

Оригинальная статья/Original article

УДК 159.9.07

**Особенности протекания коммуникативных конфликтов
в сфере гражданской авиации****Н.В. Тарасова¹ ✉, А.И. Абдуллин¹**

¹ Юго-Западный государственный университет
ул. 50 лет Октября 94, г. Курск 305040, Российская Федерация

✉ e-mail: nadia-79@bk.ru

Резюме

В статье выявляются и анализируются особенности протекания коммуникативных конфликтов в сфере гражданской авиации. Актуальность изучения проблемы возникновения, установления причин и эффективного разрешения коммуникативных конфликтов отрасли отечественной авиационной промышленности заключается в том, что обеспечение безопасных, результативных и востребованных полетов является первостепенной задачей любого государства. От индивидуальных умений и знаний по продуктивному разрешению коммуникативных конфликтов на борту авиалайнера зависит надежность авиационной отрасли. Целью данного исследования стало рассмотрение такого феномена, как коммуникативный конфликт в сфере гражданской авиации. Одним из ведущих показателей, оказывающих влияние на надежность авиаперелетов, выступает человеческий фактор. Знание причин и особенностей протекания коммуникативных конфликтов в сфере гражданской авиации способствует повышению конфликтостойчивости членов экипажа, эффективному разрешению спорных ситуаций и в целом обеспечивает безопасность полетов.

В работе представлены результаты проведения пилотажного психологического исследования, целью которого стал: анализ статистических данных, посвященных изучению основных проблем в коммуникациях; установление ведущих причин коммуникативных конфликтов в сфере гражданской авиации. Методологическую основу исследования составили подходы: системный, аксиологический, гуманистически ориентированный. Методами исследования выступили теоретический анализ научных исследований, посвященных проблеме коммуникативных конфликтов личности в сфере гражданской авиации; организационные методы; эмпирические методы; анкетирование, тестирование, опрос, психодиагностические методы.

Полученные данные пилотажного исследования свидетельствуют о необходимости составления и внедрения программы мероприятий по психологической поддержке и сопровождению членов экипажа авиалайнера с целью разрешения конфликтов, снижения критических значений социальной напряженности и улучшения психологической атмосферы трудового коллектива.

Ключевые слова: коммуникативный конфликт; гражданская авиация; психическое здоровье; конфликтостойчивость; безопасность авиаперелетов.

Конфликт интересов: Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

Для цитирования: Тарасова Н.В., Абдуллин А.И. Особенности протекания коммуникативных конфликтов в сфере гражданской авиации // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Лингвистика и педагогика. 2021. Т. 11, № 3. С. 218–229.

Статья поступила в редакцию 26.05.2021 Статья подписана в печать 09.06.2021

Статья опубликована 29.09.2021

© Тарасова Н.В., Абдуллин А.И., 2021

Features of the Course of Communication Conflicts in the Field of Civil Aviation

Nadezhda V. Tarasova ¹✉, Arslan I. Abdullin ¹

¹ Southwest State University

50 Let Oktyabrya str. 94, Kursk 305040, Russian Federation

✉ e-mail: nadia-79@bk.ru

Abstract

The article identifies and analyzes the features of the course of communicative conflicts in the field of civil aviation. The relevance of studying the problem of the emergence, establishing the causes and effective resolution of communication conflicts in the domestic aviation industry is that ensuring safe, efficient and balanced flights is the primary task of any state. The reliability of the aviation industry depends on individual skills and knowledge of productively resolving communication conflicts on board an airliner.

The purpose of this study was to consider such a phenomenon as communicative conflict in the field of civil aviation. One of the leading indicators influencing the reliability of air travel is the human factor. Knowledge of the causes and peculiarities of the course of communicative conflicts in the field of civil aviation contributes to an increase in the conflict resistance of the crew members, the effective resolution of disputes and, in general, ensures flight safety.

The paper presents the results of a pilot psychological study, the purpose of which was: statistical analysis of the main problems in communications; identification of the leading causes of conflicts in the field of civil aviation.

The methodological basis of the research was formed by the approaches: systemic, axiological, humanistically oriented.

The research methods were the theoretical analysis of scientific research devoted to the problem of communicative conflicts of the individual in the field of civil aviation; organizational methods; empirical methods; questioning, testing, survey, psychodiagnostic methods.

The data obtained from the pilot study indicate the need to draw up and implement a program of measures for psychological support and escort of aircraft crew members in order to resolve conflicts, reduce critical values of social tension and improve the psychological atmosphere of the workforce.

Keywords: communicative conflict; civil Aviation; mental health; conflict resistance; safety of air travel.

