

## ПІДГОТОВКА ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ ДЛЯ РОБОТИ В АЕРОПОРТАХ

*Соціальна робота в аеропорту полягає в наданні пасажирів аеропорту соціальних послуг. Основне методологічне положення полягає в тому, що особи перебувають у стані стресу, що характеризується наявністю певного набору ознак у зовнішності, поведінці. В таких умовах пасажир у своїх діях повертає увагу та потребує надання допомоги: з документами, в перевезенні, психологічної. Надати таку допомогу може людина, якій пасажир довіряє.*

**Ключові слова:** пасажир аеропорту, стрес, поведінка, соціальна служба, соціальна робота, профайлінг.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Актуальність вивчення даної теми обумовлена реаліями сучасної ситуації в цивільній авіації. На сьогодні проблема спеціалістів, які можуть допомогти при виникненні стресового стану унаслідок страху польоту та можливості катастроф, була і залишається однією з найсерйозніших проблем безпеки сучасного суспільства. Підготовка фахівців для соціальної роботи в аеропортах в нашій країні має певні проблеми. Насамперед вимагає серйозного вдосконалення технологія підготовки майбутніх фахівців; вищі навчальні заклади потребують серйозної державної підтримки в плані фінансової допомоги, матеріально-технічного забезпечення навчального процесу, активізації процесів наукової галузі. Актуальною є проблема перепідготовки працівників соціальних служб: адже вони неукомплектовані фахівцями соціальної роботи, які мають відповідну професійну підготовку.

До бюджетів провідних країн світу закладено величезні кошти для підтримання безпеки пасажирів аеропортів. Глави багатьох країн називають боротьбу з тероризмом одним із головних напрямів своєї політики.

Після сумних подій осені 2001 року в США і інших країнах велику увагу стали приділяти проблемі безпеки в цивільній авіації. Значно посилилася політика служб безпеки щодо пасажирів. У службах безпеки аеропорту поширене поняття «пасажир, що перебуває в стресовому стані». У широкому сенсі це пасажир, який може становити загрозу для себе й інших на території аеропорту. Тому для попередження небезпечних ситуацій поряд із технічними засобами огляду існує нагальна потреба використання психологічної допомоги пасажирів соціальними працівниками.

Соціальна робота в аеропорту полягає в наданні пасажирів аеропорту соціальних послуг. Основне методологічне положення полягає в тому, що особи перебувають у стані стресу, що характеризується наявністю певного набору ознак у зовнішності, поведінці. У таких умовах пасажир своїми діями повертає увагу, тому слід йому допомогти з документами, в перевезенні, або психологічно. Надати таку допомогу може людина, якій він довіряє.

Вивчення й систематизація даних ознак дає можливість створення профілю пасажирів, на підставі якого кожна людина може бути класифікована як небезпечна. Відповідно до цього, весь пасажиропотік проглядається за певною схемою, яка дозволяє виявити ознаки та запобігти кризовим ситуаціям.

**Мета статті** – вивчити технології профілактики стресових станів пасажирів, що мають вплив на безпеку в аеровокзальних комплексах. Як відомо, стрес часто є джерелом небезпеки для самої людини, а також для її оточення.

На території аеропорту, де сама ситуація передбачає підвищений рівень відповідальності, пасажир в стресовому стані вже стає небезпечним. Стрес і стан підвищеної тривожності можуть активізувати поведінку людини до критично рівня.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Аналіз літератури показав, певний інтерес до категорії «поведінка» виявили вже мислителі Давньої Греції. Демокрит, Сократ, Геракліт, Платон, Арістотель та інші філософи античності, проблеми стресу розглядали такі вчені: у західній соціології присвятили праці М. Вебер, Т. Парсонс, Е. Дюркгейм, Дж. і Дж. Болдуїни, психологічний напрямок виявився у працях Дж. Уотсона, З. Фрейда, Г. Маркузе, К. Юнга та інших.

Серед вітчизняних вчених виділяють Л. Виготського, А. Леонтєва, Б. Ананьєва, Г. Батищева, М. Кагана, М. Ярошевського та ін.

Методологічною основою дослідження стресу стали праці і українських, і зарубіжних учених, серед яких С. Алексєєв, В. Гришук, О. Гришук, М. Гуренко-Вайцман, С. Гусарєв, М. Микієвич,

О. Скакун, В. Тацій, В. Титов, А. Токарська, Р. Халфіна, В. Шакун, І. Шутак та ін.

**Наукова новизна.** Дослідження обраної теми є спробою комплексної підготовки спеціалістів для профілактики стресових станів у пасажирів аеропортів.

