

Ерхова Марина Викторовна
канд. пед. наук, ФГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б. П. Бугаева», г. Ульяновск, Российская Федерация
ORCID: 0000-0003-1283-3088
e-mail: m.v.erhova@mail.ru

ИССЛЕДОВАНИЕ СКЛОННОСТИ К КОММУНИКАТИВНОЙ АГРЕССИВНОСТИ У АВИАЦИОННЫХ ДИСПЕТЧЕРОВ

Аннотация. Представлены результаты исследования различных форм коммуникативной агрессивности курсантов-авиадиспетчеров и действующих авиадиспетчеров по опроснику В. В. Бойко. Обоснована актуальность изучения коммуникативной агрессивности как профессиональной деструкции специалиста по управлению воздушным движением. Выявлены наиболее характерные формы коммуникативной агрессивности авиадиспетчеров и последствия их проявления в профессиональной деятельности. Дан сравнительный анализ выраженности основных форм коммуникативной агрессивности у обеих групп респондентов. Выявлена тенденция к расширению форм коммуникативной агрессивности действующих авиадиспетчеров по сравнению с курсантами, получающими соответствующее образование. Обозначены формы профилактики этой личностной особенности в условиях получения курсантами высшего профессионального образования.

Ключевые слова: коммуникативная агрессивность, формы коммуникативной агрессивности, авиационные диспетчеры, профессиональное образование, человек-оператор, профессиональные деструкции, профессиональная коммуникация, профессиональный стресс

Для цитирования: Ерхова М.В. Исследование склонности к коммуникативной агрессивности у авиационных диспетчеров // Вестник университета. 2021. № 2. С. 181–186.

Marina V. Erkhova
Candidate Sci. (Ped.), Ulyanovsk Civil Aviation Institute, Ulyanovsk, Russia
ORCID: 0000-0003-1283-3088
e-mail: m.v.erhova@mail.ru

THE STUDY OF COMMUNICATIVE TENDENCY TO AGGRESSION FROM AIR TRAFFIC CONTROLLERS

Abstract. The paper presents the results of the study of various forms of communicative aggressiveness of cadets - air traffic controllers and active air traffic controllers according to the questionnaire of V. V. Boyko. The article substantiates the relevance of studying communicative aggressiveness as a professional destruction of an air traffic control specialist. The author reveals the most characteristic forms of communicative aggressiveness of air traffic controllers and the consequences of their manifestation in professional activity. The study gives a comparative analysis of the severity of the main forms of communicative aggressiveness in both groups of respondents. The paper reveals a tendency to expand the forms of communicative aggressiveness of active air traffic controllers in comparison with cadets receiving appropriate education. The article indicates the forms of prevention of this personality trait in the conditions of obtaining higher professional education by cadets.

Keywords: communicative aggressiveness, forms of communicative aggressiveness, aviation dispatchers, professional education, human operator, professional destructions, professional communication, professional stress

For citation: Erkhova M.V. (2021) The study of communicative tendency to aggression from air traffic controllers. *Vestnik universiteta*, no. 2, pp. 181–186. DOI: 10.26425/1816-4277-2021-2-181-186

Введение

Профессию авиационного диспетчера можно отнести сразу к двум профессиональным системам (по классификации Е. А. Климова): «Человек – Техника» и «Человек – Человек» [3]. Как оператор сложных технических систем, авиадиспетчер должен иметь инженерное мышление, способность перерабатывать большое количество различной типа информации, прогнозировать изменения состояния технических систем (прежде всего, воздушного судна) и т. п. Основной формой управления воздушным движением диспетчер осуществляет через

© Ерхова М.В., 2021.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

© Erkhova M.V., 2021.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



профессиональную коммуникацию с пилотами и диспетчерами, что позволяет отнести эту профессию к помогающей (система «Человек – Человек»). Профессиональное общение авиадиспетчеров имеет свои особенности: жесткую регламентацию в отношении стандартной фразеологии радиообмена, правил обмена информацией, рабочего поведения в стандартной и нестандартной ситуации, цены ошибки, эмоциональной напряженности, сопутствующей коммуникации, высокой вероятности ошибочных действий, влекущих за собой катастрофические последствия, ведение радиообмена на неродном (английском) языке [5].

В деятельности авиадиспетчера встречаются нестандартные стрессовые ситуации, требующие быстрого принятия решений в условиях дефицита времени на основе эмоционально напряженной коммуникации с пилотом, осуществляющим управление воздушным судном (далее – ВС). Подобные ситуации могут сопровождаться эмоциональной неустойчивостью с элементами агрессивности, что может повлечь за собой ошибочные действия, недопонимания, цена которых – человеческие жизни. Коммуникативную агрессивность можно отнести к важнейшим профессиональным деструкциям авиадиспетчеров. В связи с этим исследование склонности к различным формам коммуникативной агрессивности в условиях получения авиадиспетчерами профессионального образования и выраженности этих свойств у действующих авиадиспетчеров можно считать актуальной проблемой в области человеческого фактора, требующей отдельного изучения и дальнейшего предупреждения.

