

**С.Т. Эстрова**

Национальная Академия Авиации, Азербайджан, г. Баку

e-mail: sabinaestrova@gmail.com

## СТИЛИ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБЩЕНИЯ В РАБОТЕ ДИСПЕТЧЕРА-ИНСТРУКТОРА УПРАВЛЕНИЯ ВОЗДУШНЫМ ДВИЖЕНИЕМ

В последние годы в авиационной сфере всё большее значение приобретает процесс подготовки и переподготовки авиационных специалистов как один из ключевых факторов, влияющий на снижение числа авиационных происшествий и инцидентов. В статье рассматривается один из методов применения новых стандартов и требований авиационной сферы к понятию компетентности диспетчеров-инструкторов управления воздушным движением (УВД), описаны предыдущие исследования по психолого-педагогическим аспектам деятельности инструктора УВД, рассмотрено понятие «психолого-педагогическое общение», его связь с компетентностью инструктора; описаны особенности психолого-педагогического общения инструктора-диспетчера и стажёра в процессе обучения, проанализированы различные стили педагогического общения по С.А. Шейну. Приведены результаты исследования стилей педагогического общения у диспетчеров-инструкторов УВД, согласно Шейну; даны рекомендации для выбора наиболее оптимального стиля при взаимодействии диспетчера-инструктора УВД и стажёра. Целью исследования было изучение особенностей психолого-педагогического стиля общения диспетчера-инструктора УВД со стажёрами. Были изучены рабочие документы по подготовке авиационного персонала, требования и рекомендации международных авиационных организаций, а также сопоставлены компетенции инструкторов со стилями их педагогического общения со стажёрами. Научная значимость работы заключается в анализе психолого-педагогической составляющей взаимодействия инструктора и стажёра, исследовании отдельного компонента работы инструктора в свете новых требований авиационной отрасли. Практическая значимость состоит в полученной информации о стилях педагогического общения действующих инструкторов, которая может применяться при отборе кандидатов на должность инструктора и на курсах повышения квалификации и, тем самым, повышать эффективность обучения. Методология исследования состояла в анализе руководящих авиационных документов и применении анкеты по методике С.А. Шейна. В ходе опытно-экспериментальной работы были определены стили психолого-педагогического общения инструкторов. Полученные результаты исследования свидетельствуют о необходимости уделять достаточно внимания современному представлению о компетентности инструкторов на курсах повышения квалификации, находить методы обучения инструкторского состава, позволяющие выработать свой оптимальный стиль психолого-педагогического общения, внедрить навыки сотрудничества, наставничества, этики и честности и препятствовать появлению и развитию у них противоположных качеств.

**Ключевые слова:** компетентность диспетчера – инструктора УВД, стиль психолого-педагогического общения, человеческий фактор, навыки инструктора

S.T. Estrova

National Academy of Aviation, Azerbaijan, Baku

e-mail: sabinaestrova@gmail.com

### Styles of psychological and pedagogical communication in the work of air traffic control instructor

In recent years, the process of training and retraining of aviation personnel has become increasingly important in the aviation sphere, as one of the key factors influencing the reduction in the number of aviation accidents and incidents. The article describes one of the methods for applying new standards and requirements of the aviation sphere to the concept of competence of air traffic controllers (ATC) instructors, describes previous studies on the psychological and pedagogical aspects of the ATC instructor's activity, considers the concept of "pedagogical communication", its connection with the competence of an instructor; the features of pedagogical communication between the ATC instructor and the trainee in the learning

process are described, various styles of pedagogical communication according to S.A. Shein are analyzed. This paper shows results of the study of air traffic controllers – instructors’s pedagogical communication styles, according to Shane; there are given recommendations for choosing the most optimal style in the interaction between the air traffic controller-instructor and the trainee. The purpose of the study was to study the peculiarities of the pedagogical style of communication between an air traffic controller-instructor and trainees. The working documents on the training of aviation personnel, the requirements and recommendations of international aviation organizations were studied, and they were compared the competencies of instructors with the styles of their pedagogical communication with trainees. The scientific significance of the work lies in the analysis of the psychological and pedagogical component of the interaction between the instructor and the trainee, the study of a separate component of the instructor's work in the light of the new requirements of the aviation industry. The practical significance lies in the information obtained about the styles of pedagogical communication of current instructors, which can be used in the selection of candidates for the position of instructor and in advanced training courses and, thereby, increase the effectiveness of training. The methodology of the study consisted in the analysis of aviation guidelines and the application of a questionnaire according to the method of S.A. Shein. In the course of experimental work, the styles of pedagogical communication of instructors were determined. The results of the study indicate the need to pay enough attention to the modern understanding of the competence of instructors in advanced training courses, to find teaching methods for instructors that allow them to develop their own optimal style of pedagogical communication, introduce the skills of cooperation, mentoring, ethics and honesty and prevent the emergence and development of opposite qualities.

