

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АВІАЦІЙНИХ ДИСПЕТЧЕРІВ

У статті розглянуто професійну діяльність авіаційного диспетчера та досліджено співвідношення функцій авіаційного диспетчера та комунікативної компетентності **Ключові слова:** авіаційний диспетчер, професійна діяльність, комунікативна компетентність

В статье рассмотрена профессиональная деятельность авиационного диспетчера и исследовано соотношения функций авиационного диспетчера и коммуникативной компетентности

Ключевые слова: авиационный диспетчер, профессиональная деятельность, коммуникативная компетентность

In the article professional activity of aviation controller and investigational correlation of functions of aviation controller and communicative competence is considered

Keywords: aviation controller, professional activity, communicative competence

Актуальність дослідження. На сьогодні, для розвитку авіаційної галузі України важливим є участь у діяльності міжнародних авіаційних організаціях (Міжнародної організації цивільної авіації (ICAO), Європейської організації з безпеки повітряної навігації, об'єднаної авіаційної спільноти Європи, Міждержавного авіаційного комітету), що вимагає від науковців та педагогів підвищеної уваги до формування складових професійної компетентності авіаційних спеціалістів, зокрема диспетчерів управління повітряним рухом. На сучасному етапі розвитку та реформування освітньої системи відзначається актуальність формування комунікативної компетентності у майбутність авіаційних диспетчерів, оскільки комунікація складає 80% їхнього професійного життя.

© Лаврухіна Т.В., 2013 р.

Саме тому, формування комунікативної компетентності як важливої складової професійної діяльності авіаційних диспетчерів є одним з головних завдань сучасної вищої професійної школи, що спонукає сучасних науковців у своїх дослідженнях звертати увагу на засоби, методи умови та технології формування комунікативної компетентності як базової компетентності у майбутніх авіаційних диспетчерів.

Мета статті – дослідити комунікативну компетентність авіаційних диспетчерів як складову професійної діяльності.

Основні аспекти професійної діяльності авіаційних диспетчерів розкриті у працях видатних вчених: Харченко В. П., Немлій Л. С., Колотуша В. П., Кміт Є. В., О. П. Путрушак, Ковтун О. В., Питель О. М., Москаленко О. І., Рева О. М., Селезнев Г. М. та ін. Але, слід зазначити, що більшість науковців вивчають та розглядають технічну сторону діяльності авіадиспетчерів, в той час як психологічному аспекту професійної підготовки авіадиспетчерів приділяється не достатня увага.

Виклад основного матеріалу. Авіадиспетчер (диспетчер управління повітряним рухом, авіаційний диспетчер) – авіаційний фахівець, головною функцією якого є забезпечення безпечного, регулярного і упорядкованого руху літаків, вертольотів та інших повітряних суден (наприклад, для забезпечення

безпечного розходження повітряних суден у повітрі авіадиспетчер застосовує правила вертикального, бічного і поздовжнього ешелонування (розосередження повітряних суден на безпечні відстані в горизонтальній і вертикальній площинах)). Професійна діяльність авіаційного диспетчера наділена якостями, які відрізняють її від інших, схожих за характером професій авіаційної спрямованості (пілот, інженер з безпеки руху). Однією з основних відмінних рис є сам характер процесу комунікативної дії між авіаційним диспетчером та членами екіпажу повітряного судна. На відміну від рольових суб'єкт-об'єктних відносин, властивих іншим видам подібних професій, і в цьому зв'язку самого акту прийняття рішень у процесі дії, в професійній діяльності авіаційних диспетчерів домінують суб'єкт-суб'єктні відносини, які несуть довірливий і партнерський характер.

Розглянемо професійну діяльність авіаційного диспетчера відповідно до класифікації Є. О. Клімова [1, с. 29], де професію «диспетчер управління повітряним рухом» ми можемо віднести до 3-х типів професійної діяльності:

1) «людина-техніка» - професійна діяльність щодо виконання заходів, які узгоджені за часом і місцем з підготовкою й проведенням польотів, занять, планами підготовки та ін;

2) «людина-людина» - професійна діяльність спрямована на соціально-комунікативний зв'язок з членами екіпажу, колективом авіаційних диспетчерів, навчальну та повсякденну діяльність; створення соціально-психологічного клімату, запобігання конфліктів, комунікація та взаємодія з екіпажем. Але, на наш погляд, в цьому випадку необхідно звернути увагу на зв'язок авіаційного диспетчера з членами екіпажів, оскільки, зазвичай, він відбувається тільки на рівні вербальної комунікації;

3) «людина-знакова система» - професійна діяльність, яка направлена на застосування розшифровки умовних знаків, символів, цифр.

