

НОМЕНКЛАТУРА ЗАГАЛЬНОМОВЛЕННЄВИХ УМІНЬ У ПРОФЕСІЙНО-МОВЛЕННЄВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ АВІАЦІЙНИХ ОПЕРАТОРІВ

На основі аналізу професійно-мовленнєвої діяльності авіаційних операторів визначено номенклатуру загально-мовленнєвих умінь, необхідних цим фахівцям для ефективного розв'язання професійно-мовленнєвих завдань.

Ключові слова: авіаційний оператор, професійно-мовленнєва діяльність, номенклатура, загально-мовленнєві уміння.

Професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів потребує спеціального аналізу з позицій укладання номенклатури загально-мовленнєвих умінь, формування яких покликано забезпечити адекватний рівень професійної комунікації означених фахівців. Під загально-мовленнєвими умінями авіаційних операторів розуміємо готовність авіаційного оператора до ефективної рецептивної і продуктивної комунікативної діяльності, пов'язаної з реалізацією професійно-мовленнєвих завдань.

Професійна діяльність авіаційних операторів реалізується в межах роботи авіатранспортної системи. Це означає, що професійна комунікація льотного і авіадиспетчерського складу відбувається переважно у моносоціумних групах. Загалом професійно-мовленнєву комунікацію означених фахівців можна розподілити на дві категорії: 1) специфічна професійно-мовленнєва комунікація всередині соціуму "авіаційні оператори" – між авіадиспетчерами управління повітряного руху (УПР) та екіпажем повітряного судна (ПС) – під час виконання ПС польоту, означена комунікація реалізується у формі радіообміну цивільної авіації (flight communication); 2) комунікація авіаційних операторів з представниками авіаційного персоналу під час перебування ПС на землі з метою забезпечення організації польоту та його безпеки (ground communication). Окремим підвидом професійно-мовленнєвої комунікації льотного складу є 3) спілкування з пасажирями, яке відбувається опосередковано як оголошення екіпажу про перебіг польоту або ж безпосередньо в окремих польотах, коли виникають ситуації, які з метою забезпечення безпеки польоту потребують втручання екіпажу ПС.

Проаналізуємо означені види професійно-мовленнєвої комунікації авіаційних операторів.

Комунікацію всередині соціуму "авіаційні оператори" (1) можна представити схематично у такому вигляді:

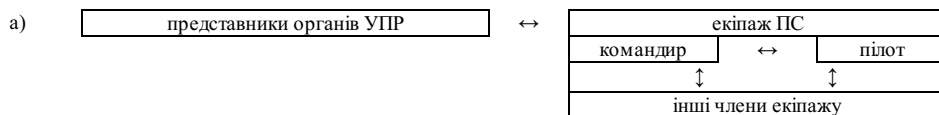


Схема 1. Професійно-мовленнєва комунікація всередині соціуму "авіаційні оператори" під час виконання польоту ПС

Як видно зі схеми 1.а, можна виокремити два підвиди комунікації щодо екіпажу ПС. Зовнішньою є комунікація між представниками органів УПР та екіпажем ПС, внутрішньою є комунікація всередині екіпажу між його членами.

У деяких випадках комунікація може набувати тричленної структури, схематично це може бути представлено у такий спосіб:



У випадку комунікації, представленої на схемі 1.б, наявні два джерела зовнішньої інформації для екіпажу ПС 1 – інформація від органів УПР та інформація з борту іншого повітряного судна (ПС 2). Зовнішня інформація від органів УПР є основною для екіпажу ПС за нормального перебігу польоту, при відсутності аварійних ситуацій. Від цієї інформації залежить програма польоту і пов'язана з нею діяльність екіпажу. Робота в нормальних умовах пов'язана з реалізацією рішення. У випадку нестандартної ситуації збільшується роль внутрішньокабінної комунікації у процесі збирання, переробки інформації і прийняття рішення. Основним у роботі екіпажу в стресових умовах є вироблення рішення.

