

## ХАРАКТЕРИСТИКИ КОМПЕТЕНТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ЕКІПАЖУ ЛІТАКА В УМОВАХ ЕМОЦІЙНОЇ НАПРУЖЕНОСТІ

### Резюме

У статті подані результати теоретичного та емпіричного дослідження основних характеристик компетентної взаємодії екіпажу літака в умовах емоційної напруженості. **Метою** статті було обґрунтування необхідних характеристик для компетентної взаємодії екіпажу літака. До необхідних характеристик екіпажу для компетентної взаємодії віднесено: емоційний інтелект, як показник здатності людини до спілкування, вміння усвідомлювати свої емоції та розуміти почуття інших людей; здатність до ефективної комунікації, як обміну інформацією, розуміння емоцій і намірів людей, що спілкуються, оскільки потрібно вміти слухати так, щоб розуміти повний зміст про що йде мова і змусити іншу людину відчувати, що його слухають і розуміють; позитивний мікроклімат в колективі, як показник згуртованості, взаємопідтримки й взаємоповаги в колективі.

Емпіричне дослідження рівня розвитку основних характеристик компетентної взаємодії проводилося на працівниках льотного екіпажу авіакомпанії Wizz Air за допомогою стандартизованих **психологічних методик**: «Діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холла), яка визначала емоційну обізнаність, управління власними емоціями (емоційне згасання, емоційна неригідність), самомотивацію (довільне керування своїми емоціями), емпатію (розпізнавання емоцій інших людей, вміння впливати на емоційний стан інших); «Рівень комунікабельності» В. Ф. Раховського, для встановлення загального рівня комунікабельності респондентів; анкета для визначення рівня мікроклімату в колективі.

У **результаті** емпіричного дослідження було визначено, що компетентна взаємодія команди залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту, рівня комунікабельності та від мікроклімату в колективі екіпажу. Для високої ефективності діяльності члени екіпажу мають бути з високим рівнем емоційного інтелекту, з високим та середнім рівнем розвитку комунікабельності, що гарантує адекватний рівень сприятливого мікроклімату в команді. Дані, отримані нами, відповідають вимогам до основних професійно важливих якостей авіаційних працівників, поданих у професіограмах та затверджених нормами ІКАО.

**Ключові слова**: екіпаж; емоційна напруга; комунікація; компетентна взаємодія; льотна діяльність.

**Вступ.** Стрімкий розвиток інформаційних технологій позначається на ускладненні авіаційних технічних систем типу «людина-машина» (СЛМ), що в свою чергу спонукає до пошуку оптимальних характеристик, які необхідні для врахування людського фактору та забезпечення бездоганної ефективної діяльності СЛМ. Специфіка льотної діяльності, незважаючи на жорстку регламентацію, відрізняється динамічністю і непередбачуваністю, неможливістю повністю спрогнозувати розвиток подій. Це зумовлює перебування членів екіпажу в стані постійного емоційного напруження, інтенсивність і тривалість якого залежить від ступеня невизначеності ситуації – ймовірності сприятливих і несприятливих результатів події. Саме ймовірність настання тієї чи іншої події і є ключовим у виникненні емоційної напруги, яка й впливає на згуртованість колективу та його компетентну взаємодію.

В авіаційній та інженерній психології (Стрелков, 2001, Лейченко, Малишевский & Михайлик, 2005) широко представлені ознаки причин емоційної напруженості у роботі екіпажу. До них відносять наступні: надмірну емоційну збудливість, вразливість, низьку емоційну стійкість; порушення режиму праці та відпочинку, психотравми; дефіцит інформації або ж перевантаженість нею; невпевненість в безпеці техніки, її надійності; надмірне почуття відповідальності за точність виконання завдання, безпеку життя членів екіпажу і пасажирів; несумісність членів екіпажу, а відтак і ефективності командної діяльності тощо (Помиткіна & Помиткін, 2019). Усе це може призводити до порушення компетентної взаємодії у роботі екіпажу літака.

**Метою статті** є обґрунтування необхідних характеристик для компетентної взаємодії екіпажу літака в умовах емоційної напруженості.

