

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ В ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ПІЛОТІВ

У статті розглянуто проблему професійного спілкування та виокремлено специфіку спілкування пілотів у трудовій діяльності; визначено роль та місце професійного спілкування; розкрито сутність поняття “професійне спілкування пілотів”.

Ключові слова: професійне спілкування, підготовка пілота, діяльність, комунікативний процес, ситуативний характер.

Потреби модернізації суспільства спричинили виникнення нових вимог до професійної діяльності сучасних спеціалістів, однією з яких є навчання спілкування, що є важливим компонентом професійної підготовки пілота. Виокремлення проблеми спілкування в категорію актуальних для цілого ряду психологічних і педагогічних дисциплін зумовлено його винятковою роллю у формуванні й діяльності особистості: спілкування є основною формою буття, без спілкування неможливі зв'язок людей один з одним та процес спільної праці [19].

Спілкування реалізується за допомогою словесної мови та досліджується лінгвістичною наукою. Значним внеском у дослідження мовного спілкування є праці М.М. Бахтіна, В.М. Бехтерева, Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна та ін. Вивчення мовного спілкування – одне з пріоритетних завдань у сучасній лінгвістиці (Т.М. Дридзе, І.О. Зимня, О.О. Леонт'єв, Р.А. Лурія, Ю.О. Сорокін, Е.Ф. Тарасов, А.М. Шахнарович). Проблему спілкування в навчально-виховному процесі розглянуто в працях С.М. Батракової, І.О. Зимньої, В.А. Кан-Калика, С.В. Кондратьєвої, Х.Й. Лійметса, А.В. Мудрика, В.Д. Ширшова та ін. У педагогіці спілкування розглядають і як частину виховного процесу, і як елемент професійної культури педагога (Н.В. Кузьміна, К.М. Левітан, О.В. Шмайлова).

Метою статті є визначення ролі та місця професійного спілкування в професійній діяльності пілотів; виявлення специфіки спілкування пілотів у трудовій діяльності.

Спілкування є предметом вивчення багатьох наук. Проблема спілкування є актуальною для таких галузей науки, як педагогіка, психологія та лінгвістика. Психологія виокремлює в спілкуванні свій предмет вивчення, який пов'язаний з психічною діяльністю людей, які вступають у взаємодію одне з одним. Очевидно, що для психолога спілкування – це закономірності перебігу психічної діяльності людей, які спілкуються одне з одним з певною метою в певних умовах побутової, виробничої, громадської, навчальної та навіть ігрової практичної діяльності [7].

Психолог Б.Г. Анан'єв у дослідженні проблеми спілкування виявив основну категорію спілкування [2]. У повсякденному спілкуванні людина пов'язана великою кількістю відносин не лише з предметним світом, а й з людьми. Діяльність є механізмом, за допомогою якого ці відносини встановлюються та розвиваються [3, с. 139]. Педагогічна наука також приділяє велику увагу дослідженню проблеми спілкування. Тільки за допомогою поняття “спілкування” серед педагогічних явищ є такі, які можна виокремити в системі педагогічного знання [16, с. 14].

Спілкування визначають як форму зв'язку людей та необхідну сторону соціальних відносин, як процес передачі думок і переживань [6]. Отже, спілкування є складним психолого-педагогічним явищем, яке породжує безліч визначень цього поняття: передача інформації від однієї людини до іншої, передача або повідомлення думок і почуттів, обмін думками й почуттями. Усі ці визначення надаються з позиції індивіда, що говорить. За початкову “клітину” спілкування свідомо або несвідомо беруться дві людини – яка говорить та, яка слухає. Модель спілкування будує процеси, які відбуваються між цими двома людьми [15].