Основні функції мовлення, які реалізуються у процесі радіообміну цивільної авіації (РЦА), – інформативна і регулятивна. РЦА реалізує інформативну функцію, коли передається інформація про обстановку в районі польоту, стан і місцезнаходження ПС, стан аеродрому, роботу засобів зв'язку і радіотехнічного забезпечення, екстрені ситуації тощо. Інформативна функція реалізується у таких жанрах як запит, диспетчерська інформація, уточнення, підтвердження і т. ін. Регулятивна функція РЦА здійснюється переважно з боку авіадиспетчера і виявляється в управлінні діями ПС, задаванні режиму, траєкторії, маршруту польоту для зниження перед посадкою і набором висоти після зльоту, при ешелонуванні з метою запобігання небезпечних зближень і зіткнень ПС одне з одним і з перешкодами на аеродромі і в польоті. Основними жанрами мовленнєвих висловлювань, в яких реалізується регулятивна функція РЦА, є: команди, диспетчерські розпорядження, диспетчерські рекомендації. РЦА реалізується в усній формі мовлення переважно у діалогічному різновиді, у таких видах мовленнєвої діяльності як говоріння і слухання (аудіювання).

Основні труднощі у цьому виді комунікації авіаційних операторів пов'язані з недостатнім рівнем правильного розуміння / складання / передачі інформації у процесі радіообміну. Причиною цього є недостатнє знання лексики й фразеології радіообміну, невміння правильно, грамотно і чітко описати ту чи іншу ситуацію в польоті, недостатня грамотність команд, погана артикуляція і т. ін.

Як зазначалося вище, професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів не обмежується внутрішньосоціумною комунікацією. У процесі організації польоту і з метою забезпечення його безпеки авіаційні оператори взаємодіють з низкою представників авіаційних служб. Схематично цю комунікацію (2) можна представити у такому вигляді:

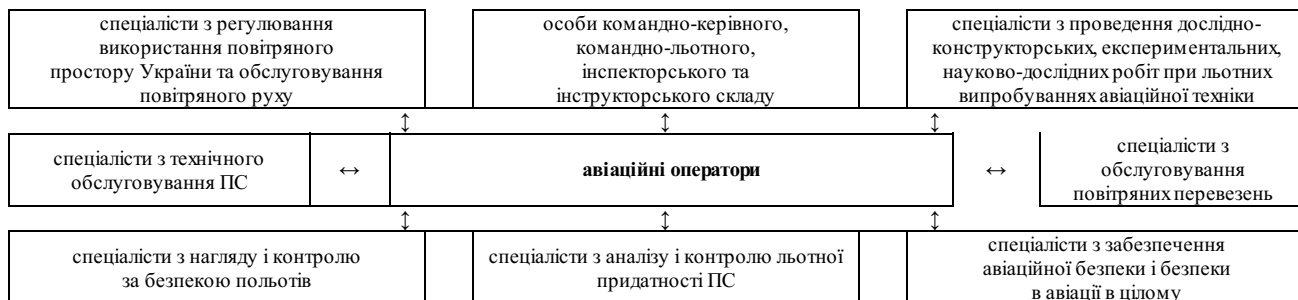


Схема 2. Професійно-мовленнєва комунікація соціуму "авіаційні оператори" з іншими категоріями авіаційного персоналу

Як видно зі схеми, професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів реалізується у позапольотний час зі спеціалістами різних авіаційних служб. Звичайно, кількість комунікативних контактів різниться залежно від того, яка категорія авіаційних операторів – авіадиспетчери чи льотний склад – здійснює професійно-мовленнєву діяльність і від того, наскільки часто виникає потреба контакту авіаційного оператора з представниками різних авіаційних служб. Очевидно, що професійно-мовленнєва комунікація екіпажу ПС зі спеціалістами з технічного обслуговування ПС відбувається кожного разу на перед- і післяпольотному етапах льотної діяльності екіпажу. Зауважимо також, що у запропонованій схемі вказано на професійно-мовленнєву комунікацію авіаційних операторів зі спеціалістами з регулювання використання повітряного простору України та обслуговування повітряного руху. Авіадиспетчери, які належать до авіаційних операторів, є одночасно представниками саме цієї групи авіаційного персоналу. Відтак, якщо для екіпажу ПС характерна професійно-мовленнєва взаємодія зі спеціалістами з регулювання використання повітряного простору України та обслуговування повітряного руху в польотний час у формі РЦА, то авіадиспетчери здійснюють комунікацію з колегами не тільки в формі радіообміну, а й як ділове професійне мовлення стосовно різноманітних питань організації повітряного руху. Не будемо вдаватися до опису всіх можливих мовленнєвих контактів у професійній діяльності операторів з представниками авіаційних служб. Спробуємо узагальнити мету комунікації, функції мовлення, види взаємодії, а також основні труднощі комунікації задля уточнення переліку загальномовленнєвих умінь авіаційних операторів, необхідних їм для ефективної професійної діяльності.

Професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів у час не пов'язаний з безпосереднім керуванням / супроводженням ПС є діловим мовленням. Основні функціональні стилі в якому вона реалізується – діловий, науковий та розмовний [2, с. 74]. Розмовний стиль застосовується авіаційними операторами для спілкування з колегами, з якими вони перебувають у координативних стосунках. Діловий стиль характерний для взаємодії авіаційних операторів з представниками інших категорій авіаційного персоналу у формальних ситуаціях спілкування. Науковий стиль реалізується у спілкуванні зі спеціалістами з проведення дослідно-конструкторських, експериментальних, науково-дослідних робіт при льотних випробуваннях авіаційної техніки.

Основні функції мовлення, які реалізуються в процесі спілкування операторів з авіаційним персоналом, – інформативна і регулятивна. У цьому воно не відрізняється від описаного вище підвиду комунікації (РЦА), однак за жанрами, формами і видами мовленнєвої діяльності значно різниться. Професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів у час, не пов'язаний з безпосередньою експлуатацією ПС, реалізується в усній і писемній формах мовлення у всіх видах мовленнєвої діяльності: говорінні, аудіованні, читанні і письмі. Усне мовлення реалізується як у діалогічному, так і монологічному різновиді. Широкий є і жанровий діапазон: донесення, доповідь, повідомлення, інструктаж, дискусія і т. ін.

Особливістю цього підвиду професійно-мовленнєвої діяльності авіаційних операторів є те, що вона реалізується й у письмовій формі. Авіаційні оператори працюють з документацією, напр. у посадових обов'язках диспетчера з руху (літаків) зазначено, що він "оформлює встановлену документацію та складає звітність", диспетчер пункту передпольотного інформаційного обслуговування "підготує бюлетені передпольотної інформації, вносить зміни в документи, забезпечує ведення контрольних екземплярів, які знаходяться на обліку у відділі. Веде облік документів аеронавігаційної інформації, поправок, доповнень та змін" [1]. Письмове мовлення реалізується екіпажем ПС на перед- і післяпольотному етапах роботи. На борту ПС є спеціальний бортовий журнал (Technical Log Book), в який вносяться відповідні записи щодо маршруту польоту, тривалості, особливостей перебігу. Письмове мовлення як різновид професійно-мовленнєвої діяльності передбачене у посадових обов'язках льотної складу, зокрема командир повітряного судна "забезпечує своєчасне внесення у відповідну технічну документацію зауважень про виявлені несправності повітряного судна на землі й у польоті, про відхилення в роботі повітряного судна або його системи" [1].