Актуальність дослідження. Як повідомляє ІКАО (Міжнародна організація цивільної авіації) більша частина всіх аварій і катастроф пов'язана з діями людини (до 90%), тому цілком виправданим є особлива увага до розгляду питання проблеми компетентної взаємодії в екіпажі в умовах емоційної напруженості і гострих стресових станів як чинника загрози для безпеки авіаційної системи.

Як вказують вчені й практики (Агеев, 1990, Khokhlina, Pomytkina, Lych, Gorbenko & Kazak, 2020) відсутність повної сумісності у колективі може призводити до порушення міжособистісних відносин, виникнення конфліктних форм взаємодії, розвитку астеничних станів і несприятливих психосоматичних проявів. З іншого боку, системі групових зв'язків в екіпажі властиво поступально-прогресивний розвиток, сприяє стабілізації взаємин, зростанню взаєморозуміння, згуртованості і солідарності. Особливо сприятлива роль в цьому належить тривалій спільній підготовці членів екіпажу, що забезпечує високий рівень їх спрацьованості. Фактор психологічної сумісності має визначальне значення в цьому розвитку.

Специфіка групового функціонування визначає свої найбільш актуальні показники сумісності, розкриває особливості динаміки групових зв'язків і виявляє чинники, що впливають на ефективність групової діяльності. З моменту формування екіпажу він вступає в сферу групового розвитку систем взаємин, в ході якого виділяються етапи: орієнтування, первинної адаптації, взаємовпливу і взаємну корекцію, стійкої стабілізації, цільової готовності, цільової професійної діяльності, автономізації. Групове взаєморозуміння характеризується різними рівнями розвиненості, адекватність яких залежить від компетентної взаємодії між членами команди.

Вчені й дослідники визначають (Дружилов, 2015, Kazak, Shevchuk, Tymoshenko & Pomytkina, 2016), що рівень компетентної взаємодії визначається не лише набутими знаннями, вміннями й навичками, професійно важливими якостями, а також станом мікроклімату у колективі, рівнем розвитку емоційного інтелекту та здатності до ефективної комунікації. Брак компетентної взаємодії між членами екіпажу може призводити до підвищення емоційної напруженості, а відтак – до зниження її ефективності. Члени екіпажу можуть перебувати в одному зі станів емоційної напруженості: з боку командира – це реакції гніву, ворожості, з боку другого пілота і борт інженера – самоусунення, образа тощо. Переживання сильних емоцій супроводжується переходом мислення на інші механізми роботи і реагування: свідомість звужується і людина починає неадекватно сприймати ситуацію (Pomytkina, Gudmanian, Kovtun & Yahodzinskyi, 2020), що заважає прийняттю адекватних рішень.

Отже, узагальнюючи вище вказане, на нашу думку, одними з необхідних характеристик екіпажу для компетентної взаємодії є *емоційний інтелект*, як показник здатності людини до спілкування, вміння усвідомлювати свої емоції та розуміти почуття інших людей; *здатність до ефективної комунікації*, як обміну інформацією, мова йде про розуміння емоцій і намірів людей, що спілкуються, оскільки потрібно не тільки вміти чітко передати повідомлення, але й потрібно вміти слухати так, щоб розуміти повний зміст того, про що йде мова і змусити іншу людину відчувати, що його слухають і розуміють; *позитивний мікроклімат в колективі*, як показник згуртованості, взаємопідтримки й взаємоповаги в колективі.

