

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ЗАГАЛЬНОЇ КУЛЬТУРИ СУЧАСНОГО ФАХІВЦЯ

COMMUNICATIVE COMPETENCE AS A COMPONENT OF THE GENERAL CULTURE OF THE MODERN SPECIALIST

Ліштаба Т.В.,

orcid.org/0000-0002-6060-0900

кандидат філологічних наук, доцент,

*методист відділу ліцензування та акредитації Центру забезпечення якості вищої освіти
Львівської академії Національного авіаційного університету*

Данилко О.Г.,

orcid.org/0000-0002-7942-8012

кандидат педагогічних наук, доцент,

*доцент кафедри фізико-математичних дисциплін
та застосування інформаційних технологій в авіаційних системах
Львівської академії Національного авіаційного університету*

Тернавська Т.А.,

orcid.org/0000-0002-9464-3175

кандидат педагогічних наук, доцент,

*доцент кафедри права та соціально-гуманітарних дисциплін
Львівської академії Національного авіаційного університету*

Статтю присвячено дослідженню аспектів формування комунікативної компетентності як важливої складової загальної культури сучасного фахівця. Розкрито зміст поняття «комунікативна компетентність». З'ясовано, що це узагальнена комунікативна властивість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності, уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його закономірності та правила. Сформована комунікативна компетентність надає можливість фахівцю успішно вступати в різного роду (вербальні та невербальні, усні й письмові) контакти для вирішення комунікативних задач (передачі інформації, ведення переговорів, встановлення та підтримки контактів, інші).

Визначено роль комунікативної компетентності в професійній підготовці сучасного фахівця авіаційної галузі. Проаналізовано комплекс комунікативних знань та вмінь, що складають комунікативну компетентність фахівців, зокрема майбутніх диспетчерів та пілотів.

Доведено, що техніка комунікування в професійній діяльності спеціалістів авіаційної галузі передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися: володіти мовою, словом, голосом, інтонацією; слухати, розуміти й демонструвати розуміння співрозмовника; переконувати, радитися; налагоджувати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню; спостерігати за співрозмовником і швидко орієнтуватися в ситуації спілкування; під час спілкування звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу; доступно викладати свої думки; сприяти створенню неформальної і формальної обстановки в процесі спілкування; регулювати свій стан та стан співрозмовника, емоції учасників бесіди.

Ключові слова: комунікація, комунікативна компетентність, комунікативні здібності, професійна підготовка сучасного фахівця авіаційної галузі, культура мовлення.

The article is devoted to the study of aspects of the formation of communicative competence as an important component of the general culture of a modern specialist. The concept of «communicative competence» is revealed. It was found that this is a generalized communicative property of the individual, which includes developed communicative abilities, skills and abilities of interpersonal communication, knowledge of its main regularities and rules. Formed communicative competence enables the specialist to successfully engage in various types of (verbal and non-verbal, oral and written) contacts to solve communicative tasks (transferring information, conducting negotiations, establishing and maintaining contacts, etc.).

The role of communicative competence in the professional training of a modern specialist in the aviation industry is indicated. The complex of communicative knowledge and skills that make up the communicative competence of specialists, in particular future dispatchers and pilots, is analyzed.

It has been proven that the communication technique in the professional activity of specialists in the aviation industry involves a number of important components that must be observed: mastering the language, speech, voice, intonation; listen, understand and demonstrate understanding of the interlocutor; to convince, consult; establish psychological contact with different categories of communication partners; observe the interlocutor and quickly navigate the communication situation; during communication, pay attention to non-verbal communication and use means of its influence; it is possible to express one's thoughts; contribute to the creation of an informal and formal environment in the process of communication; to regulate one's state and the state of the interlocutor, the emotions of the conversation participants.

Key words: communication, communicative competence, communicative abilities, professional training of a modern specialist in the aviation industry, culture of speech.