Слово «агрессия» (англ. aggression) происходит от латинского слова *adgradi* (где *ad* – на, *gradus* – шаг) и означает «двигаться на», «наступать». Под агрессивностью чаще понимают относительно устойчивое свойство личности, выражающееся в готовности к агрессии, а также в склонности воспринимать и интерпретировать поведение другого как враждебное [2].

Агрессивные действия могут выступать в качестве: средства достижения значимой цели, способа эмоциональной разрядки, удовлетворения актуальной потребности. Агрессия часто является одним из способов решения проблем, возникающих в сложных ситуациях. Коммуникативная агрессивность – это агрессивность личности, проявляющаяся во время актов коммуникации.

Методика исследования

Цель представленного исследования – изучение степени выраженности различных форм агрессивного поведения у курсантов 2 курса, обучающихся по направлению «Организация использования воздушного пространства» ФГБОУ ВО «Ульяновский институт гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б. П. Бугаева» (далее – УИ ГА) (87 человек) и у действующих авиадиспетчеров, получающих дополнительное образование в УИ ГА (19 человек). Исследование проводилось в феврале – марте 2020 г.

В качестве диагностического инструментария, измеряющего уровень коммуникативной агрессивности респондентов мы использовали опросник В. В. Бойко «Определение интегральных форм коммуникативной агрессивности» [1]. Данная методика предназначена для оценки предрасположенности личности к проявлению агрессии в различных ситуациях. Данная методика интересна тем, что она измеряет 11 параметров явных и скрытых форм агрессивного поведения человека. Каждый параметр оценивается автономно от 0 до 5 баллов. Суммарное значение параметров позволяет определить индекс агрессивности человека. Методика включает в себя следующие измерительные шкалы.

1. Спонтанность агрессии – это неспровоцированная, самопроизвольная форма агрессии, обычно проявляющаяся под влиянием внутренних импульсов и не являющаяся прямой реакцией на коммуникативное воздействие.

2. Неспособность тормозить агрессию – это отсутствие контроля над агрессивными эмоциями.

3. Неумение переключать агрессию на деятельность или неодушевленные объекты – это тенденция к разрядке агрессии на людей.

4. Анонимная (пассивная) агрессия – это подавление недовольства или гнева менее агрессивными проявлениями.

5. Провоцирование агрессии у окружающих – это сознательное или неосознанное поведение человека, направленное на инициирование агрессии у партнера.

6. Склонность к отраженной агрессии – проявление ответной агрессии.

7. Аутоагрессия – это направленность агрессии на себя.

8. Ритуализация агрессии – это искусственная демонстрация агрессии как некоего ритуала для устрашения собеседника.
9. Перенятие агрессии толпы – это эмоциональное «заражение» агрессией толпы.
10. Удовольствие от агрессии – это ощущение удовлетворенности от агрессивных действий.
11. Расплата за агрессию – это осознание человеком негативных последствий своих агрессивных действий.

Анализ результатов

Рассмотрим далее результаты диагностики каждой категории респондентов, учитывая, что максимальное значение по каждой шкале составляет 5 баллов. Они представлены в таблице 1.

Таблица 1

Результаты диагностики авиадиспетчеров по методике В. В. Бойко

Формы агрессии	Курсанты	Действующие диспетчеры
Спонтанность агрессии	1,3	1,2
Неспособность тормозить агрессию	0,9	1,16
Неумение переключать агрессию на деятельность	3	3,5
Анонимная агрессия	0,7	0,8
Провоцирование агрессии окружающих	0,7	1,2
Склонность к отраженной агрессии	2,3	2,3
Аутоагрессия	1,9	1,5
Ритуализация агрессии	0,8	0,8
Перенятие агрессии толпы	0,7	1
Удовольствие от агрессии	0,9	0,6
Расплата за агрессию	1,7	1,8
Интегральная шкала	14,9	16

Составлено автором по материалам исследования

Анализ результатов диагностики курсантов показал, что наиболее выраженной формой агрессивного поведения для них являются неспособность переключать агрессию на неодушевленные предметы и деятельность, а также склонность к отраженной агрессии. Безусловно, данные значения не высокие с точки зрения приближения к максимальному значению, но выше, чем другие формы агрессии.