**Методи та методики дослідження.** Емпіричне дослідження особливостей компетентної взаємодії проводилося на працівниках льотного екіпажу авіакомпанії Wizz Air: 10 пілотів (чоловіки) і 20 бортпровідників (15 жінок і 5 чоловіків), усього – 30 осіб. Опитування респондентів відбувалося в онлайн форматі протягом 2-х місяців. Були використані стандартизовані психологічні методики, а саме: тест «Діагностики емоційного інтелекту» (Н. Холла), який призначений для виявлення здібності особистості розуміти стосунки, що репрезентується в емоціях, і керувати власною емоційною сферою на основі прийняття рішень; містить 30 тверджень, що узагальнюються п'ятьма шкалами (емоційна обізнаність, управління своїми емоціями (емоційне згасання, емоційна неригідність), самомотивація (довільне керування своїми емоціями), емпатія (розпізнавання емоцій інших людей, вміння впливати на емоційний стан інших); методика «Рівень комунікабельності» В. Ф. Раховського, допомагає встановити загальний рівень комунікабельності людини; тест пропонує дати відповідь на 16 питань з варіантами відповідей: «так», «ні» та «іноді»; показник комунікабельності є дуже важливою професійною якістю у бортпровідників, адже саме високий рівень взаємодії та спілкування з пасажиром літака сприяє здійсненню основних задач бортпровідників; анкета для визначення рівня мікроклімату в колективі діагностувала характеристики роботи в житті трудового колективу; кожний член колективу визначав ступінь тієї чи іншої характеристики стосовно згуртованості, взаємоповаги та взаєморозуміння в колективі.

**Результати.** У результаті проведеного емпіричного дослідження були отримані наступні дані, які представлені у табл. 1, 2.

Таблиця 1

Розподіл рівня емоційного інтелекту у респондентів (Н. Холл)

Назва шкали	Показник, бали	Рівень
Емоційна обізнаність	13	Середній рівень
Управління власними емоціями	15	Високий рівень
Самомотивація	11	Середній рівень

Емпатія	12	Середній рівень
Розпізнавання емоцій інших людей	14	Високий рівень
Інтегративний рівень	52	Високий рівень

Як видно з табл. 1, 2 у респондентів на високому рівні вираженими є шкали «Управління власними емоціями» та «Розпізнавання емоцій інших людей», на середньому рівні – інші характеристики, низького рівня вираженості немає, що свідчить про задовільні стосунки у команді.

За шкалою «Управління власними емоціями» значення мінімуму та максимуму – 0 і 10, що відповідає середньому значенню 4,5. Середнє відхилення (~2,5). Мода та медіана майже збігаються, тому ми аналізуємо саме середнє значення. Середнє значення відповідей респондентів 4,5, що відповідає низькому рівню управління емоціями. Даний низький показник можна охарактеризувати тим, що члени екіпажу у процесі підготовки засвоюють певну модель поведінки, яка включає методики та техніки певної поведінки з пасажиром (маніпулювання, мотивації та інші). Дана поведінка є не характерною для пілотів та бортпровідників у їхньому буденному житті, проте є необхідною для професійної діяльності. Саме тому управління своїми емоціями у бортпровідників проявляється як вироблена звичка, автоматизована модель поведінки для цієї професійної діяльності.

За характеристикою «Розпізнавання емоцій» значення мінімуму та максимуму – 10 і 17, що є достатньо високими показниками, і відповідають середньому значенню (14). Середнє відхилення незначне (~1,9). Мода та медіана збігаються, тому ми аналізуємо саме середнє значення респондентів – 14, що відповідає високому рівню розпізнавання емоцій. Так як члени екіпажу

Таблиця 2

### Описові статистики рівня емоційного інтелекту (Н. Холл)

	Емоційна обізнаність	Самомотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій	Управління емоціями	Емоційний інтелект (інтегр. рівень)
N	25	25	25	25	25	25
Валідні	25	25	25	25	25	25
Пропущені	0	0	0	0	0	0
Середнє	10,00	10,60	14,5	14	4,5	48,44
Медіана	10,00	10,00	14,00	14,00	4,00	48,00
Мода	9 <sup>a</sup>	10	15	14	5	48
Середнє відхилення	1,291	1,598	2,000	1,9	2,5	4,500
Мінімум	8	6	9	10	10	35
Максимум	12	14	15	17	15	59
Сума	250	265	335	335	290	1211

працюють безпосередньо з пасажиром повітряного судна і мають забезпечувати їх комфорт та безпеку, для них професійно необхідним умінням є розуміти емоції інших, розпізнавати мімічні прояви емоційних станів людини, що пов'язано безпосередньо з високим рівнем емпатії. Міра центральної тенденції – нормальна.