Практичне значення полягає в поглибленому вивченні стресових станів пасажирів, їх видів та особливостей, що їх викликають; теоретичні засади можуть бути використані для підготовки відповідних спецкурсів і спецсемініарів у вищих навчальних закладах та створення соціальної служби аеропорту.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** Вплив стресу на свідомість, діяльність людини, її здатність керувати своїми діями, нарешті, наслідки стресу – одна з найактуальніших проблем нашого часу, яка привертає увагу не тільки психологів, але і фахівців у галузі соціальної роботи.

У літературі поняття «стрес» (або «емоційний стрес»), «психічна напруженість» нерідко вживаються як синоніми. Ці поняття характеризують особливості психічної діяльності, функціонування психіки людини в складних, екстремальних, невідомих, неординарних умовах.

В основі вчення про стрес лежить теорія гомеостазу, тобто відносної рівноваги, сталості, складу і властивостей внутрішнього середовища організму як найважливішої умови його життєдіяльності. Цей стан динамічної рівноваги підтримується шляхом протидії впливу зовнішніх (середовищних) і внутрішніх чинників з подальшою до них адаптацією. Ось чому те, що тепер називають стресом, раніше визначалося як загальний адаптаційний синдром (ЗАС) – термін, введений одним з основоположників вчення про стреси Гансом Сельє (1907–1982).

Треба зазначити, що сам по собі термін «стрес» був запропонований ще в 1914 р. американським фізіологом Уолтером Кенноном (1871–1945), який використав словосполучення «великий емоційний стрес» у фізіологічному контексті цього поняття, тобто як «здатності (адаптуватися) до впливу виникаючої напруги на механізми гомеостазу». І лише з 1946 р. термін «стрес» увійшов у науковий обіг.

На сьогодні під стресом розуміють стан психічної напруженості, обумовлений адаптацією (приспосовуванням), перебудовою психіки людини, її організму в цілому до складних, мінливих умов його життєдіяльності.

Як підкреслював Г. Сельє, ця неспецифічна потреба організму, психіки суб'єкта, перебудовуватися в нових для нього умовах, здійснювати свої «приспосувальні функції і тим самим відновлювати нормальний стан» і є сутність стресу, що виділяє його серед інших станів напруги.

Виникаючи, стрес спочатку до певних меж мобілізує внутрішні резерви психіки, всього організму людини, його пристосувальні можливості, волюву, фізичну, пізнавальну активність і в силу цього є своєрідним стимулюючим фактором, що позитивно впливає на ефективність життєдіяльності. За рахунок цього, особливо на початковій стадії, зазвичай поліпшуються показники виконання суб'єктом не тільки простих, але і складніших для нього завдань. Саме в цьому проявляється мобілізуючий ефект стресу.

Однак за тривалого впливу несприятливих факторів, таких як затримка авіаційного рейсу з певних причин, у міру виснаження захисних, адаптаційних резервів організму, стрес може привести до протилежного (негативного) результату і спричинити руйнівний, дезорганізований вплив на здоров'я, психіку людини, що нерідко призводить до її розладу, негативно впливаючи на поведінку.

Можна говорити про деструктивний вплив стресу на психіку, свідомість, загальне самопочуття людини, про важку форму стресу – травматичний стрес (дистрес), що приводить до порушень адаптації і навіть до психічних розладів особистості хворобливого характеру, що потребує втручання фахівців у різних галузях медицини, зокрема психіатрії.

Виникнення психічної напруженості часто буває пов'язане з необхідністю вирішення людиною суб'єктивно важливих і водночас складних завдань, у яких для неї укладено глибоко особистісний зміст.

Цьому значною мірою сприяють актуальні для суб'єкта швидкі зміни соціальних обставин, екстремальні умови діяльності: гострий дефіцит часу, сил і засобів; невизначеність ситуації, неповна інформованість про події, що відбуваються; гостроконфліктний вибір рішення, особливо при несумісних спонуканнях; надлишкова мотивація соціального походження; завищена самооцінка

суб'єкта за відсутності реальних можливостей, перебування в місці призначення згідно із запланованим рухом.

Фізичними стресорами для людини, яка перебуває в аеропорту, можуть бути висока температура, радіаційний фон, різного виду промислова інтоксикація, шуми і т. п. Сильним стресором може бути загроза життю, здоров'ю, благополуччю, а також аналогічна загроза рідним і близьким пасажира, відчуття беззахисності, фізичної або психічної безпорадності через напад, екологічної катастрофи і т. п.

Емоційний стрес буває короткочасним, насиченим яскравою афективно забарвленим, імпульсивною поведінковою реакцією (в подібних випадках відбувається бурхлива втрата людиною енергії), і тривалим, пролонгованим, маючи затяжний за часом характер.

