

## ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПІДВИЩЕННЯ КУЛЬТУРИ БЕЗПЕКИ БОРТПРОВІДНИКІВ

*Л. Хоменко-Семенова, М. Гордійчук*

### **Резюме**

*Дослідження присвячене актуальній проблемі сучасно авіації – культурі безпеки. Окреслюються особливості складових культури безпеки, зокрема в дослідженні йдеться про культуру безпеки бортпроводників. Головна увага приділена визначенню та дослідженню психологічних чинників підвищення культури безпеки бортпроводників.*

***Метою дослідження** є теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні чинники культури безпеки бортпроводників..*

***Результати дослідження** показали наступне: на основі теоретичного аналізу було визначено основні психологічні чинники, що впливають на підвищення культури безпеки бортпроводників, а саме: стресостійкість, самоконтроль у спілкуванні та компетентність у вирішенні конфліктів. Культура безпеки означає незмінну цінність, пріоритет і відданість безпеці кожною особою, групою та організацією, ставлення, норми та поведінку, пов'язані з безпечним наданням аеронавігаційного обслуговування; В результаті діагностики стратегій подолання стресових ситуацій нами виявлено, що бортпроводники використовують різні стратегії для подолання стресу, причому деякі з них є більш вираженими та поширеними, наприклад «пошук соціальної підтримки» та «уникнення». Аналіз результатів інших трьох методик показує, що бортпроводники мають середній рівень стресостійкості та самоконтролю в спілкуванні, що дозволяє їм функціонувати у помірно стресових умовах, але вимагає підвищення ефективності управління стресом та самоконтролю для покращення їхньої професійної діяльності. Завдяки використанню авторського опитувальника про культуру безпеки ми встановили, що більшість бортпроводників добре обізнані з цим поняттям і визнають його важливість для своєї професійної діяльності.*

*Кореляційний аналіз виявив значущі позитивні кореляційні зв'язки між стресостійкістю та стратегією подолання стресу через уникання, а також між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегією подолання стресу через імпульсивні дії та уникання.*

*У висновках підсумовано важливість досліджень у напрямку підвищення культури безпеки бортпроводників та окреслено подальші шляхи розвитку психолого-педагогічних досліджень в авіаційній галузі.*

***Ключові слова:** авіаційна галузь; бортпроводники; культура безпеки; психологічні чинники; компетентність; комунікабельність; самоконтроль; стресостійкість.*

**Вступ.** Розвиток культури безпеки в авіаційній галузі сьогодні стає надважливою проблемою для досліджень, особливо підкреслюючи вплив психологічних аспектів на продуктивність та ефективність професійної діяльності бортпроводників. Актуальність дослідження зумовлена зростаючим значенням безпеки в авіації та впливом психологічних факторів на роботу екіпажу. Пілоти та бортпроводники, як основні учасники авіаційного процесу, стикаються з різноманітними стресовими ситуаціями, що вимагають не лише технічних навичок, а й високого рівня психологічної готовності. Вивчення психологічних факторів культури безпеки бортпроводників сприятиме кращому розумінню впливу психічного стану, комунікаційних взаємодій, стресостійкості та групової динаміки на безпеку польотів. Розкриття цих аспектів допоможе в розробці ефективних стратегій навчання, залучення та управління персоналом для підвищення безпеки та забезпечення успішних польотів.

У сучасній авіаційній галузі все більша увага приділяється безпеці польотів, оскільки забезпечення безпеки є пріоритетним завданням цивільної авіації. У цьому контексті вивчення та підкреслення культури безпеки бортпроводників стає актуальним і важливим. Сьогодні, коли життя та непередбачувані події додають додаткового стресу та ускладнюють роботу бортпроводників, розуміння впливу психологічних факторів на їхню роботу та безпеку є надзвичайно важливим. Крім того, зростаючі вимоги до здатності команди та ефективної взаємодії екіпажу вимагають розгляду психологічного аспекту підвищення культури безпеки.

**Мета дослідження** – визначення психологічних чинників розвитку культури безпеки бортпровідників.

**Методи дослідження.** Для реалізації поставленої мети для емпіричного дослідження були використані наступні методи:

1. Теоретичні методи: аналіз і узагальнення науково психологічної інформації, огляд літературних джерел та теоретичних концепцій для визначення ключових психологічних чинників, що впливають на культуру безпеки бортпровідників;

2. Психодіагностичні методики:

- «Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)»,
- «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)»,
- «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)»,
- «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)»,
- авторський опитувальник про культуру безпеки;

3. Методи математичної обробки результатів досліджень: обробка даних за допомогою кореляційного аналізу критерія Пірсона.

**Результати.** У дослідженні взяло участь 30 бортпровідників віком від 20 до 45 років, що працюють в різних авіаційних компаніях. На вибір досліджуваних повпливали такі фактори, як спеціальність роботи – а саме бортпровідник відділу обслуговування пасажирів на борту, національність – українська та можливість проходження дослідження в дистанційній формі. Розподіл респондентів за статтю вийшов: 18 респондентів жіночої статі (60%) та 12 респондентів чоловічої статі (40%).

Для діагностики виявлення стратегій подолання стресових ситуацій у бортпровідників нами було проведено дослідження, спрямоване на їх визначення за допомогою «Опитувальника стратегій подолання стресових ситуацій (SACS) (С. Хобфолла)». Результати вказаного дослідження наведено в Додатку Л. Ступінь вираженості стратегій подолання вимірювався через показники, поданих в методиці. Перед нами стояла задача визначити моделі поведінки та стратегії подолання стресу та загальний ІК (індекс конструктивності) за 9 шкалами. У табл.1 наведені результати ступеня вираженості стратегій подолання стресу бортпровідниками. Аналіз результатів проводиться на основі співставлення даних по кожній із субшкал з даними із середніми значеннями моделей подолання в досліджуваній групі.

Таблиця 1.