Постановка проблеми. Уміння комунікувати – це запорука успішної діяльності представників різних спеціальностей, а тому важливою складовою загальної культури сучасного фахівця можна вважати комунікативну компетентність. Вона визначає здатність індивіда ефективно спілкуватися, взаємодіяти та будувати професійні стосунки, що є ключовими елементами успішної діяльності в будь-якій сфері.

Особливо актуальним є розвиток навичок спілкування для фахівців авіаційної галузі, яка характеризується високим рівнем відповідальності та необхідністю точності у виконанні завдань. Помилки в комунікації між представниками цієї спеціальності можуть мати серйозні наслідки, включаючи аварії та втрати людських життів. «Важливість володіння пілотом та диспетчером уміннями та навичками професійного спілкування пояснюється високою ціною помилки, оскільки від діалогу залежить не тільки успіх людської діяльності, а й життя пасажирів» [1, с. 343]. У цьому контексті, комунікативна компетентність працівників стає критично важливою. У зв'язку із цим розгляд проблеми культури мовлення, формування комунікативних навичок майбутніх фахівців-авіаторів є актуальним.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Поняття комунікативної компетентності як основи будь-якої професійної діяльності досліджували вчені Т. Бутенко, І. Данченко, Н. Завіниченко, О. Касаткіна, І. Козубовська, О. Краєвська, С. Макаренко, В. Назаренко, М. Тимофієва, А. Хом'як, В. Черевко та ін.

Лінгвістичним аспектом дослідження мови спілкування пілотів та диспетчерів займалися І. Асмукович, Н. Дупікова, А. Кириченко, Т. Мальковська.

Грунтовні дослідження підготовки майбутніх пілотів та диспетчерів до професійної комунікації висвітлено у роботах: О. Ковтун [2] (професійне мовлення фахівців авіаційної галузі); О. Москаленко [3] (підготовка курсантів вищих льотних навчальних закладів до професійної комунікації в особливих умовах); А. Дранко [4] (професійна взаємодія майбутніх пілотів цивільної авіації у процесі наземної практичної підготовки); О. Васюкович [5] (професійна готовність майбутніх диспетчерів до ведення радіообміну у нестандартних ситуаціях); Л. Герасименко [1] (шляхи підвищення ефективності підготовки майбутніх пілотів та диспетчерів до професійного спілкування на міжнародних повітряних трасах); С. Тимченко [6] (формування комунікативних умінь майбутніх диспетчерів управління

повітряним рухом); А. Савицької [7] (комунікативна готовність майбутніх військових пілотів до взаємодії під час міжнародних миротворчих операцій); І. Демченко [8] (взаємозв'язок професійної та міжкультурної комунікації в авіаційній галузі). Разом з тим, проблема формування комунікативної компетентності як складової загальної культури сучасного фахівця і сьогодні залишається актуальною.

Метою статті є визначення ролі комунікативної компетентності в професійній підготовці сучасного фахівця авіаційної галузі.

Виклад основного матеріалу. У сучасному світі авіаційна галузь є однією з найважливіших сфер діяльності. Високий рівень безпеки, ефективності та комфорту пасажирів значною мірою залежить від професіоналізму працівників цієї галузі. Одним із ключових компонентів професіоналізму є комунікативна компетентність, оскільки:

1. Чітка та зрозуміла комунікація між членами екіпажу, диспетчерами та технічним персоналом є критично важливою для забезпечення безпеки польотів. Найменші непорозуміння можуть призвести до серйозних наслідків. «Незважаючи на те, що комунікація учасників радіообміну в стандартних ситуаціях чітко підпорядкована визначеними документами, існують проблеми у радіопереговорах під час екстремальних умов. Пілоти та диспетчери мають швидко й правильно прийняти рішення та передати інформацію про нього. Безпека життя пасажирів залежить від правильно побудованої професійної комунікації, значну роль у якій відіграють уміння професійного спілкування учасників радіообміну» [1, с. 343].