Conflict of interest: The Authors declare the absence of obvious and potential conflicts of interest related to the publication of this article.

For citation: Tarasova N.V., Abdullin A.I. Features of the Course of Communication Conflicts in the Field of Civil Aviation. *Izvestiya Yugo-Zapadnogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Lingvistika i pedagogika = Proceedings of the Southwest State University. Series: Linguistics and Pedagogics.* 2021, 11(3): 218–229 (In Russ.).

Received 26.05.2021

Accepted 09.06.2021

Published 29.09.2021

Введение

Многие ученые отмечают, что отрасль авиационной промышленности оказывает существенное значение на функционирование мировой экономики, принадлежит к одному из ее успешно развивающихся секторов.

Можно выделить ведущие направления обеспечения отечественной авиации: использование инновационных технологических разработок в производстве авиа-

ционной техники; активное сотрудничество с мировыми корпорациями, являющимися лидерами на рынке авиастроения; участие в совместных международных проектах с целью разработки, конструирования и внедрения общих проектов в сферу гражданской авиации; усовершенствование процесса разработки и производства отечественной гражданской авиатехники; модернизация технологической составляющей авиационной отрас-

ли; формирование и развитие долгосрочных отношений между корпорациями производителями авиационной техники и авиакомпаниями за счет оказания помощи в эксплуатации, внедрении инновационных разработок, обновлении авиалайнеров; целенаправленные долгосрочные мероприятия государства по поддержке и развитию отечественной авиации [1, с. 195-204].

Важной проблемой сферы гражданской авиации выступает содействие в эффективном функционировании авиации, в частности решения вопроса, связанного с безопасностью авиаполетов.

Представление о конфликте имеет большое число определений с точки зрения научного рассмотрения данного понятия. Однако можно отметить, что при всей своей специфике в них содержится ключевой элемент, касающийся некоего противоречия (противоречий), принимающего форму разногласий в сфере коммуникативного взаимодействия. Сам термин «конфликт» происходит от латинского *conflictus* – столкновение и практически в неизменном виде входит в другие языки (*conflict* – англ., *konflikt* – нем., *conflit* – франц.). Конфликт – это столкновение, противоборство сторон, при котором хотя бы одна сторона воспринимает действия другой как угрозу ее интересам [2, с 34].

Конфликт можно рассматривать, как некое противоречие, противоборство, столкновение между участниками неоднозначной, эмоционально напряженной ситуации. Чаще всего данное противоборство проявляется при столкновении личностных мнений, суждений, интересов, ценностных ориентаций, установок. Процесс конфронтации эмоционально затягивает его участников, все меньше их интересуют логические, аргументированные причины конфликта и адекватные способы его разрешения, все больше и больше усиливаются негативные эмоции (неприязнь, агрессия, тревога и т. д.). Большие конфликты могут накалить на-

пряжение в группе до такой степени, что произойдет ее крах [2, с. 34-40].

Авторы выделяют ведущие фазы конфликта:

- Зарождение конфликта. Характеризуется бессознательным напряжением, потенциальными противоречиями, наличием так называемых точек отсчета, вокруг которых далее будет возможно развитие конфликта.

- Созревание конфликта. На данном этапе происходит выделение субъекта, субъектов конфликта. Вокруг них формируется информационное поле притягательности-отталкивания. На первый план выходит сам конфликт с его эмоциональным негативным проявлением.

- Инцидент. Происходит открытое предъявление противоречивых позиций субъектов, возникают столкновения мнений, суждений, взглядов, ценностей и т.д.

- Конфликт. На этой фазе на первый план выступает сам предмет конфликта, который участники конфронтации могут обозначить. Может появиться третья сторона конфликта (подстрекатель, медиатор), которая еще больше усилит эмоциональное напряжение, либо сгладит агрессивные тенденции участников конфликта.

- Развитие конфликта. Происходит процесс модификации ключевых элементов и самой структуры конфликтного взаимодействия, включая ряд факторов, влияющих на процесс развития и трансформации конфликтной ситуации.

- Последствия. Возможно проявление в конструктивной и деструктивной плоскостях [3].

Коммуникативные конфликты зарождаются в процессе общения. Общение в данном аспекте может выступать и как «коммуникативный процесс» (деятельность через призму ее временного развития), и как «коммуникативное состояние» (ведущие характеристики внутреннего состояния говорящего в данный момент времени).