Ступінь вираженості стратегій подолання у бортпровідників за «Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій» (у %)

Стратегії подолання	Ступінь вираженості		
	високий	середній	низький
асертивні дії	6,7	<b>73,3</b>	20
вступ до соціального контакту	23,3	33,3	<b>43,3</b>
пошук соціальної підтримки	<b>46,7</b>	43,3	10
обережні дії	16,7	<b>60</b>	23,3
імпульсивні дії	33,3	<b>50</b>	16,7
уникання	<b>46,7</b>	40	13,3
непрямі дії	0	46,7	<b>53,3</b>
асоціальні дії	16,6 7	36,6	<b>46,7</b>
агресивні дії	16,6 7	<b>56,7</b>	26,6
ІК	<b>83,3</b>	16,6	0

Інтерпретуючи отримані дані в групі, можна стверджувати, що найбільш вираженою є така стратегія як «асертивні дії» (73,3%) що складає середній рівень ступеня вираженості. Високі значення показників середнього ступеня вираженості «обережності» (60%) показують, що бортпровідники загалом виявляють помірну обережність, прагнучи мінімізувати ризики під час вирішення стресових ситуацій. Переважно середній рівень «агресивних дій» (56,7%) вказує на те, що деякі бортпровідники можуть вдаватися до агресії, але це не є домінуючою стратегією подолання стресу.

Можна спостерігати у половини досліджуваних (50%) середній ступінь вираженості за показником «імпульсивні дії», що може бути ефективним у деяких ситуаціях, але також може призвести до необдуманих рішень.

Значна частина бортпровідників має доволі низькі показники «вступу до соціального контакту» (43,3%), що може свідчити про труднощі в налагодженні соціальних зв'язків або комунікації в стресових ситуаціях. На противагу цьому, невелика частка бортпровідників використовує «асоціальні дії» (низький ступінь: 46,7%), що свідчить про загальну тенденцію уникати антисоціальної поведінки в стресових ситуаціях. «Непрямі дії», що найбільш виражені у низькому ступені - 53,3%, такі як маніпуляції або перекидання відповідальності, не є типовими для більшості бортпровідників.

Моделі поведінки можуть сприяти або перешкоджати успішності подолання професійних стресів в залежності від ступеня **конструктивності** стратегії, а також впливати на збереження здоров'я суб'єкта спілкування і праці. Для визначення ступеня конструктивності стратегії поведінки вираховується загальний індекс конструктивності (ІК), що у даній вибірці є високим (83,3%). Високий ІК свідчить про те, що людина використовує активні та конструктивні стратегії для подолання стресу.

Конструктивні стратегії є професійно-важливими якостями для бортпровідників. Щоденна робота бортпровідника насичена ситуаціями коректне вирішення яких, займає важливе місце у професійній діяльності.

Отже, аналіз показує, що бортпровідники використовують різні стратегії для подолання стресу, причому деякі з них є більш вираженими та поширеними, але загальний індекс конструктивності залишається на високому рівні.

Для додаткової діагностики впливу стресу та стресостійкості бортпровідників ми використали методіку «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)». Після інтерпретації результатів дослідження ми отримали наступні результати, представлені в табл. 2.2.2.

Таблиця 2.

Групові результати за методикою «Визначення рівня стресостійкості особистості (авторська методика І. А. Усатова)»

Рівень стресостійкості	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
високий	1	3,3%
вищий за середній	5	16,7%
середній	20	<b>66,6%</b>
нижчий за середній	4	13,3%
низький	0	0

За результатами дослідження, зображеними на таблиці, ми можемо стверджувати, що лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості, продемонстрував високий рівень стресостійкості. Це вказує на те, що ця особа здатна ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями та має значний запас психологічних ресурсів для протидії стресу.

П'ять респондентів (16,7%) мають рівень стресостійкості вищий за середній. Це свідчить про те, що ці бортпровідники також здатні досить ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями, хоча, можливо, в дещо меншому ступені порівняно з тими, хто має високий рівень стресостійкості.

Найбільша кількість респондентів, а саме 20 осіб (66,6%), має середній рівень стресостійкості. Це означає, що більшість бортпровідників можуть справлятися зі стресовими ситуаціями, але вони все ж відчують значний вплив цих ситуацій на своє життя.

Чотири респонденти (13,3%) мають рівень стресостійкості нижче середнього. Це означає, що ці бортпровідники менш ефективно справляються зі стресовими ситуаціями і можуть зазнавати значних труднощів у процесі протидії стресу, що може впливати на їхню професійну діяльність та загальне самопочуття.

Наступним нашим етапом було дослідити рівень самоконтролю в спілкуванні за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)». Результати проведеного дослідження зображено в табл. 3.

Таблиця 3.

Групові результати за методикою «Оцінка самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер)»

Рівень самоконтролю в спілкуванні	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
низький	10	33,3%
середній	19	<b>63,3%</b>
високий	1	3,3%

Згідно з результатами, зображеними в табл. 2.2.3, десять респондентів, що становить 33,3% від загальної кількості, мають низький рівень самоконтролю в спілкуванні. Це вказує на те, що ці особи можуть відчувати труднощі в контролюванні своїх реакцій та поведінки під час спілкування. Вони можуть бути менш здатними адаптувати свою комунікативну поведінку до ситуації та вимог оточення.

Найбільша кількість респондентів, а саме 19 осіб (63,3%), має середній рівень самоконтролю в спілкуванні. Це свідчить про те, що більшість досліджуваних здатні контролювати свою поведінку під час спілкування в певній мірі.

Лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості, продемонстрував високий рівень самоконтролю в спілкуванні. Це вказує на те, що ця особа здатна дуже добре адаптувати свою поведінку та реакції під час спілкування відповідно до вимог ситуації.

Для діагностики рівня конфліктологічної компетентності ми застосували методика «Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів» (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)». Результати проведеного дослідження бортпровідників представлено у табл. 4.

