

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ИНСТИТУТ ВОЗДУШНОГО И КОСМИЧЕСКОГО ПРАВА «АЭРОХЕЛП»

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор  
НОЧУ ДПО «Институт воздушного и  
космического права «АЭРОХЕЛП»



*[Signature]*  
О.И. Аксаментов

апреля 2017 года

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СО «СЛОЖНЫМ» ПАССАЖИРОМ  
ВОЗДУШНОГО СУДНА»**

*(шифр: РРК-36, редакция 1)*

**Санкт-Петербург**

**2017 год**

## **I. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Цель обучения: повышение квалификации слушателей в области авиационной психологии и поведения личности в стрессовых ситуациях в связи со спецификой деятельности.

Достижение необходимого уровня компетентности при выполнении профессиональных функций: эффективного взаимодействия работника аэропортовых служб со «сложным» пассажиром; общения при возникновении критических ситуаций.

Наработка поведенческих приемов саморегуляции при возникновении усталости, агрессивных реакций.

Категория обучаемых: менеджеры аэропортов; практикующие юристы и адвокаты; преподаватели авиационных учебных центров; сотрудники служб авиационной безопасности; сотрудники туристических операторов и агентств; специалисты инспекций по безопасности полетов; специалисты договорных отделов и юридических служб; специалисты по организации перевозок; члены летных и кабинных экипажей гражданских воздушных судов.

В результате освоение программы слушатель должен знать:

- основные психические процессы и их особенности;
- структуру личности;
- природу раздражения и агрессии;
- причины возникновения раздражения и агрессии;
- способы проявления раздражения и агрессии.

В результате освоения программы слушатель должен уметь:

- диагностировать свое психическое состояние, предотвращать возникновение эмоциональной напряженности;
- правильно оценивать цели, намерения и мотивы поведения пассажиров, предотвращать возможные конфликтные ситуации;
- находить наиболее эффективное решение для выхода из чрезвычайных ситуаций;
- освоить методы рефлексии и саморегуляции после общения со «сложным» пассажиром.

Место проведения обучения: Российская Федерация.

Форма обучения: очная.

Продолжительность обучения: 16 часов.

Режим занятий: 8 часов в день.

Методы обучения: лекционные занятия, практические занятия, самостоятельная подготовка.

Рекомендуемый порядок обучения: 8 часов – самостоятельная подготовка, 8 часов – лекционные и практические (аудиторные) занятия с отрывом от производства.

Текущий (рубежный) контроль (ТК): устный опрос.

Форма аттестации: зачет.

При успешном прохождении обучения слушателям выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## II. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование тем	Всего	В том числе		
			Лекции	Семинары	Самост. подгот.
1.	Введение	1	1	-	-
2.	Психологические особенности работника в сфере авиации	7	1	2	4
3.	Предупреждение и способы купирования эмоционального напряжения	8	2	2	4
<b>ИТОГО</b>		<b>16</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

### **III. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ**

#### Тема 1. Введение

Основы психологии поведения в обычной и экстремальной ситуации. Виды эмоций и эмоциональные состояния. Виды речи, культура речи. Вербальные и невербальные приемы общения. Язык тела. Пейсинг в общении с пассажирами. Коммуникативная компетентность в состоянии эмоциональной нестабильности. Понятие о типах личности как субъектах общения. Структуры личности. Понятие «сложный пассажир». Классификация «сложных» пассажиров. Психология общения со «сложным» пассажиром.

#### Тема 2. Психологические особенности работника в сфере авиации

Индивидуальный подход к пассажиру. Способность проявлять личные способности в профессиональной деятельности. Особенности психологической устойчивости в обычных и экстремальных условиях.

#### Тема 3. Предупреждение и способы купирования эмоционального напряжения

Предупреждение эмоционального стресса. Способы снятия стрессового напряжения (навыки эффективной саморегуляции и релаксации) после общения со «сложным» пассажиром. Экспресс-методы управления психофизиологическим состоянием.

#### **IV. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ**

##### **Материально-техническое обеспечение программы**

Учебный кабинет (класс): стулья с откидными полками – 12 шт. (либо столы и стулья для рассадки 12 человек), видеопроектор – 1 шт., доска – 1 шт., флипчарт – 1 шт., компьютер – 1 шт.