Як видно з табл. інтегративний рівень емоційного інтелекту має значення мінімуму та максимуму – 35 і 59 і відповідає середньому значенню (48,4). Середнє відхилення незначне (~4,5). Мода та медіана збігаються, середнє значення відповідей респондентів – 48,5, що відповідає значенню вище середнього рівня емоційного інтелекту. Тобто члени екіпажу мають високі здібності розпізнавати емоції, розуміти наміри, мотивацію, бажання інших людей і свої власні. Міра центральної тенденції нормальна.

Це свідчить про те, що однією з професійно важливих якостей членів екіпажу можна вважати емоційний інтелект. Фахівець має вміти визначати свої почуття і потреби, узгоджувати їх з короткостроковими і довгостроковими цілями, а також враховувати потреби та почуття оточуючих, вміти мотивувати себе та інших. Саме для професійної діяльності бортпровідників, як для частини екіпажу літака, яка бере безпосередню участь в контактуванні з пасажиром, потрібно бути емоційно обізнаними в управлінні своїми емоціями, самомотивуванні, бути емпатійними та розпізнавати емоції інших людей. Отже, респонденти, які беруть участь в даному дослідженні, володіють високою здатністю до співпереживання, розуміння переживання іншої людини, а також до розпізнавання

емоційних станів інших людей, здатні в надзвичайних умовах створити максимально комфортні умови для пасажирів задля уникнення паніки.

Наступним кроком було визначено рівень комунікативних навичок у членів екіпажу за допомогою методики «Рівень комунікабельності» (В. Ф. Раховського), отримані результати були представлені у табл. 3.

За даними описової статистики в досліджуваній групі респондентів 25 відповідей, серед яких жодного пропущеного. Значення мінімуму і максимуму в групі – 18 та 24 відповідно, що не зовсім відповідає середньому значенню вибірки: переважна більшість досліджуваних відповідала середнім оцінкам комунікабельності, в той час як незначна кількість – високим. Міра центральної тенденції – нормальна. Можна зробити висновок, що пілоти та бортпровідники задля професійної діяльності повинні мати щонайменше середній рівень комунікабельності, адже протягом своєї роботи на борту літака вони використовують вже автоматизовані методи та техніки для досягнення ефективності. Отже, респонденти мають достатньо хороший рівень комунікабельності, можуть у надзвичайних обставинах почувати себе цілком впевнено, чітко доносити інформацію до пасажирів та забезпечити їм комфортне й безпечне перебування на літаку.

У результаті емпіричного дослідження соціального мікроклімату колективу екіпажу було отримано вираженість показника 0,78, що свідчить про «сприятливий мікроклімат». За результатами дослідження можна вважати, що емоційне забарвлення психологічних зв'язків членів колективу є досить позитивним та сприятливим, у колективі панує симпатія, збіг мотивації, інтересів, комунікації. Найавне усвідомлення спільних цілей і завдань організації, прийнятими моральними цінностями авіаційної компанії.

Таблиця 3

**Описові статистики рівня комунікабельності у респондентів  
(В. Ф. Раховського)**

N	Валидні	25
	Пропущені	0
	Середнє	19,88
	Медіана	19,00
	Мода	19
	Середнє відхилення	1,716
	Мінімум	18
	Максимум	24
	Сума	497

За результатами порівняльного аналізу середніх значень інтегративного рівня емоційного інтелекту з рівнем мікроклімату у колективі отримано, що зі збільшенням рівня вираженості емоційного інтелекту збільшується рівень мікроклімату в колективі (показник від 0,57 до 0,79), що подано на рис.1. Тобто можна вважати, що у колективі екіпажу літального апарату за наявності високо рівня емоційного інтелекту в всіх членів екіпажу рівень соціально-психологічного клімату може бути високим, що сприяє більш якісному виконанню посадових обов'язків працівників.