Под коммуникативной деятельностью В.И. Андреев рассматривает совокупность определенных действий, которые напрямую взаимосвязаны и подчинены ведущей коммуникативной цели. Коммуникативный акт при этом выступает как особого рода элемент процесса общения, взаимодействия между коммуникантами: адресантом и адресатом. Таким образом, коммуникативный конфликт выступает результатом особого типа общения, является уникальным отражением коммуникативного акта, итогом коммуникации [4, с. 11-17].

Как отмечает У. Мاستенбрук, в основе конфликтного поведения в сфере коммуникации лежит стремление оппонентов к психологической разрядке за счет другого участника (участников) конфронтации. Очень часто данный процесс сопровождается фрустрацией, предвестником которой выступает процесс психологической неудовлетворенности, связанный с трудностями в достижении поставленной перед собой цели, задачи [5, с. 21-22].

Рассматривая вопрос эффективности, безопасности функционирования гражданской авиации рассматриваются чаще всего такие показатели, как технические факторы и работа персонала, обслуживающего авиарейсы. Многие авторы отмечают, что именно «человеческий фактор» выступает тем центральным условием, определяющим уровень и состояние надежности, безопасности авиаполетов. Человек выступает, с одной стороны, в роли прекрасно адаптирующегося, ключевого звена авиационной промышленности, но, с другой стороны, и в качестве более уязвимого субъекта с точки зрения потенциального негативного влияния на его профессиональную деятельность. Индивидуальные характеристики каждого сотрудника сферы авиации, умение работать в команде определяют в целом эффективность функционирования авиационной отрасли [1, с. 195-196].

Целью нашего пилотажного психологического исследования стало прове-

дение статистического анализа ключевых коммуникативных проблем и экспериментальное исследование ведущих причин конфликтов в сфере гражданской авиации.

Методологическим основанием выступили: труды об основных характеристиках и особенностях протекания коммуникативных конфликтов (В.П. Шейнов [2], В.И. Андреев [4], У. Мастенбрук [5], М.А. Баннова [6]); работа о систематизации основных конфликтов в сфере гражданской авиации (В.О. Ефисько [7]); анализ причин авиационных происшествий (Н.С. Мокеева [8].); прогноз развития рынка гражданской авиации (А.М. Топорков [1]); алгоритм разрешения, применение правовых норм при решении конфликтных ситуаций в воздушном пространстве (Н.А. Петров [9], О.А. Трофимова [10]).

Результаты и обсуждение

Деятельность (чаще всего групповая, коллективная) работников авиационной отрасли с точки зрения психологии является ключевым фактором, определяющим эффективность функционирования гражданской авиации. Профессиональные характеристики каждого сотрудника определяют надежность, результативность всей системы авиационного концерна. В свою очередь, отличительные особенности взаимоотношений внутри группы, определяют поведенческую траекторию и уровень работоспособности каждой личности.

В 2019-2020 гг. нами было проведено пилотажное психологическое исследование, целью которого явилось проведение статистического анализа ключевых коммуникативных проблем и экспериментальное исследование ведущих причин конфликтов в сфере гражданской авиации. Общий объем выборки составил 158 человек в возрасте от 22 до 40 лет.

В исследовании принял участие персонал, обслуживающий работу пассажирских авиарейсов (вторые пилоты, инже-

неры, бортпроводники, технические специалисты). Были опрошены сотрудники авиационной отрасли из стран Прибалтики (Латвия, Литва, Эстония) и России.

Данные статистического анализа по изучению коммуникативных конфликтов основаны на информации об авиацион-

ных происшествиях с 2010 по 2018 год, предоставленной аналитическим агентством «АвиаСтат» [11].

Обобщенные результаты данных статистического анализа представлены на рис. 1.



Рис. 1. Основные проблемы в коммуникативной сфере в различных авиационных отраслях

Fig. 1. Major communication problems in various aviation industries

Таким образом, наибольший процент (80% от общего числа респондентов) недочетов в коммуникационной сфере был установлен в коммерческой авиации, в общей авиации недостатки в коммуникациях отметили 20% опрошенных. Чаще всего коммуникативные конфликты возникают на борту самолетов и вертолетов (71% и 29% респондентов соответственно).

Сопоставив полученные экспериментальные данные с результатами ранних исследований, касающихся проблемы коммуникативных конфликтов, можно отметить их совпадение. Так, В.О. Ефиско, рассматривая вопрос о влиянии конфликтов в экипаже на безопасность авиаполетов, анализирует ведущие коммуникативные проблемы в странах, вхо-

дящих в Межгосударственный Авиационный комитет за период с 2008 г. по 2014 г.