Аналіз наукової авіаційної літератури [2; 3; 4] засвідчив, що основні компетентності авіаційного диспетчера мають формуватись на рівні, який забезпечить його конкурентоспроможність як кваліфікованого спеціаліста в умовах постійного розвитку й удосконалення авіаційно-транспортної системи. Серед основних компонентів професійної діяльності диспетчера управління повітряним рухом колектив авторів проекту Галузевого стандарту вищої освіти – 0701 «Транспорт і транспортна інфраструктура» напрям підготовки 070102 «Аеронавігація», кваліфікація 3144 «Диспетчер обслуговування повітряного руху» (Харченко В. П., Васильєв В. М., Луппо О. Є., Іщенко С. О., Неділько С. М., Шмельова Т. Ф., Авер'янов А. О., Аргунов Г. Ф., Корж С. І., Колотуша В. П.) називають: дослідницьку, проектувальну-конструкторську, організаційно-управлінську, технологічно-виконавську, контрольну-діагностичну, виховну (викладацьку), соціально-виробничу та прогностичну (таб 1) [5]. Змістовий аспект цих компонентів, дозволив нам виявити ті особливості (компоненти) професійної діяльності диспетчера управління повітряним рухом, які проявляються при використанні тих чи інших функцій. Коротко зупинимось на їх зміст.

Як відомо, професійна компетентність майбутнього фахівця формується на основі реальних людських здібностей. Виходячи з того, що професійна діяльність диспетчера управління повітряного руху поєднує технічні, соціальні і психолого-педагогічних науки, даний, наведений вид професійної діяльності вимагає від людини не тільки високих інтелектуальних здібностей, важливим

також є розвиток певних особистісних якостей, зокрема, фізичних та психічних. Одночасно з інтелектуальним відбором абітурієнт, що планує навчатися за кваліфікацією «Диспетчер управління повітряним рухом», повинен пройти професійно-психологічний відбір на придатність до роботи з керування складними технічними комплексами в особливих умовах праці та підвищених вимогах до професійної надійності і мати стан здоров'я, що відповідає „Правилам і порядку медичної сертифікації авіаційного персоналу цивільної авіації”, які розроблені у відповідності з вимогами ICAO (DOC 8984 – AN/89) та затверджені наказом Мінтрансу України.

Для детального вивчення вимог до психологічних особливостей авіаційних диспетчерів ми звернулися до розгляду їх професіограми, як документа, у якому подано комплексний, систематизований і всебічний опис об'єктивних характеристик професії і сукупності її вимог до індивідуально-психологічних особливостей людини.

Так, у професіограмі авіаційного диспетчера ми виділили: *знання* (правила управління повітряним рухом, повітряну навігацію, авіаційну англійську мову, технічні характеристики повітряних судів, авіаційну метеорологію, радіотехнічні засоби управління повітряним рухом, аеродинаміку та ін.); *професійно важливі якості*: відповідальність; передбачливість; пунктуальність, педантичність; вибірковість уваги; розвинений об'єм уваги (здатність одночасно сприймати декілька об'єктів); перешкодостійкість уваги; аналітичне (здатність виділяти окремі елементи дійсності, здібність до класифікації) мислення; стратегічне мислення; *фізичні здібності*: витривалість, координованість, сила; відсутність дефектів мови, хороша дикція; здатність мовного апарату до інтенсивної і тривалої роботи; уміння чітко і коротко формулювати інформацію; збереження

працездатності при стомленні, що розвивається; прудкість реакції; витривалість до емоційних навантажень; здатність діяти чітко в екстремальній ситуації; здатність працювати в команді; уміння правильно і ефективно розподіляти час; здатність організовувати свою діяльність в умовах великого потоку інформації і різноманітності поставлених завдань.