*Таблиця 4.*

Групові результати за методикою  
«Оцінка рівня компетентності у вирішенні конфліктів (П.П.Хеппнер, І.Х.Петерсен)»

Рівень компетентності у вирішенні конфліктів	Кількість респондентів	Відсоток розподілення
низький	16	<b>53,3%</b>
середній	13	43,3%
високий	1	3,3%

Згідно з результатами, представленими в табл. 4, шістнадцять респондентів, що становить 53,3% від загальної кількості, мають низький рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це вказує на те, що більше половини досліджуваних мають труднощі в ефективному вирішенні конфліктних ситуацій. Тринадцять респондентів, що становить 43,3%, мають середній рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про те, що значна частина досліджуваних здатна вирішувати конфлікти на прийнятному рівні. Лише один респондент, що становить 3,3% від загальної кількості, продемонстрував високий рівень компетентності у вирішенні конфліктів. Це свідчить про наявність у цього респондента добре розвинених навичок вирішення конфліктних ситуацій, здатності до конструктивного спілкування та використання ефективних стратегій медіації.

Для виявлення різних аспектів культури безпеки серед бортпровідників нами було проведено авторський опитувальник, що складався з 10 запитань.

На перше запитання «Як довго ви працюєте бортпровідником?» (рис. 1.) більше половини респондентів (63,3%) мають стаж роботи менше року. Це свідчить про те, що більшість бортпровідників у вибірці мають невеликий, але важливий досвід роботи. Один респондент (3,3%) має стаж роботи більше року, чотири респонденти (13,3%) мають стаж роботи більше двох років. По 2 респонденти (6,7%) мають стаж роботи більше трьох, п'яти та десяти років відповідно.

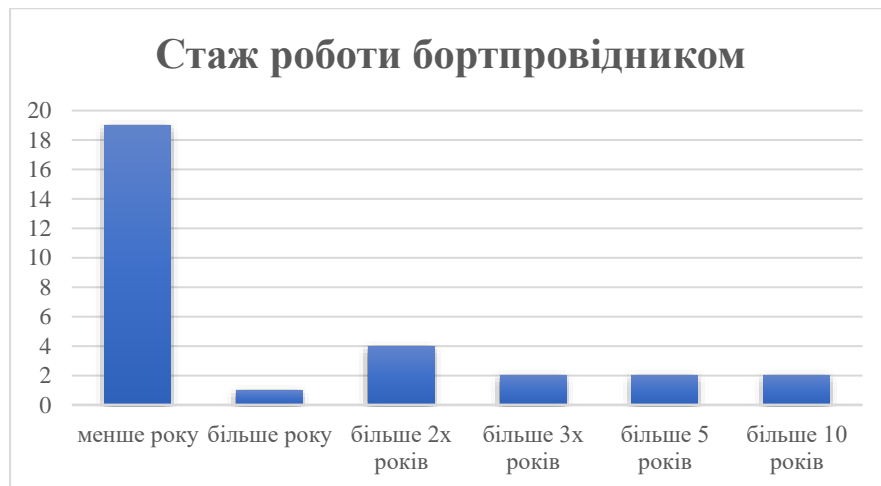


Рис. 1. Запитання 1. Як довго ви працюєте бортпровідником?

На друге запитання «Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпровідника» (рис. 2.) ми використали шкалу від 1 до 10, що свідчить про абсолютне захоплення роботою та неможливість уявити себе на іншій посаді - 26,7% респондентів оцінюють в 10 балів (я абсолютно обожаю свою роботу як бортпровідника і не можу уявити собі, що міг би працювати де-інде), Ще 16,7% респондентів вибрали оцінки 7 і 8, що також свідчить про високий рівень задоволеності. Значення 5 балів відзначили 13,3% опитаних, тоді як 10% віддали перевагу оцінкам 6 і 9. Ті, хто оцінив своє задоволення на рівні 2 і 4, становлять лише 3,3% респондентів, але ніхто не вибрав найнижчі оцінки 1 і 3. Отже, можна зробити висновок, що більшість учасників опитування виявилися дуже задоволеними своєю професією та відчувають значний рівень прихильності до неї.

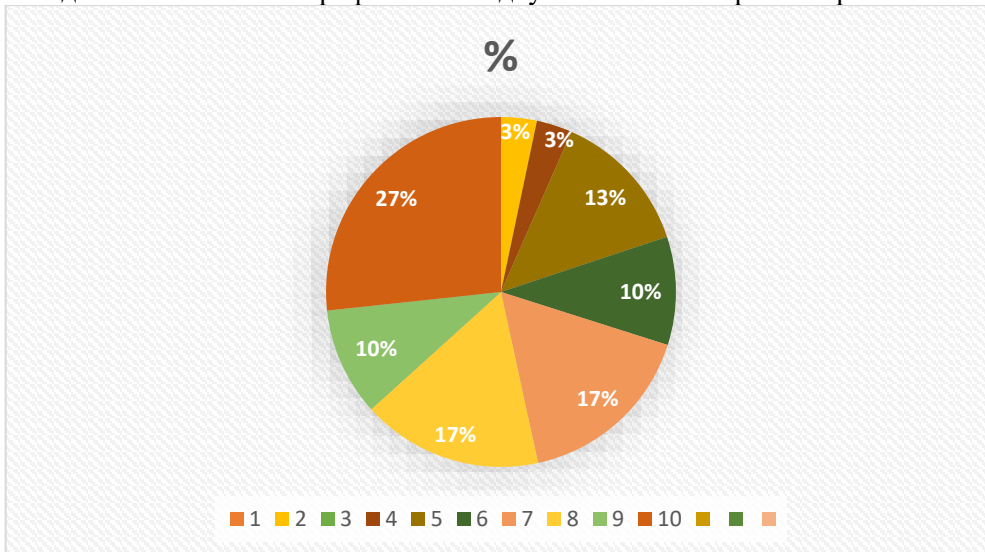


Рис. 2. Запитання 2. Наскільки ви любите працювати на даній посаді бортпровідника?

Наступне запитання «Чи чули ви коли-небудь словосполучення «культура безпеки»?» (рис. 3) 56,7% відповіли, що так, тоді як 43,3% ствердили, що, на жаль, не чули про це словосполучення.