Следует отметить, что проявление данных форм агрессии (даже в незначительной форме) могут резко усилиться в ситуации профессионального стресса и повлечь за собой серию неправильных действий по управлению движением ВС из диспетчерского пункта. Неспособность управлять своими негативными эмоциями, в том числе и агрессией, может отрицательно сказаться на безопасности полета ВС.

Если рассмотреть персональные значения выраженности различных форм агрессивного поведения, то процент курсантов, имеющих один и более высоких показателей (4–5 баллов), представлен в таблице 2 и процент курсантов, имеющих высокие показатели по каждому типу агрессии, – в таблице 3.

Таблица 2

Количество респондентов, имеющих высокие показатели форм агрессивности

Количество высоких показателей агрессии	Курсанты, %	Диспетчеры, %
8	-	5
5	1	-
4	9	-
3	3	-

Количество высоких показателей агрессии	Курсанты, %	Диспетчеры, %
2	8	16
1	31	47

Составлено автором по материалам исследования

Таблица 3

Количество респондентов, имеющих высокие показатели форм агрессивности по шкалам методики В. В. Бойко

Шкала	Курсанты, %	Диспетчеры, %
Спонтанность агрессии	10	11
Неспособность тормозить агрессию	0	0
Неумение переключать агрессию на деятельность	22	42
Анонимная агрессия	1	5
Провоцирование агрессии у окружающих	14	5
Склонность к отраженной агрессии	16	10
Аутоагрессия	12,6	16
Ритуализация агрессии	3	5
Перенятие агрессии толпы	0	0
Удовольствие от агрессии	6	5
Расплата за агрессию	6	21

Составлено автором по материалам исследования

Из таблицы видно, что курсанты обладают очень важным свойством эмоциональной саморегуляции – способности тормозить агрессию (100 % респондентов) и не использовать пассивные формы агрессивного поведения (анонимная агрессия) – 99 % курсантов. Следует сказать, что 22 % курсантов имеют высокие показатели по критерию неумения переключать агрессию на неодушевленные предметы и деятельность, и 16 % – по склонности к отраженной агрессии.

Таким образом, наиболее проблемными сферами коммуникативной агрессивности будущих авиадиспетчеров являются использование агрессивных реакций на агрессивность инициатора (отраженная агрессия) и перенос агрессивных импульсов на людей. Однако, эти значения не являются критичными, и интегральный индекс агрессивности курсантов составил 14,9 баллов, что ниже среднего по норме.

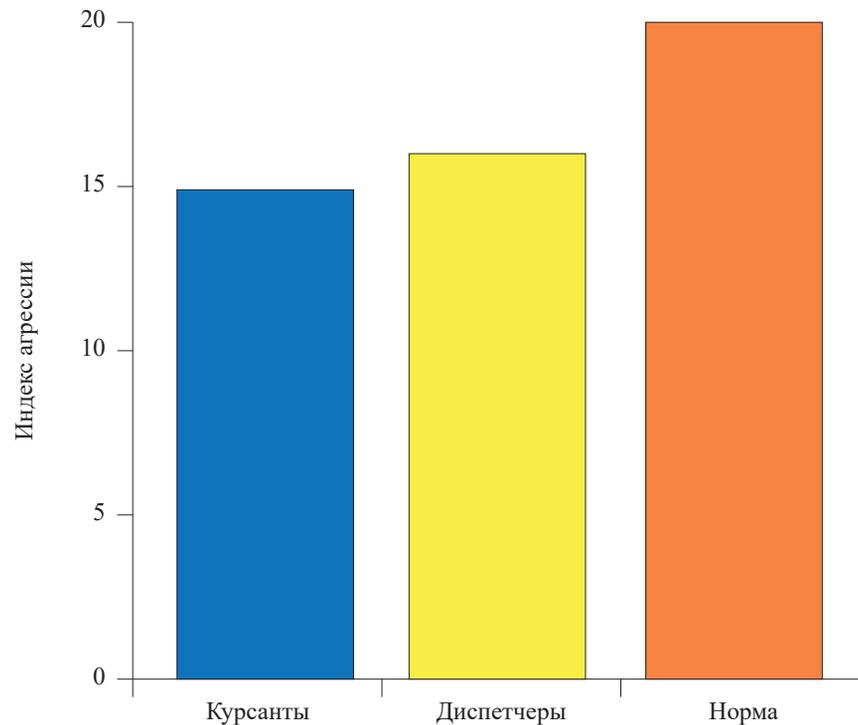
Рассмотрим далее особенности проявлений агрессии у действующих авиадиспетчеров. Из таблицы 1 видно, что наиболее выраженной формой агрессии у данной категории респондентов является неумение переключать агрессию на неодушевленные предметы и склонность к отраженной агрессии. Та же тенденция обнаружилась и у курсантов.