*Динаміка розвитку стресу.* Р. Сельє виділяє три стадії (фази) розвитку стресу:

1) стадія тривоги. На даній стадії під впливом психотравмуючих факторів у суб'єкта виникає стан занепокоєння, тривоги, поступово починають перебудовуватися фізіологічні функції організму, що проявляється в зміні частоти дихання, пульсу, підвищенні артеріального тиску і т. д.;

2) стадія опору. На цій стадії організм людини, її психіка перебудовуються, пристосовуються, адаптуються до нових, ускладнених умов, витрачаючи внутрішні ресурси. Активізуються розумові процеси, пізнавальна діяльність;

3) стадія виснаження. За словами Г. Сельє, заключна стадія характеризується виснаженням «адаптаційної енергії», що приводить до дезорганізації діяльності, нервово-емоційного зриву. У цей період суб'єкт може відчувати безпричинні роздратування, занепокоєння, втому, переживання, страх.

Стан короткочасного стресу у пасажира відзначається різким почастишенням і порушення ритмічності пульсу й дихання, рясним потом, різкими змінами діаметра зіниці, вазомоторними реакціями на обличчі. Всі ці об'єктивні зміни відбиваються й у суб'єктивних переживаннях людини, що зазнає стресу під час проходження паспортного контролю в аеропортах, очікуванні літака який затримується на тривалий час, і неотримання інформації. Людина, яка перебуває в стані психологічної напруги, зазвичай відчуває різні негативні переживання, стоячи в черзі для реєстрації чи очікуванні рейсу. Особливо, коли потрібно відповідати на запитання, не володіючи мовою іншої країни, не розуміючи самого запитання прикордонника. Можлива реакція організму на стрес: біль у серці й інших органах, утруднення при диханні, напруга в м'язах, неприємні відчуття в області травних органів та ін.

Порушення нормальної діяльності окремих органів і систем, з одного боку, і відображення цих порушень у свідомості, з іншого боку, призводять до комплексних фізіологічних порушень: зниження імунітету, підвищеної стомлюваності, млявості тіла та ін.

При цьому багато дослідників підтверджують, що психосоматичні прояви стресу більше виражені у осіб, які відзначали у себе сором'язливість, боязкість, песимізм, страх перед майбутнім, нав'язливі думки про можливі неприємності. Дані риси характерні для пасажира аеропорту, які вперше перебувають у нестандартних умовах. У професійній управлінській діяльності стресові ситуації можуть створюватися динамічністю подій, необхідністю швидкого прийняття рішення, неузгодженістю між індивідуальними особливостями, ритмом і характером діяльності.

Факторами, що сприяють виникненню емоційного стресу в аеропорту, можуть бути недостатність інформації для пасажира, її суперечливість, надмірна різноманітність або монотонність, оцінка роботи, яка перевищує можливості індивіда за обсягом або ступенем складності. Суперечливі чи невизначені вимоги прикордонників, критичні обставини чи ризик при прийнятті рішення, відповіді на запитання щодо мети в'їзду чи виїзду, відмова про перетин кордону(аеропорту), призводять до стресу. Не кожен пасажир (клієнт соціальної роботи) звертається в довідкову службу в стані стресу, його необхідно виявити.

Таким чином, проблема психічної адаптації клієнта соціальної роботи (пасажир) є важливою в сфері наукових досліджень, розташованої на стику різних галузей знання, які набувають у сучасних умовах дедалі більшого значення. Тому адаптаційну концепцію можна розглянути як один із перспективних підходів до комплексного вивчення людини – пасажира авіаційного судна.

У разі затримки авіарейсу на тривалий час психологи чи соціальні працівники соціальної служби в аеропорту звертають увагу на поведінку пасажирів, можуть, за потреби надати допомогу, здійснювати посередництво при перевірці документів, а надалі – їх супровід при наданні

соціальної допомоги. Зовнішні ознаки допоможуть створити цілісну картину щодо пасажирів та прийняти рішення про соціальну допомогу при складній ситуації в аеропорту. Ситуація в аеропорту може бути складною при скасуванні рейсів, прихованості інформації, нерозумінні умов, що склались. Тривале перебування в аеропорту великої кількості пасажирів може призвести до непередбачуваних наслідків. Працівники соціальної служби, перебуваючи в залах аеропорту, маючи особливі відмінності в одязі, наприклад: галстук, шарф, бейджик, приємну зовнішність, та ін., приверне увагу схвилюваної людини, а це допоможе отримати соціальні послуги.