Автор подчеркивает, что большое число недостатков в коммуникациях было установлено в коммерческой авиации (83% от общего числа опрошенных), в авиации общего назначения (17% респондентов). Также, в большей степени проблемы в коммуникациях проявились на самолетах – 72%, на вертолетах – 28% [7, с. 1].

Проведя подробный анализ факторов, выступающих в качестве причин коммуникативных конфликтов, выделяются:

– недопонимание, трудности в процессе делового общения членов экипажа (65,7% от общего числа респондентов);

– отсутствие и/или невыполнение инструкций, касающихся вопросов разрешения конфликтных ситуаций членами группы (30,1% испытуемых);

– подбор членов экипажа осуществлен без учета уровня профессиональной подготовки каждого сотрудника коллектива (28,2% исследуемых);

– недостаточный учет психологических особенностей личностей (27,2% опрошенных);

– низкий уровень коммуникации между техническим персоналом и диспетчерами (4,6% от общего числа респондентов).

Нами была составлена анкета, посвященная выяснению причин коммуникативных конфликтов на борту самолета, одни из вопросов которой были сформулированы, как

– «Удовлетворены ли Вы процессом делового общения при выполнении своих профессиональных обязанностей с другими членами экипажа?»;

– «Какие недостатки в коммуникативной сфере в диаде «руководитель-подчиненный» Вы можете выделить?».

Полученные данные представлены на рис. 2.

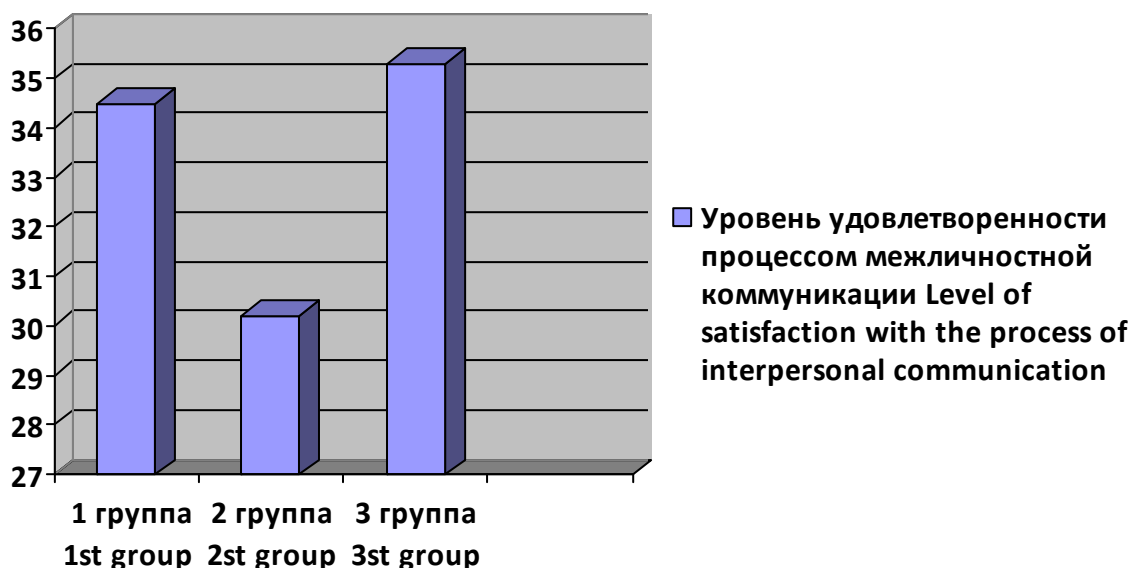


Рис. 2. Уровень удовлетворенности процессом межличностной коммуникации в диаде «руководитель-подчиненный»

Fig. 2. The level of satisfaction with the process of interpersonal communication in the «manager-subordinate» dyad

Таким образом, были выделены три группы подчиненных: 34,5% респондентов отмечают, что полностью удовлетворены процессом делового общения; 30,2% недовольны деловым общением; 35,3% испытуемых воздержались от ответа.

Среди актуальных причин, выражающих недовольство процессом коммуни-

кации между руководителем и подчиненным, были выделены следующие:

– бестактные поступки со стороны вышестоящего руководства, основанные на несовершенстве личностной сферы: хамство, несправедливость, речевая агрессия, избыток отрицательных эмоций, высокомерие, отсутствие эмпатии (12,1% опрошенных);

– проблема внутреннего единства, понимания между членами экипажа (10,5% респондентов);

– отсутствие адекватного восприятия критики со стороны руководителя. Критическая оценка действий, рекомендации со стороны вышестоящего руководства подчиненный часто трактует как личностную неприязнь, унижение (10,2% испытуемых);

– трудности, связанные с организацией самого производственного процесса. В частности, определение и выполнение норм профессиональной деятельности авиационного персонала, применение материальных, моральных и иных стимулов (7,9% исследуемых).