На думку Б.Г. Ананьєва, спілкування є основною формою діяльності людини в єдності з працею й пізнанням. Особистість формується в процесі виховання та визначається системою суспільних відносин [1]. Спілкування пов'язано з виробничими відносинами, які переплітаються з діловими, особистісними, міжособовими та з іншими відносинами людей. На думку Б.Ф. Ломова, спілкування може виступати в ролі передумови, умови, зовнішнього та внутрішнього чинника діяльності, і навпаки [13]. Л.П. Буєва та Б.Ф. Тягловий вважають, що спілкування й діяльність – дві взаємопов'язані та нерівноцінні, відносно самостійні сторони процесу життя [5]. Аналіз досліджень показує безперечний зв'язок між діяльністю та спілкуванням. Спілкування розуміють як інформаційний процес, що полягає у виконанні та підтримці міжіндивідуального зв'язку. За такого розуміння спілкування зводиться до окремих актів прийому й передачі інформації, що визначають як комунікацію.

У вітчизняній та зарубіжній психолого-педагогічній науці існує думка про неаргументоване зіставлення процесу комунікації й процесу передачі кодованого повідомлення від одного індивіда до іншого (О.О. Леонтьєв, Б.Ф. Ломов, Б.Д. Паригін, О.В. Соловйова). Найважливіші характеристики людської комунікації зосереджені лише на обмін інформацією. Насправді, в комунікативному процесі відбувається не проста передача інформації, а активний обмін нею, що обов'язково впливає на поведінку партнера [4].

Б.Ф. Ломов відстоював положення, що спілкування є взаємодією суб'єктів, що вступають у нього як партнери. Із цього положення випливає, що спілкування – це не складання, не накладення одна на одну паралельних діяльностей, що розвиваються, а саме взаємодія суб'єктів, які вступають у нього як партнери [14]. Я.Л. Коломинський згоден з поглядом Б.Ф. Ломова, який пропонує спілкування розуміти як процеси словесної та несловесної взаємодії, в яких виявляються, закріплюються й розвиваються міжособистісні стосунки [11]. М.М. Обозов зазначав, що спілкування – процес, в якому може реалізуватися готовність до взаємодії, якщо вона вже була сформована. Спілкування та взаємодія між людьми можуть здійснюватися без певних міжособистісних стосунків. Водночас міжособистісні стосунки можуть сформуватися тільки в спілкуванні [17]. Подібний підхід передбачає наявність колективної праці як джерела розвитку індивідуальної форми трудової діяльності.

О.О. Леонтьєв вважає, що соціальні функції спілкування можна теоретично поділити на дві категорії: власне соціальні, орієнтовані на задоволення потреб суспільства та окремих його груп, і соціально-психологічні, пов'язані з потребами окремих членів суспільства. До першої категорії О.О. Леонтьєв зараховує функції планування та координації спільної колективної діяльності, функції соціального контролю й міжгрупової взаємодії [18].

На думку О.Г. Злобіної, усе різноманіття функції спілкування також може бути зведено до двох основних: розвитку людського суспільства та розвитку особистості [8]. Виокремлення такого виду спілкування, як професійне, пов'язано з тим, що трудова діяльність людини завжди включена в систему суспільних відносин, що передбачає взаємодію та спілкування з іншими людьми. Термін “професійне спілкування” зустрічається в працях багатьох учених, розглядають проблему спілкування (К.О. Абульханова-Славська, О.О. Бодальов, А.О. Вербицький, Р.М. Грановська, О.С. Золотнякова), проте досліджень з питань проблеми професійного спілкування на сьогодні недостатньо (В.Д. Квасків, Т.І. Ліпатова, Ю.П. Тимофєєв). Проведений аналіз свідчить, що існують сформульовані положення та підходи до проблеми професійного спілкування. Однак проблема професійного спілкування розроблена недостатньо. Сьогодні немає чіткого визначення поняття “професійне спілкування”. Загалом “професійне спілкування” розуміють як спілкування, яке включене в діяльність і обслуговує її [9]. На думку О.С. Золотнякової, професійне спілкування має проміжне становище між особистісно орієнтованим спілкуванням і соціально орієнтованим, що визначається особою та структурою діяльності [9].

