УДК 378.091.33:656.7.052.4

ЗЕЛЕНСЬКА Лілія Михайлівна,
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземних мов, Льотна академія Національного авіаційного університету

ТИМЧЕНКО Світлана Василівна,
кандидат педагогічних наук, доцент кафедри іноземних мов, Льотна академія Національного авіаційного університету

ІНТЕРАКТИВНИЙ КРИТЕРІЙ СФОРМОВАНОСТІ КОМУНІКАТИВНИХ УМІНЬ МАЙБУТНІХ ДИСПЕТЧЕРІВ УПРАВЛІННЯ ПОВІТРЯНИМ РУХОМ

У статті розглянуто інтерактивний критерій сформованості комунікативних умінь майбутніх диспетчерів управління повітряним рухом, що характеризує здатність майбутнього диспетчера УПР налагоджувати міжособистісні стосунки з колегами-диспетчерами, керівниками, пілотами. Визначено важливість його показників, а саме: компетентність у прогнозуванні потенційно-конфліктних ситуаціях спілкування та здатність до самоуправління в спілкуванні.

Ключові слова: *диспетчерський підрозділ, міжособистісні відносини, професійна діяльність, професійне спілкування.*

Постановка проблеми. У сучасних умовах формування ринку праці, коли на перший план виходить проблема професійної мобільності, випускник авіаційного вищого навчального закладу, а нині диспетчер управління повітряним рухом (УПР) – це фахівець, що не лише володіє знаннями, необхідними для здійснення функцій з управління повітряним рухом, але й здатний до професійного та міжкультурного спілкування. Саме тому сьогодні однією з найважливіших складових загальної професійної компетентності диспетчера УПР є професійна комунікативна компетентність, одними із важливих складових якої є комунікативні вміння.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. За останні роки багато педагогів та психологів займались питаннями комунікативної підготовки майбутніх спеціалістів. Зокрема, значний інтерес становлять дослідження, присвячені розвитку комунікативних умінь (М.М. Барахтян, О.О. Бобров, Н.Ю. Бутенко, М.П. Васильєва, Н.П. Волкова, Н.А. Грищенко, Н.Ф. Долгополова, М.М. Ісаєнко, В.А. Кан-Калик, В.В. Каплинський, Т.В. Коноваленко, Н.А. Кузьміна, О.М. Леонтьєв, А.В. Мудрик, Л.О. Савенкова, Л.О. Сікорська, Р.М. Фатихова, Т.Г. Шепеленко та ін.); комунікативного потенціалу особистості (О.О. Бодальов, Ю.М. Ємельянов, О.М. Леонтьєв та ін.); комунікативної компетентності (Л. . Петровська, Є.В. Прозорова, Є.В. Руденський, В.П. Черевко та ін.). Проблемам комунікації, розвитку та формування комунікативних умінь присвячені праці психологів (Г.О. Балл, Л.С. Виготський, О.В. Киричук, Г.С. Костюк), педагогів (А.С. Макаренко, В.О. Сухомлинський, К.Д. Ушинський), соціологів (Г.М. Андрєєва, М.С. Каган).

Проблема визначення змісту й сутності комунікативних умінь є предметом наукових досліджень значної кількості вітчизняних і зарубіжних учених. Педагоги й психологи відзначають його досить високу складність, про що свідчать численні класифікації вмінь. А проблема формування комунікативних умінь диспетчерів УПР загалом не розглядалася.

Метою статті є дати характеристику інтерактивному критерію сформованості комунікативних умінь майбутніх диспетчерів управління повітряним рухом та визначити важливість його показників.

Виклад основного матеріалу. Ми спробували охарактеризувати комунікативні вміння майбутніх диспетчерів УПР, керуючись знаннями про основні структурні компоненти спілкування, з урахуванням особливостей професійного спілкування диспетчерів УПР, специфіки професійної підготовки та характеру й структури професійної діяльності, в основі якої лежать різні форми комунікації. На основі аналізу психолого-педагогічної літератури, даних опитування викладачів, студентів ми визначили структуру комунікативних вмінь, необхідних диспетчерам УПР для успішного здійснення професійної діяльності, до якої ввійшли такі групи вмінь: комунікативно-інформаційні, інтерактивні та перцептивні [5].

