

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ
Циклова комісія аеронавігації**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни «Взаємодія в багаточленному екіпажі»
обов'язковий компонент освітньо-професійної програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Аеронавігація

За темою 3: « Ефективне та чітке спілкування за період польоту»

Кременчук 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від _____ № _____

СХВАЛЕНО

Методичною радою Кременчуцького
льотного коледжу
Протокол від _____ № _____

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з технічних дисциплін
Протокол від _____ № _____

Розглянуто на засіданні циклової комісії аеронавігації.
протокол від 28.08.2023 №1

Розробник:

Викладач циклової комісії аеронавігації, спеціаліст вищої категорії Журід В.І.

Рецензенти:

1. Професор циклової комісії аеронавігації, кандидат технічних наук, старший науковий співробітник, викладач-методист Тягній В.Г.
2. Професор циклової комісії авіаційного і радіоелектронного обладнання, к.т.н., спеціаліст вищої категорії Гаврилюк Ю.М.

План лекції:

1. Мова спілкування.
2. Критичний аналіз та зворотній зв'язок
3. Ведення радіозв'язку в польоті.

ЛІТЕРАТУРА З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Основна література:

1. Управління ресурсами екіпажу. М., Градієнт, 2003
2. Інструкція по взаємодії та технологія роботи членів екіпажу вертольота Мі-8МТВ, МЦА, 2006

Допоміжна література:

1. Циркуляр AN/131 "Людський фактор". Монреаль, ІКАО, 1989
2. Посібник з льотної експлуатації Мі-8МТВ. МЦА, 1996

Інформаційні ресурси в Інтернеті

Режим доступу: <http://aerolan.com.ua/publ/35-1-0-55>

Режим доступу: http://search.ligazakon.ua/l_doc2

Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/>

Режим доступу: http://uksatse.ua/doc/ans_list_10_2018_uk.pdf

1. Мова спілкування.

Характеристики негативного формулювання думок і мови спілкування:

- свідчить про неможливість що-небудь зробити;
- має ледь помітний тон обвинувального характеру;
- включає такі слова, і вирази як «не можу», «не в змозі», «не буду», «не вмію» і т.д.
- Чи не передбачає позитивного настрою, яке могло б сприяти позитивному результату.

Позитивне формулювання думок і бажаний мову спілкування має такі особливості:

- каже адресату, що можливо зробити;
- передбачає розгляд альтернатив і вибору для адресата;
- звучить доброзичливо і заохочуючи, а не бюрократично;
- підкреслюються позитивні наслідки, пропонується допомога.

Негативна для спілкування мова, часто стає причиною конфлікту там, де її появу можна було уникнути при інших обставинах. Хорошим початком розвитку умінь користуватися позитивним мовою спілкування є письмова форма. Коли ви навчитеся письмовим чином висловлювати правильно свої думки та ідеї, усне спілкування відбуватиметься у вас набагато легше.

Удосконалення спілкування, як процесу.

Спілкування - дуже важливий аспект, присутній у всіх організаціях. Без ефективного спілкування ні процес управління, ні будь-яке введення раціоналізаторських пропозицій, ні розуміння клієнтів, ні загальний напрямок зусиль на правильний курс не буде відбуватися належним чином.

Багато керівників не вміють спілкуватися належним чином і підтримувати той тон спілкування, який був уже заданий попередньо в цих колективах. Це й не дивно, так як зазвичай керівники не сприймають ніяких зауважень на свою адресу.

Недостатній рівень спілкування - це самопідтримуючий процес, тому що виключається важливий елемент в ланцюжку зворотного зв'язку. Зазвичай люди, що працюють в колективі, не віддають перевагу тому, щоб показати керівникам своє ставлення до того, як процес спілкування проходить в їх, скажімо, колективі, оскільки вони не вважають це корисним.

Ваша роль в удосконаленні спілкування.

Ефективне організаційне спілкування, не залежно від форми, вимагає виконання трьох речей:

1. Кожна сторона, яка бере участь в спілкуванні, повинна мати необхідні для цього навички. Не слід думати, що спілкування це простий процес. Дуже багато людей мають недостатнє уявлення про глибину питання комунікації.
2. Ефективна організація спілкування між людьми вимагає хорошої атмосфери і високої культури, які будуть підтримувати комунікацію на належному рівні. У поняття гарної атмосфери входить довіру, щирість, підтримка того хорошого тону, який вже був заданий заздалегідь і почуття відповідальності за участь в цьому процесі.
3. Даний процес вимагає великої уваги. Саме спілкування розвивається на підставі того, з якою увагою до цього ставляться керівництво і персонал. Занадто часто той образ спілкування, який вже існує в певному колективі, приймається як належний.

Кілька спеціальних порад:

1. Проявіть ініціативу в отриманні відгуків про ваш стиль спілкування і взаємини всередині колективу. Спробуйте задати вашим колегам такі питання:

- * Чи достатньо ясно ви розумієте те, про що я говорю?
- * Як ви думаєте, чи добре ми спілкуємося?
- * Чи є у вас якісь ідеї про те, як нам покращити спілкування?

2. Оцініть ваш власний рівень знань і розуміння комунікаційного процесу.

