

*Демченко І. В.,**кандидат педагогічних наук,**старший викладач кафедри іноземних мов**Льотної академії Національного авіаційного університету*

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ПРОФЕСІЙНОЇ ТА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В АВІАЦІЙНІЙ ГАЛУЗІ

Анотація. У статті зазначено, професійна комунікація не може зводитися тільки до опанування фразеології радіообміну, використання технічних термінів та аббревіатур, її основою повинні бути професійно-мовленнєві вміння стандартного загальноомовленнєвого характеру, які є важливим складником професійної надійності авіафахівців; але знання загальної англійської мови є основним критерієм для успішної кар'єри та важливою конкурентною перевагою в процесі професійної діяльності в авіаційній галузі, оскільки, англійська мова – міжнародний еквівалент комунікації в сучасному світі через те, що економічне, політичне, наукове життя суспільства здійснюється англійською мовою.

Відповідно до статистичних досліджень Міжнародної організації цивільної авіації у 2010–2020 рр. зафіксовано низку порушень, спричинених з вини людського чинника, що зумовлено фрагментарними знаннями щодо управління повітряним рухом, недосконалим володінням англійською мовою, відсутністю взаєморозуміння між пілотами та авіадиспетчерами, порушенням міжкультурної взаємодії в екіпажах та браком критичного мислення. Професійна комунікація англійською мовою є одним зі складників безпеки польотів, а оволодіння нею – обов'язковим у підготовці фахівців авіаційної галузі до майбутньої професійної діяльності. Специфіка комунікації в авіаційній галузі зумовлює дотримання певних вимог до побудови висловлювань і використання мовних засобів: змістовність, стислість, ясність, унеможливлення різнотлумачень. Від того, наскільки ефективно авіафахівці володіють технікою професійної комунікації, певною мірою залежить безпека польоту, а також – життя пасажирів. Авіаційне середовище має міжкультурний характер, непорозуміння може виникнути не тільки у ситуації, коли взаємодіють один з одним, але й тоді, коли люди взаємодіють з представниками інших культур. Аналіз досвіду свідчить про те, що, здебільшого, проблеми під час спілкування з представниками різних культур можуть виникнути через нерозуміння причин поведінки один одного, коли особистість у даній ситуації очікує на певну поведінку, а не дочекавшись на неї, робить помилкові висновки щодо культури, з представником якої вона спілкується.

Ключові слова: авіафахівці, авіаційна галузь, міжкультурна комунікація, радіообмін, рівні ICAO, професійна комунікація.

Постановка проблеми. Безпека польотів, ефективність та збереження авіаційного середовища залежить від компетентних, добре підготовлених до професійної взаємодії в міжнародному середовищі фахівців авіаційної галузі. Особливості менталітету та темпераменту осіб різних національних груп визначається способом життя, мораллю, культурою,

мисленням, національними традиціями, які негативно впливають на активність у професійній комунікації, що проявляється в невпевненості у власному комунікативному потенціалі. Авіаційні події, спричинені помилками в процесі ведення радіообміну англійською мовою, відбуваються через брак належного рівня володіння професійною комунікацією. Навчитись обирати правильну стратегію поведінки в стандартних та нестандартних ситуаціях, ухвалювати правильне рішення, брати на себе відповідальність за безпеку пасажирів – пріоритетне завдання льотних закладів вищої освіти у підготовці фахівців авіаційної галузі.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Відповідно до досліджень з оптимального вибору мови авіації, здійснених Аерокосмічною лінгвістичною організацією (Aerospace Linguistic Foundation), англійську мову визначено найбільш оптимальною для ведення радіообміну між екіпажем та диспетчером. Відповідно до статистичних досліджень Міжнародної організації цивільної авіації (International Civil Aviation Organization – ICAO) у 2010–2020 рр. зафіксовано низку порушень, спричинених з вини людського чинника, що зумовлено фрагментарними знаннями щодо управління повітряним рухом, недосконалим володінням англійською мовою, відсутністю взаєморозуміння між пілотами та авіадиспетчерами, порушенням міжкультурної взаємодії в екіпажах та браком критичного мислення.

Актуальність зазначеної проблеми задекларовано у законодавчих та нормативно-правових документах: наказі Міністерства транспорту України “Про затвердження правил ведення радіотелефонного зв'язку та фразеології радіообміну у повітряному просторі України” (2004); Циркулярі ICAO № 302-An/175 “Кроскультурні фактори та безпека польотів” (2004); Документі ICAO № 4444 “Організація повітряного руху” (2007); Циркулярі ICAO № 318-An/180 “Критерії мовного тестування для глобального узгодження” (2009); Циркулярі ICAO № 323-An/185 “Рекомендації з програм навчання авіаційної англійської мови” (2009); Документі ICAO № 9835 An/453 “Керівництво з упровадження вимог ICAO щодо володіння мовою” (2010); Документі ICAO № 9859 An/474 “Керівництво з управління безпекою польотів” (2013); “Стратегії розвитку авіаційної системи України на 2015–2025 рр.” (2014) тощо.