Полученные данные наглядно представлены в табл. 1.

Таблица 1. Результаты исследования причин недовольства процессом коммуникации в диаде «руководитель-подчиненный»

Table 1. Results of the study of the reasons for dissatisfaction with the communication process in the «manager-subordinate» dyad

Причины / The reasons	Количественный показатель / Quantitative indicator
	%
Бестактные поступки со стороны вышестоящего руководства, основанные на несовершенстве личностной сферы: хамство, несправедливость, речевая агрессия, избыток отрицательных эмоций, высокомерие, отсутствие эмпатии	12,1
Проблема внутреннего единства, понимания между членами экипаж	10,5
Отсутствие адекватного восприятия критики со стороны руководителя. Критическая оценка действий, рекомендации со стороны вышестоящего руководства подчиненный часто трактует как личностную неприязнь, унижение	10,2
Трудности, связанные с организацией самого производственного процесса. В частности, определение и выполнение норм профессиональной деятельности авиационного персонала, применение материальных, моральных и иных стимулов	7,9

Сопоставив полученные данные о причинах конфликтов между подчиненным и руководителем в гражданской авиации, можно сделать вывод, что наиболее распространены из них такие, как:

– *Психологические*, отражающиеся в стиле управления руководителя, чаще всего авторитарном; появление в группе неформального лидера, обладающего авторитетом среди своих коллег; психологическая несовместимость личностных характеристик, ценностных установок,

мировоззренческих позиций членов экипажа.

– *Деятельностные*, основанные на рассогласованности действий внутри экипажа; неумении координировать их; выполнение должностных обязанностей за других членов группы; несоответствие выполняемых видов работ своим профессиональным обязанностям, прописанным в должностных инструкциях.

– *Коммуникативные*, связанные с низким уровнем делового общения; недочетами в принимаемых и передающихся радиосообщениях (пониманием смыс-

ла, заложенной информации, передачей противоречивых распоряжений, высокой плотностью радиообмена).

Более подробно нами была рассмотрена проблема возникновения конфлик-

тов между бортпроводниками и пассажирами самолетов.

Полученные данные представлены на рис. 3.

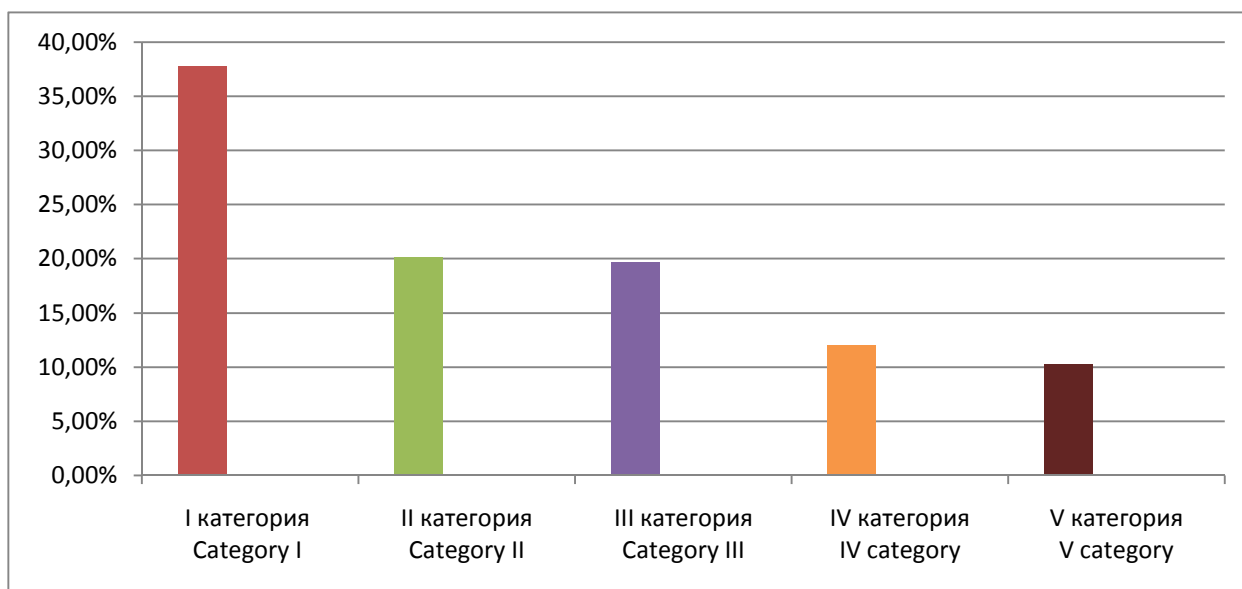


Рис. 3. Основные причины возникновения конфликтов на борту воздушного судна

Fig. 3. The main causes of conflicts on board the aircraft

– I категория (37,8% респондентов): нахождение лиц в алкогольном состоянии;