3. Попрацюйте з кожним в колективі, для того щоб визначити форми спілкування. Виробіть спільну думку щодо:

- * Як прийти до згоди.
- * Яка інформація повинна бути доступна і коли.

4. Проаналізуйте те, як структура вашої організації впливає на процес спілкування між людьми, які в ній працюють. У колективах часто виникають проблеми через непрямого спілкування, тобто «Позаочі». Подивіться на розвиток прямого спілкування між людьми, коли думка, ідея доноситься безпосередньо до «споживача». Висновок.

Люди, зацікавлені в спілкуванні, зазвичай напористі і чутливі без проявів агресивності.

Їм потрібен час для того, щоб ясно зрозуміти позицію і ставлення свого опонента і визначити своє ставлення до нього.

Правильне ставлення до того з ким ви спілкуєтеся, передбачає чітке і ясне уявлення про свої позиції.

Оскільки агресивність має негативний вплив на комунікаційний процес, особливо це, кусається людей займають керівні посади, необхідно вести постійний контроль над тим, щоб вона не розвивалася і була зведена до мінімуму. Підлеглі особливо обережно ставляться до своїх керівників тоді, коли ті виявляють якісь ознаки агресивності. Необхідно пам'ятати, що вміння бути хорошим комунікатором без прояву агресивності, вимагає ефективного використання комунікаційних навичок і тактики поведінки.

2. Критичний аналіз і зворотний зв'язок.

Критичний аналіз може бути дуже корисний і ефективний тоді, коли він проводиться правильно і позитивним чином, не слід критикувати що-небудь або кого-небудь, вдаючись до сарказму або будь-якого роду образам.

Якщо критик не є особливо компетентним в критикований питанні, то рекомендується використовувати конструктивну критику в позитивній манері.

Критика повинна об'єднувати і позитивні і негативні дії. Необхідно зосередитись на проблемі, можливо точним і не перестаратися

Зворотній зв'язок також відіграє величезну роль в міжособистісних стосунках, оскільки немає нічого гіршого того, коли ви ламаєте голову над тим, що ви сказали, як ви сказали, чи правильно вас зрозуміли, чи достатньо добре ви проявили себе в якійсь специфічній ситуації в польоті .

На чому необхідно зосередити увагу в зворотного зв'язку? Можливо на факторах, які послаблюють якість виконання роботи, відволікають увагу або збільшують загальне навантаження. Будь-яка відповідь це краще, ніж узагалі її відсутність, так як це призводить до самоусунення обох сторін, що може повністю знецінити отриману інформацію. Зворотній зв'язок життєво важливий для того, щоб канал спілкування залишався відкритим, і ми повинні бути впевнені, що є достатньо часу для відповіді і що утворилася атмосфера взаєморозуміння без скрутних моментів. Встановлення відповідного взаєморозуміння без скрутних моментів. Встановлення відповідного взаєморозуміння в потрібний час, належним чином, вимагає великих зусиль і визначених навичок.

Для того, щоб отримати все вам необхідне від того, з ким ви спілкуєтеся, спочатку слід намагатися хоча б не засмучувати його ще до початку розмови. Це може статися непомітним для вас чином: будь-які дії або певні жести можуть зіграти не на вашу користь.

Не підбивайте співрозмовника, спробуйте довести на скільки ви розумні. У спілкуванні з людьми не слід забувати свій професійний статус - манера розмови і дії повинні бути відповідними. Уникайте усілякого роду закидів, не обговорюйте, хто не правий, треба зосередитися на тому, що неправильно.

Не слід забувати те, про що йшла розмова раніше, пам'ятаєте поведінку, породжує поведінку, Якщо зворотний зв'язок представляється в конструктивній, професійній манері, тоді це послужить доброю основою для взаєморозуміння, навчання

Слід пам'ятати, що будь-які форсуючі, пресингуючі дії можуть породити різноманітні бар'єри, і ви розгубите все досягнуте.

3. Ведення радіозв'язку в польоті.

Ведення зв'язку в польоті має здійснюватися в суворій відповідності з правилами ведення зв'язку при дотриманні стандартної фразеології.

Порушення фразеології може привести до неправильного розуміння повідомлення або команди диспетчера, що може стати причиною авіаційної події. Екіпаж з моменту встановлення зв'язку з диспетчером і до його закінчення зобов'язаний постійно прослуховувати «ефір» щоб не пропустити важливе повідомлення або команду від диспетчера і здійснювати радіо-обачність тобто за доповідями інших екіпажів знати їх місцезнаходження.

Зв'язок ведеться на частоті диспетчера у зоні якого знаходиться ПС.

При підготовці до польоту в кабіні ПС командир визначає члена екіпажу який повинен вести радіо- зв'язку з диспетчером. Від моменту початку зльоту і до набору висоти першого розвороту, щоб не відволікати екіпаж від пілотування ПС, забороняється диспетчеру і екіпажу вступати в радіозв'язок (крім аварійних ситуацій). Під час набору висоти, зниження, заходу на посадку екіпажу забороняється вести між собою переговори не пов'язані з виконанням польоту. Всі переговори між членами екіпажу повинні вестися з використанням переговорного пристрою. Переговори між членами екіпажу повинні записуватися на бортовий магнітофон, а переговори екіпажу з диспетчером - на бортовий магнітофон і на магнітофон диспетчера.