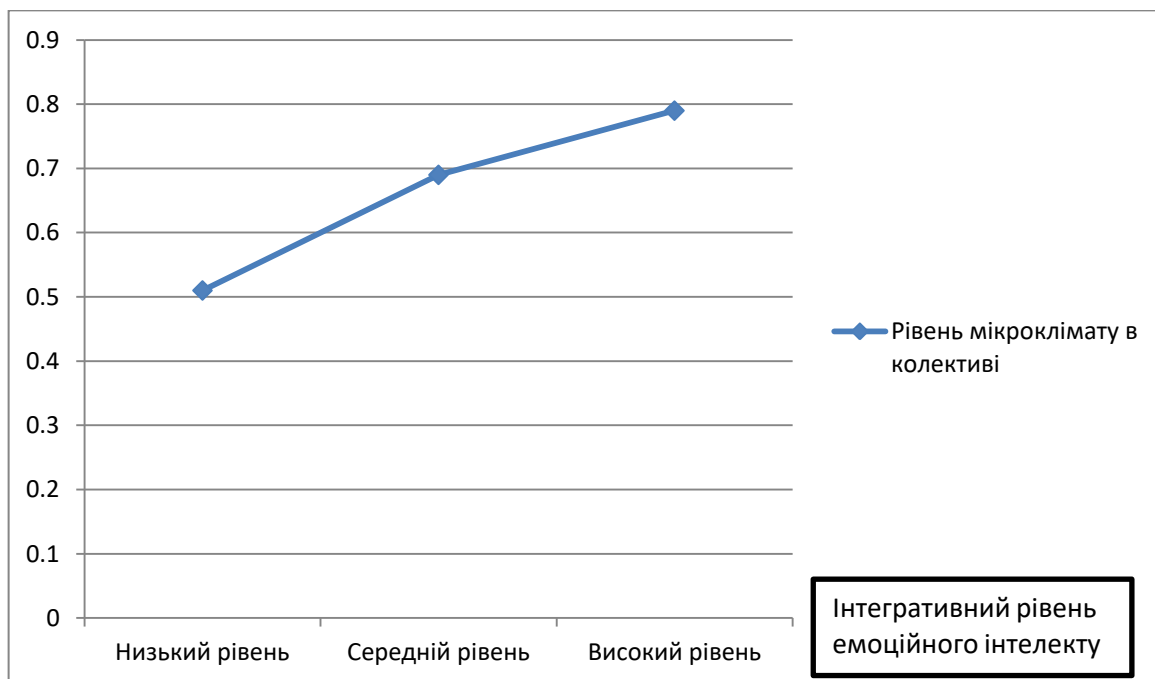


Рис.1. Залежність рівня мікроклімату від прояву емоційного інтелекту респондентів.

Також був проведений порівняльний аналіз мікроклімату колективу і рівня комунікабельності респондентів, що представлено на рис.2.

Як видно з рис. 2, рівень мікроклімату є найвищим за наявності середнього рівня мікроклімату у колективі (24). В той час, як найнижчий показник характерний низькому рівню (18), а у респондентів з високим рівнем комунікабельності рівень мікроклімату у колективі знижується до 20. Можна вважати, що комунікабельність у роботі бортпровідників та пілотів має відповідати переважно середньому рівню, так як низький рівень комунікабельності не відповідає професійно важливим якостям працівників, а занадто високий рівень може навпаки заважати, так як переважна робота бортпровідників, зокрема, пов'язана зі спілкуванням з людьми, саме тому варто дотримуватися певного дистанціювання та субординації. Також у колективі працівників з високим рівнем комунікації можливі загрози безпеки літального апарату, так як фокус роботи може бути зміненим.