Метою статті є визначення суті професійної комунікації та виявлення проблем, які виникають при міжкультурному спілкуванні авіафахівців.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до оновлених вимог ICAO, що набули чинності 01 березня 2008 р., важливою вимогою до пілотів та диспетчерів цивільної авіації є високий рівень володіння англійською мовою. Комунікативні вміння

пілотів та диспетчерів оцінюються за критеріями володіння англійською мовою, до яких належать: вільність говоріння, взаємодія, словниковий запас, граматичні конструкції, вимова, розуміння. Комунікативні вміння пілотів та диспетчерів оцінюються за шкалою ICAO, яка передбачає шість рівнів засвоєння англійської мови: експертний (6-й рівень); високий (5-й рівень); робочий (4-й операційний рівень); рівень, нижчий за середній (3-й рівень); початковий рівень (2-й рівень) та рівень, нижчий за початковий (1-й рівень). Кожен рівень засвоєння англійської мови оцінюється за шістьма згаданими вище критеріями. Визначений шкалою ICAO 4-й операційний рівень володіння англійською мовою стає мінімально допустимим для виконання й обслуговування міжнародних польотів.

Незважаючи на впровадження нових технологій радіообміну, 33 % авіаційних подій та катастроф трапляються через те, що авіафахівці мають недостатній рівень володіння англійською мовою [1]. Рівень професійної комунікації авіафахівців є одним із основних факторів професійної майстерності, що значно впливає на людський фактор в авіації. Професійна комунікація охоплює всю авіаційну галузь і в багатьох випадках впливає на професійність авіафахівців.

Проблема засвоєння пілотами та диспетчерами неангломовних країн “вільної авіаційної англійської мови” на належному рівні є досить гострою, причому це стосується не лише України. ICAO посилює відповідальність експлуатантів повітряних суден за рівень знань і вмінь персоналу. Серйозність таких змін потребує реформи системи професійної підготовки авіафахівців в аспекті вивчення загальної, а також професійно орієнтованої англійської мови та фразеології радіообміну [2, с. 13]. Ми розглядаємо комунікацію, зумовлену професійно-виробничими ситуаціями, яка є основним складником професійної діяльності авіаційних фахівців, оскільки відбувається велика кількість непередбачуваних ситуацій під час польоту. Саме тому вважаємо, що комунікація англійською мовою важлива для безпеки польотів.

У науковому обігу послугуються чималою кількістю визначень поняття “комунікація” як загальнонаукового та різних галузевих спрямувань, кожне з яких “охоплює певний бік явища, даючи більш глибоке осягнення комунікації” [3, с. 98]. “Словник іншомовних слів” фіксує таке тлумачення терміна “комунікація” (від лат. *communicatio* – єдність, передача, з’єднання, повідомлення, пов’язаного з дієсловом лат. *communico* – роблю спільним, повідомляю, з’єдную, похідним від лат. *communis* – спільний) – це процес обміну інформацією (ідеями, фактами, поглядами, емоціями тощо) між двома або більше особами, спілкування за допомогою вербальних та невербальних засобів із метою передавання та одержання інформації [4].

Комунікація є важливим елементом спілкування для обміну професійною інформацією. Тому, виходячи з моделей комунікації, будемо говорити про професійну комунікацію авіафахівців, яка відбувається на трьох рівнях: міжособистісному, груповому та масовому. За визначенням В. О. Семиченко, учасниками комунікації (спілкування) можуть бути конкретні люди чи групи людей. “Спілкування прийнято називати міжособистісним, якщо в ньому беруть участь люди, не об’єднані в момент взаємодії якими-небудь структурними зв’язками; ... до одних ситуацій взаємодії учасники спілкування можуть долучатись особистісно, до інших – лише якоюсь гранню своєї

інтегральної індивідуальності чи як носія певної соціальної ролі. У першому випадку спілкування називають особистісно орієнтованим, ... в іншому випадку – діловим” [5, с. 10]. Водночас міжособистісна комунікація є важливим аспектом професійної комунікації.