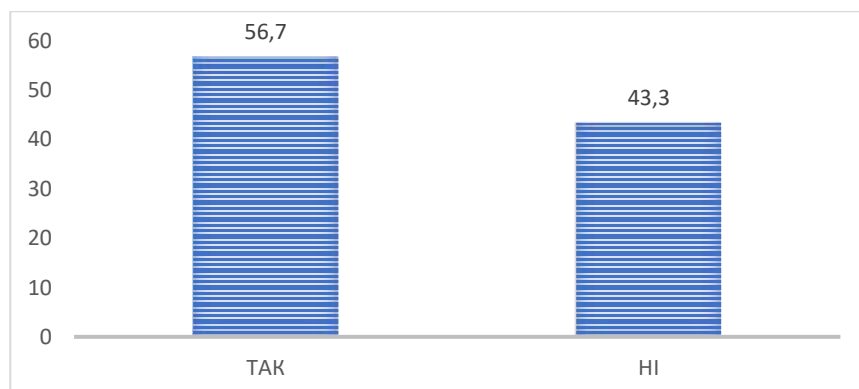


Рис. 3. Запитання 3. Чи чули ви коли-небудь словосполучення

#### «культура безпеки»?

На наступне запитання «Якби ви описали, що таке культура безпеки?» більшість респондентів розуміють поняття "культура безпеки" і можуть визначити основні його компоненти, такі як дотримання норм, управління ризиками, навчання та взаємоповага.

На п'яте запитання «Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку?» (рис. 4.) більше половини респондентів (56,7%) відзначили стресостійкість. Друге місце за уважністю та комунікабельністю, яку обрали 43,3% осіб. Також велика частина відповідалців (40%) визначили врегулювання конфліктів як один із ключових факторів. Ці результати узгоджуються з основними психологічними чинниками, які були визначені у нашому дослідженні.

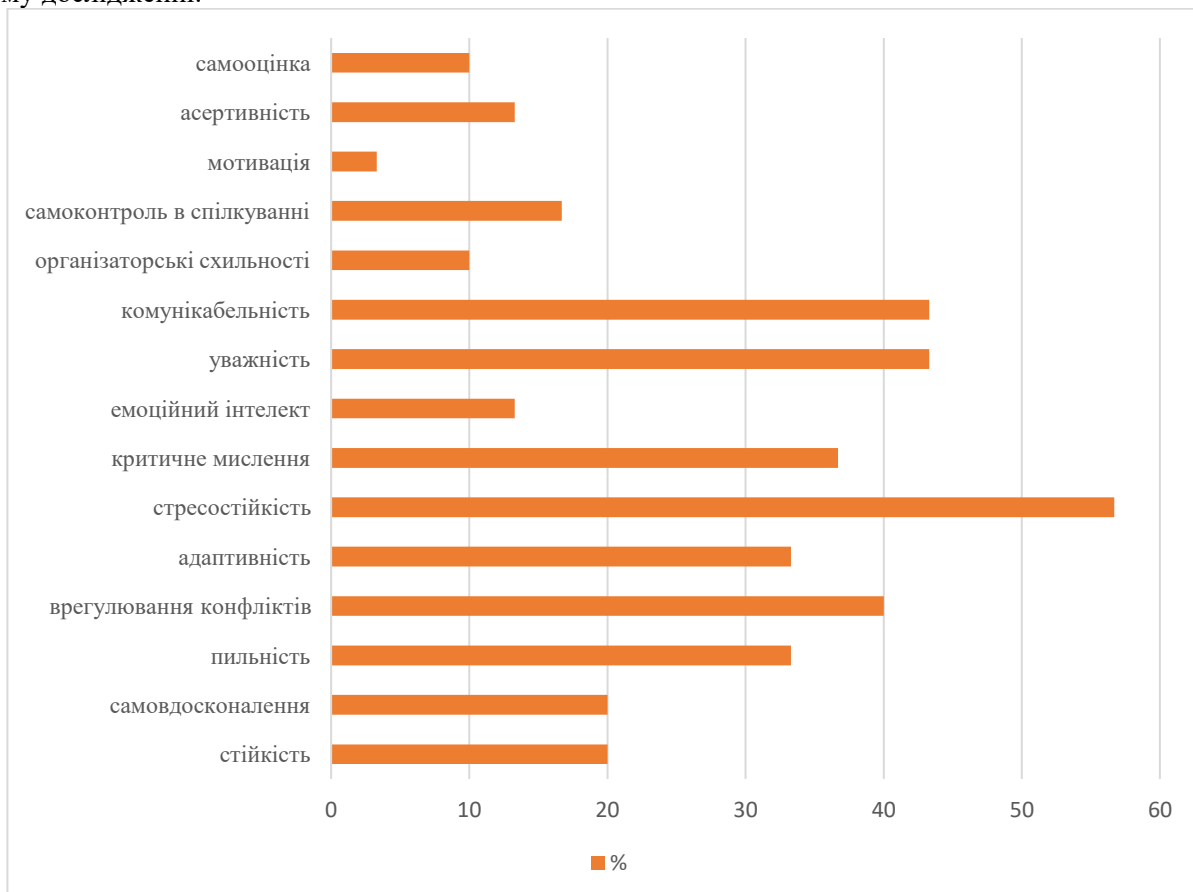


Рис. 4. Запитання 5. Які основні ключові психологічні чинники формування культури безпеки на вашу думку?

Наступне запитання «Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?» (рис. 5) вагомий відсоток (53,3%) вказали на усвідомлення ризиків та відповідальність; трохи менше (43,3%) надають перевагу навчанню як ще одному важливому фактору.