В.Д. Квасків визначає місце професійного спілкування та пропонує підійти до виокремлення видів спілкування з погляду змісту структурних компонентів діяльності спілкування, де види спілкування поділяються на: професійне й непрофесійне, які є двома сторонами одного й того самого явища – діяльності спілкування. Основною відмінністю між ними є зміст обговорюваної подальшої діяльності [10, с. 119].

Т.І. Ліпатова під професійним спілкуванням пропонує розуміти вербальну та невербальну взаємодію людей в межах і в зв'язку з виконуваним завданням. У цьому сенсі професійне спілкування має свої специфічні цілі, а також соціально-психологічні, психолінгвістичні та лінгвістичні особливості, відрізняючись від інших видів спілкування низкою параметрів: вибором установки, умовами функціонування, відносинами між комунікантами, спільністю їх інтересів і мірою обізнаності про предмет розмови, вимогами до соціальних характеристик комунікантів, мірою спонтанності, емоційною забарвленістю, належністю до певного функціонального стилю, використанням спеціальних пластів лексики, логічністю й послідовністю викладу думки, наявністю повних, розгорнутих відповідей та одноплановості інформації. Слід зазначити, що професійне спілкування – це процес встановлення та розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності, обмін, що включає інформацію, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини. Враховуючи вищевикладене, у професійному спілкуванні реалізуються три його сторони: комунікативна, інтерактивна й перцептивна, властиві спілкуванню як такому, що специфічно реалізуються в професійному спілкуванні [12].

Ми поділяємо позицію Т.І. Ліпатової в тому, що всі три сторони своєрідно взаємодіють у професійному спілкуванні. Специфіка комунікативної сторони професійного спілкування полягає в професійному характері інформації, що передається. Ця інформація про професійну проблему, яку слід вирішити, про особливі професійні способи її вирішення. Особливість інтерактивної сторони професійного спілкування визначається спілкуванням з колегами, фахівцями свідомо обирає особливі способи впливу, які реально можуть сприяти досягненню поставленої професійної мети.

Відмінною рисою професійного спілкування є його ситуативний характер: чітко задані часові, просторові умови спілкування. Відрізняється й склад учасників професійного спілкування: співрозмовники-фахівці, професіонали в певній галузі. Професійне спілкування відрізняється від інших видів спілкування передусім метою та сферою дії. Професійне спілкування завжди має на меті вирішення професійних завдань.

Професійне спілкування слід розглядати як спілкування особливого роду, оскільки воно вбирає в себе елементи багатьох інших видів: особового, ділового, управлінського, педагогічного. Професійне спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, мовним і жестовим. Ситуації професійного спілкування можна поділити на ситуації безпосереднього та опосередкованого спілкування. Залежно від кількості фахівців у межах безпосереднього спілкування ми пропонуємо виділяти:

- спілкування двох фахівців;
- спілкування групи фахівців.

Таким чином, враховуючи всі характеристики професійного спілкування, виокремлюють процес взаємодії осіб, об'єднаних належністю до однієї трудової діяльності, де відбувається обмін професійно значущою інформацією, професійним досвідом і ідеями, організуючи спільну діяльність, спрямовану на реалізацію поставленої професійної мети.

Особливо важлива роль професійного спілкування у сфері діяльності професій і спеціальностей типу “людина – людина”, оскільки професійне спілкування є неодмінною умовою успішної трудової діяльності. Кожна з професій має свої завдання, зміст, особливості, які й визначають специфіку професійного спілкування фахівця в різних сферах професійної діяльності.