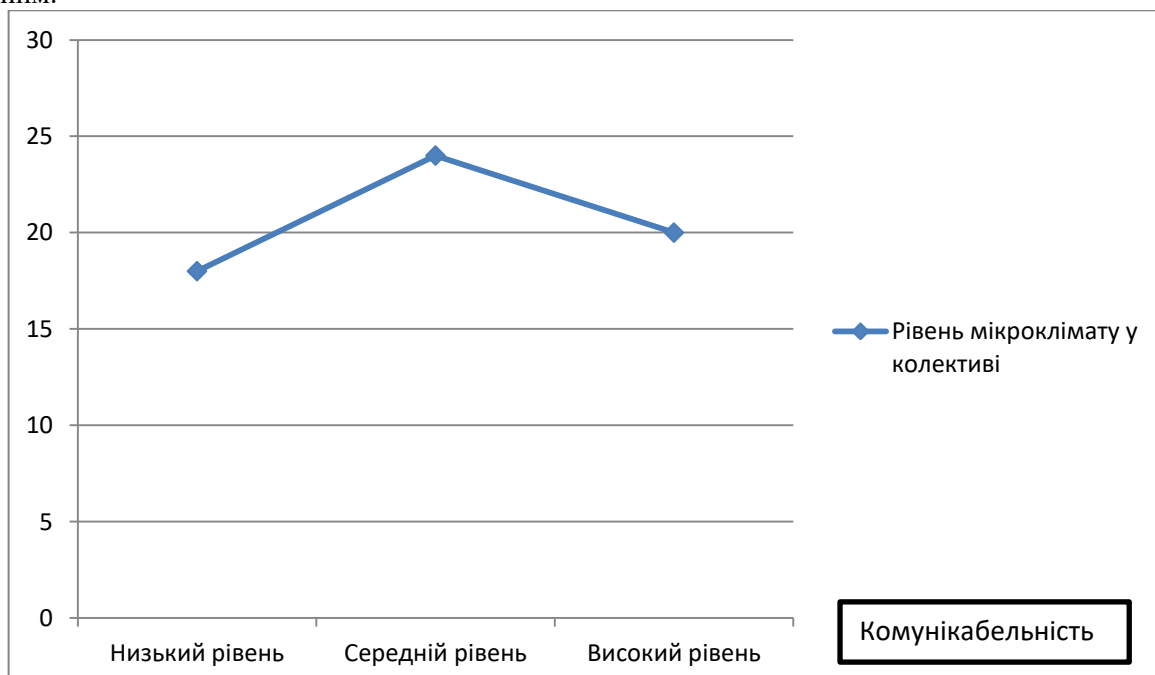


Рис. 2. Залежність мікроклімату від рівня комунікабельності респондентів

**Дискусія.** Представлені результати дослідження не претендують на вичерпність розкриття питання компетентної взаємодії екіпажу літального апарату. Зокрема, сучасні дослідження Пономаренка В.О. (Пономаренко, 2004) вказують на необхідність врахування рівня розвитку

свідомості кожного члена екіпажу. У дослідженнях Касьянова В.О. (Касьянов, 2007) вказується на необхідність врахування такої характеристики як суб'єктивна ентропія людини-оператора, тобто командира екіпажу, який найбільше є відповідальним за прийняття рішень. Однак, на сьогодні, на наш погляд, не розроблені необхідні психодіагностичні методики для дослідження заявлених характеристик. Тому, вважаємо необхідним продовжувати розробку теоретико-емпіричної методології дослідження людського фактору в авіації.