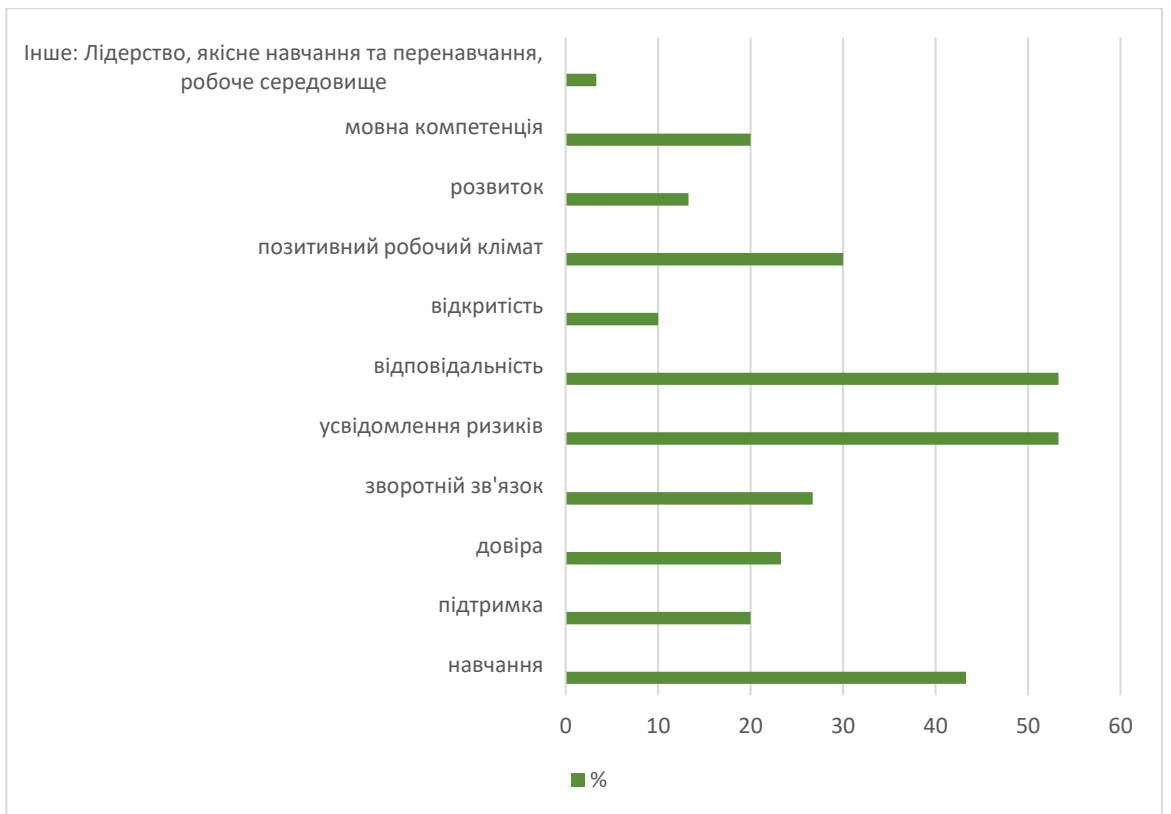


Рис. 5. Запитання 6. Що ще може впливати на розвиток культури безпеки?

На сьоме запитання «Чи є взагалі важливим феномен культура безпеки для діяльності бортпровідника? Наскільки саме?» усі респонденти одногосно відповіли "так". Підсумкові відповіді підкреслюють, що важливість культури безпеки в цілому складно переоцінити, оскільки вона є необхідною складовою діяльності бортпровідника.

Наступне запитання «Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про культури безпеки?» (рис. 6.), на жаль, більшість респондентів (53,3%) відповіли, що не ознайомлені з цими документами. З іншого боку, 36,7% осіб ствердили, що, навпаки, ознайомлені з цими документами. Щодо "в процесі" та "трохи" ознайомлені відповідачів, їх відсоток дуже малий і становить лише 3,3%.

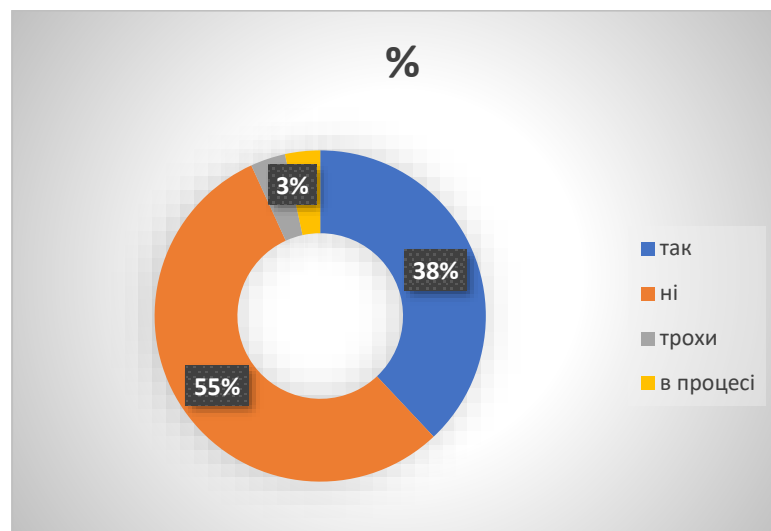


Рис. 6. Запитання 8. Чи ви ознайомлені з новітніми документами ІКАО про культури безпеки?

На наступне запитання «Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?» (рис. 7.) відповіді респондентів були умовно поділені на три основні категорії - низький, середній та високий рівні. Чотири респонденти (13,3%) вказали такі відповіді, як: «потребує розвитку», «недостатній», «3/10», «не високий». Ці відповіді були віднесені до низького рівня розвитку культури безпеки. Дев'ятнадцять бортпровідників (63,3%) вказали середній рівень розвитку культури безпеки за

такими відповідями, як: «середній», «помірний», «достатній», «7/10», «добре». Сім респондентів (23,3%) мають високий рівень, вказавши відповідні відповіді: «10», «8/10», «80%».

