік (тривожність на початкових етапах професійного становлення особистості); В. Шевченко та Д. Мольченко (психологічні особливості впливу ситуативної тривожності на ефективність публічного виступу); Є. Калюжна та А. Вовна (тривожність та її значення у виникненні інфантильного неврозу); Ж. Сидоренко й О. Слободянюк (підвищена тривожність як ознака порушення

психологічного здоров'я особистості в умовах пандемії COVID-19 (на прикладі студентської молоді)); І. Стрілецька (тривожність як індивідуальна властивість особистості (теоретичний аспект)); Д. Ігнатенко, Л. Помиткіна (особливості прояву психодинамічних властивостей у професійній діяльності бортпроводників); Т. Іванова (тривога як психологічний феномен).

Незважаючи на велику кількість наукових досліджень на тему тривожності та її впливу на психічне та фізичне здоров'я особистості, бракує наукових праць, які б у повній мірі охарактеризували вплив тривожності на особливості професійної діяльності стюардес.

Формулювання цілей статті

Мета статті полягає в теоретичному аналізі наукових джерел та дослідженні впливу тривожності на особливості професійної діяльності стюардес.

Виклад основного матеріалу

Аналіз психологічної літератури свідчить про те, що тривожність була об'єктом багатьох наукових досліджень. Тривога – це стан занепокоєння, що виникає у людини в ситуації, яка представляє для неї певну психічну чи психологічну загрозу. Цей стан ще часто називають тривожністю. За загальноприйнятим визначенням тривожність визначають як почуття неконкретної, невизначеної загрози, що супроводжується очікуванням неблагополучних змін [4]. Термін «тривожність» нерідко використовують і для позначення більш широкого кола переживань, що виникають незалежно від конкретної ситуації. Багатогранність і семантична невизначеність понять тривоги і тривожності у психологічних дослідженнях є наслідком використання їх у різних значеннях. Тривожність як стан і як рису, яка виникає в процесі адаптації до середовища і при виконанні різних видів діяльності вивчав Ю. Ханін.

У деяких роботах тривожність розглядається як реакція на соціальний вплив при певних індивідуальних психофізичних властивостях (Г. Айзенк, Б. Вяткін, Ч. Спілбергер, Н. Махоні), і як стан, який може виникнути одночасно у різних психосоматичних захворюваннях (Е. Соколов).

У контексті нашого дослідження, нам імпонує думка дослідниці О. Коваль, яка визначає тривожність, як стан підвищеного фізичного, психологічного та емоційного дискомфорту, що супроводжується постійними переживаннями з приводу подій, які

мають статися, проявляється стан невпевненості у своїх силах і можливостях, самонавіювання негативних думок [3, с. 95].

Дослідник з питань, що пов'язані з особливостями прояву психодинамічних властивостей у професійній діяльності бортпровідників, Д. Ігнатенко зазначає, що бортпровідник повинен володіти не лише професійними знаннями, але й певними психологічними якостями: комунікабельністю, стресостійкістю, організованістю, відповідальністю, пунктуальністю, емоційною стабільністю, доброзичливістю [2].

Досліджуючи тривожність на початкових етапах становлення особистості, О. Халік вважає, що високий рівень тривожності негативно впливає на роботу та знижує якість професійної діяльності. Він виділяє конструктивну та деструктивну роль тривожності у професійній діяльності та зазначає, що деструктивний тип тривожності сприяє професійній дезадаптації [10].

Дослідниця особистісної тривожності як соціально-психологічної проблеми І. Ясточкіна зазначає, що високий рівень особистісної тривожності заважає формуванню адаптивної поведінки, породжує поведінкову дезорієнтацію, негативно впливає на психічне здоров'я особистості та може призвести до розвитку передневротичних станів. Також вона вважає, що психологічними чинниками, що впливають на виникнення тривожності, можуть бути: внутрішньо-особистісні конфлікти, неадекватний рівень домагань, передчуття об'єктивних труднощів. На думку вченої, повна відсутність тривоги може негативно впливати на особливості професійної діяльності, це заважає нормальній адаптації і продуктивній діяльності [14].

В. Шевченко та Д. Мольченко вважають, що на фізіологічному рівні тривожність проявляється в посиленому серцебитті, частому, поверхневому диханні, підвищенні артеріального дихання, зниженні порогу чутливості. Вчені звертають нашу увагу на те, що існує два типи тривожності – це ситуативна та особистісна. Особистісна тривожність є рисою людини та проявляється у різних життєвих обставинах. Ситуативна тривожність породжує занепокоєння певною ситуацією [13]. Враховуючи фізіологічні показники прояву тривожності, які описують данні автори, ми можемо припустити, що вона негативно відображається на професійній діяльності стюардес.

