

МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ В СФЕРЕ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

Алексеева Т.Г.¹, Аммятов И.Р.²

¹Алексеева Татьяна Григорьевна - кандидат педагогических наук, доцент;

²Аммятов Илья Ринатович - курсант,

кафедра летной эксплуатации и безопасности полетов,

ФГБОУ ВО «Ульяновского института гражданской авиации имени Главного маршала авиации Б. П. Бугаева»,
г. Ульяновск

Аннотация: в данной статье изучены межличностные отношения безопасности, рассмотренные на примере взаимодействия пилотов и диспетчеров; исследованы индивидуально-психологические качества и возможные результаты совместной работы. На примере научных работ экспертов выделены ключевые элементы – эффективность и результативность, а также выделены ключевые недостатки плохой коммуникации. Все это позволило проанализировать и разобрать наиболее эффективную методику взаимодействия, которая поможет реализовать качественное взаимодействие пилотов с диспетчерами и другими специалистами, а также снизить численность авиационных происшествий и инцидентов.

Ключевые слова: межличностные отношения, безопасность, авиационные происшествия и инциденты, пилоты и диспетчеры.

INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AND SAFETY IN CIVIL AVIATION

Alekseeva T.G.¹, Ammyatov I.R.²

¹Alekseeva Tatyana Grigoryevna - Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor;

²Ammyatov Ilya Rinatovich - cadet,

DEPARTMENT OF FLIGHT OPERATION AND FLIGHT SAFETY,

FEDERAL STATE BUDGETARY EDUCATIONAL INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION "ULYANOVSK INSTITUTE
OF CIVIL AVIATION NAMED AFTER CHIEF MARSHAL OF AVIATION B.P. BUGAEV",
ULYANOVSK

Abstract: this article examines interpersonal relationships and safety, considered by the example of interaction between pilots and dispatchers; individual psychological qualities and possible results of joint work are investigated. Using the example of scientific works of experts, the key elements – efficiency and effectiveness, as well as the key disadvantages of poor communication are highlighted. All this made it possible to analyze and analyze the most effective method of interaction, which will help to implement high-quality interaction of pilots with dispatchers and other specialists, as well as reduce the number of accidents and incidents.

Keywords: interpersonal relations, safety, aviation accidents and incidents, pilots and dispatchers.

УДК 656.798:159.98

Никакая человеческая общность не может осуществлять полноценную совместную деятельность, если не будет установлен контакт между людьми, в нее включенными, и не будет достигнуто между ними должного взаимопонимания.

Знания о межличностной совместимости весьма актуальны как для развития социально-психологического знания, так и для его практического применения в конкретных областях общественной практики.

Межличностные отношения являются составной частью внутригруппового взаимодействия и рассматриваются в его контексте. Межличностные отношения выражаются в совместимости людей. Совместимость — это взаимное принятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-психологических характеристик. Критерием совместимости является высокая непосредственная удовлетворенность партнеров результатом и главное процессом взаимодействия.

Учитывая характеристики каждого человека, можно способствовать улучшению психологической совместимости в коллективе, и следствием будет повышение личностного комфорта, микроклимата, результатов продуктивности.

При комплектовании любой производственной группы необходимо учитывать не только индивидуально-психологические качества каждого человека, но и возможные результаты совместной деятельности, обусловленные процессом объединения этих людей. В различных сферах совместной

деятельности, в силу специфичности некоторых из них, критериями совместимости выступают те или иные индивидуально-психологические и личностные особенности взаимодействующих членов группы, а также их межличностные отношения, индивидуальная совместимость и характер самой деятельности.

Торквато выделяет два ключевых элемента в процессе коммуникации: эффективность и результативность. Говоря об эффективности, он предполагает, что для того, чтобы сообщение было эффективным, оно должно обладать такими характеристиками, как достоверность, уместность, актуальность, понимание и синхронность. Результативность он определяет как способность эмитента влиять на поведение, восприятие и чувства других людей, чтобы заставить их следовать намерениям эмитента. Кроме того, автор подчеркивает тот факт, что на отправителя сообщения также может повлиять изменившееся поведение индивида, поскольку цель сообщения - принести пользу отправителю и организации.