**Висновки.** У результаті теоретико-емпіричного дослідження особливостей компетентної взаємодії екіпажу в умовах емоційної напруженості можна зробити наступні висновки. Емоційна напруженість – це стан, що характеризується частковим зниженням стійкості психічних і психомоторних функцій і зниженням професійної працездатності. Порушення, що виникають під впливом емоційної напруженості, можуть носити емоційно-моторний, емоційно-сенсорний і емоційно інтелектуальний характер. Було визначено, що компетентна взаємодія команди залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту, рівня комунікабельності та від мікроклімату в колективі екіпажу. Для високої ефективності діяльності члени екіпажу мають бути з високим рівнем емоційного інтелекту, з середнім рівнем розвитку комунікабельності, що гарантує адекватний рівень сприятливого мікроклімату в команді. Дані, отримані нами, відповідають вимогам до основних професійно важливих якостей авіаційних працівників, поданих у професіограмах та затверджених нормами ІКАО.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- Агеев, В. С. (1990). Межгрупповое взаимодействие: социально-психологические проблемы. Москва: Изд-во Моск. ун-та. <https://gigabaza.ru/doc/95165-pall.html>
- Дружылов, С. А. (2015). Уровни профессионализма, стадии профессиональной компетентности и самосознание: проявление закона диалектического отрицания в профессионализации. № 10. [Электронный ресурс]. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2015/10/58815>
- Касьянов, В. А. (2007). Субъективный анализ. Киев: НАУ.  
DOI: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2014.26291>
- Лейченко, С. Д., Малишевский, А. В., & Михайлик, Н. Ф. (2005). Человеческий фактор в авиации: Монография в 2-х книгах. Кн. 1. СПб: Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации. [http://www.alib.ru/au-lejchenko/nm-chelovecheskij\\_faktor\\_aviacii/](http://www.alib.ru/au-lejchenko/nm-chelovecheskij_faktor_aviacii/)
- Помиткіна, Л. В., & Помиткін, Е. О. (2019). Психологія праці і відпочинку: підручник [для студ. вищ. навч. закл.]. Київ: ТОВ «Альфа-ППК».  
[http://gmi.nau.edu.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6106&Itemid=314](http://gmi.nau.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=6106&Itemid=314)
- Пономаренко, В. А. (2004). Психология духовности профессионала. Москва: ПЕР СЭ. [https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=233275&razdel=166](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=233275&razdel=166)
- Стрелков, Ю. К. (2001). Инженерная и профессиональная психология: Учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений. - М.: Издательский центр «Академия»; Высшая школа. <http://lib.mgppu.ru/opacunicode/app/webroot/index.php?url=/notices/index/IdNotice:18171/Source:default>
- Kazak, V. M., Shevchuk, D. O., Tymoshenko, N. A., & Pomytkina, L. V. (2016). Intelligent Control System Against Aircraft's Structural Damage in the Flight. 2016 IEEE 4<sup>th</sup> International Conference "Methods and Systems of Navigation and Motion Control (MSNMC)". Kiev, Ukraine, 232-236. (SCOPUS)  
doi: [10.1109/MSNMC.2016.7783150](https://doi.org/10.1109/MSNMC.2016.7783150)  
<https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57193055459>
- Khokhlina, O., Pomytkina, L., Lych, O., Gorbenko, S. & Kazak, A. (2020). Psychological determinacy of communication styles of aviation industry students. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering **918** 012175 IOP Publishing. doi:10.1088/1757-899X/918/1/012175 (SCOPUS)  
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/918/1/012175/pdf>
- Pomytkina, L., Gudmanian, A., Kovtun, O., & Yahodzynskyi, S. (2020). Personal choice: strategic life decision-making and conscience, E3S Web of Conferences, Vol.164, 10021 (SCOPUS)  
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202016410021>

## REFERENCES

- Aheev, V. C. (1990). Mezhrupovoe vzaymodeistvye: sotsyalno-psykholohycheskye problem [Intergroup interaction: socio-mental problems]. Moskva: Yzd-vo Mosk. un-ta.  
<https://gigabaza.ru/doc/95165-pall.html>
- Druzhlyov, S. A. (2015). Urovny professyonalizma, stadyu professyonalnoi kompetentnosti y samosoznanye: proiavlentye zakona dyalektycheskoho otrytynaniya v professyonalizatsyy [Levels of](#)



[professionalism, Stages of professional competence and Identity: Manifestation of the law of dialectical denial in of professionalization](#). № 10. [Электронні resurs].

URL: <http://web.snauka.ru/issues/2015/10/58815>

Kasianov, V. A. (2007). Sub'ektivnyi analiz [Subjective analysis]. Kyev: NAU. DOI: <https://doi.org/10.15587/1729-4061.2014.26291>

Leichenko, S. D., Malyshevskiy, A. V., & Mykhailyk, N. F. (2005). Chelovecheskiy faktor v avyatsyy [The human factor in aviation]: Monohrafiya v 2-kh knykhakh. Kn. 1. SPb: Sankt-Peterburhskiy hosudarstvennyi unyversytet hrazhdanskoï avyatsyy.

[http://www.alib.ru/au-lejchenko/nm-chelovecheskij\\_faktor\\_aviacii/](http://www.alib.ru/au-lejchenko/nm-chelovecheskij_faktor_aviacii/)

Pomytkina, L. V., & Pomytkin, E. O. (2019). Psykholohiia pratsi i vidpochynku [Psychology of work and rest]: pidruchnyk [dlia stud. vyssh. navch. zakl.]. Kyiv: TOV «Alfa-PIK».