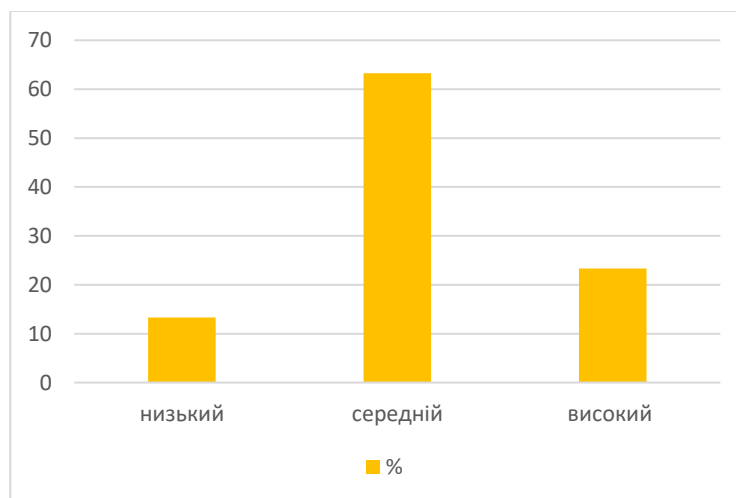


Рис. 7. Запитання 9. Як ви оцінюєте свій рівень розвитку культури безпеки?

І на останнє запитання «Що, на вашу думку, можна було б зробити для поліпшення культури безпеки у вашій організації/середовищі?» респонденти пропонують наступні заходи:

1. Впровадження регулярних тренінгів та навчальних програм з різних аспектів безпеки, включаючи психологічні тренінги та курси з управління ризиками.

2. Підвищення рівня інформованості та обізнаності співробітників про важливість культури безпеки через регулярне інформування та навчання.

3. Зміцнення корпоративної культури та комунікації серед співробітників, що включає проведення корпоративних заходів і підтримку сприятливого мікроклімату.

4. Запровадження системи виявлення та обробки інцидентів безпеки, що дозволить аналізувати причини подій та приймати превентивні заходи.

5. Розробка і впровадження чітких стандартів та процедур безпеки, які будуть дотримуватися всіма членами організації.

6. Активне залучення працівників до процесу вдосконалення культури безпеки шляхом збору їхніх пропозицій та ідей щодо покращення безпеки на робочому місці.

Завершивши проведення діагностики, обробки та інтерпретації даних по психодіагностичним методикам, ми зробили математичну обробку даних за критерієм Пірсона.

В результаті кореляційного аналізу було встановлено статистично значимі кореляційні зв'язки між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегіями подолання «імпульсивні дії» та «уникання», а також між стресостійкістю та «униканням», що зображено в табл.

Таблиця 5.

Значимі кореляції психологічних чинників

Стратегії подолання		Імпульсивні дії	Уникання
Компетентність у вирішенні конфліктів	Коефіцієнт кореляції	0.451	0.428
	Рівень значимості (p)	0.012566	0.018607
	Вибірка	30	30
Стресостійкість	Коефіцієнт кореляції	-	0.488



Рівень значимості (p)	-	0.006335
Вибірка	-	30

За результатами кореляційного аналізу, виявлено, що існує значимв кореляція між компетентністю у вирішенні конфліктів та стратегією подолання стресу через «імпульсивні дії» ( $r=0.451$ ,  $p=0.012566$ ) та «уникання» ( $r=0.428$ ,  $p=0.018607$ ). Це означає, що бортпровідники з вищою компетентністю у вирішенні конфліктів частіше застосовують ці стратегії подолання стресових ситуацій.

**Дискусія.** У швидкоплинному середовищі авіаційної галузі, яка характеризується високими ставками, культура безпеки є фундаментом забезпечення благополуччя пасажирів і членів екіпажу. Основною метою міжнародної цивільної авіації, яка завжди була, є і буде, - це забезпечення безпеки та регулярності виконання польотів повітряних суден.

Повітряний кодекс України пояснює, що «безпека авіації – це стан галузі цивільної авіації, за якого ризик завдання збитків людям чи майну знижується до прийнятного рівня у результаті безперервного процесу визначення рівня небезпеки і керування ним та утримується на такому рівні, або знижується далі, у сферах безпеки польотів, авіаційної безпеки, охорони навколишнього природного середовища, економічної безпеки та інформаційної безпеки» (Повітряний кодекс України, 2011).

Безпека міжнародної цивільної авіації має глобальний характер з моменту створення Міжнародної організації цивільної авіації (ІКАО) і прийняття Чиказької конвенції в 1944 році. Відповідно до ст. 37 кожна держава «зобов'язується співпрацювати в забезпеченні максимально можливого ступеня дотримання з правилами, стандартами, процедурами та організаціями, що стосуються повітряних суден, персоналу повітряних маршрутів і допоміжних служб, у яких ефективність аеронавігації є такою, та її покращення» (Конвенція про авіацію, 1944).

Підвищення рівня безпеки польотів у глобальній системі повітряного транспорту є фундаментальною та кінцевою стратегічною сферою діяльності ІКАО.

За даними Міжнародної організації цивільної авіації, 2017 рік став найбезпечнішим в історії міжнародної авіації. За останні 10 років кількість авіаційних подій, зареєстрованих у всьому світі, зменшилася більш ніж вдвічі, а кількість загиблих – більш ніж у десять разів, що, безсумнівно, є позитивним моментом для користувачів послуг авіаційного транспорту (Аналіз стану безпеки польотів з цивільними повітряними суднами України, що сталися у 2017 році, 2020).

Для постійного підвищення рівня безпеки на всіх рівнях авіаційної транспортної системи необхідна комплексна «культура безпеки» (Гусар, 2019).

Як написано в офіційних документах ІКАО: «культура безпеки означає постійну цінність, пріоритет і зобов'язання, які покладаються на безпеку кожною особою та кожною групою на кожному рівні організації. Культура безпеки відображає індивідуальне, групове та організаційне ставлення, норми та поведінку, пов'язані з безпечним наданням аеронавігаційного обслуговування» (ІКАО "Safety Culture Definition and Enhancement Process.", 2024).

«Культура безпеки - це поєднання цінностей, стандартів, етичних засад і норм необхідних в даних умовах поведінки. Всі вони націлені на підтримку самодисципліни в підході до досягнення рівнів безпеки, перевищувати вимоги, викладенні в законах і правилах. При цьому культура безпеки повинна бути властива діям всіх працівників на кожному рівні організаційної структури» - саме таке визначення пропонує Ієн Барраклаф (ІКАО, 2024).