Эффективность и результативность связи представляют собой наиболее важные основы для поддержания безопасности полетов авиакомпании. Поэтому авиационные специалисты несут большую ответственность, и они должны быть заинтересованы в обеспечении полностью понятного процесса коммуникации, в противном случае последствия могут быть катастрофическими. Организации, которые постоянно обращаются к ресурсам и прилагают усилия для создания реальной системы безопасности с помощью надежного и совместного процесса коммуникации, создадут так называемую культуру, ориентированную на безопасность. Культура, ориентированная на безопасность, руководствуется ценностями и поощрениями, а не наказаниями. Поэтому менеджеры должны уметь поощрять и распознавать коммуникативные действия.

Культура безопасности обычно определяется как сочетание отношения и открытого общения. По оценкам Федерального управления гражданской авиации (FAA), человеческие ошибки являются причиной 60-80% авиационных происшествий и инцидентов. Эти цифры дают реальное измерение актуальности развития эффективных коммуникативных навыков и позитивного отношения. Общеизвестно, что люди неизбежно совершают ошибки и что психологическим барьером между ошибкой и несчастным случаем является способность распознавать, фиксировать и исправлять неудачи до того, как они распространятся повсюду. Таким образом, так называемая способность извлекать уроки приходит с опытом и, главным образом, с обменом опытом, что увеличивает критические знания о рискованных или трагических ситуациях без необходимости переживать эти ситуации самим. Однако обычно компании больше акцентируют внимание на ошибках, чем на уроках, извлеченных из неудачного опыта. Этот стиль управления, который сосредоточен на ошибках и наказании, постепенно укрепляет культуру неприятия рискованных ситуаций, культуру, в которой работники предпочитают скрывать свои ошибки, подвергая их повторению ошибок того же типа.

К процессу коммуникации в авиации следует относиться профессионально. Сотрудники должны полагаться на своих руководителей в выполнении профилактических отчетов, не опасаясь репрессий или смущения. Руководители должны показывать, что все отчеты, касающиеся процедур и ситуаций безопасности, считаются ценными, уважаемыми, ценятся и вознаграждаются.

Правильный анализ авиационного происшествия или инцидента может показать, что ситуации риска служат источником знаний и обеспечивает выработку стратегии для улучшения коммуникации внутри компании, что буквально означает обмен информацией. Коммуникация, ориентированная на экипаж в авиакомпании, в том виде, в каком она применяется в настоящее время, направлена гораздо больше на обеспечение контроля и управления ситуацией, а также на создание положительного потока информации и рекомендаций для экипажа, чем просто на повышение безопасности. Из-за своей операционной сложности коммуникационный процесс авиакомпании, безусловно, имеет больше особенностей по сравнению с другими организациями в секторах, которые считаются менее сложными. И когда он не работает должным образом, могут возникнуть проблемы, которые приведут к неожиданному инциденту или даже к трагическому несчастному случаю. Способность продолжать безопасную работу в авиакомпании напрямую связана с тем, насколько быстро эта структура компании поддерживает устойчивые потоки коммуникации для обеспечения процесса принятия решений. В условиях, характеризующихся постоянными рисками, крайне важно убедиться, что люди воспользуются соответствующим сообщением в нужное время. Эта особенность имеет важное значение для того, что можно определить как одну из наиболее важных функций коммуникации, ориентированных на безопасность: работать в качестве напоминания, которое помогает получить доступ к хранилищу информации о том, как действовать в чрезвычайных ситуациях.

Плохая коммуникация может привести к трагическим последствиям. Тем не менее все же верно, что эффективная и эффективная коммуникация может привести к положительным результатам, включая улучшение потока информации, обеспечение большей безопасности процессов. Развитие коммуникативных навыков возможно благодаря хорошо структурированной программе обучения, направленной на облегчение общения в команде, которая включает в себя существенное улучшение качества и предотвращение ошибок.