Таблиця 1 - Структура професійної діяльності диспетчера управління повітряним рухом

Компоненти	Функції	Зміст функції
Діагностичний компонент	Дослідницька	Спрямована на збір, обробку, аналіз і систематизацію науково-технічної інформації
	Проектувально-конструкторна	Спрямована на здійснення синтезу систем або окремих їх складових, обґрунтування принципу дії та конструкції об'єктів.
Технічний компонент	Організаційно-управлінська	Упорядкування структури й взаємодії складових елементів системи з метою підвищення ефективності використання ресурсів і часу
	Технологічна	Спрямована на виконання технічних робіт в професійній діяльності
Прогностичний компонент	Контрольно-діагностична	Спрямована на здійснення контролю в межах своєї професійної діяльності і в обсязі посадових обов'язків
	Прогностична	Визначення цілей, змісту особистої діяльності.
Комунікативний	Соціально-виробнича	Організація соціального впливу на всі сфери психіки групи авіадиспетчерів в процесі професійної підготовки та повсякденній діяльності, створення здорового соціально-психологічного клімату, запобігання конфліктів,

компонент		індивідуальний підхід до підлеглих, комунікація та взаємодія з екіпажем.
	Виховна (викладацька)	Спрямована на навчання персоналу

Враховуючи це, при аналізі професійної діяльності авіаційного диспетчера, ми прийшли до висновку, що, виконуючи будь-які функції, авіаційний диспетчер безпосередньо несе відповідальність за якість розробки і прийняття рішення. Одним із найголовніших завдань диспетчера авіаційного руху є ефективна організація власної праці. Окрім того, особливості професійної діяльності авіаційного диспетчера проявляються не лише в координуванні, налагодженні комунікацій з пілотом повітряного судна, а й у вмінні делегувати їм повноваження, у відповідальності надання права висловлювати і обстоювати свою думку, зберігаючи за собою прогностичну функцію. Більшість проблем, що постають перед авіаційним диспетчером, пов'язані з людським фактором, а саме: працюючи з людьми, але не бачучи їх, він повинен постійно виконувати дослідницьку, проектувальну, організаційно-управлінську, технологічно-виконавську, контрольню-діагностичну, прогностичну функції, кожна із яких може бути реалізованою лише за умови високого рівня комунікативної компетентності.

Практика показує, що професійна діяльність авіаційного диспетчера пов'язана з необхідністю постійної координації діяльності екіпажу повітряного судна та окремих його членів засобами комунікації, тобто діяльність авіаційного диспетчера прямо чи опосередковано пов'язана з комунікативними процесами, а

вони, у свою чергу, за допомогою специфічних засобів зберігають її цілісність. При цьому, комунікативні уміння диспетчера управління повітряним рухом проявляються під час реалізації всіх інших функцій трудової діяльності, даючи можливість трансформувати особливості діяльності авіаційного диспетчера при виконанні інших функцій. Здійснивши аналіз змісту вищезазначених функцій, ми відмітили, що жодна з них не може бути реалізована без певних комунікативних умінь у професійній діяльності майбутніх авіаційного диспетчера, що знайшло своє відображення у презентації співвідношення професійних функцій авіаційного диспетчера з комунікативними вміннями (табл. 2).

Таблиця 2 - Співвідношення професійних функцій авіаційного диспетчера з комунікативними вміннями

Назви професійних функцій авіаційного диспетчера	Комунікативні уміння, необхідні при реалізації функцій
Дослідницька	<ul style="list-style-type: none"> - уміння встановлювати контакт з керівництвом польоту; - надавати необхідну інформацію щодо метеоумов та орнітологічних обставин в районі аеродрому і на маршруті польоту, уміння розробляти конкретні заходів безпеки польотів з урахуванням рівня підготовки членів екіпажу; - вивчення та встановлення соціально-психологічного клімату в колективі, - виявлення і визначення рівня професійної компетентності підлеглих, які необхідні для ефективної професійної та повсякденної діяльності;
Проектувальна-	- уміння організувати та планувати діяльність авіаційних підрозділів з