Для уточнення специфіки професійного спілкування пілота необхідно також враховувати такі характеристики трудової діяльності:

1) авіаційні професії відрізняються надзвичайною різноманітністю завдань, які потрібно вирішити, одним з найбільш важливих є надання відповідних вказівок, дозволів, рекомендацій та інформації, розпізнавання, відхилення й ухвалення відповідних рішень, важливих для безпеки польотів. Від дій пілотів залежить безпека пасажирів, стан авіатехніки. Відповідно, помилки або відхилення від стандартної фразеології при виконанні процедур можуть стати причиною непорозуміння, що, у свою чергу, може привести до авіаційної катастрофи. Саме тому під час радіообміну повинен забезпечуватися чіткий прийом повідомлень, який вимагає від пілотів необхідності вимовляти кожне слово виразно та зрозуміло;

2) пілоти повинні засвоїти окремі знання, уміння та навички, до яких належать поєднання граматичних знань, лексичного запасу й можливості використання знання на практиці, автоматичність, стійкість, гнучкість;

3) для професії пілота характерна висока емоційна напруженість. Особливо це пов'язано з негативними емоціями, з необхідністю їх пригнічувати, а емоційну розрядку відкладати на порівняно великий період часу.

Знаряддям передачі інформації в діяльності пілота є мова: всі професійні норми спілкування зосереджені в нормах мови. Для авіаційної мови характерні компактність та лаконічність, чіткість викладу та використання стандартної фразеології. У професійному спілкуванні пілотів виділяють такі мовні ситуації: безпосереднє персональне спілкування, безпосереднє групове спілкування, масове спілкування, інтраперсональне спілкування – “діалог із самим собою” в процесі ухвалення рішень.

Уміння працювати з людьми особливо важливе внаслідок специфіки професійної діяльності пілотів. Звичайно, праця пілота залежить від інших фахівців: рішення диспетчера визначає діяльність пілотів, тому нерозвиненість або неефективність однієї з ланок системи негативно впливає на результати професійної діяльності всіх учасників радіообміну.

У професійній діяльності пілота основними операціями є:

- відповідальність за управління літаком і його безпеку;
- пошук, перевірка й оцінювання фактичної інформації;
- ведення радіообміну, використання стандартної фразеології;
- відповідальність за безпеку всіх членів екіпажу, пасажирів та вантажу, який перебуває на борту.

Багатогранність і складність професійної діяльності пілота зумовили необхідність виокремлення чотирьох сторін: пошукової, комунікативної, організаційної та реконструктивної. Пошукова діяльність полягає в отриманні інформації, необхідної для вирішення професійних завдань. Реконструктивна діяльність є поточним і завершальним аналізом отриманої інформації в процесі радіообміну та висунення на базі її синтезу, аналізу та спеціальних знань робочих версій. Планування роботи є також результатом реконструктивної діяльності. Організаційна діяльність полягає в діях з перевірки та реалізації робочих планів і версій. Вона поділяється на два аспекти: організація власної роботи й організація спільної роботи з іншими особами.

Головною з перелічених сторін діяльності пілота є комунікативна, яка полягає в спілкуванні в умовах виконання професійних завдань. Комунікативне регулювання накладає специфічний відбиток на всіх учасників спілкування, наділяючи їх особливими правами та обов'язками й надаючи спілкуванню специфічного відтінку. Аналіз наукових праць присвячених проблемі професійного спілкування, та вивчення практичного досвіду в цій сфері дають змогу визначити зміст поняття “професійне спілкування пілотів”, яке слід розуміти як систему комунікативних норм, умінь і прийомів, що є базисними й визначальними в складному багатоплановому процесі обміну професійно значущою інформацією, необхідною для миттєвого та правильного вирішення завдань на стадії радіообміну між пілотом і диспетчером, а також взаємодії з іншими авіафахівцями в стандартних та екстремальних ситуаціях.

Аналіз характеристик діяльності пілотів дає змогу зробити **висновок** про те, що професійне спілкування у сфері авіаційної діяльності відрізняється від інших різновидів професійного спілкування надзвичайною широтою та багатоплановістю. Професійному пілоту доводиться вступати в контакт з представниками різних країн, культурних, етнічних груп. Спілкування пілотів нерідко відбувається в несприятливих умовах, має вимушений характер, здійснюється в критичних ситуаціях, при дефіциті інформації та часу, характеризується високою мірою напруженості.