– II категория (20,2% испытуемых): курение на борту воздушного судна;

– III категория (19,7% опрошенных): беспокойство других пассажиров в течение полета;

– IV категория (12,7% исследуемых): использование портативных устройств во время взлета, руления и посадки самолета;

– V категория (10,3% респондентов): использование аварийно-спасательного оборудования (АСО) без указания экипажа (в т.ч. и кража).

По мнению бортпроводников, чаще всего агрессорами, провокаторами создания и развития конфликтной ситуации выступают пассажиры, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения, которые не желают выполнять установленные

правила на борту воздушного судна. Среди ведущих причин конфликтов в диаде «пассажир-бортпроводник», последние выделяют такие, как употребление спиртных напитков; курение в салоне и в туалетной комнате самолета; пренебрежение нормами общественного порядка; угроза прервать полет или захватить воздушное судно [12].

Для эффективного разрешения коммуникативных конфликтов на борту самолета, устранения причин их возникновения весь экипаж, а в особенности бортпроводники, несомненно, должны обладать профессиональными умениями и навыками делового общения. Первостепенной профессиональной задачей в рамках решения данной проблемы выступает выявление бортпроводниками лиц, входящих в так называемую категорию «проблемных пассажиров», слова и дей-

ствия которых могут повлечь за собой конфликт.

Статистические данные свидетельствуют, что для большого числа пассажиров авиаперелет выступает в качестве сильного стрессора, с которым каждый человек справляется разнообразными методами и средствами. Чаще всего, к великому сожалению, выход из данной стрессовой ситуации находится в употреблении алкогольной продукции. Люди начинают употреблять крепкие напитки еще до того, как поднялись на борт самолета. Приблизительно 50% таких пассажиров и выступают провокаторами конфликтов в гражданской авиации [13].

По данным IATA (Международная ассоциация воздушного транспорта) за 2019 год на борту воздушных судов по всему миру было зафиксировано более 13,5 тыс. инцидентов с авиадебоширами. IATA выделила следующие причины дебошей: использование словесных оскорблений, отказ выполнять требования членов экипажей, девиантное поведение [13].

Таким образом, можно отметить, что данные нашего пилотажного психологического исследования схожи с официальными сведениями Межгосударственного авиационного комитета, и свидетельствуют о том, что эффективность предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций на борту воздушного судна, во многом определяется профессионализмом членов экипажа. Грамотный кадровый подбор, учет психологических характеристик личности, обучение персонала навыкам делового общения и практической их реализации – все это способствует развитию конфликтоустойчивости членов экипажа, пониманию причин конфликтного поведения пассажиров, умению грамотно и эффективно разрешать конфликты, и в целом обеспечивает безопасность авиаперелетов.

Выводы

Профессия летчика, бортпроводника является уникальной по своей сути. Осо-

бенности условий труда (большие физические нагрузки, работа при пониженном атмосферном давлении), специфические особенности (адаптация к временным поясам, длительное пребывание на ногах во время многочасовых перелетов), широкий спектр трудовых функций, высокий уровень ответственности за жизнь и здоровье пассажиров, добросовестное и ответственное выполнение своих трудовых задач – все это позволяет говорить о неординарности содержания, особенностей и психологической составляющей профессиональной деятельности членов экипажа авиасудна.

Американский ежегодник *Occupational Outlook Handbook*, описывая обычный день бортпроводника, отмечает, что это и долгие часы пребывания на ногах, и профессиональное обслуживание придирчивых пассажиров, и умение мириться с погодными условиями и сбоями в расписании полетов, и грамотная реакция на «воздушные» ямы. Ежегодник отмечает, что главное при этом «умудряться сохранять приятные манеры в общении с пассажирами» [13, с. 8-9].

Многие зарубежные авиакомпании на сегодняшний день имеют опыт привлечения специалистов психологической службы для успешного решения конфликтных ситуаций, связанных с человеческим фактором на борту самолета. Такая психологическая составляющая входит в курс подготовки членов экипажа.