Досліджуючи вплив травмуючої ситуацій на особистість, О. Туріна вважає, що тривожність проявляється на трьох основних рівнях: фізіологічному, поведінковому, емоційному. На фізіологічному рівні під час тривожності особистість може відчувати головний біль, болі в спині, порушення роботи шлунково-кишкового тракту,

підвищення артеріального тиску; на емоційному рівні: постійне хвилювання, невпевненість, комплекс провини, відчуття жаху, реакції драгієвливості, гніву, агресії; на поведінковому рівні людина може відчувати безсоння, порушення режиму дня, професійні порушення, порушення психомоторики [8].

Т. Іванова, яка досліджувала тривогу як психологічний феномен підкреслює, що тривога може деструктивно впливати, як на поведінку особистості, так і на професійну діяльність. У результаті чого у людини знижується рівень самооцінки, самоповаги, зменшується контроль над своєю поведінкою. Авторка трактує поняття тривоги, як риси, що має продуктивний потенціал і сприяє особистісному зростанню. Відчуваючи тривогу, особистість орієнтована на позитивне майбутнє, мобілізує значні внутрішні ресурси, які допомагають їй відкрити перед собою нові перспективи та можливості нової реалізації [1].

Як бачимо, є різні визначення поняття тривожності у педагогічній і психологічній літературі, але більшість дослідників схиляються до думки, що тривожність – це негативний емоційний стан, який характеризується безпричинною схильністю до очікування несприятливих життєвих подій та схильністю до надмірного хвилювання.

З розвитком авіації ми спостерігаємо, що інтерес до вивчення проблеми впливу тривожності на професійну діяльність бортпроводників стрімко зростає. Як ми знаємо, професійна діяльність стюардес здебільшого пов'язана з екстремальністю, що безпосередньо відображається на психічному й емоційному стані у вигляді тривожності, страхів, стресів. Тому, в контексті нашого дослідження, тривожність розглядається, як така, що може суттєво впливати на ефективність професійної діяльності та може перешкоджати стюардесам повноцінно виконувати свою професійну діяльність, вирішувати певні важливі завдання. Це проявляється в заниженій самооцінці, невпевненості в собі та своїх здібностях, міжособистісних конфліктах, зниженні комунікації.

Під час свого безпосереднього перебування на борту літака стюарди та стюардеси піддаються ризикам, що можуть негативно вплинути на їх внутрішній стан. У дослідженнях, які вже проводились, про умови праці бортпроводників, найчастіше мова йшла про такі стресори, як критичні інциденти під час польоту та фізичні стресори на роботі (шум, вібрація, обмежений робочий простір). Особлива увага приділялась тривозі, фобіям в польоті та посттравматичному стресу серед членів екіпажу (включаючи бортпроводників) після інцидентів.

Також зазначалось, що при відсутності інцидентів на робочому місці, до однієї третини (37%) бортпроводників часто відчувають тривогу перед зльотом [9].

Охоплюючи усе вищевикладене, ми можемо виділити чинники, що провокують виникнення тривожності у стюардес, а саме: несподіваність різноманітних ситуацій, загроза нормальній життєдіяльності, незвичність ситуації, відсутність або нестача інформації, брак часу на прийняття рішення, високий рівень відповідальності за своє життя та життя пасажирів.

На основі теоретичного дослідження ми провели емпіричне дослідження. Метою було визначення впливу тривожності на особливості професійної діяльності стюардес. Дане емпіричне дослідження було спрямоване на вивчення рейтингу симптомів, які найбільш часто проявляються у стюардес під час виникнення тривожності. Опитування здійснювалося з використанням «Google Forms». Опитувальник містить список із 20 поведінкових, емоційних, фізіологічних та інтелектуальних симптомів тривожності. Вказаний список включає ті симптоми, які найчастіше зазначалися у наукових дослідженнях вчених. Загальна вибірка дослідження складалася з 24 бортпроводників національного авіаперевізника у м. Дубаї, віком від 25 до 49 років. Завданням респондентів було виокремити 10 основних симптомів тривожності, які, на їхню думку, впливають на їх професійну діяльність.

За результатами проведеного нами дослідження було підраховано частоту визначеного симптому тривожності. Основні симптоми тривожності, що перешкоджають професійній діяльності стюардес (посідають перші десять рангів) представлені в таблиці 1.