Список використаної літератури

1. Ананьев Б.Г. О человеке как объекте и субъекте воспитания / Борис Герасимович Ананьев // Избранные психологические труды : в 2 т. – М. : Педагогика, 1980. – С. 100–127.
2. Ананьев Б.Г. Психология педагогической оценки / Борис Герасимович Ананьев // Избранные психологические труды : в 2 т. – М. : Педагогика, 1980. – С. 128–267.
3. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания / Борис Герасимович Ананьев // Избранные психологические труды : в 2 т. – М. : Педагогика, 1980. – С. 76–178.
4. Андреева Г.М. Социальная психология / Галина Михайловна Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1996. – 376 с.

5. Буюва Л.П. Человек: деятельность и общение / Людмила Пантелеевна Буюва. – М. : Мысль, 1978. – 216 с.
6. Выготский Л.С. Избранные психологические исследования / Лев Семенович Выготский. – М. : АПН РСФСР, 1956. – 519 с.
7. Ерастов Н.П. Общение как предмет психологического исследования / Николай Павлович Ерастов // Социально-психологические проблемы общения. – Академия общ. наук при ЦК КПСС, 1980. – С. 5–33.
8. Злобина Е.Г. Общение как фактор развития личности / Елена Геннадиевна Злобина. – Киев : Наукова думка, 1981. – 115 с.
9. Золотнякова А.С. Проблемы психологии общения / Анна Семеновна Золотнякова. – Ростов-на-Дону : Изд-во Рост. ун-та, 1976. – 146 с.
10. Квасков В.Д. Общение и деятельность / Виталий Дмитриевич Квасков. – М. : Воскресенье, 1997. – 218 с.
11. Коломинский Я.Л. Некоторые педагогические проблемы социальной психологии / Я.Л. Коломинский, Н.А. Березовин. – М. : Знание, 1977. – 63 с.
12. Липатова Т.Н. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности студентов технических вузов и специалистов при подготовке к профессиональному общению : дис. ... канд. пед. наук / Т.Н. Липатова. – Челябинск, 1992. – 164 с.
13. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Борис Федорович Ломов. – М. : Наука, 1984. – 258 с.
14. Ломов Б.Ф. Общение как проблема общей психологии / Борис Федорович Ломов // Методологические проблемы социальной психологии. – М. : Наука, 1975. – С. 124–135.
15. Леонтьев А.А. Педагогическое общение / Алексей Алексеевич Леонтьев. – М. : Знание, 1979. – 47 с.
16. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников / Анатолий Викторович Мудрик. – М. : Педагогика, 1984. – 112 с.
17. Обозов Н.Н. Межличностные отношения / Николай Николаевич Обозов. – Л. : Изд-во ЛГУ, 1979. – 151 с.
18. Предвечный Г.А. Социальная психология: Краткий очерк / под общ. ред. Г.А. Предвечного, Ю.А. Шерковина. – М. : Политиздат, 1975. – 319 с.
19. Якобсон П.М. Общение людей как социально-психологическая проблема / Павел Максимович Якобсон. – М. : Знание, 1973. – 32 с.

Стаття надійшла до редакції 21.01.2013.

Подлубная О.Н. Профессиональное общение в деятельности будущих пилотов

В статье рассматривается проблема профессионального общения и выделяется специфика общения пилотов в трудовой деятельности; определяется роль и место профессионального общения; раскрыто сущность понятия “профессиональное общение пилотов”.

***Ключевые слова:** профессиональное общение, подготовка пилота, деятельность, коммуникативный процесс, ситуативный характер.*

Podlubnaya O. Professional communication in the activity of future pilots

In the article the problem of professional communication is examined and the specific communication of pilots is distinguished in labour activity, a role and place of professional communication are determined and essence of concept “professional communication of pilots” opens up.

***Key words:** professional communication, training of the pilot, action, communicative process, situational character.*