Президент японской авиакомпании «JAL» настаивает на том, чтобы в работе авиакомпании неукоснительно соблюдались три психологические правила:

«Внимание – пассажирам»;

«Понимание – коллегам»;

«Профессиональный интерес и готовность сделать – всему новому» [14, с. 7].

В Ирландии генеральный директор авиакомпании «Air Lingus», ориентируясь на психологические данные, посвященные изучению ценностных ориентаций сотрудников компании, пришел к выводу, что главная проблема в профессиональной деятельности сводится к то-

му, что во главе угла ставится конечная цель, а не пассажир. Понимание своих ценностных ориентаций и психологическая работа с иерархией ценностей привели к процветанию и высокой конкурентоспособности авиакомпании [14, с. 7].

Полученные нами экспериментальные данные свидетельствуют о наличии коммуникативных конфликтов в сфере авиации. Проведя сопоставительный анализ установленных экспериментально психологических причин коммуникативных конфликтов, мы выделили две их группы:

- *1 группа* (причины, основанные на межличностных отношениях в диаде «подчиненный-руководитель»). Спектр их весьма разнообразен, начиная от бестактных поступков со стороны вышестоящего руководства, основанных на несовершенстве личностной сферы: хамство, несправедливость, речевая агрессия, избыток отрицательных эмоций, высокомерие, отсутствие эмпатии до трудностей, связанных с организацией самого производственного процесса (определение и выполнение норм профессиональной деятельности авиационного персонала, при-

менение материальных, моральных и иных стимулов).

- *2 группа* (причины, основанные на межличностных отношениях в диаде «член экипажа, чаще всего бортпроводник – пассажир»). Нами были выделены ведущие причины, приводящие к ситуации конфликта: нахождение лиц в алкогольном состоянии; курение на борту воздушного судна; беспокойство других пассажиров в течение полета; использование портативных устройств во время взлета, руления и посадки самолета; использование аварийно-спасательного оборудования (АСО) без указания экипажа (в т.ч. и кража).

Полученные экспериментальные данные целесообразно учитывать в планировании и внедрении программы мероприятий по психологической поддержке и сопровождению сотрудников предприятий авиационной промышленности, в частности при разработке семинаров, тренинговых занятий для бортпроводников. Внедрение программ психологической подготовки существенно повысит уровень профессионального мастерства, психологической компетентности членов экипажа, что в целом будет способствовать безопасности и качеству авиасервиса.

Список литературы

1. Топорков А.М. Сравнительный анализ развития международных и отечественных корпораций авиационной промышленности. Тольятти: Волжский университет имени В.Н. Татищева (институт), 2016. С. 195-204.
2. Шейнов В.П. Управление конфликтами. СПб.: Питер, 2014. С. 34-40.
3. Дмитриев А.В., Кудрявцев В.П., Кудрявцев С.В. Юридическая конфликтология. Ч. 1. Введение в общую теорию конфликтов. М., 1993. С. 5-6.
4. Андреев В.И. Конфликтология. М., 2015. 224 с.
5. Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации. М.: ИНФРА-М, 2015. 229 с.
6. Баннова М.А. Управление конфликтами в организации // Мировая наука. 2019. № 3 (24). С. 99-101.
7. Ефисько В.О. Влияние конфликтов в экипаже на безопасность полетов // Идеи К.Э. Циолковского в Инновациях науки и техники: материалы 51-х Научных чтений памяти К.Э. Циолковского. Калуга, 2016. С. 188-189.
8. Мокеева Н.С. Влияние человеческого фактора на безопасность полета // Молодой ученый. 2020. № 9 (299). С. 153-156.

9. Петров Н.А. Разработка универсального алгоритма разрешения конфликтных ситуаций в воздушном пространстве при полете магистрального самолета // Научный вестник МГТУ ГА. 2014. № 205. С. 23-26.
10. Трофимова О.А. Применение норм права при решении конфликтных ситуаций, возникающих на борту воздушного судна // Вестник МГТУ ГА. 2013. № 196. С. 13-14.
11. Отчет о безопасности полетов мировой авиации в 2019 году. URL: <https://www.aviastat.ru/analytics/18-otchet-o-bezopasnosti-poletov-za-2019-god> (дата обращения: 10.05.2021).
12. Безопасность полетов. URL: <https://mak-iac.org/rassledovaniya/bezopasnost-poletov/> (дата обращения: 10.04.2021).
13. Occupational and Environmental Medicine. Journal № 10. USA, New-York. 2005. P 8-9.
14. Филиппева Т.В. Психологическое содержание труда бортпроводника воздушного судна гражданской авиации: дис. ... канд. психолог. наук. М., 2006. 210 с.