Принимая во внимание человеческую сторону необходимо, чтобы специалисты авиакомпании имели четкое представление о содержании любого сообщения в условиях повышенного риска и воспринимали его особенности. Методы коммуникативных навыков должны преподаваться и практиковаться в CST, чтобы обеспечить более уверенное общение, чтобы предотвратить аварию или инцидент при выполнении авиационных операций.

В области авиации существует несколько видов связи. Наиболее широкое распространение получили следующие письменные средства коммуникации в виде внутренней коммуникации, электронной почты, информационных досок, информационных бюллетеней, отчетов, плакатов и вывесок. Синхронная вербальная коммуникация, используемая диспетчерами, обслуживающим персоналом аэропорта и экипажем, разрабатывается на индивидуальной основе. В этом случае тон голоса и произносимые слова являются наиболее важными элементами. В синхронной вербальной коммуникации с физическим присутствием отправителя и получателя также важна невербальная коммуникация, обычно называемая языком тела. Если человек, участвующий в личном общении, пожимает руку, улыбается или моргает, этот человек общается или отвечает на сообщение с другими людьми.

Другим типом связи, который обеспечивается автоматическими системами, является связь, осуществляемая между пилотами - кабиной — и командованием воздушного судна. Это общение может быть односторонним, когда речь идет о считывании навигационных приборов, или включать использование возможностей зрения, слуха и речи в соответствии с суждением. Мы должны признать, что для разных типов общения и ситуаций требуются разные подходы.

Более широко на данный момент в операциях воздушного транспорта используется письменное сообщение. Для эффективного письменного общения необходимо быть четким, объективным и знать язык, используемый получателем. В любом случае для выражения в письменной форме идей, рекомендаций и информации требуется умение писать четко, что должно быть распространено среди профессионалов в области авиации. Обычно цели, касающиеся практики написания, сосредоточены на получении и предоставлении стандартной информации и продвижении конкретного действия.

Важным инструментом для достижения цели безопасного полета является документация на самолет. Умение писать и понимать эту документацию жизненно важно для безопасности авиакомпаний. Таким образом, необходимы усилия для развития навыков письменного общения у всех участников.

Авария является результатом сочетания скрытых сбоев, организационных аспектов и активных сбоев, человеческих действий. Такие сбои, какой бы ни была их природа, необходимо своевременно обнаруживать. Следует отметить, что скрытые сбои, которые могут привести к катастрофическим событиям в авиации, характерны не только для авиационных проектов. Часто они включаются в неисправные или устаревшие коммуникационные процессы, которые не изменяются в соответствующие сроки. Проблема также заключается в плохо написанных сообщениях, приводящих к ошибкам в процедурах, которые выполняются и принимаются как истинные, с течением времени. Таким образом, скрытые неудачи могут накапливаться незаметно.

Зарождение внутренней коммуникации может свести на нет достоверность опубликованной информации. Отсутствие уверенности в информации, раскрываемой организацией, создает естественный канал и параллельный источник информации, который воспринимается как более надежный, чем официальное сообщение.

Отсутствие адекватной внутренней коммуникации может привести к возникновению ряда нежелательных последствий, а именно к потере времени и денежных средств, низкому качеству исполнения, высокому уровню стресса.

Данный вид коммуникации требует наличия способности к интерпретации, опыта и суждений. Даже при использовании систем управления авионикой, которые в целях безопасности обычно являются избыточными, необходимо, по крайней мере, различать несоответствия между фрагментами информации, поступающей от различных электронных средств и источников.

Коммуникация на этапе планирования, краткое описание и подготовка пилота диспетчером полета являются важными инструментами для информирования пилотов и оказания им помощи в случае возникновения каких-либо вопросов. На этом этапе между отправителем и получателем происходит как письменное, так и личное общение, и точное понимание того, что должно быть выполнено, имеет решающее значение для безопасности полетов.