На міжособистісному рівні професійна комунікація відбувається між членами екіпажу (у кабіні літака), пілотом та диспетчером, бортпровідником та пілотом, в інших професійних ситуаціях. Групова комунікація пов’язана із спілкуванням у групі людей: льотний екіпаж, менеджери авіакомпаній, бортпровідники, пасажирів та ін. Масова комунікація відбувається за участі великої кількості людей, наприклад, диспетчер розмовляє відразу з великою кількістю літаків у повітрі / на землі.

У межах дослідження професійну комунікацію характеризуємо наступними чинниками:

- формалізм термінології радіообміну – уживання в мовленні стереотипних формул (використання стандартної фразеології);
- лаконічність повідомлень; компактне використання різних речень за метою висловлення: розповідних, питальних, спонукальних;
- неможливість використання допоміжних, невербальних засобів (міміки, жестів тощо), що спричинене віддаленістю від землі та відсутністю зорового контакту зі співрозмовником;
- спонтанність та ситуативність, які пов’язані з ймовірністю виникнення нестандартних та особливих умов льотної діяльності; неможливо заздалегідь спланувати повітряну ситуацію та спрогнозувати мовну поведінку комунікантів;
- наявність аббревіатур, скорочень, цифр, букв, кодів, що потребує концентрації мисленнєвих зусиль і проведення деяких мовленнєво-мисленнєвих операцій та розрахунків, що створює додаткове психологічне навантаження;
- обмежений запас професійної лексики та використання спрощених граматичних форм, що звужує можливість використання синонімів, допоміжних слів, довгих фраз, складнопідрядних речень; відсутність інтонаційного забарвлення;
- наявність комунікативних бар’єрів (фонетичних (фонетичні відхилення у вимові звуків); технічних (штучні шуми та перешкоди); психологічних (страх за життя пасажирів може вплинути на розуміння вказівок у нестандартних та особливих умовах польоту, спричинити заїкання); смисловий (різне тлумачення повідомлення на міжкультурному рівні, яке може бути спричинене різним походженням комунікантів, для яких англійська мова не є рідною).

Для подальшого розуміння сутності професійної комунікації у контексті дослідження доречним є виокремлення її компонентів: адресант, адресат, повідомлення, канал комунікації, інформаційний шум, фільтри, зворотній зв’язок, контекст і ситуація [6, с. 51–53]. Вважаємо за потрібне витлумачити кожний окремий компонент згідно з авіаційним контекстом комунікації. *Адресант* – особа, яка повідомляє слухача інформації про щось у певній формі, мовець; у розумінні ведення повітряного діалогу ним є диспетчер. *Адресат* – приймач інформації, який інтерпретує сказане, базуючись на власних когнітивних даних, та залежно від обставин (наприклад, стандартні та нестандартні, особливі умови польоту); адресатом стає пілот. *Повідомлення* – закодована інформація, яка передається через канал зв’язку у вигляді слів або знаків. Якщо гово-

рити про радіообмін – це вказівки диспетчера, відповіді пілота, ведення діалогу між пілотами у кабіні екіпажу. *Канал інформації* – це з'єднувальна ланка, “міст”, який поєднує адресанта та адресата (реципієнта) інформації. Повідомлення надходять від диспетчера до пілота через радіозв'язковий пристрій або у кодованому вигляді через дисплей, тобто можна говорити про знакову кодовану систему комунікації. *Інформаційний шум* – часткове, неправильне або вибіркоче сприйняття інформації, семантичні перешкоди, переваження інформацією. У процесі переговорів часом трапляються звукові перешкоди та фоновий шум у радіопристрої, що може негативно вплинути на якість почутої інформації. Це, своєю чергою, може вплинути на безпеку польоту та спричинити нестандартну ситуацію. Переваження інформацією є також однією з причин непорозуміння у процесі переговорів. Занадто довгі та складні повідомлення, відсутність пауз та монотонність мовлення можуть призвести до нестабільної ситуації. Тому пілотам та диспетчерам рекомендовано говорити короткими, зрозумілими фразами, робити паузи, наголоси на ключових словах, цифрах та буквах. *Фільтри* – це соціальні, психологічні або фізичні обмеження, які можуть проявитися з боку адресанта (неправильно дібрана інформація для отримувача) або адресата (несприйняття меседжу в силу особистих фізичних показників, недовіра до мовця тощо). Фільтри можуть бути внутрішніми (психологічними: недовіра, непевненість) та зовнішніми (заборона, цензура, стандарти). У такому випадку слід звернути увагу на стандартність радіоповідомлень та типовість фраз у процесі радіозв'язку. Вони мають бути стандартними та однозначними для розуміння. *Зворотній зв'язок* – це реакція на повідомлення, яка допомагає досягти згоди, результату діяльності, переконання. Він встановлюється між пілотом та диспетчером одразу після того, як пілот сів у кабіну екіпажу. Від того, наскільки порозуміються ці два учасники повітряного діалогу, залежить життя пасажирів та безпека польоту. *Контекст та ситуація* – це конкретні місце та час здійснення комунікації, можливість бачити приймача інформації, кількість учасників комунікації. Ситуації у повітрі можуть бути різними, вони непередбачувані. Але безсумнівно є один факт, який якісно може вплинути на ситуацію – неможливість бачити один одного.