2. Працівники авіаційної галузі, такі як менеджери авіаційних перевезень, стюарди та стюардеси, повинні мати високий рівень комунікативної компетентності для забезпечення високої якості обслуговування пасажирів. Уміння слухати, розуміти потреби клієнтів та відповідати на їхні запити є важливими складовими успішної роботи.

3. Авіація є глобальною галуззю, і працівники часто взаємодіють з представниками різних культур і мов. Комунікативна компетентність дозволяє ефективно спілкуватися та уникати міжкультурних конфліктів.

Аналіз багатьох наукових джерел свідчить, що комунікативна компетентність – це узагальнена комунікативна властивість особистості, що включає розвинуті комунікативні здібності, сформовані уміння і навички міжособистісного спілкування, знання про основні його законо-

мірності та правила. Таким чином, сформована комунікативна компетентність надає можливість фахівцю успішно вступати в різного роду (вербальні та невербальні, усні й письмові) контакти для вирішення комунікативних задач (передачі інформації, ведення переговорів, встановлення та підтримки контактів, інші).

Як стверджує Л. Гавриляк, «до комплексу комунікативних знань та вмінь, що складають комунікативну компетентність фахівця, дослідники відносять наступні: знання норм та правил спілкування (ділового, повсякденного, святкового тощо); високий рівень мовленнєвого розвитку, що дозволяє у процесі спілкування вільно передавати і сприймати інформацію; розуміння невербальної мови спілкування; уміння вступати в контакт з людьми з урахуванням їх статевих, вікових, соціокультурних, статусних характеристик; уміння вести себе адекватно ситуації та використовувати її специфіку для досягнення власних комунікативних цілей; уміння впливати на співрозмовника таким чином, щоб схилити його на свій бік, переконати у силі своїх аргументів; здатність правильно оцінити співрозмовника як особистість, як потенційного конкурента або партнера й обирати власну комунікативну стратегію в залежності від цієї оцінки; здатність викликати у співрозмовника позитивне сприйняття власної особистості» [9, с. 71].

Усі названі характеристики мають бути притаманні спеціалістам будь-якої галузі, тому комунікативна компетентність є невід'ємною складовою професійної підготовки сучасного висококваліфікованого фахівця.

С. Тимченко виокремила такі основні комунікативні уміння професійного спілкування майбутніх диспетчерів: інтерактивні (уміння слухати партнера; уміння керувати емоційним станом; уміння підтримувати ділові контакти за допомогою технічних засобів зв'язку та безпосереднього спілкування; уміння використовувати невербальні засоби спілкування; уміння дотримуватись норм та правил колективу; уміння виявляти толерантність у поведінці; уміння орієнтуватись у змінних умовах; уміння дійти до компромісу; уміння прогнозувати поведінку партнера); комунікативні (уміння формулювати та аргументовано обстоювати свої позиції; уміння правильної побудови речень; уміння здійснювати непередбачену комунікацію; уміння бути точним у висловлюваннях); перцептивні (уміння оцінювати поведінку партнера; уміння розуміти настрій партнера за його вербальною та невербальною поведінкою; уміння встановлювати емоційний контакт; уміння

уважно ставитись до партнера) [6]. Дослідниця зауважує, що розвиток цих умінь забезпечить надійність професійної комунікації.