Велику роль у професійній діяльності авіаційного оператора відіграє читання. Беручи до уваги той факт, що операторська діяльність пов'язана з переважанням інформаційного поля, літпом і дефіцитом часу, роботою в умовах стресу, і у зв'язку з обмеженими можливостями оператора, авіаційні експерти дійшли висновку, що покладання винятково на пам'ять людини, що керує / супроводжує ПС у момент виконання нею безпосередніх професійних обов'язків, є недостатнім для забезпечення безпеки в авіації. У нестандартних ситуаціях польоту необхідні операції і дії, що не часто виконуються авіаційними операторами у стандартних умовах польоту, у таких випадках високою є вірогідність порушень у послідовності і точності цих дій. Відтак, у роботу авіаційного оператора впроваджуються технології, покликані мінімізувати ці ризики. На борту ПС передбачена бортова бібліотека (Aircraft Library), яка, напр., для літаків сімейства McDonnell Douglas налічує більше десяти назв. З-поміж них: *Operations manual (OM)* – керівництво з льотної експлуатації конкретного типу ПС, що розроблюється виробником ПС і містить всю необхідну інформацію щодо експлуатації конкретного типу ПС; *Керівництво з виконання польотів (КВП)*, що розроблюється на основі *Operations manual*, але містить окрім цього інформацію про авіакомпанію, яка експлуатує ПС, її устрій, професійні обов'язки працівників і т. ін. Даний документ повинен бути підготовлений державною мовою країни-експлуатанта і затверджений її авіаційною владою. Оскільки *Operations manual* є дуже об'ємним документом, що охоплює декілька томів і тисячі сторінок, на його основі розроблено низку документів, що призначені для конкретного етапу або ситуації польоту. Зокрема, на кожному етапі польоту екіпажем ПС застосовуються спеціальні карти (*CREW AT THEIR STATIONS, BEFORE START & PUSHBACK, AFTER START CHECKLIST, TAXI CHECKLIST, BEFORE TAKE-OFF CHECKLIST, AFTER TAKEOFF CHECKLIST*), за якими екіпаж ПС звіряє готовність судна до виконання кожного етапу польоту. Читання цих карт, звіряння зазначених у них вимог з реальними показниками здійснюється голосом і є обов'язковою частиною роботи екіпажу ПС. Інформація щодо методики і технології виконання польоту пропонується у довіднику *Aircraft Flight Manual (AFM)*. Інший довідник – *Flight Crew Operational Manual (FCOM)* – містить дані щодо технічних показників ПС, опис систем, процедури експлуатації тощо. З-поміж інших важливих довідників, до читання яких долігає екіпаж ПС у польоті, доцільно відзначити *Minimum Equipment List (MEL)*, в якому міститься інформація щодо відмов обладнання і збірники *Jeppesen*, що містять аеронавігаційну інформацію. Бортова бібліотека охоплює довідники, що містять інформацію для польотів у нормальних умовах (*Normal procedures*) та для нестандартних ситуацій польоту (*Abnormal procedures*). Зокрема *Quick Reference Heading (QRH)* розроблено спеціально для того, щоб пілот міг швидко знайти необхідну інформацію щодо певної нестандартної ситуації у польоті в умовах дефіциту часу.

Новітня авіаційна техніка обладнана сучасними електронними комп'ютерними системами, які у випадку нестандартних ситуацій польоту пропонують пілоту можливі варіанти розв'язання проблеми. Інформація подається на дисплеях комп'ютерів і читання є єдиним способом оволодіння цією інформацією.

Окрім цього робота авіаційних операторів пов'язана з постійним оновленням знань, підвищенням кваліфікації, що пов'язано як з практичним удосконаленням навичок і умінь, так і з поглибленням теоретичних знань і вимагає обробки значного масиву інформації у друкованій формі.

Основні труднощі, які виникають в авіаційних операторів у спілкуванні з авіаційним персоналом пов'язані з побудовою висловлювань у різній жанрово-стилістичній формі, невмінням добирати з усіх мовних ресурсів саме ті засоби, які забезпечать ефективність мовленнєвого впливу і т. ін.

Отже, професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів у другому з визначених нами підвидів вимагає володіння загальними мовленнєвими уміннями (говоріння, читання, аудіовання, письмо), різними жанрами діалогічного і монологічного мовлення, особливостями ділового і наукового стилю мовлення.

Обидва із проаналізованих різновидів мовлення відбуваються при спілкуванні авіаційних операторів з представниками авіаційного соціуму, тобто спілкування є моносоціумним, оскільки партнери по спілкуванню характеризуються єдністю професійно-корпоративної діяльності і відповідною системою спеціальних понять. Однак спілкування авіаційних операторів може відбуватися і як міжсоціумна комунікація (3). Прикладом цього може слугувати спілкування екіпажу ПС з пасажирями. Воно реалізується в оголошеннях, які екіпаж здійснює на борту літака, в окремих випадках у нестандартних ситуаціях польоту може відбуватися безпосередня взаємодія членів екіпажу з пасажирями, якщо цього потребують питання безпеки. Авіаційні психологи зазначають, що невміння екіпажу ПС і бортопровідників робити оголошення може викликати агресивність пасажирів і бути загрозою безпеці [4, с. 29]. Нерідко екіпаж читає інформацію про політ надто швидко і нерозбірливо. Оскільки пасажирі не володіють інформацією про політ і не можуть її контролювати у них може виникати певна тривожність, яка може перерости в агресію, якщо оголошення екіпажу не задовольняють таким вимогам: вони повинні здійснюватися спокійним, впевненим тоном; бути чіткими і розбірливими; виголошуватися у нормальному темпі; у них не повинні використовуватися такі слова як "аварійні припинення польоту", "аварія", "пошкодження" і т. ін.