На підставі теоретичного аналізу поняття “комунікація” можна зробити висновок про те, що дослідники по-різному розглядають “комунікацію”: фахівці технічної галузі визначають її як комплекс систем, які забезпечують зв'язок за допомогою технічних засобів; психологи акцентують увагу на взаємодії людей, яка полягає в обміні інформацією та у встановленні взаєморозуміння; у педагогічній науці – це процес сприйняття та передачі інформації в умовах міжособистісного та групового спілкування. Науковцями також визначено основні функції комунікації: інформаційно-комунікативну, перцептивну, інтерактивну й емоційно-комунікативну, які виявляються в єдності та доповнюють одна одну.

У контексті дослідження науковий інтерес становить професійна комунікація фахівців авіаційної галузі як особистісно-професійна взаємодія представників різних країн, націй і культур, які забезпечують її функціонування, тому вартісною авторської уваги є “міжкультурна комунікація”.

Міжкультурна комунікація – єдність протилежностей, що проявляється особливо гостро в одвічному конфлікті “свого” і “чужого”, який глибоко пронизує національно-етнічну сві-

домість та ментальність народів. В. М. Манакін вважає, що мова – віртуальний третій світ між людиною та дійсністю, що здатна впливати на перцептивні процеси особистості не менше ніж реальні факти життя [7].

Існує ряд факторів, які можуть сприяти підвищенню ступеня відповідності або невідповідності в умовах міжкультурної взаємодії в авіації. Серед них можна виокремити наступні [8]:

- культурна дистанція (деякі країни можуть бути географічно віддалені одна від одної, проте їх представники можуть говорити однією мовою, мати однакову релігію та політичну систему, в той час, як близько розміщені країни, можуть бути культурно віддалені одна від одної. Наприклад, Австралія та США культурно ближчі одна до одної, ніж США та Мексика. Чим більша культурна дистанція між країнами, тим більша невизначеність відносно культурної взаємодії. Саме тому працівнику нормативного органу Китаю важче зрозуміти звіт про авіаційну пригоду в Австралії, ніж жителю Канади);

- схожість та відмінності в ресурсах кожної культури (цей фактор пов'язаний з наявністю однакових ресурсів в експлуатаційних умовах. Наприклад, останні досягнення в галузі безпеки польотів, які з'явилися завдяки новим технологіям, можуть збентежити пілота, який працює в країнах з поганим економічним розвитком, якщо чинна влада не в змозі забезпечити підтримку такої технології);

- досвід певних представників певної культури, що вступають у взаємодію (цей фактор пов'язаний із можливістю швидкої адаптації. Наприклад, пілот, який виконує рейс у невідомому аеропорту іноземної країни, більш гостро переживає, ніж той пілот, що регулярно виконує рейси в цьому аеропорту. Також пілоти, які виконують міжнародні рейси, екіпажі яких складаються з представників різних культур, повинні бути добре обізнані у культурних відмінностях та проявляти в цьому відношенні підвищену пильність).

Мова напряму пов'язана з питанням культури та є головним джерелом проблем в умовах міжкультурної взаємодії авіафахівців. Зокрема, недовіра, непорозуміння, помилки в комунікації, стрес та відсутність згуртованості часто підривають потенціал екіпажу. Додамо, що крім культурних факторів, які впливають на міжособистісні зв'язки, впливає також акцент, словниковий запас, які можуть значно ускладнити навіть дуже просту взаємодію. Наприклад, розглянемо авіаційну катастрофу, яка сталася на острові Тенеріфе 27 березня 1977 року. Трагедія сталася на землі в умовах багатьох факторів: погодні умови, завантаженість аеропорту, людський фактор, але через те, що диспетчер вишки УПР говорив із сильним іспанським акцентом, екіпаж KLM та екіпаж Pan Am перепитували та уточнювали команди диспетчера декілька разів. Не було погодженості в переговорах, пілоти KLM та Pan Am втручалися в розмову та перебивали один одного. Факти засвідчили неправильні рішення екіпажу KLM, що було зумовлено помилковою інтерпретацією команд диспетчера.