Під культурою безпеки мається на увазі комплекс норм, переконань, цінностей, поглядів та припущень, які інтегровані у щоденну діяльність організацій і відображаються у діях та поведінці всіх підрозділів і співробітників. Забезпечення безпеки є обов'язком кожного, дотримуючись принципу взаємодії "знизу – вгору" і "зверху – вниз".

Ефективна культура безпеки включає:

- визнання значущості заходів безпеки для успішної діяльності;
- формування у працівників правильного сприйняття і позитивного ставлення до практик забезпечення безпеки;
- усвідомлення взаємозв'язку безпеки з основними цілями організації;
- визначення безпеки як ключової цінності, а не просто зобов'язання чи додаткової статті витрат.

Нещодавно керівництво усвідомило, що загальна ймовірність нещасного випадку в організації залежить не лише від дій окремих працівників, а й від культури безпеки в організації загалом. Організаційна культура привернула велику увагу в 1970-х і 1980-х роках, і її можна визначити як «те, як ми тут робимо речі». Культуру безпеки можна описати як спосіб, у який організація веде свій бізнес і, зокрема, спосіб управління ризиками (Lee, 2005).

Структура продемонстрована М. Купером, виділяє три взаємопов'язані аспекти культури безпеки. Він містить три елементи, які охоплюють внутрішні психологічні фактори, поведінкові аспекти та особливості ситуації. Психологічні аспекти культури безпеки стосуються того, «як люди ставляться» до безпеки та систем управління безпекою. Поведінкові аспекти стосуються того, «що люди роблять» в організації, що включає пов'язану з безпекою діяльність, дії та поведінку працівників. Важливим аспектом тут є прихильність керівництва до безпеки. Ситуаційні аспекти культури безпеки описують «те, що є в організації». Це відображається в політиці організації, операційних процедурах, системах управління, системах контролю, комунікаційних потоках і системах робочих процесів (Cooper, 2000).

Культура безпеки в авіаційній галузі є критично важливим компонентом, який впливає на добробут, благополуччя та ефективність бортпроводників. Поняття культури безпеки охоплює спільні цінності, переконання та ставлення до безпеки всередині організації, що формує поведінку та практику окремих осіб.

Культура безпеки відіграє вирішальну роль в авіаційній промисловості, суттєво впливаючи на зменшення кількості аварій та інцидентів під час авіаційних операцій. На розвиток сильної культури безпеки в авіації впливають різні фактори, що підкреслює важливість виховання культури безпеки в цілому (Собакар, 2011).

Культура безпеки в авіаційній галузі має першочергове значення, оскільки вона безпосередньо впливає на поведінку та прийняття рішень авіаційним персоналом. Сильна культура безпеки має важливе значення для сприяння дотриманню протоколів безпеки, покращення практики управління ризиками та, зрештою, зменшення ймовірності аварій та інцидентів.

Культура безпеки означає «ставлення, цінності, норми та переконання, які поділяє конкретна група людей щодо ризику та безпеки». Чим більше члени неодноразово поведуться або діють у спосіб, який їм здається природним, очевидним і безсумнівним, тим більш домінантною стає культура (Філіпов, 2013).

«Якщо ви впевнені, що ваша організація має хорошу культуру безпеки, ви майже напевно помиляєтеся... культура безпеки — це те, чого прагнуть, але рідко досягають. Чеснота – і нагорода – полягає в боротьбі, а не результат» (ІКАО, 2024).

**Висновки.** На сьогодні беззаперечним є значний вплив психологічних чинників на продуктивність працівників у різних сферах діяльності. Для ІКАО сьогодні сприяння позитивній культурі безпеки є найбільшим пріоритетом. Сильна культура безпеки в авіації доповнює будь-яку підготовку з авіаційної безпеки та покращує ефективність запроваджених заходів. Культура безпеки в організації є продуктом індивідуальних і групових цінностей, установок, уявлень, компетенцій і моделей поведінки, які визначають зобов'язання, а також стиль і кваліфікацію управління охороною здоров'я та безпеки в організації.

Визначено, що специфіка трудової діяльності бортпроводників полягає не лише в особливих фізичних умовах виконання професійних обов'язків (робота в закритому просторі на висоті тисяч метрів над рівнем моря), але й психологічній специфіці. Успіх бортпроводників у їхній професійній ролі значною мірою залежить від майстерності ефективного спілкування, навичок вирішення конфліктів та здатності долати стрес. Ці психологічні особливості є ключовими аспектами роботи бортпроводника, оскільки вони забезпечують безпеку та комфорт пасажирів, а також сприяють загальному успіху та задоволенню професійною роллю. Бортпроводники повинні вміти орієнтуватися в складних ситуаціях, регулювати конфлікти та забезпечувати впевненість у середовищі високого стресу. Оскільки авіаційна галузь продовжує розвиватися, важливість цих психологічних особливостей ставатиме ще більш помітною, забезпечуючи те, що бортпроводники залишатимуться життєво важливою та невід'ємною частиною досвіду авіаперельоту.

Загальні здібності відіграють ключову роль у забезпеченні якісної роботи бортпроводника. Поєднання професійних ролей у трудовій діяльності, високий рівень складності та відповідальності завдань, багатофункціональність та різноплановість видів діяльності під час виконання обов'язків, а також високі та різноманітні соціально-психологічні вимоги, що пред'являються до професії бортпроводника, створюють особливі умови роботи. Усі ці складові передбачають необхідність уміння ефективно та вдало справлятися з ними.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

Аналіз стану безпеки польотів з цивільними повітряними суднами України, що сталися у 2017 році Сектор аналізу та попередження авіаційних подій Національного бюро з розслідування авіаційних подій та інцидентів з цивільними повітряними суднами. URL: [https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st\\_half\\_2020.pdf](https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st_half_2020.pdf)

Гусар О.А., Правова культура як складова культури безпеки в сфері цивільної авіації. Development of legal science: choice mechanism and priorities implementation: International scientific and practical conference devoted to the celebration of the anniversary of Visegrad Journal on Human Rights, June 7-8, 2019. Snina (Slovakia), 2019. P. 315-318.