[http://gmi.nau.edu.ua/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6106&Itemid=314](http://gmi.nau.edu.ua/index.php?option=com_content&view=article&id=6106&Itemid=314)

Ponomarenko, V. A. (2004). Psykholohiia dukhovnosti professyonalna [Psychology of spirituality of a professional]. Moskva: PER SƏ.

[https://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=233275&razdel=166](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=233275&razdel=166)

Strelkov, Yu. K. (2001). Ynzhenernaia y professyonalnaia psykholohiia [Engineering and professional psychology]: Ucheb.posobye dlia stud. vyssh. ucheb. zavedenyi. - M.: Yzdatelskiy tsentr «Akademiya»; Visshaia shkola.

<http://lib.mgppu.ru/opacunicode/app/webroot/index.php?url=/notices/index/IdNotice:18171/Source:default>

Kazak, V. M., Shevchuk, D. O., Tymoshenko, N. A. & Pomytkina, L. V. (2016). Intelligent Control System Against Aircraft's Structural Damage in the Flight. 2016 IEEE 4<sup>th</sup> International Conference "Methods and Systems of Navigation and Motion Control (MSNMC)". Kiev, Ukraine, 232-236. (SCOPUS)

doi: <https://10.1109/MSNMC.2016.7783150>

[https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57193055459\\*](https://www.scopus.com/authid/detail.uri?authorId=57193055459*)

Khokhlina, O., Pomytkina, L., Lych, O., Gorbenko, S. & Kazak, A. (2020). Psychological determinacy of communication styles of aviation industry students. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering **918** 012175 IOP Publishing. doi:10.1088/1757-899X/918/1/012175 (SCOPUS)

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/918/1/012175/pdf>

Pomytkina, L., Gudmanian, A., Kovtun, O., & Yahodzinskiy, S. (2020). Personal choice: strategic life decision-making and conscience, E3S Web of Conferences, Vol.164, 10021 (SCOPUS)

<https://doi.org/10.1051/e3sconf/202016410021>

**L.Pomytkina**

## **CHARACTERISTICS OF COMPETENT INTERACTION OF AIRCRAFT CREW IN CONDITIONS OF EMOTIONAL TENSION**

### *Abstract*

*The article presents the results of theoretical and empirical study of the main characteristics of the competent interaction of the aircraft crew in conditions of emotional tension. **The purpose** of the article was to substantiate the necessary characteristics for the competent interaction of the aircraft crew. The necessary characteristics of the crew for competent interaction include: emotional intelligence, as an indicator of a person's ability to communicate, the ability to be aware of own emotions and understand the feelings of others; the ability to communicate effectively, such as exchanging information, understanding the emotions and intentions of people who communicate, because it is necessary to be able to listen so as to understand the full meaning of what is being said and make another person feel listened to and understood; positive microclimate in the team as an indicator of cohesion, mutual support and mutual respect in the team.*

*An empirical study of the main characteristics of competent interaction development level was conducted on the flight crew of Wizz Air airlines using **standardized psychological techniques**: "Diagnosis of emotional intelligence" (of N. Hall), which determined emotional awareness, managing of own emotions (emotional attenuation, emotional non-rigidity), self-motivation (arbitrary control of own emotions), empathy (recognition of other people's emotions, the ability to influence the emotional state of others); "Level of sociability" of V.F. Rakhovsky, to establish the general level of sociability of respondents; questionnaire to determine the level of microclimate in the team.*

*As a result of empirical research, it was determined that the competent interaction of the team depends on the level of development of emotional intelligence, the level of sociability and the microclimate in the crew. For high efficiency, crew members must be with a high level of emotional intelligence, with a high and medium level of sociability, which guarantees an adequate level of favorable microclimate in the team. The data obtained by us meet the requirements for the main professionally important qualities of aviation workers, presented in professional profiles and approved by ICAO standards.*

**Keywords:** *crew; emotional tension; communication; competent interaction; flight activity.*