Узявши за основу тлумачення вміння як «здатності людини виконувати яку-небудь діяльність, або ті чи інші дії, в нових умовах на основі раніше отриманих знань і навичок» [2, с. 161], ми визначаємо комунікативні вміння майбутніх диспетчерів УПР як складну систему усвідомлюваних мовленнєвих дій, які базуються на теоретичній та практичній підготовленості, що дає змогу продуктивно застосовувати способи й прийоми професійного спілкування в нових умовах відповідно до поставленої мети [5].

Комунікативні вміння мають бути провідними в переліку якостей, необхідних у майбутній діяльності диспетчерів УПР. Ефективним засобом встановлення стану сформованості комунікативних умінь є критерії, котрі дають змогу вносити зміни в процес формування комунікативних умінь майбутніх диспетчерів УПР.

Поняття «критерій» (від грецького criterion – засіб для судження) – це «ознака, на основі якої здійснюється оцінка, визначення або класифікація чого-небудь, мірило оцінки» [1].

Критерій визначається як ознака, міра оцінювання досліджуваного явища, тих змін, які відбувалися в розвитку окремих складових чи всієї особистості в результаті експериментального навчання та визначених педагогічних умов, за яких визначена гіпотеза відповідає чи не відповідає результатам експерименту [4, с. 5–8].

Основою формування комунікативних умінь майбутніх диспетчерів УПР є цілісний педагогічний процес. Критерії ефективності мають бути такими, щоб дозволяти оцінювати результати завдань щодо формування комунікативних умінь студентів у процесі навчання. Нами були виділені три критерії та відповідні їм показники сформованості комунікативних умінь майбутніх диспетчерів УПР: інформаційно-мовленнєвий, інтерактивний і перцептивно-когнітивний.

Так як ми у статті розглядаємо інтерактивний критерій, то спробуємо саме йому та його показникам дати детальну характеристику. Інтерактивний критерій характеризує здатність майбутнього диспетчера УПР налагоджувати міжособистісні стосунки з колегами-диспетчерами, керівниками, пілотами. Основні показники даного критерію: уміння дотримуватись норм і правил колективу (невимушена атмосфера спілкування; активне обговорення нагальних питань; чітке розуміння задач колективу і цілей своєї власної діяльності; повага точки зору членів колективу; вирішення без тиску розбіжностей, шляхом ретельного зважування доводів сторін і вироблення групового рішення; висока критика й самокритика); уміння встановлювати, підтримувати й надавати зворотній зв’язок у спілкуванні (розуміти різні запити пілотів, їхнє висловлення з приводу конкретних польотних ситуацій; надавати запитання пілотам з приводу конкретних польотних ситуацій; розуміти мову пілотів у більшості ситуацій при УПР та виправляти помилки під час радіозв’язку; вчасно і в повному обсязі надавати пілотам необхідну інформацію); уміння орієнтуватись у змінних умовах (комунікативних ситуаціях, обумовлених виникненням непередбачуваних умов польоту); уміння оцінити нестандартну ситуацію та прийняти єдине правильне рішення; уміння прогнозувати потенційно-конфліктні ситуації спілкування (поведінку партнера) та розв’язувати їх; уміння управляти власним спілкуванням, а саме: уміння виявляти в залежності від ситуації спрямованість на партнера, уміння бути партнером у спілкуванні, уміння бути мобільним у спілкуванні, уміння підлаштовуватися до поведінки партнера, уміння змінювати стиль спілкування в залежності від ситуації; уміння керувати власним психічним (емоційним) станом; організаційні вміння (організація диспетчерських змін тощо) [5].

Важливим показником інтерактивного критерію комунікативних умінь майбутнього диспетчера УПР є його компетентність у прогнозуванні потенційно-конфліктних ситуаціях спілкування (поведінці партнера) та їх розв'язанні, що характеризує здатність продуктивно розв'язувати конфлікти, котрі виникають у професійному спілкуванні, обирати оптимальну стратегію поведінки у конфліктній ситуації.