Таблиця 1

Результати ранжування стюардесами ознак тривожності, які суттєво впливають на їх професійну діяльність

Ознаки тривожності	Відповідний ранг від 1 до 10
Прискорене серцебиття	1
Зниження рівня концентрації уваги	2
Відчуття небезпеки	3
Неконтрольовані переживання	4
Високий рівень конфліктності	5
Зниження впевненості в собі	6
Дратівливість	7
Неспокій	8
Головний біль	9
Агресивність	10

Аналіз результатів проведеного емпіричного дослідження свідчить про те, що 92,3% опитаних стюардес вважають, що під час тривожності у них прискорюється серцебиття, що, в свою чергу, значною мірою впливає на їх професійну діяльність. Друге місце займає зниження рівня концентрації уваги, 84,6% стюардес вважають, що вони стають неуважними, розсіюється увага та погіршується рівень обслуговування пасажирів, що в свою чергу призводить до зниження їх діяльності. Наступний характерний симптом, який виділили стюардеси – відчуття небезпеки. 80,7% опитаних респондентів зазначили, що під час тривожності у них посилюється відчуття безпричинної небезпеки, що значною мірою впливає на їх самопочуття. 73% респондентів виділили неконтрольовані переживання, які у них з'являються: вони відчувають стурбованість, напруження та виникає бажання відмежуватися від людей. Більшість учасників дослідження, а це становить 69,2%, виокремили високий рівень конфліктності. Цей вибір свідчить про те, що під час тривожності у стюардес підвищується рівень конфліктної взаємодії не лише в колективі, але й з пасажирями, виникають суперечки, які негативно впливають на їх професійну діяльність. Наступним симптомом, які обрали стюардеси (61,5%), є зниження впевненості в собі, вони вважають, що у них знижується рівень професіоналізму, сприйняття себе та своїх можливостей. Також учасники дослідження (57,7%) виокремили, що під час тривожності, вони відчувають дратівливість і, що в цей час вони схильні до негативу та можуть проявляти неадекватні реакції навіть на абсолютно нормальні події. 53,8% стюардес обрали наступний симптом – неспокій, який ускладнює їх професійну діяльність, вони відчувають занепокоєння під час усього перельоту та під час взаємодії з пасажирями. Далі учасниці опитування (46,1%) обрали головний біль, який перешкоджає якісно виконувати їх професійні обов'язки. Трохи менший відсоток, а саме 42,3%, набрав симптом – агресивність, стюардеси зазначили, що агресивність заважає будувати та підтримувати стосунки з іншими людьми, а також впливає на соціальні та професійні функції.

Також для виявлення впливу тривожності на професійну діяльність учасники дослідження дали відповідь на таке запитання: «Як Ви вважаєте, як тривожність впливає на особливості вашої професійної діяльності?». Було з'ясовано, що 89,3% респондентів вважають, що тривожність негативно впливає на професійну діяльність та заважає виконувати їхні професійні обов'язки на високому рівні.

Таким чином, здійснене нами емпіричне дослідження дає змогу стверджувати, що тривожність перешкоджає професійній діяльності стюардес.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Проведений теоретичний аналіз наукової літератури свідчить про те, що поняття «тривожність» багатоаспектне та багатогранне. Уточнено, що тривожність – це негативний емоційний стан, який характеризується безпричинною схильністю до очікування несприятливих життєвих подій і схильністю до надмірного хвилювання. Виявлено, що тривожність значною мірою ускладнює професійну діяльність, викликає надмірне напруження, знижує концентрацію, увагу, гнучкість дій, знижує інтелектуальну працездатність, дезорганізує, сприяє формуванню низької самооцінки.

Основними симптомами тривожності, які впливають на працездатність стюардес, є: прискорене серцебиття, зниження рівня концентрації уваги, відчуття небезпеки, неконтрольовані переживання, високий рівень конфліктності, зниження впевненості в собі, дратівливість, неспокій, головний біль, агресивність.

Перспективи подальших досліджень полягають у вивчення чинників, які сприяють підвищенню тривожності стюардес під час професійної діяльності.

Література

1. Іванова Т. Тривога як психологічний феномен. *Вісник Львівського університету*. 2020. № 6. С. 72-78.
2. Ігнатенко Д. Р., Помиткіна Л. В. Особливості прояву психодинамічних властивостей у професійній діяльності бортпровідників // *Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки : тези доповідей XX Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених*. 2020. Т. 1. С. 87-88.
3. Коваль О. Є. Тематичний словник-довідник з психології та педагогіки. Тернопіль : ТНЕУ, 2013. 138 с.
4. Наугольник Л. Б. Психологія стресу. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2015. 324 с.
5. Наугольник Л. Б. Тривожність у міжособистісних відносинах працівників міліції. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 1. С. 295-304.
6. Сидоренко Ж. В., Слободянюк О. С. Підвищена тривожність як ознака порушення психологічного здоров'я особистості в умовах пандемії COVID-19 (на прикладі студентської молоді). *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2021. № 4. С. 60-64.
7. Стрілецька І. І. Тривожність як індивідуальна властивість особистості (теоретичний аспект). *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова*. 2015. № 1. С. 266-272.
8. Туріна О. Л. Психологія травмуючих ситуацій. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2017. 160 с.
9. Термінологічний словник до навчальної дисципліни «Психологія бізнесу» для здобувачів вищої освіти програми тіпог «Власна справа», СО «Бакалавр» / В. А. Оверчук, В. Г. Боженко. Вінниця : ДонНУ імені Василя Стуса, 2021. 132 с.