##### **Организационно-педагогические условия реализации программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Взаимодействие со «сложным» пассажиром воздушного судна» осуществляется путем проведения следующих видов занятий (методов обучения): лекции, семинары, самостоятельная подготовка.

Теоретическая подготовка обучаемых по программе обеспечивается на лекциях. На лекциях обучаемым даются систематизированные основы научных знаний по изучаемой программе. Теоретические положения, излагаемые в лекциях должны иллюстрироваться примерами их практической реализации.

Проведение практических занятий (семинаров) осуществляется после прочтения на лекциях соответствующего теоретического материала. Семинары призваны обеспечить получение обучаемыми практических навыков и умений в применении норм права в различных жизненных ситуациях, максимально приближенных к реальности и ориентированных на специализацию обучаемого.

Текущий контроль успеваемости обучаемых необходимо осуществлять систематически во время проведения практических занятий. Для этих целей каждое практическое занятие начинается с обсуждения теоретического материала, расширенного и углубленного разъяснения теоретического материала, ответов на возникшие вопросы.

После обсуждения теоретического материала на семинаре обучаемые приступают к разрешению казусов (задач). Подготовка решения каждого казуса к практическому занятию по теме обучаемыми осуществляется самостоятельно. Во время проведения практического занятия в аудитории, обучаемый-докладчик предлагает свое решение казуса, мотивирует его со ссылками на нормы права. После доклада по конкретному казусу начинается обсуждение, обучаемые имеющие отличный от докладчика вариант решения казуса, предлагают свое мотивированное решение. Преподаватель участвует в дискуссии поддерживая ее на высоком научном уровне так, чтобы обучаемые предлагая свое решение использовали текущий теоретический материал.

Кроме того, следует проводить текущий (рубежный) контроль усвоения теоретического материала по наиболее сложным разделам программы.

Преподаватель данной программы имеет право на некоторые неприципиальные отступления от содержания программы в научных и педагогических целях. Итоговый контроль знаний слушателей по дисциплине проводится в виде зачета.

## **V. СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – СПб.: Питер, 2003. – 342 с.
2. Александровский Ю.А. Состояния психической дезадаптации и их компенсация / Ю.А. Александровский. – М.: Медицина, 1976. – 322 с.
3. Антонян Ю.М. Личность преступника как объект предупредительного воздействия / Ю.М. Антонян. Сб. науч. трудов. – М.: Наука, 1987. – 127 с.
4. Бандура А. Подростковая агрессия. Изучение влияния воспитания и семейных отношений / А.Бандура, Р. Уолтерс. – М.: Апрель Пресс, 1999. – 512с.
5. Беккер Г. Аутсайдеры / Г. Беккер // Контексты современности. Пер. с англ. – Казань: АБАК, 1998. – 356 с.
6. Братусь Б.С. Аномалии личности / Б.С. Братусь. – М.: Мысль, 1988. – 219 с.
7. Ветров Ю.П. Психологические теории формирования девиантного поведения личности / Ветров Ю.П., А.Ю. Бугоянц // Материалы XXXVIII научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2008 год. Т.2. Общественные науки. – Ставрополь: СевКавГТУ, 2009. – 208 с.
8. Волынский В.Ю. Авиационная безопасность / В.Ю. Волынский, Ю.М. Басманов, В.Н. Корнилов, В.И. Прокопешкин, М.Е. Тюфякова // Информационный бюллетень «Авиационная безопасность и аварийно-спасательное обеспечение» вып. № 1. – М.: Абинтех, 2008.
9. Выготский Л.С. Психология развития человека / Л.С. Выготский. – М.: Эксмо, 2005. – 1136 с.
10. Гишинский Я.И. Социология девиантного поведения и социального контроля / Гишинский Я.И // Социология в России. Под ред. В.А.Ядова. – М., 1998. С.587-609.
11. Гишинский Я.И. Социология девиантного поведения / Я.И. Гишинский, В.С Афанасьев. – СПб.: СПбФ РАН, 1993. – 154 с.
12. Изард К. Э.Психология эмоций / К.Э. Изард. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 1999. – 464 с.
13. Клейберг Ю.А. Психология девиантного поведения / Ю.А. Клейберг. Учебное пособие для вузов. – М.: ТЦ «Сфера» Ю-райт, 2001. – 457 с.
14. Короленко Ц.П. Психосоциальная аддиктология / Ц.П. Короленко, Н.В. Дмитриева. – Новосибирск: Олсиб, 2001. – 251 с.
15. Коэн А. Исследование проблем социальной дезорганизации и отклоняющегося поведения / А.Коэн // Социология сегодня. Проблемы и перспективы. – М.: Прогресс, 1965. – 521 с.
16. Лоренц К. Агрессия (так называемое зло) / К. Лоренц. Пер. с англ. – СПб.: Амфора, 2001. – 349 с.
17. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. Пер. с англ. – СПб.: Питер, 2006. – 352 с.