Серед комунікативних умінь, що властиві пілотам, науковці виділяють: комунікативні (уміння встановлювати і підтримувати психологічний контакт; враховувати індивідуально-психологічні особливості об'єкта комунікативного впливу; уміння будувати логічне, аргументоване або емоційно-образне повідомлення в залежності від ситуації (у польоті, під час підготовки на землі, побутові умови); уміння використовувати вербальні та невербальні засоби спілкування; обирати адекватні способи передачі інформації; уміння забезпечувати і враховувати відповідну інформацію членів екіпажу та здійснювати корекцію своїх дій та повідомлень); інтерактивні (уміння приймати рішення, виконувати і розподіляти обов'язки, функції, ролі, задачі адекватно ситуації взаємодії; поводити себе в проблемних і конфліктних ситуаціях; уміння прогнозування та керування конфліктами: надавати конструктивної форми протиріччям або передбачати, усувати негативні наслідки і спиратися на позитивні риси підлеглого в конфлікті; уміння обирати адекватні способи взаємодії з членами екіпажу, реалізовувати їх, коригувати взаємодію); перцептивні (точно уявляти цілі, мотиви, установки членів екіпажу; уміння адекватно сприймати себе і членів екіпажу; швидко й правильно орієнтуватися в ситуації й умовах спілкування в цілому; точно й адекватно сприймати фізичні, емоційні та поведінкові, рольові характеристики партнера й моделювати його особистість; саморефлексія в спілкуванні; уміння адекватно сприймати групові процеси; знання теорії соціальної перцепції); інші (знання етнокультурних норм, еталонів, стандартів спілкування; знання етикету; стереотипів поведінки; знання професійних ритуалів; уміння саморегуляції при комунікаціях) [4, с. 64].

Таким чином, техніка комунікування в професійній діяльності пілотів, диспетчерів управління повітряним рухом, авіаційних операторів, стюардів та стюардес, менеджерів авіаційних перевезень передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися: володіти мовою, словом, голосом, інтонацією; слухати, розуміти й демонструвати розуміння співрозмовника; переконувати, радитися; налагоджувати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню; спостерігати за співрозмовником і швидко орієнтуватися в ситуації спілкування; під час спілкування звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати

засоби її впливу; доступно викладати свої думки; сприяти створенню неформальної і формальної обстановки в процесі спілкування; регулювати свій стан та стан співрозмовника, емоції учасників бесіди.

Заслуговує на увагу наукова позиція Т. Огаренко, яка зазначає, що для ефективної успішної комунікації «важливими є техніки створення й використання оптимальної обстановки комунікації, як-от:

- вибір місця контакту;
- просторове планування й оптимізація дистанції спілкування;
- забезпечення атмосфери інтимності спілкування» [10, с. 45].

«Техніки залучення партнера до спілкування, – зауважує авторка, – сприятимуть формуванню відвертості, зокрема, доречно використовувати такі прийоми:

- прийом накопичення згод (вибір нейтрального матеріалу, уникнення суперечностей на початку спілкування, переважна увага до об'єктів згоди);

- прийом зближення (активне вживання прономінатива «ми» для формування колегіального відчуття, звернення за допомогою)» [10, с. 45].

Для ефективної комунікації, на думку дослідниці, «важливим є встановлення емоційного контакту, чому сприяють техніки емоційного впливу:

- називання співрозмовника на ім'я для інтимізації розмови («ім'я власне»);
- комплімент (вербальна й психологічна похвала);
- привітна міміка («посмішка»);
- повернення уваги нестандартною інформацією» [10, с. 45].

Надзвичайно важливими в авіаційній діяльності є техніки налагодження комунікації та взаєморозуміння, які передбачають:

- показ розуміння партнера;
- використання лексики, синтаксичних конструкцій, зрозумілих партнеру;
- використання сильних / слабких сторін особистості партнера;
- демонстрація перспективи;
- заклик до спільного мислення.

Вагоме значення для успішної комунікації мають і техніки мотивування партнера, тому варто використовувати такі прийоми:

- акцентуація на особистих інтересах партнера;
- апеляція до статусу партнера;
- вияв розуміння проблем, труднощів партнера;
- мотивування необхідності встановлення контакту.

