

Санжаровець Валентина 

кандидат філософських наук,
доцент кафедри соціальних технологій,
Національний авіаційний університет,
м. Київ, Україна

valyasanj@gmail.com

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ПРАЦІВНИКАМ АВІАЦІЙНОЇ СФЕРИ

***Анотація.** Для успішного авіаційного перевезення пасажирів проводиться об'єктивний контроль, що передбачає навчання льотних екіпажів і працівників аеропорту для організації обміну передовим досвідом щодо виконання нових та складних завдань льотної підготовки. Така робота з льотним екіпажем проводиться з заходами соціально-психологічної підготовки, що передбачає формування стану високої морально-психологічної рівноваги і готовності до виконання конкретного польотного завдання.*

***Ключові слова:** соціальна допомога, екіпаж, клієнти, авіаційна сфера.*

***Annotation.** For the successful air transportation of passengers, objective control is carried out, which involves the training of flight crews and airport employees to organize the exchange of best practices for the performance of new and complex flight training tasks. Such work with the flight crew is carried out with measures of social and psychological training, which involves the formation of a state of high moral and psychological balance and readiness to perform a specific flight task.*

***Key words:** social assistance, crew, customers, aviation.*

Вступ. Велике значення в діяльності соціальних працівників має структура авіаційного спрямування, що забезпечується моральною, соціально-психологічною роботою для подолання негативного впливу чинників стресу в авіаційній сфері.

Тому актуальним постає завдання врахування якісної та ґрунтовної методики підготовки соціальних працівників до допомоги з урахуванням досвіду стандартів ІКАО. До пріоритетних завдань з питань організації соціально-психологічного забезпечення діяльності фахівця у надзвичайних (екстремальних) ситуаціях належить: організація заходів соціально-психологічної підготовки, соціальної допомоги та реабілітації пасажирів аеропортів. Основним завданням соціально-психологічної підготовки до роботи в авіаційній сфері є організація проведення підготовки таких фахівців та підвищення їх кваліфікації.

Провідна роль та особливість надання допомоги працівникам авіаційної сфери належить соціально-психологічному втручання тренерів, коучів та інститутам підвищення кваліфікації.

Працівники авіаційної сфери можуть стикатися з ситуаціями, що несуть небезпеку пасажиром. Тому, їх настрій, поведінка та ставлення до посадових обов'язків є вкрай важливими аспектами.

Працівники аеропорту повинні свідомо підходити до власної фахової підготовки. Особливо це стосується таких явищ та рис як емоційна стійкість, знання та вміння працювати у складних умовах.

Особливості дій під час екстремальних ситуацій, зокрема під час техногенних ситуацій та катастроф, – це є суворим випробуванням фізичних і психічних сил працівників аеропорту. А саме - здатність активно протистояти діям екстремальних умов, зберігаючи вольові і рішучі дії задля безпеки пасажирів.

Готовність та рішучість до особливих випадків персоналу означає, що вони, здатні витримувати специфічні психологічні впливи в умовах стресу та високоефективно виконувати поставлені службові завдання в екстремальних ситуаціях.

Отже, **мета** даного дослідження - розкрити застосування методів соціально-психологічної допомоги льотному та особовоу складу задля безпеки авіапасажирів.

При проведенні дослідження використовувались досягнуті надбання українських вчених та власні наукові праці [1; 2].

Результати дослідження. Відповідно до Наказу Міністерства оборони України від 21.03.2017 № 156, частини другої статті 7 Повітряного кодексу України [3; 4] та з метою здійснення нормативно-правового регулювання питань *морально-психологічного забезпечення виконання польотів державної авіації України* розроблено правила і в них зазначено, що спеціальна психологічна підготовка – розвиток специфічних якостей льотного складу суб'єктів державної авіації, які експлуатують державні повітряні судна під час виконання властивих їм завдань. Сприяє освоєнню й удосконаленню техніки пілотування в різних умовах, елементів бойового застосування (спеціальних завдань), надання льотному складу впевненості в надійності і безвідмовності експлуатованої авіаційної техніки, формуванню взаєморозуміння з наземними пунктами управління і групою керівництва польотами під час виконання типових завдань.

Психологічне забезпечення польотів - цілеспрямована діяльність командирів (начальників), службових осіб структур морально-психологічного забезпечення (по роботі з особовим складом, персоналом, призначених посадових осіб) з метою формування, підтримання і відновлення у авіаційного персоналу, який залучається до виконання польотів, його психологічної готовності, емоційно-вольової стійкості до негативних психологічних чинників за будь-яких умов обстановки, зниження психогенних втрат та збереження психічного здоров'я [3].

Соціально-психологічна допомога персоналу під час проведення занять організовується та проводиться фахівцями, які мають необхідний рівень професійної підготовки. За темами з соціально-психологічної підготовки, що розглядаються в комплексі з основними навчальними матеріалами, заняття організовуються та проводяться тренерами, коучами, лекторами. Морально-

психологічний стан працівників авіаційної сфери є доволі важливим, саме від нього залежить життя пасажирів. Безпека пасажирів залежить від здатності працівників авіаційної галузі переносити психічні та фізичні навантаження, долати страх при роботі з ризиком при виникненні катастроф.