У випадках безпосереднього спілкування з пасажирями труднощі професійно-мовленнєвої діяльності авіаційних операторів можуть бути пов'язані з недостатнім знанням норм мовленнєвого етикету, невмінням встановлювати контакт, будувати психологічний портрет партнера по спілкуванню тощо.

Окремо необхідно зупинитися на аналізі того, які ж мовами повинен володіти авіаційний оператор для ефективного виконання своїх професійних обов'язків.

Професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів в умовах сучасного мовного середовища нашої держави та відповідно до специфіки професійної діяльності авіаційних операторів не може обмежуватися застосуванням одного мовного коду, а відтак, потребує володіння більше ніж однією мовою.

З лінгводидактичного погляду доцільно розрізняти рідну, другу та іноземну мови. Згідно з О.О. Леонтьєвим, *рідна мова* не є "вродженою", це не мова батьків, не домінуюча мова, а "мова, якою дитина вимовила свої перші слова" [6, с. 218]. Нерідна мова, якою оволодіває дитина, може бути двох типів. Якщо це мова, що активно використовується в її спільноті, в якій розвивається дитина, то йдеться про *другу мову (second language)*. Це мова національно-мовної меншини, державна чи офіційна мова (для тих, для кого вона не є рідною), мова міжетнічного спілкування. Коли ж носії даної мови у мовному середовищі немає або практично немає, то це – *іноземна мова (foreign language)* [6, с. 219].

Аналіз свідчить, що для успішної реалізації професійної діяльності пілоти та авіадиспетчери України повинні володіти щонайменше трьома мовами – українською, російською й англійською. Одна з двох перших означених мов є, зазвичай, *рідною* для переважної більшості авіаційних операторів України, інша може розглядатися як *друга мова*, тоді як англійська мова є *іноземною мовою*.

Відтак, потрібно виявити які ж мовленнєві уміння є необхідними для оволодіння всіма вказаними мовами, необхідними і достатніми для забезпечення якісної професійно-мовленнєвої діяльності авіаційних операторів.

Оскільки однією з методологічних засад дослідження є *комунікативно-діяльнісний підхід* визначення номенклатури загальномовленнєвих умінь доцільно зробити на основі комунікативної (комунікативно-орієнтованої) лінгвістики (Е.М.Вольф, Г.В. Колшанський, Дж.Ліч, D.Baakke, J.Habetmas, D.Wunderlich). Основні позиції комунікативної лінгвістики в узагальненому вигляді можна представити у такій формі: 1) у процесі комунікації як особливого виду людської діяльності, спрямованої на встановлення й підтримку зв'язку і застосовуваної для передачі інформації між людьми, взаємодіють дві сторони – лінгвістична і соціальна, оскільки будь-яке висловлювання, створене у конкретній ситуації спілкування "має за собою досить широкий фон попередніх умов" (Г.В. Колшанський), що впливають на його організацію; 2) мова використовується з урахуванням ситуації спілкування і впливу на вербальну стратегію продуцента/реципієнта, тобто з урахуванням прагматичного ефекту, що виключає можливість існування ізольованих висловлювань, створених поза комунікативним контекстом; 3) одиницею комунікації (а відповідно і навчання) є певного роду дії чи мовленнєві акти: твердження, прохання, питання, вибачення і т. ін. Комунікативна значимість структурних елементів комунікативного акту (слів, словосполучень, речень) виявляється у зв'язному тексті (дискурсі), який детермінує їх функції і відношення; 4) породженню мовленнєвого акту передують формування мовленнєвого наміру мовця, у якому враховується попередні знання про партнера зі спілкування, мета, предмет, місце і час висловлювання; 5) найбільш природними є усні види спілкування –

слухання і говоріння, що найчастіше виявляються у діалогічній формі.

Принадібно зазначимо також вимоги до мовної компетенції авіаційних операторів з англійської мови, зазначені у Додатку до Annex 1 ІКАО. Кандидат на підтвердження "робочого" рівня повинен продемонструвати вміння: 1) ефективно спілкуватися у ситуаціях винятково голосових (телефон / радіотелефон) і при безпосередньому спілкуванні; 2) точно і ясно спілкуватися на загальні, конкретні і пов'язані з роботою теми; 3) користуватися відповідними комунікативними стратегіями обміну повідомленнями, розпізнавати і розв'язувати непорозуміння (напр., перевіряти, підтверджувати чи з'ясувати інформацію) у загальному і пов'язаному з роботою контекстах; 4) успішно і відносно просто вирішувати лінгвістичні проблеми, що виникають через ускладнення чи неочікувану зміну подій, що відбуваються за звичної робочої ситуації чи комунікативної задачі, з якою він був раніше знайомий; 5) використовувати діалект чи акцент, зрозумілий міжнародній спільноті [ан01].