10. Халік О. О. Тривожність на початкових етапах професійного становлення особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2014. № 23. С. 663-676.
11. Царькова О. В., Радченко С. В. Теоретичні аспекти прояву психологічного феномену тривожності. *Актуальні проблеми психології*. 2015. Т. 7, № 33. С. 479-491.
12. Шагар В. Сучасний тлумачний психологічний словник. Харків : Прапор, 2007. 640 с.
13. Шевченко В., Мольченко Д. Психологічні особливості впливу ситуативної тривожності на ефективність публічного виступу. *Науковий вісник МНУ імені В. О. Сухомлинського*. Психологічні науки. 2016. № 16. С. 229-235.
14. Ясточкіна І. Особистісна тривожність як соціально-психологічна проблема. *Вісник Львівського університету*. 2020. № 6. С. 165-170.

References

1. Ivanova T. Tryvoha yak psykhologichnyi fenomen. *Visnyk Lvivskoho universytetu*. 2020. № 6. S. 72-78.
2. Ihnatenko D. R., Pomytkina L. V. Osoblyvosti proiavu psykhodynamichnykh vlastyvoستي u profesiinii diialnosti bortprovidnykiv // Suchasni problemy nauky. Humanitarni nauky : tezy dopovidei KhKh Mizhnarodnoi naukovo-praktychnoi konferentsii zdobuvachiv vyshchoi osvity i molodykh uchenykh. 2020. T. 1. S. 87-88.
3. Koval O. Ye. Tematychnyi slovnyk-dovidnyk z psykhologii ta pedahohiky. Ternopil : TNEU, 2013. 138 s.
4. Nauholnyk L. B. Psykhologhiia stresu. Lviv : Lviv. derzh. un-t vnutr. sprav, 2015. 324 s.
5. Nauholnyk L. B. Tryvozhnist u mizhosobystisnykh vidnosynakh pratsivnykiv militsii. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnogo universytetu vnutrishnikh sprav*. 2012. № 1. S. 295-304.
6. Sydorenko Zh. V., Slobodianiuk O. S. Pidvyshchena tryvozhnist yak oznaka porushennia psykhologichnoho zdorovia osobystosti v umovakh pandemii COVID-19 (na prykladi studentskoi molodi). *Naukovyi visnyk Uzhhorodskoho natsionalnoho universytetu*. 2021. № 4. S. 60-64.
7. Striletska I. I. Tryvozhnist yak individualna vlastyvist osobystosti (teoretychnyi aspekt). *Naukovyi chasopys Natsionalnoho pedahohichnoho universytetu imeni M. P. Drahomanova*. 2015. № 1. S. 266-272.
8. Turina O. L. Psykhologhiia travmuiuchykh sytuatsii. Kyiv : DP «Vyd. dim «Personal», 2017. 160 s.
9. Terminologichnyi slovnyk do navchalnoi dystsypliny «Psykhologhiia biznesu» dlia zdobuvachiv vyshchoi osvity prohramy minor «Vlasna sprava», SO «Bakalavr» / V. A. Overchuk, V. H. Bozhenko. Vinnytsia : DonNU imeni Vasylia Stusa, 2021. 132 s.
10. Khalik O. O. Tryvozhnist na pochatkovykh etapakh profesiinoho stanovlennia osobystosti. *Problemy suchasnoi psykhologii*. 2014. № 23. S. 663-676.
11. Tsarkova O. V., Radchenko S. V. Teoretychni aspekty proiavu psykhologichnoho fenomenu tryvozhnosti. *Aktualni problemy psykhologii*. 2015. T. 7, № 33. S. 479-491.
12. Shaha V. Suchasnyi tлумачnyi psykhologichnyi slovnyk. Kharkiv : Prapor, 2007. 640 s.
13. Shevchenko V., Molchenko D. Psykhologichni osoblyvosti vplyvu sytuatyvnoi tryvozhnosti na efektyvnist publichnogo vystupu. *Naukovyi visnyk MNU imeni V. O. Sukhomlynskoho*. Psykhologichni nauky. 2016. № 16. S. 229-235.
14. Iastochkina I. Osobystisna tryvozhnist yak sotsialno-psykhologichna problema. *Visnyk Lvivskoho universytetu*. 2020. № 6. S. 165-170.