**Key words:** competence of ATC instructor, style of psychological and pedagogical communication, human factor, instructor skills.

С.Т. Эстрова

Ұлттық Авиация Академиясы, Әзірбайжан, Баку қ.  
e-mail: sabinaestrova@gmail.com

### **Әуе қозғалысын басқару нұсқаушысы жұмысындағы психолого-педагогикалық қарым-қатынас стильдері**

Соңғы жылдары авиация саласында авиациялық оқиғалар мен оқиғалардың санын азайтуға әсер ететін негізгі факторлардың бірі ретінде авиациялық мамандарды даярлау және қайта даярлау үдерісінің маңызы арта түсуде. Мақалада ӘҚК (ӘҚБ) диспетчер-нұсқаушыларының құзыреттілік тұжырымдамасына авиация секторының жаңа стандарттары мен талаптарын қолдану әдістерінің бірі сипатталған, ӘҚБ нұсқаушысы қызметінің психологиялық-педагогикалық аспектілері бойынша алдыңғы зерттеулер сипатталған, «педагогикалық қарым-қатынас» түсінігін, оның нұсқаушы құзыретімен байланысын қарастырады; оқу процесінде нұсқаушы-диспетчер мен тыңдаушы арасындағы педагогикалық қарым-қатынас ерекшеліктері сипатталады, С.А.Шейн бойынша педагогикалық қарым-қатынастың әртүрлі стильдері талданады. Шейн бойынша әуе қозғалысын басқарушы-нұсқаушылар арасындағы педагогикалық қарым-қатынас стильдерін зерттеу нәтижелері; диспетчер-нұсқаушы мен тағылымдамадан өтушінің өзара әрекеттесуінде ең оңтайлы стильді таңдау бойынша ұсыныстар беріледі. Зерттеудің мақсаты – диспетчер-нұсқаушы мен тыңдаушылар арасындағы қарым-қатынастың педагогикалық стилінің ерекшеліктерін зерттеу. Авиациялық кадрларды даярлау бойынша жұмыс құжаттары, халықаралық авиациялық ұйымдардың талаптары мен ұсыныстары зерделеніп, нұсқаушылардың құзыреттіліктері олардың тыңдаушылармен педагогикалық қарым-қатынас жасау стильдерімен салыстырылды. Жұмыстың ғылыми маңыздылығы нұсқаушы мен тыңдаушының өзара әрекеттестігінің психологиялық-педагогикалық құрамдас бөлігін талдауда, авиация саласының жаңа талаптары тұрғысынан нұсқаушы жұмысының жеке құрамдас бөлігін зерттеуде жатыр. Тәжірибелік маңыздылығы қазіргі оқытушылардың педагогикалық қарым-қатынас стильдері туралы алынған мәліметтерде жатыр, оларды нұсқаушы лауазымына кандидаттарды іріктеу кезінде және біліктілікті арттыру курстарында қолдануға болады және сол арқылы оқытудың тиімділігін арттырады. Зерттеудің әдістемесі авиациялық нұсқаулықтарды талдаудан және С.А.Шейн әдісі бойынша сауалнаманы қолданудан тұрды. Эксперименттік жұмыс барысында нұсқаушылардың педагогикалық қарым-қатынас стильдері анықталды. Зерттеу нәтижелері біліктілікті арттыру курстарында оқытушылардың құзыреттілігін заманауи түсінуге жеткілікті көңіл бөлу, оқытушыларға педагогикалық қарым-қатынастың өзіндік оңтайлы стилін дамытуға, ынтымақтастық дағдыларын енгізуге мүмкіндік беретін оқыту әдістерін табу қажеттілігін көрсетеді. , тәлімгерлік, этика және адалдық және қарама-қарсы қасиеттердің пайда болуы мен дамуына жол бермейді.

**Түйін сөздер:** диспетчер-нұсқаушының құзыреттілігі, психолого-педагогикалық қарым-қатынас стилі, адам факторы, нұсқаушы шеберлігі.