Оскільки професійно-мовленнєва діяльність авіаційних операторів в усіх описаних вище різновидах спрямована на забезпечення безпеки в авіації (виконання / супроводження польоту, організація польоту і підготовка до нього), циркуляція і переробка інформації мають в авіації фундаментальне значення; від точності і своєчасності прийому інформації авіаційним оператором, надійності її збереження й відтворення, ефективності її переробки залежить швидкість, точність і надійність усієї авіаційної системи, доцільно класифікувати загальнономовленнєві вміння авіаційних операторів за критерієм "інформаційні процеси". Комплекс загальнономовленнєвих умінь охоплюватиме як традиційні мовленнєві вміння (уміння в говорінні, слуханні і т. ін.), так і вміння, пов'язані з використанням інфо-комунікативних технологій. Розіб'ємо їх на три групи умінь: уміння передачі, прийому і обробки інформації.

Уміння прийому інформації: 1) уміння *слухати* при винятково голосовому (РО) чи безпосередньому спілкуванні (уміння розуміти тему і підтему повідомлення, розуміти загальний зміст повідомлення, одержувати числову інформацію); 2) уміння *читати* (літерну, числову і графічну інформацію) з паперових і електронних носіїв.

Уміння передачі інформації: 3) уміння *говорити*: уміння швидко і правильно орієнтуватися в умовах спілкування (уміння визначати формальність / неформальність ситуації спілкування, моно- чи різносоціумний характер спілкування, одно- чи різномовне спілкування, винятково голосове чи безпосереднє спілкування, складати психологічний портрет партнера по спілкуванню); уміння планувати своє мовлення відповідно до мовленнєвого наміру і умов спілкування (уміння визначати мету і зміст акту спілкування); уміння добирати адекватні засоби для подачі змісту (уміння будувати висловлювання відповідного функціонального стилю, форми і жанру мовлення; володіння технікою ведення радіообміну; володіння набором мовленнєво-організаційних формул, необхідних для здійснення "вербальних процедур", – починати / підтримувати / завершувати діалог, перехоплювати ініціативу, змінювати тему розмови тощо); уміння забезпечити зворотний зв'язок (уточнювати, перепитувати, перевіряти, підтверджувати чи з'ясувати інформацію); уміння передавати числову інформацію; 4) уміння *писати*: уміння передати на письмі літерну, числову і графічну інформацію; уміння оформити відповідну документацію; уміння зв'язного писемного мовлення.

Уміння обробки інформації: 5) уміння *обробляти* сприйняту на слух інформацію (уміння диференціювати інформацію; уміння вичленити основні факти; аналізувати, порівнювати, систематизувати, класифікувати інформацію); 6) уміння *шукати* інформацію у бортовій довідковій літературі.

Перспективу дослідження вбачаємо у пошуку навчальних технологій, що забезпечать формування загальнономовленнєвих умінь як стрижня мовленнєвої готовності майбутніх авіаторів до реалізації професійно-мовленнєвої діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 68 "Авіаційний транспорт": Професії керівників, професіоналів, фахівців, технічних службовців та робітників [електронний ресурс]. – Режим доступу до ресурсу: <http://lawua.info/bdata1/ukr191/index.htm>
2. *Зубков М.Г.* Українська мова: Універсальний довідник / М.Г. Зубков. – Харків: Видавничий дім "Школа", 2004. – 496 с.
3. *Козлова А.М.* Что стоит за агрессивным поведением пассажиров? / А.М. Козлова // Вестник НОУ ВКШ "Авиабизнес". – 2007. – № 3 (7). – С.28 – 29.
4. *Леонтьев А.А.* Основы психолингвистики / А.А. Леонтьев: [3-е изд.]. – М.: Смысл, СПб.: Лань, 2003. – 287 с.
5. Annex 1 "Personnel Licensing. – Режим доступу до ресурсу: <http://dcaa.slv.dk:8000/icaodocs/>

Подано до редакції 14.09.2010