При проведенні дослідження статистичних даних надзвичайних ситуацій унаслідок аварій чи катастроф на авіаційному транспорті було виявлено, що тільки за 2023 рік сталося 8 авіакатастроф з життєвими втратами та втратами людського здоров'я.

Авіаційна подія - подія, пов'язана з льотною експлуатацією повітряного судна в авіації, яка призвела до загибелі або серйозних травм будь-якої особи (осіб), істотного пошкодження або втрати цього повітряного судна. Під поняттями зазначають:

- аварія – пригода, що сталася без людських жертв;
- катастрофа – пригода, де є людські жертви.

Психологічна підготовка екіпажу та обслуговуючому персоналу аеропорту, організований на цілісній основі процес формування психологічної стійкості та готовності до дій при катастрофах та інших небезпечних умовах має величезне значення. Оскільки ситуація різко змінюється і може бути тривала напруга.

Напрямок соціально-психологічної допомоги реалізується шляхом формування у працівників авіаційної сфери відповідних знань, умінь та навичок, що допомагають згуртуватись у складних життєвих обставинах. Готовність та стійкість в небезпечних ситуаціях необхідні як знання у подоланні моральних, фізичних та психологічних навантажень, розвиток у працівників здатності швидко реагувати на виклики сьогодення.

Соціально-психологічна підготовка - система заходів, спрямована на завчасне формування у колективі стійких якостей, що необхідні для виконання завдань професійної діяльності.

Формування у колективі моральної стійкості та готовності до травмуючих подій є одним з основних завдань соціально-психологічної підготовки в авіаційній сфері. Авіаційна галузь належить до категорії стресогенних сфер, існує чимало ситуацій, що зумовлюють виникнення психічних станів.

Профілактика формування психологічної стійкості проявляється у здатності особи підтримувати необхідний рівень соціально-психологічної та моральної готовності протягом певного часу в екстремальних (кризових) ситуаціях і визначених умовах швидко відновлювати психоемоційний стан.

Психологічну стійкість досягають моделюванням під час підготовки в умовах можливої кризової ситуації, що можуть відбутись.

Рівень психологічної стійкості характеризує ступінь теоретичної і практичної підготовки до подолання різних стресових чинників.

Величезне значення має здатність працівника аеропорту виконати завдання своєчасно та відповідно до посадових обов'язків з проявленими лідерськими якостями, ефективними результатами в небезпечній ситуації. Необхідно раптово приймати складне рішення, що забезпечить безпеку руху та посадку літака.

Готовність фахівця авіаційної сфери – один із основних компонентів прояву підготовки. Вона включає в себе усвідомлення відповідальності за життя пасажирів та колег. А також треба бути впевненим у своїх власних силах та в надійності колег.

Головними ознаками соціально-психологічної готовності при виконанні обов'язків є: відсутність замкнутості, нервозності, чітке та послідовне виконання обов'язків.

Основними завданнями соціально-психологічної допомоги має стати робота над збереженням ресурсу людини, формування готовності та стійкості до травмуючих чинників та набуття фізичної готовності до дій в екстремальних умовах; навчання колективу методам профілактики психологічних травм; набуття навичок самопомоги.

Висновки. Соціально-психологічна допомога – це сукупність зазначених завдань, що мають вирішуватись у складних, кризових ситуаціях, пов'язаних із збереженням життя і здоров'я людини.

Необхідно формувати та удосконалювати особливі якості працівників авіаційної галузі для колективного виконання ними своїх обов'язків із забезпечення безпечного руху літаків та успішної їх посадки.

Завданнями колективної соціально-психологічної підготовки є формування мотивації серед людського капіталу до спільного виконання завдань, надбання необхідних вольових якостей, виробітку психологічної сумісності й досягання активності фахівців.

Виконання завдань колективної психологічної підготовки реалізується під час занять, тренувань, навчань наближених до екстремальних. Це відбувається за допомогою використання методів самодопомоги та взаємодопомоги; застосування спеціальних способів виживання в екстремальних умовах.

Список використаних джерел

1. Блінов О.А., Шатило Ю.П. Тренінг розвитку комунікативних навичок ведення переговорів. – К. : НАУ, 2014. С. 1 - 10. URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/44230> (дата звернення: 29.02.2024).

2. Петренко Т., Санжаровець В. Сучасні технології у підготовці фахівців соціальної сфери. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка. Психологія: зб.наук.пр.* - К.: Національний авіаційний університет, 2018. Вип. 2 (13). 38 с.

3. Про затвердження Правил морально-психологічного забезпечення польотів державної авіації України: Наказ Міністерства оборони України від 21 березня 2017 року № 156 (із змінами і доповненнями, внесеними наказом Міністерства оборони України від 22 лютого 2022 року № 73). URL: <https://ips.ligazakon.net/document/RE30357?an=387> (дата звернення: 29.02.2024).

4. Повітряний кодекс України (з останніми змінами, внесеними згідно з Законом № 3232-IX від 13.07.2023). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3393-17#Text> (дата звернення: 29.02.2024).