## Введение

В последние годы возросла необходимость выработать новые подходы к процессу подготовки и переподготовки авиационных специалистов. В своём исследовании Тао Луи и др. (2019) одним из пяти важных факторов, непосредственно влияющих на производительность диспетчера УВД, назвали обучение, указав, что «обучение вносит наибольший вклад в работу авиадиспетчеров». Процесс обучения, подготовки и переподготовки персонала является одной из опорных точек снижения влияния человеческого фактора в авиации. Как это было подчёркнуто в документе Doc. 9683-AN/950 ИКАО (Международной организации гражданской авиации), «эффективность обучения зависит от методики преподавания, содержания и формы изложения материала, способности и мотивации студентов...» (1998: 1-5-18). Реализация новых стандартов и требований авиационной сферы к понятию компетентности инструкторов приводит к изменениям как в системе отбора и обучения персонала в целом, так и в работе отдельных её элементов. Поправка 7 вышедшего в 2020 году документа ИКАО Doc.9868 «Правила аэронавигационного обслуживания. Подготовка персонала. Издание 3. 2020» (2020) касается внесения новых определений, положений об инструкторах по подготовке диспетчеров УВД на рабочем месте и незначительных уточнений в существующие положения. Также к существенным изменениям относится введение новых компетентностных рамок ИКАО. В понятие компетентности инструктора включены: ситуационная осведомленность, управление безопасностью и эффективностью, наставничество, обучение, инструктаж и коучинг, коммуникация, оценка, сотрудничество, самооценка, этика и честность. С учетом специфики деятельности диспетчера УВД, каждый специалист должен обладать хорошо развитыми навыками коммуникации. А в работе диспетчера – инструктора коммуникация приобретает первостепенное значение. Важно уделять внимание не только информационной, но и психолого-педагогической составляющей взаимодействия инструктора и стажёра, качеству их коммуникации. Содержание и стиль коммуникации напрямую влияет на мотивацию стажёра, на создание благоприятного психологического климата, создаёт условия для конструктивного решения всех возникающих проблем и, в конечном итоге, делает

процесс обучения более эффективным. Анализ имеющейся литературы показывает, что изучение вышеуказанных аспектов компетентности диспетчера-инструктора УВД не проводилось. Таким образом, можно утверждать, что существуют пробелы в исследовании стиля педагогического общения инструктора со стажёром, как одного из аспектов компетентности инструктора. Необходимо восполнить этот пробел, проанализировать, соответствуют ли стили педагогического общения действующих диспетчеров-инструкторов УВД со стажёрами современным требованиям руководящих документов ИКАО.

Объектом исследования является компетентность диспетчеров – инструкторов УВД, рассматриваемая сквозь призму требований руководящих авиационных документов. Предметом исследования – педагогическое общение инструктора со стажёрами, как один из аспектов компетентности. Цель данного исследования заключается в изучении особенностей педагогического стиля общения диспетчера-инструктора УВД со стажёрами. Исходя из цели исследования, было поставлено несколько задач:

- изучить руководящую авиационную документацию, касающуюся компетентности инструкторов и выделить значимые навыки для инструктора;
- определить процессы работы, в которых применяются эти навыки инструктора;
- найти методы, которые позволят определить наличие и уровень сформированности этих навыков.

Гипотезой исследования служило предположение о том, что навыки сотрудничества, наставничества, этики и честности инструктора проявляются, прежде всего, в процессе его психолого-педагогического общения и взаимодействия со стажёром, и что определение стиля общения инструктора позволит сделать выводы об уровне сформированности этих навыков.

В процессе исследования были изучены рабочие документы по подготовке авиационного персонала, требования и рекомендации международных авиационных организаций, опытным путём исследованы и проанализированы представления инструкторов о собственном стиле общения, а также сопоставлены компетенции инструкторов, согласно руководящим документам, со стилями их педагогического общения со стажёрами.

## Материалы и методы

В данном исследовании были поставлены задачи изучить имеющуюся литературу по данной тематике, выделить из руководящих документов ИКАО компетенции, необходимые для эффективного осуществления деятельности диспетчера-инструктора УВД, найти и применить методы, позволяющие определить наличие этих компетенций у инструкторов, определить, в каких аспектах поведения они проявляются. Затем – исследовать стили общения, свойственные действующим диспетчерам-инструкторам УВД, изучить особенности стилей, а также объяснить причину выбора инструктором того, или иного стиля деятельности, дать рекомендации по выбору оптимального стиля педагогического общения.

Исследование осуществлялось в несколько этапов. На первом этапе была проанализирована литература, руководящие документы ИКАО, выделены и рассмотрены новые компетенции, необходимые диспетчерам – инструкторам УВД для эффективного процесса обучения. Далее необходимо было определить, каким образом можно установить наличие этих компетенций у действующих инструкторов. На втором этапе было сделано предположение, что навыки этики, честности, наставничества будут проявляться в процессе педагогического общения инструкторов и стажёров. Также была определена методика, которая позволила бы более подробно изучить стили общения инструкторов.