Володіння різними техніками спілкування надзвичайно важливе, оскільки комуніканти впливають один на одного, і виникає необхідність швидко реагувати й змінювати стратегії мовленнєвої поведінки. О. Землянська наголошувала: «За допомогою спілкування люди передають один одному різні відомості, накази, діляться своїми ідеями, планами. На відміну від технічних систем, в системах «людина – людина» інформація не тільки передається, але і піддається кількісним і якісним змінам, приймається і інтерпретується різними людьми по-різному, згідно з їх мотивацією, досвідом, рівнем інтелектуального і правового розвитку і іншими властивостями їх психіки. При цьому: відбувається оцінка отриманої інформації, так як вона завжди отримує якусь конкретну особистісну значущість і зміст; в процесі спілкування партнери завжди намагаються вплинути один на одного, тобто обмін інформацією завжди передбачає вплив на поведінку партнера» [11, с. 2].

Висновки. Комунікативна компетентність – це не лише наявність знань, умінь та навичок, а й готовність їх адекватного та ефективного використання в безпосередній професійній діяльності. Комунікативна компетентність носить нормативний характер, включає в себе норми та правила комунікативної поведінки в суспільстві, є особистісною характеристикою сучасного фахівця. Її розвиток та вдосконалення сприяє підвищенню ефективності роботи фахівців авіаційної галузі, забезпеченню безпеки польотів та покращенню обслуговування пасажирів.

Впровадження комплексних заходів з підвищення комунікативної компетентності має стати пріоритетом для авіакомпаній та навчальних закладів, які готують фахівців для цієї галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Модернізація професійної підготовки майбутніх фахівців авіаційної галузі : монографія / кол. авторів; за ред. Т. С. Плачинди. Кропивницький : «Поліум», 2020. С. 343–366. URL: <http://dspace.sfa.org.ua:80/handle/123456789/743>
2. Ковтун О. Вплив інформаційно-комунікативних технологій сучасного повітряного судна на організацію мовної освіти майбутніх авіаційних операторів. *Науковий вісник Донбасу*. 2010. № 1. URL: <https://nvd.luguniv.edu.ua/archiv/NN9/10kovmao.pdf>

3. Москаленко О. Теоретичні і методичні засади підготовки курсантів вищих льотних навчальних закладів до професійної комунікації в особливих умовах : автореф. дис. ... д-ра пед. наук: 13.00.04. Хмельницький, 2017. 39 с.

4. Дранко А. Формування професійної взаємодії майбутніх пілотів цивільної авіації у процесі наземної практичної підготовки : дис. ... канд.пед.н. : 13.00.04 / Льотна академія Національного авіаційного університету. Кропивницький, 2018. 224 с.

5. Васюкович О. Формування професійної готовності майбутніх авіадиспетчерів до ведення радіообміну у нестандартних ситуаціях : автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04 / Нац. акад. пед. наук України, Ін-т пед. освіти і освіти дорослих. Київ, 2018. 20 с.

6. Тимченко С. Теоретичний аспект проблеми формування комунікативних умінь майбутніх диспетчерів управління повітряним рухом. *Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. Серія : Педагогічні науки*. 2010. Вип. 91. С. 220–222. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2010_91_51

7. Савицька А. Сутність та структура готовності майбутніх військових льотчиків до професійного іншомовного спілкування при виконанні міжнародних миротворчих операцій. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія : Педагогіка*. 2016. Вип. 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnaped_2016_3_12

8. Демченко І. Взаємозв'язок професійної та міжкультурної комунікації в авіаційній галузі. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Філологія*. 2022 № 54. С. 46–49.

9. Гавриляк Л. Комунікативна компетентність як складова професійної підготовки сучасного фахівця. *Науковий журнал «ЛОГОС. Мистецтво наукової думки»*. 2019. №3. С. 70–73.

10. Огаренко Т. Комунікативна компетентність як складова загальної культури працівника правоохоронних органів. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. 2024. № 1. С. 44–47. URL: <https://doi.org/10.32782/2709-9261-2024-1-9-1>

11. Землянська О. Комунікативна компетентність та її роль в діяльності працівника поліції. *Підготовка охоронців правопорядку в Харкові (1917–2017 рр.)*. Харків, 2017. С. 134–136. URL: https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_11_2017/pdf/67.pdf