Связь между УВД и пилотами продолжает оставаться жизненно важной частью авиации. Проблемы связи между ними могут привести к опасным ситуациям. Первым шагом в снижении частоты проблем в общении между ними является понимание того, как и почему возникают проблемы. Произносимое слово и голос – единственные межличностные элементы, доступные при обмене информацией между диспетчерами и пилотами. Необходимо учитывать, что они находятся в разных условиях, с разными потребностями и ожиданиями, и их внимание разделяется с другими задачами, которые должны выполняться одновременно, а количество каналов связи между ними ограничено.

Согласно Европейской программе гармонизации и интеграции контроля воздушного движения. По данным ИКАО, в период с 1976 по 2000 год более 1100 пассажиров и членов экипажа погибли в авиакатастрофах и авариях, в которых языковые проблемы сыграли свою роль.

Неправильная или неполная связь между диспетчерами и экипажем является прямым или косвенным фактором в 80% инцидентов или аварий, согласно опросу, проведенному НАСА с использованием базы данных ASRS. Каналы связи между пилотами и диспетчерами ограничены, и, несмотря на многочисленные сети передачи, с высокотехническими данными, устная речь остается самым важным инструментом в отношениях между этими профессионалами: речь является единственным доступным ресурсом для межличностного обмена информацией между пилотом и диспетчером. Быть квалифицированным в процессе общения означает, что информация и требования пилота будут правильно поняты. Сообщения УВД будут сформулированы с точностью, а возможные неясности будут устранены путем активного прослушивания. Исследования и разъяснения, когда это необходимо, также помогут.

Стандартная процедура для уменьшения и предотвращения несчастных случаев заключается в проверке того, было ли содержание процедуры связи хорошо воспринято и воспринято. “Вы это поняли?” Пилоты и диспетчеры могут избежать недоразумений, заранее предоставляя друг другу своевременную информацию и переспрашивая всякий раз, когда они замечают отсутствие какой-либо информации, подтверждения или исправления. Поэтому УВД должны быть уведомлены заранее, насколько это возможно, чтобы они могли своевременно распознать. Когда собеседники не стремятся разрешить такое расхождение, в котором возникает вопрос без ответа, они общаются, не думая критически. Профессионал должен быть обучен понимать слова или выражения, которые вызывают тревогу, хотя динамика общения способствует обновлению коллекции слов такого типа.

Обучение активному слушанию следует вводить на ранних этапах обучения диспетчеров и пилотов, чтобы способствовать выявлению мелких деталей, которые могут превратить такие сбои в уверенность, а не в катастрофы. Авиадиспетчеры и пилоты должны быть квалифицированными коммуникаторами и развивать чувствительность, чтобы улавливать максимально широкий спектр доступных признаков. Они должны быть достаточно гибкими, чтобы быстро изменить свое собственное отношение, изменить коммуникацию, которая может ухудшиться и привести к несчастному случаю.

Неквалифицированные коммуникаторы, как правило, демонстрируют узкий диапазон поведения. Диспетчеры полетов должны обладать навыками, необходимыми для установления немедленной связи и защиты от любых существенных изменений, включая погодные условия, скорость или направление ветра, поверхность, видимость и многие другие, в дополнение к предоставлению другой важной информации, которая может помочь в планировании испытаний и пилотирования. Крайне важно отслеживать и предвидеть нежелательные ситуации, которые могут возникнуть во время полета, и своевременно правильно сообщать об опасностях и рисках, чтобы принять соответствующие меры для решения обнаруженных проблем.

Список литературы / References

1. Международная организация гражданской авиации: Руководство по управлению безопасностью полетов (SMM). Монреаль: Международная организация гражданской авиации (2009), 303 с.
2. *Канки Г.Б. и Смит М.Г.* Обучение навыкам авиационной коммуникации. Э. Салас, А.К. Бауэрс, Э. Эденс, Улучшение командной работы в организациях: Применение обучения управлению ресурсами. Махва, Нью-Джерси, Лоуренс Эрлбаум Ассошиэйтс (2001), 262 с.
3. *Ризон Дж.* Человеческая ошибка: Модели и управление. Нью-Йорк, Издательство Кембриджского университета (1990), 302 с.
4. *Ризон Дж.* Управление рисками организационных аварий. Олдершот, Эшгейт (1997), 252 с.