Англійська мова стала універсальною в авіаційній галузі, але не рідною для більшості людей у світі. Незважаючи на високий ступінь володіння англійською мовою тими, для кого вона не є рідною мовою; мовні непорозуміння неминучі, особливо в незвичайних, стресових та неоднозначних ситуаціях. Дуже часто це спричинює багато труднощів, зумовлених необхідністю інтерпретації.

Висновки. Авіаційне середовище має міжкультурний характер, оскільки пілоти літають у повітряному просторі іно-

земних держав, виконують міжнародні пасажирські та вантажні перевезення. Навіть працюючи у своїй країні, диспетчери УПР, інженери з технічного обслуговування ПС та наземний персонал застосовують термінологію, яка використовується в інших частинах світу. В авіації види культурної взаємодії різноманітні. Непорозуміння може виникнути не тільки у ситуації, коли взаємодіють один з одним, але й тоді, коли люди взаємодіють з представниками інших культур. Аналіз досвіду свідчить про те, що, здебільшого, проблеми під час спілкування з представниками різних культур можуть виникнути через нерозуміння причин поведінки один одного, коли особистість у даній ситуації очікує на певну поведінку, а не дочекавшись на неї, робить помилкові висновки щодо культури, з представником якої вона спілкується. Саме тому необхідно доносити до фахівців авіаційної галузі, уявлення про стереотипи поведінки, властиві представникам різних культур.

Література:

1. Асріян В. Л. Формування спеціальних умінь у пілотів міжнародних авіаліній на основі між предметних зв'язків технічних дисциплін : автореф. дис. ... пед. наук: спец. 13.00.04 / Укр. інж.-пед. акад. Харків, 2007. 16 с.
2. Москаленко О. І. Формування мотивації до професійного спілкування у майбутніх пілотів міжнародних авіаліній у процесі вивчення фахових дисциплін : дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Держ. Льотна акад. Кіровоград, 2011. 246 с.
3. Різун В. В. Теорія масової комунікації : підручник. Київ : Про-світа, 2008. 260 с.
4. Словарь иностранных слов. 15-е изд., испр. Москва : Рус. яз., 1988. 608 с.
5. Семиченко В. А. Психология общения. Київ : Магістр-S, 1998. 152 с.
6. Москаленко О. І., Демченко І. В. Професійна комунікація авіаційних фахівців як об'єкт комплексного психолого-педагогічного дослідження. *Науковий Вісник Льотної академії*. Серія: Педагогічні науки. Кропивницький : КЛ А НАУ, 2017. Вип. 1. С. 432–437.
7. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація. Київ : ВЦ "Академія", 2012. 298 с.
8. Кросскультурные факторы и безопасность полетов: сборник материалов Человеческий фактор (Циркуляр ИКАО). Монреаль, 2004. Вип. 16. 52 с.

Demchenko I. Interconnection of professional and intercultural communication in the aviation industry

Summary. It was indicated that professional communication cannot be reduced only by mastering the phraseology of radio exchange, use of technical terms and abbreviations, it should be based on professional speech skills of standard general speech nature, which are an important component of professional reliability of aviation specialists; but knowledge of general English is the main criterion for a successful career and an important competitive advantage in the process of professional activity in the aviation industry, because English is the international equivalent of communication in the modern world due to the economic, political, scientific life of society.

According to the statistical studies of the International Civil Aviation Organization in 2010–2020, a number of aviation incidents and accidents is caused by human factors, due to fragmentary knowledge of air traffic control, poor command of English, lack of understanding between pilots and air traffic controllers, absence of intercultural interaction and lack of critical thinking. Professional communication in English is one of the components of flight safety, and mastering it is mandatory in training aviation professionals for future professional activities. The specifics of communication in the aviation industry requires compliance with certain requirements of the construction of statements and the use of language: content, brevity, clarity, the impossibility of misinterpretation. Flight safety, as well as the lives of passengers, depend on some extent on the effectiveness of aviation specialists in the technique of professional communication. The aviation environment is intercultural by its nature, misunderstandings can arise not only in situations where they interact with each other, but also when people interact with people from other cultures. Analysis of experience shows that, for the most part of problems in communication with people from different cultures may arise due to misunderstanding the reasons for each other behavior, when a person is in particular situation expects a certain behavior, and do not waiting for it, makes erroneous conclusions about of representative culture with whom he communicates.

Key words: aviation specialists, aviation industry, intercultural communication, radio exchange, ICAO levels, professional communication.