У професійному спілкуванні диспетчера УПР завжди є передумови для виникнення конфліктів. Це, наприклад, протистояння людських інтересів, різноманітність думок, уявлень, ідей стосовно цілей і способів діяльності тощо. Підрозділ диспетчерів УПР – це реально існуюча й організована група спеціалістів, яка виконує спільну виробничу діяльність, і для якої характерне спілкування. За К. К. Платоновим «спілкування – це взаємодія людей в групах на основі взаємного психічного відображення один одного, результатом якого є їх міжособистісні відносини» [2, с. 175]. Рано чи пізно нездорові міжособистісні відносини в диспетчерському підрозділі можуть призвести до пониження якості роботи і стати перешкодою для безпеки польотів. Для того, щоб спілкування було успішним, диспетчер УПР повинен володіти певним спектром комунікативних умінь. І тому адекватне засвоєння всіх можливих стратегій поведінки сторін у конфліктній ситуації, таких як уникання, співробітництво, суперництво, пристосування та компроміс (за К.У.Томасом), є вкрай важливими для майбутнього диспетчера УПР. Звичайно, ми не можемо говорити про єдино правильну лінію поведінки у конфлікті, оскільки неможливо запрограмувати й передбачити все різноманіття реальних ситуацій, але бажано володіти набором усіх можливих форм поведінки в конфліктній ситуації. У сучасних умовах конфліктна компетентність – це перш за все освоєння позицій партнерства, співробітництва, не виключаючи володіння й іншими поведінковими стратегіями.

Важливим показником інтерактивного критерію комунікативних умінь майбутнього диспетчера УПР є здатність до самоуправління в спілкуванні, підвищення рівня здібності якого свідчить про зростання потреб бути в спілкуванні із самим собою, виявляти в залежності від ситуації спрямованість на партнера, схильність до партнерства в спілкуванні, підвищення мобільності у спілкуванні, розвиток умінь підлаштовуватися до поведінки партнера, готовність до діалогу, здатність змінювати стиль спілкування в залежності від ситуації, що є вкрай важливим для успішної роботи диспетчерської зміни.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Таким чином, інтерактивний критерій характеризує здатність майбутнього диспетчера УПР налагоджувати міжособистісні відносини, які не є однаковими, а найбільш міцними є ті, котрі склалися в процесі сумісної діяльності, відображуючи об'єктивні виробничі відносини між диспетчерами УПР. Доречним було б повністю погодитись з думкою К.К. Платонова, який стверджував, що «ефективність і надійність діяльності екіпажу та стан взаємодії між екіпажами, диспетчерами й службами наземного забезпечення польотів залежать не лише від індивідуальних якостей і професійного досвіду окремого спеціаліста, а й від порозуміння всіх учасників у загальній справі, та від взаємних міжособистісних відносин у кожній групі» [2 с. 173].

Список використаних джерел

1. Ожегов С.И. Словарь русского языка : Ок. 57000 слов / [Под ред.чл.-корр. АН СССР Н. Ю. Шведовой]. 18-е изд., стереотип. М., Рус. яз., 1987. 797 с.
2. Платонов К.К. Основы авиационной психологии: Учебн. для сред. спец. учеб. заведений граждан. авиации / К. К. Платонов, Б. М. Гольдштейн. М. : Транспорт, 1987. 222 с.
3. Подготовка летного экипажа : оптимизация работы экипажа в кабине (CRM) и летная подготовка в условиях, приближенных к реальным (LOFT) / Circ. 217-AN/132 Канада, Монреаль, ICAO, 1989 72 с.
4. Савченко О.Я. Шкільна освіта як замовник підготовки майбутнього вчителя. Рідна школа. 2007. №5. С. 5–8.
5. Тимченко С.В. Формування комунікативних умінь майбутніх диспетчерів

управління повітряним рухом у процесі вивчення професійно орієнтованих дисциплін : дис. … канд. пед. наук : 13.00.04 / Тимченко Світлана Василівна. Кіровоград, 2014. 295 с.