Повітряний кодекс України : Закон від 19.05.2011. Відомості Верховної Ради України. 2011. № 48-49. Ст. 536.

Конвенція про міжнародну цивільну авіацію 1944 р. : ІКАО; Конвенція, Поправки, Міжнародний документ від 07.12.1944. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_038](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_038) (дата звернення: 05.07.2017).

Собакар А. О. Безпека польотів на авіаційному транспорті: категоріально-правовий аналіз. Форум права. 2011. № 1. С. 931-938.

Філіпов А. В. Адміністративно-правове забезпечення безпеки цивільної авіації в Україні: автореф. дис. канд. юрид. наук: 12.00.07; Нац. ун-т держ. податк. служби України. Ірпінь, 2013. 18 с.

ІКАО "Safety Culture Definition and Enhancement Process." CANSO (Civil Air Navigation Services Organisation). URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/safety-culture-definitions-and-enhancement-process/15225663>

ICAO сайт. URL: <https://www.icao.int/about-icao/Pages/RU/default.aspx> (дата звернення: 10.04.2024).

Lee, K.-H., 2005, 'Safety culture and behavior in relation to airline cabin crew safety performance', Unpublished Thesis of MBA (Aviation Management), RMIT University, AU/ URL: [https://asasi.org/wp-content/uploads/2021/05/Cabin\\_safety\\_culture\\_Lee\\_Stewart\\_Kao.pdf](https://asasi.org/wp-content/uploads/2021/05/Cabin_safety_culture_Lee_Stewart_Kao.pdf)

Cooper, M.D., 2000, 'Towards a model of safety culture', Safety Science, vol.36, pp.111-136 .

## REFERENCES

Analiz stanu bezpeky polotiv z tsyvilnymy povitrianymy sudnamy Ukrainy, shcho stalysia u 2017 rotsi Sektor analizu ta poperedzhennia aviatsiinykh podii Natsionalnoho biuro z rozsliduvannia aviatsiinykh podii ta intsydentiv z tsyvilnymy povitrianymy sudnamy [Analysis of the state of safety of flights with civil aircraft of Ukraine that occurred in 2017 Sector of analysis and prevention of aviation events of the National Bureau for the Investigation of Aviation Events and Incidents with Civil Aircraft]. URL: [https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st\\_half\\_2020.pdf](https://nbaai.gov.ua/wp-content/uploads/2020/09/1st_half_2020.pdf)

Husar O.A., Pravova kultura yak skladova kultury bezpeky v sferi tsyvilnoi aviatsii. Development of legal science: choice mechanism and priorities implementation: International scientific and practical conference devoted to the celebration of the anniversary of Visegrad Journal on Human Rights, June 7-8, 2019. Snina (Slovakia), 2019. P. 315-318.

Povitrianyi kodeks Ukrainy : Zakon vid 19.05.2011. Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy. 2011. № 48-49. St. 536.

Konventsiiia pro mizhnarodnu tsyvilnu aviatsiiu 1944 r. : IKAO; Konventsiiia, Popravky, Mizhnarodnyi dokument vid 07.12.1944. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_038](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_038) (data zvernennia: 05.07.2017).

Sobakar A. O. Bezpeka polotiv na aviatsiinomu transporti: katehorialno-pravovyi analiz [Safety of flights on air transport: categorical and legal analysis]. Forum prava. 2011. № 1. S. 931-938.

Filipov A. V. Administratyvno-pravove zabezpechennia bezpeky tsyvilnoi aviatsii v Ukraini: avtoref [Administrative and legal security of civil aviation in Ukraine]. dys. kand. yuryd. nauk: 12.00.07; Nats. un-t derzh. podatk. sluzhby Ukrainy. Irpin, 2013. 18 s.

ІКАО "Safety Culture Definition and Enhancement Process." CANSO (Civil Air Navigation Services Organisation). URL: <https://www.slideshare.net/slideshow/safety-culture-definitions-and-enhancement-process/15225663>

ICAO сайт. URL: <https://www.icao.int/about-icao/Pages/RU/default.aspx> (дата звернення: 10.04.2024).

Lee, K.-H., 2005, 'Safety culture and behavior in relation to airline cabin crew safety performance',

*L. Khomenko-Semenova, M. Gordiychuk*

## **PSYCHOLOGICAL FACTORS INCREASING THE SAFETY CULTURE OF FLIGHT ATTENDANTS**

### **Abstract**

*The study is devoted to the current problem of aviation today - safety culture. Features of the components of the safety culture are outlined, in particular, the study deals with the safety culture of flight attendants. The main attention is paid to the definition and research of psychological factors of increasing the safety culture of flight attendants.*

*The purpose of the study is to theoretically substantiate and empirically investigate the psychological factors of the safety culture of flight attendants.*

*The results of the study showed the following: on the basis of theoretical analysis, the main psychological factors influencing the improvement of safety culture of flight attendants were determined, namely: stress resistance, self-control in communication and competence in conflict resolution. Safety culture means the consistent value, priority and commitment to safety by each individual, group and organization, and the attitudes, norms and behaviors associated with the safe provision of air navigation services; As a result of the diagnosis of strategies for coping with stressful situations, we found that flight attendants use different strategies to cope with stress, and some of them are more pronounced and widespread, such as "seeking social support" and "avoidance". Analysis of the results of the other three methods shows that flight attendants have an average level of stress resistance and self-control in communication, which allows them to function in moderately stressful conditions, but requires an increase in the effectiveness of stress management and self-control to improve their professional performance. Through the use of the author's safety culture questionnaire, we found that the majority of flight attendants are well aware of this concept and recognize its importance for their professional activities.*

*Correlational analysis revealed significant positive correlations between stress resilience and avoidant stress coping strategies, and between conflict resolution competence and impulsive and avoidant stress coping strategies.*

*The conclusions summarize the importance of research in the direction of improving the safety culture of flight attendants and outline further ways of developing psychological and pedagogical research in the aviation industry.*

**Key words:** *aviation industry; flight attendants; safety culture; psychological factors; competence; communication; self-control; stress resistance.*