конструкторська	метою підвищення працездатності співробітників;
Організаційно-управлінська	- уміння ефективно розподіляти свій час; - уміння показувати особистий приклад; - уміння здійснювати контроль за процесом спілкування, комунікації, за тими чи іншими видами діяльності; - уміння використовувати результати аналізу для планування нового етапу в роботі; - уміння встановлювати діловий контакт в спілкуванні; - уміння здійснити непередбачену комунікацію;
Технологічно-виконавська	уміння використовувати одержану інформацію щодо очікуваних аеронавігаційних обставин стану засобів ОПР, стану злітно-посадкових смуг, метеорологічних умов. уміння прогнозувати метеорологічні умови і можливості обмеження здійснення польоту на різних його етапах; уміння вирішувати навігаційні завдання;
Виховна (викладацька)	уміння проводити інструктажі, наради та технічні заняття з працівниками підприємства чи його підрозділу з метою підвищення професійного рівня;
Соціально – виробнича	уміння застосовувати знання етики, естетики, психології; уміти управляти своєю професійною поведінкою та будувати відносини у суспільстві. уміти визначати та дотримуватись правил поведінки в суспільстві.
Прогностична	-уміння прогнозувати комунікацію, концентрувати і розподіляти увагу тощо

При цьому при реалізації організаційно-управлінської функції майбутньому спеціалісту необхідні уміння встановлювати контакт з членами екіпажу, уміння

слухати; уміння ставити запитання і відповідати на них, а для виконання прогностичної – уміння прогнозувати комунікацію, концентрувати і розподіляти увагу тощо. Сутність соціально-виробничої функції авіаційного диспетчера і її основне завдання полягають у забезпеченні оптимального обміну інформацією у професійному колективі на рівні державної та однією з віджизняних мов (особливо на території країн СНГ), здійснення комунікації іноземною мовою з пілотами або членами екіпажу та розуміння технічних текстів, які є необхідними під час трудової діяльності. Одним із важливих інструментів професійної діяльності диспетчерів управління повітряного руху виступає спілкування. Саме воно допомагає налагоджувати контакт у колективі, з'ясувати проблеми та накопичувати інформацію, необхідну для розв'язання проблеми. Окрім того, від володіння засобами спілкування часто залежить результат професійної діяльності авіаційного диспетчера з пілотами або членами екіпажу, які зазвичай, є іноземцями. Без перебільшення можна сказати, що спілкування є чи не найважливішим, а іноді, й найскладнішим видом діяльності авіаційного диспетчера. А, отже, ми можемо зазначити, що комунікативна компетентність є однією з найважливіших складових професійної компетентності авіаційних диспетчерів.

Висновки. Таким чином у професійній діяльності диспетчера управління повітряним рухом одним з найбільш важливих компонентом є комунікативна компетентність, оскільки його практична діяльність потребує різнопланового спілкування, успіх цієї діяльності значною мірою залежить від його комунікативної компетентності. Тому, на нашу думку, високий рівень сформованої комунікативної компетентності є однією із професійних особливостей авіаційного диспетчера, що сприяє продуктивному міжособистісному спілкуванню при вирішенні проблем при спілкуванні з пілотами чи колективом.

Список використаних джерел

1. Климов Е.А. Психология профессионала / Климов Е.А. – Москва-Воронеж, 1996. – 356 с.
2. Харченко В.П. Застосування еталонних моделей компетенції диспетчерів керування повітряним рухом як засобу оптимізації витрат провайдера аеронавігаційних послуг / В.П. Харченко В.П. Колотуша І. В. Колотуша // Вісник НАУ. – 2010. –№ 1. – С. 84
3. Пітель О. М. Формування готовності майбутніх авіаційних диспетчерів до введення радіообміну англійською мовою мови / О.М. Пітель // Вісник НАУ.– 2010.– №2. –с.192
4. Петращук О.П. Предтренажерний етап – єднальна ланка теоретичної та практичної підготовки диспетчерів керування повітряним рухом / О.П. Петращук, Рудас С.І. // Вісник НАУ. – 2010. –№ 4. – С. 170-173
5. Освітньо-кваліфікаційна характеристика спеціаліста за спеціальністю 0701 «Транспорт і транспортна інфраструктура» напрям підготовки 070102 «Аеронавігація», кваліфікація 3144 «Диспетчер обслуговування повітряного руху: стандарт вищої освіти (Видання офіційне). – К.: Міністерство освіти і науки України, 2004. – 24 с.

Отримано 15.03.2013 р.