18. Маслоу А. Теория человеческой мотивации. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб.: Евразия, 1999. – С.77-105.
19. Меерсон Ф.З. Адаптация, стресс, профилактика / Ф.З. Меерсон. – М.: Наука, 1981. – 278 с.
20. Менделевич В.Д. Психология девиантного поведения / В.Д. Менделевич. Учебное пособие. – М.: Речь, 2005. – 108 с.
21. Менделевич В.Д. Клиническая и медицинская психология / В.Д. Менделевич. Учебное пособие. – М.: Медпресс, 2001. – 432 с.
22. Мосеев Ю. Авиационная безопасность / Авторский коллектив под рук. Ю. Мосеева. Курс лекций. Под ред. В. Погорловского. – Рыльск, 1999. – 138 с.
23. Пиз А. Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М.: Эксмо, 2006. – 416 с.
24. Психологические механизмы регуляции социального поведения / Под ред. М.И. Бобневой, Е.В. Шороховой. – М.: Наука, 1979. – 330 с.
25. Психология: Словарь / Под ред. А.В. Петровского. – М., 1990. – 784 с.
26. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты / Д.Я. Райгородский. Учебное пособие. – Самара: «БАХРАХ-М», 2001. – 681 с.
27. Торндайк Э. Бихевиоризм: Принципы обучения, основанные на психологии / Э. Торндайк, Дж. Уотсон. Пер. с англ. – М.: Мир, 1988. – 344 с.
28. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М., Изд-во Института Психотерапии. 2002. – 490 с.
29. Фрейд З. Я и оно. Хрестоматия по истории психологии. Под ред. Гальперина П.Я., Ждан А. Н. / З. Фрейд. – М.: Изд-во МГУ, 1980. – 343 с.
30. Фрейд З. Лекции по введению в психоанализ / З. Фрейд. – М.: Наука, 1989. – 456 с.
31. Фромм Э. Анатомия человеческой деструктивности / Э. Фромм. – М.: Республика, 1994. – 320 с.
32. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. Самоанализ / К. Хорни. – М.: АО «Буклет», 1994. – 335 с.
33. Фролов С.С. Социология / С.С. Фролов. Учебное пособие для высших учебных заведений. – М.: Наука, 1994. – 256 с.
34. Андреева Г.М. Психология социального познания: Учебное пособие 2-е издание – М., 2010.
35. Бодалев А.А. Личность и общение. – М., 1983.
36. Лабковский М. Хочу и буду. Альпина Паблишер., – 2017.
37. Лэнгле А. Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности. – «Генезис», 2008.
38. Марищук В.Л., Евдокимов В.И. Поведение и саморегуляция человека в условиях стресса. Издательство «Сентябрь», 2001.
39. Родионов И. Аэрофобия: расслабляющие техники: как быстро справиться с боязнью летать. – Ростов-на-Дону «Феникс», 2014.
40. Франкл В. Сказать жизни да! – «Альпина нон-фикшн», 2017.
41. Щедровицкий Г.П. Коммуникация, деятельность, рефлексия. Алма-Ата, 1974.



## VI. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Номера листов				Номер документа	Подпись	Дата	Срок ведения изменения
	изменен- ных	замен- енных	новых	аннулиро- ванных				

**VII. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК**

№ п/п	Дата проверки	Должность и Ф.И.О. лица, выполнившего проверку	Подпись	Формулировки замечаний