Рассматривая персональные значения, можно отметить, что практически половина респондентов имеет хотя бы одну ярко выраженную форму агрессивного поведения. Больше всего испытуемых (42 %) имеют высокие показатели по критерию неумения переключать агрессию на неодушевленные предметы. При этом 16 % действующих диспетчеров осознают последствия своего агрессивного поведения (табл. 3).

Сравнительный анализ выраженности форм агрессивного поведения у курсантов и действующих диспетчеров позволил выявить сходство значений не только по всем показателям опросника, но и по преобладанию некоторых показателей (форм отраженной агрессии и неумению переключать агрессию). Данная тенденция позволяет выделить возможные профессиональные риски в рабочем поведении авиадиспетчеров и разработать профилактические образовательные курсы в условиях высшего и дополнительного профессионального образования. Значимость таких курсов можно считать очень актуальной и в связи с обнаруженной тенденцией действующих диспетчеров к увеличению количества проявлений агрессии (5 % диспетчеров имеют 8

из 11 высоковыраженных форм агрессии). В качестве современных курсов, направленных на развитие конструктивного копинг-поведения, можно предложить тренинги эмоциональной саморегуляции, развития эмоционального и совладающего интеллекта, факультативы по обучению навыков деловой коммуникации, развития личностной толерантности и т. п. [4; 6].

Если рассматривать среднегрупповой индекс агрессивности у обеих групп испытуемых (рис. 1), то он ниже среднего значения (по норме опросника).



Составлено автором по материалам исследования

Рис. 1. Индексы агрессии авиационных диспетчеров

Выводы

Таким образом, исследование коммуникативной агрессивности авиадиспетчеров позволило определить зоны риска в профессиональной коммуникации респондентов и предложить профилактические формы работы, снижающие развитие этого процесса. Следует отметить, что проблема профилактики коммуникативной агрессивности будущих авиационных специалистов непосредственно связана с развитием их стрессоустойчивости, психофизиологической выносливости, профилактики раннего профессионального выгорания. На наш взгляд, в качестве превентивных мер могут быть организованы дополнительные учебные занятия для курсантов, обучающихся по направлению «Эксплуатация воздушных судов и организация воздушного движения» в форме практикумов (факультативов) по деловой коммуникации, основам эмоциональной саморегуляции, по развитию конструктивных копинг-стратегий. Эффективной организационной мерой, позволяющей обеспечить профилактику раннего профессионального «выгорания» и коммуникативной агрессивности, развития стрессоустойчивости и жизнестойкости курсантов может стать введение должности психолога-консультанта, в круг обязанностей которого входило бы наряду с консультационной деятельностью – проведение тренингов (ассертивного поведения, совладающего поведения и т. п.), разработку профилактических программ в рамках обозначенных направлений, профилактику и разрешение конфликтных ситуаций. При этом очень важно, чтобы этот специалист не был задействован в профессиональном отборе курсантов для обеспечения приватности психологического сопровождения.

Библиографический список

1. Батаршев, А. В. Психодиагностика в управлении: практическое руководство. – М.: Дело, 2005. – 494 с.
2. Бэрон, Р., Ричардсон, Д. Агрессия: учебное пособие. – СПб: Питер, 2001. – 352 с.
3. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения: учебное пособие. – М.: Академия, 2010. – 304 с.
4. Либина, А. В. Совладающий интеллект: практическое пособие. – М.: Юрайт, 2019. – 318 с.
5. Стрелков, Ю. К. Психологическое содержание операторского труда. – М.: Российское психологическое сообщество, 1999. – 196 с.
6. Щербинина, Ю. В. Речевая защита. Учимся управлять агрессией. – М.: Неолит, 2016. – 177 с.

References

1. Batarshv A. V. *Psychodiagnostics in management: practical guidance*, Moscow, Delo, 2005, pp. 482-485. (In Russian).
2. Baron R., Richardson D. *Aggression: tutorial*, St. Petersburg, Piter, 2001, 352 p. (In Russian).
3. Klimov E. A. *Psychology of professional self-determination: tutorial*, Moscow, Akademiya, 2010, 304 p. (In Russian).
4. Libina A. V. *Coping intelligence: practical guide*, Moscow, Yurait, 2019, 318 p. (In Russian).
5. Strelkov Yu. K. *Psychological content of operator labor*, Moscow, Rossiiskoe psikhologicheskoe soobshchestvo, 1999, 196 p. (In Russian).
6. Shcherbinina Yu. V. *Speech protection. Learning to manage aggression*, Moscow, Neolit, 2016, 177 p.