References

1. Toporkov A.M. *Sravnitel'nyy analiz razvitiya mezhdunarodnyh i otechestvennyh korporacij aviacionnoj promyshlennosti* [Comparative analysis of the development of international and domestic aviation industry corporations]. Tol'yatti: Volzhskij universitet imeni V.N. Tatishcheva (institut) Publ., 2016, pp. 195-204.
2. Shejnov V.P. *Upravlenie konfliktami* [Conflict management]. St. Petersburg, Piter Publ., 2014, pp. 34-40.
3. Dmitriev A.V., Kudryavcev V.P., Kudryavcev S.V. *Yuridicheskaya konfliktologiya. Pt. 1. Vvedenie v obshchuyu teoriyu konfliktov* [Legal conflictology. Part 1. Introduction to the general theory of conflicts]. Moscow, 1993, pp. 5-6.
4. Andreev V.I. *Konfliktologiya* [Conflictology]. Moscow, 2015. 224 p.
5. Mastenbruk U. *Upravlenie konfliktnymi situatsiyami i razvitie organizatsii* [Conflict management and organization development]. Moscow, INFRA-M Publ., 2015. 229 p.
6. Bannova M.A. *Upravlenie konfliktami v organizatsii* [Conflict management in the organization]. *Mirovaya nauka = World Science*, 2019, no. 3 (24), pp. 99-101.
7. Efis'ko V.O. [The influence of conflicts in the crew on flight safety]. *Idei K.E. Ciolkovskogo v Innovatsiyah nauki i tekhniki. Materialy 51-h Nauchnyh chtenij pamyati K.E. Ciolkovskogo* [K. E. Tsiolkovsky's ideas in Innovations of science and technology. Materials of the 51st Scientific Readings in memory of K. E. Tsiolkovsky]. Kaluga, 2016, pp. 188-189 (In Russ.).
8. Mokeeva N.S. *Vliyanie chelovecheskogo faktora na bezopasnost' poleta* [The influence of the human factor on flight safety]. *Molodoj uchenyy = Young Scientist*, 2020, no. 9 (299), pp. 153-156.
9. Petrov N.A. *Razrabotka universal'nogo algoritma razresheniya konfliktnyh situatsij v vozdušnom prostranstve pri polete magistral'nogo samoleta* [Development of a universal algorithm for resolving conflict situations in the airspace during the flight of a mainline aircraft]. *Nauchnyy vestnik MGTU GA = Scientific Bulletin of MSTU GA*, 2014, no. 205, pp. 23-26.
10. Trofimova O.A. *Primenenie norm prava pri reshenii konfliktnyh situatsij, voznikayushchih na borte vozdušnogo sudna* [Application of legal norms in resolving conflict situations arising on board an aircraft]. *Vestnik MGTU GA = Bulletin of the Moscow State Technical University GA*, 2013, no. 196, pp. 13-14.
11. *Otchet o bezopasnosti poletov mirovoj aviatsii v 2019 godu* [World Aviation Safety Report in 2019]. Available at: <https://www.aviastat.ru/analytics/18-otchet-o-bezopasnosti-poletov-za-2019-god> (accessed 10.05.2021).
12. *Bezopasnost' poletov* [Flight safety]. Available at: <https://mak-iac.org/rassledovaniya/bezopasnost-poletov/> (accessed 10.04.2021).

13. Occupational and Environmental Medicine. Journal № 10. USA, New-York, 2005, pp. 8-9.

14. Filip'eva T.V. *Psihologicheskoe sodержanie truda brtprovodnika vozdushnogo sudna grazhdanskoj aviatsii*. Diss. kand. psiholog. nauk [The psychological content of the work of the flight attendant of a civil aviation aircraft. Cand. psychol. sci. diss.]. Moscow, 2006. 210 p.

Информация об авторах / Information about the Authors

Тарасова Надежда Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры коммуникологии и психологии, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация
e-mail: nadia-79@bk.ru

Nadezhda V. Tarasova, Candidate of Pedagogical Sciences, Professor of the Department of Communology and Psychology, Southwestern State University, Kursk, Russian Federation
e-mail: nadia-79@bk.ru

Абдуллин Арслан Ильнурович, бакалавр кафедры коммуникологии и психологии, Юго-Западный государственный университет, г. Курск, Российская Федерация
e-mail: nadia-79@bk.ru

Arslan I. Abdullin, Bachelor, Department of Communology and Psychology, Southwestern State University, Kursk, Russian Federation
e-mail: nadia-79@bk.ru