References

1. Ozhegov, S.I. (1987). Slovar russkogo yazyka *[Russian Dictionary]* : Ok. 57000 slov / [Pod red.chl.-korr. AN SSSR N. Yu. Shvedovoy]. 18-e izd., stereotip. – M., Rus. yaz., 797 s. [in Russian].

2. Platonov, K.K. (1987). Osnovy aviatsionnoy psihologii *[Basics of Aviation Psychology]*: Uchebn. dlya sred. spets. ucheb. zavedeniy grazhdan. Aviatsii. M.: Transport, 222 s. [in Russian].

3. Podgotovka letnogo ekipazha: optimizatsiya raboty ekipazha v kabine (CRM) i letnaya podgotovka v usloviyah, priblizhennyh k realnym *[Flight Crew Training : Optimization of Crew Resource Management (CRM) and Line Oriented Flight Training]* (LOFT) / Circ. 217-AN/132 – Kanada, Monreal, ICAO, 1989. 72 s.

4. Savchenko, O.Ya. (2007). Shkilna osvita yak zamovnyk pidhotovky maibutnoho vchytelia *[School Education as Customer of Future Teacher's Training. Ridna shkola].* № . S. 5–8. [in Ukrainian].

5. Tymchenko, S.V. (2014). Formuvannia komunikatyvnykh umin maibutnikh dyspetcheriv upravlinnia povitrianym rukhom u protsesi vyvchennia profesiino oriientovanykh dystsyplin *[Forming of Future Air Traffic Controllers' Communicative Skills in the Professional Oriented Disciplines' Studying Process]*: dys. … kand. ped. nauk : 13.00.04 / Tymchenko Svitlana Vasylivna. Kirovohrad, 295 s. [in Ukrainian].

ZELENSKA Lilia, PhD (Pedagogics), asst. professor, Flight Academy of the National Aviation University;

TYMCHENKO Svitlana, PhD (Pedagogics), asst. professor, Flight Academy of the National Aviation University.

INTERACTIVE CRITERION OF FORMEDNESS OF FUTURE AIR TRAFFIC CONTROLLERS' COMMUNICATIVE SKILLS

Abstract. *The main task of the research is to characterize interactive criterion of formedness of future air traffic controllers' communicative skills and to specify the importance of its factors.*

A great number of foreign and native scientists, for instance Butenko N. Yu., Volkova N. P., Isaienko M. M., Kyrychuk O. V., Kostiuk H. S., Sikorska L. O., Savenkova I. O., Petrovska L. A., Cherevko V. P. etc., have been trying to determine the contents and the value of communicative potential, skills and habits for future specialists in different fields. Taking into account the specific features of the aviation profession, being based on some research we specify future air traffic controllers' communicative skills as complex system of conscious language activities based on theoretical and practical training raising the possibility to use effectively professional communication techniques in new conditions according to assigned tasks. It's proven that criteria are the most effective way for formedness' determination of communicative skills enabling to make changes in the process air traffic controllers' communicative skills forming. We have defined three criteria and factors of formedness of future air traffic controllers' communicative skills, for instance interactive criterion is highlighted in the article. Interactive criterion characterizes the capability of future air traffic controllers to establish interpersonal relations with workmates, supervisors, pilots.

Two factors of formedness of future air traffic controllers' communicative skills have been mentioned in the article. One of them is the competence in predicting and solving of conflict situations which specifies the capability to solve professional communication' conflicts and to choose the most preferable behavior strategy. The second one is the capability of the future air

traffic controllers to self-management in communication. It goes without saying that interactive criterion characterizes the capability of future air traffic controllers to establish various interpersonal relations, but the strongest are ones, which are organized in the process of collaborative activities reflecting objective productive relations between air traffic controllers.

Key words: *Air Traffic Control unit, interpersonal relations, professional activity, professional communication.*

Одержано редакцією: 31.08.2018 р.
Прийнято до публікації: 05.09.2018 р.