Велике значення має також поведінка людини, яка перебуває у стресовому стані, чи пасажира, що намагається пронести на борт повітряного судна будь-які заборонені предмети, речовини. Їх вилучення може створити ситуацію хвилювання для інших пасажирів. Взагалі, поняття стресу пасажирів аеропорту є специфічним для служб безпеки транспортної сфери і потребує конкретного вивчення. Дана стаття й покликана розкрити та визначити можливості створення соціальної служби в аеропортах, її необхідності для здійснення соціальної роботи.

Саме визначення потенційно небезпечного пасажира сягає концепції так званого профайлінга – методу протидії актам незаконного втручання за допомогою психологічних методів. Профайлінг – це основний інструмент психологічної соціальної служби безпеки аеропорту, який потребує детальнішого розгляду.

Сам метод був розроблений в кінці 70-х років ХХ ст. в Ізраїлі, авіакомпанією «Ель-Аль», як сучасний захід протидії терористам. Згодом основну концепцію було перекладено англійською мовою, і вона здобула визнання в світі. Варто зазначити, що в аеропортах можна спостерігати роботу співробітників авіакомпаній та прикордонників, вони перевіряють багаж, документи, мету руху пасажира і т.д. Так, під час проведення паспортного контролю формальна перевірка пасажира зведена до мінімуму і досить часто призводить до зовнішнього та внутрішнього стресу, емоційного напруження.

**Висновки.** Розглядаючи страх перед авіаційними перельотами, потрібно пам'ятати, що люди не літають від природи, тому багатьом, тією чи іншою мірою, властиве почуття страху висоти, особливо вперше. У деяких випадках страх базується лише на цій природній складовій, в той час як мислення приписує страх катастрофи і т. д. Зрозуміло, що варто виховувати себе в ключі позитивного мислення, проте самотійно не кожному це до снаги, тому багатьом пасажирів необхідна допомога.

Як і будь-який страх, хвилювання перед польотом може з'явитися унаслідок сповненого стресом досвіду – наприклад, від невдалого перельоту з великою турбулентністю або через розповідь того, хто пережив подібне чи через персонал аеропорту. Таким чином, досвід і власна фантазія малюють різноманітні картини, які підтримують стійке відчуття страху перед польотами на літаку. Саме фахівці психологічної соціальної служби можуть допомогти пасажирові впоратися з викликаними переживаннями про небезпеку.

Одним зі способів заспокоєння пасажира є спілкування з соціальним працівником соціальної служби аеропорту, який надасть таку допомогу, коли можна: по-перше, розрядити осередок збудження; по-друге, переключитися на цікаву тему; по-третє, спільно віднайти шлях подолання стресового стану, переживання, збудження або хоча б зниження його значущості.

Для досягнення оптимального ефекту в діяльності і для виключення несприятливих наслідків перезбудження бажано зняти емоційну напруженість на основі концентрації уваги не так на значущості результату, як на аналізі причин, поясненні технічних можливостей авіаційного судна пасажирові.

Для створення оптимального емоційного стану потрібні: правильна оцінка значущості події; достатня інформованість (різнопланова) з даного питання, події; запасні відступні стратегії – це знижує зайве збудження, зменшує страх отримати несприятливе рішення, створює оптимальний фон для вирішення проблеми.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Абабков В. А.* Совладание со стрессом: теория и психодиагностика. – М. : «Речь», 2010. – 192 с.
2. *Аболин Л. М.* Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека : монография / Л. М. Аболин. – Казань : Издательство Казанского университета, 2008. – 264 с.
3. *Авиационная безопасность* : учеб. пособие / под ред. Ю. М. Вольнского-Басманова. – 2-е

изд. перераб. и доп. – М. : АБИНТЕХ, 2005. – 245 с.

**В. Санжаровец**

### **ПОДГОТОВКА СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ ДЛЯ РАБОТЫ В АЭРОПОРТАХ**

***Резюме.** Социальная работа в аэропорту заключается в предоставлении пассажиру аэропорта социальных услуг. Основное методологическое положение заключается в том, что лица пребывают в состоянии стресса, характеризующегося наличием определенного набора признаков во внешности, поведении. В таких условиях пассажир в своих действиях привлекает внимание, и помочь ему с документами, в перевозке, или психологически, может человек, которому он доверяет.*

***Ключевые слова:** пассажир аэропорта, стресс, поведение, социальная служба, социальная работа, профайлинг.*

**V. Sanzharovets**

### **PREPARATION OF SPECIALISTS OF SOCIAL SPHERE FOR WORK IN AIRPORTS**

***Summary.** Social Work at the airport is to offer passengers the airport social services. The main methodological position is that people are under stress, characterized by a particular set of characteristics in appearance and behavior. In such circumstances, a passenger in his actions attracted the attention and help him with the documents of carriage or psychologically, can a person whom he trusts.*

***Keywords:** airport passenger stress, behavior, social service, social work, profiling.*