На третьем этапе исследования стили педагогического общения была применена анкета по методике С.А. Шейна (1991), позволяющая диагностировать психологические особенности профессионального общения на основе взглядов самих педагогов (в данном случае, инструкторов УВД). Выборку составили 20 диспетчеров – инструкторов УВД, респонденты мужского и женского пола, в возрасте 35-65 лет, работающие на предприятии «Азербайронавигация» в городе Баку. Инструкторам предлагались бланки для самотестирования, в которых необходимо было выделить качества, свойственные им. Для чистоты получения данных анкетные данные (имя, фамилия и т.п.) на бланке не указывались. Согласно методике, исходные характеристики полученных результатов в каждой анкете были разделены по восьми личностным параметрам, таким, как уверенность в себе, отзывчивость и т.п. Полученные оценки качеств затем рассчитывались по формуле, сводились по горизонтальному и вертикальному фактору стилей поведения. Таким образом, определялся стиль педагогического общения инструктора.

Соответственно, на заключительном этапе, были подсчитаны общие результаты и сделаны выводы.

На первом этапе исследования, при изучении руководящей авиационной документации, был проанализирован Документ 9868 ИКАО, который подробно рассматривает следующие критерии компетенции инструктора-диспетчера УВД (табл. 1) (2020, с. IV-3-App 2-1):

**Таблица 1** – Структура компетенции ИКАО для инструкторов производственного обучения УВД (ОПТИ)

№	Компетенция	Описание	Наблюдаемое поведение
1	2	3	4
1	Наставничество	Обеспечивает вхождение стажёра в профессиональную среду посредством наставничества, советов и создания позитивного опыта обучения	ОВ 3.1 Развивает взаимопонимание со стажёром и предоставляет ободрение и поддержку ОВ 3.2 Способствует позитивным рабочим отношениям ОВ 3.3 Поощряет позитивный подход к обучению ОВ 3.4 Демонстрирует сочувствие и понимание, распознавая ситуации, когда требуется дополнительная поддержка ОВ 3.5 Поощряет обучаемого к самоанализу, чтобы определить сильные и слабые стороны и области для улучшения ОВ 3.6 Поощряет стажера искать положительный опыт обучения на каждом учебном занятии, даже на тех, которые не увенчались успехом
2	Обучение, инструктаж и коучинг	Обеспечивает обучение и содействует обучению в оперативной среде	ОВ 4.1 Готовится к индивидуальному обучению для каждого учебного занятия, инструктирует стажера перед тем, как он займет рабочее место, и обеспечивает понимание стажером того, что от него/нее требуется ОВ 4.2 Устанавливает цели для занятия и четко объясняет стажеру ожидаемые стандарты производительности ОВ 4.3 Обеспечивает понимание стажером оперативной ситуации до принятия на себя управления

1	2	3	4
			<p>ОВ 4.4 Сохраняет надлежащую позицию физического расположения, находится близко к обучаемому</p> <p>ОВ 4.5 Использует целевые методы обучения для обеспечения процесса обучения (например, методы решения проблем вслух, демонстрация, немедленная коррекция вредных привычек, вовлечение стажера, методы опроса)</p> <p>ОВ 4.6 Адаптирует методы и стиль обучения в соответствии с потребностями обучаемого</p> <p>ОВ 4.7 Обеспечивает надлежащее время обеспечения возможностей для обучения</p> <p>ОВ 4.8 Распознает и соответствующим образом реагирует на поведение обучаемого (например, стресс, неуверенность в себе, самоуверенность)</p> <p>ОВ 4.9 Позволяет стажеру принимать решения, соответствующие его уровню компетентности и опыта</p> <p>ОВ 4.10 Подтверждает понимание предполагаемых действий и планов стажера (например, используя техники вопросов) и, при необходимости, доверяет стажеру попробовать свои собственные планы</p> <p>ОВ 4.11 Остается спокойным, когда берет на себя управление от обучаемого в обстоятельствах, требующих вмешательства такого типа.</p> <p>ОВ 4.12 Предоставляет конструктивную и сбалансированную обратную связь своевременно и надлежащим образом</p> <p>ОВ 4.13 Информировывает стажера после операционной сессии, чтобы проанализировать работу, подчеркнув положительные действия, области, над которыми нужно поработать, и стратегии улучшения.</p> <p>ОВ 4.14 Помогает обучаемому разработать стратегии для преодоления любых пробелов в компетенциях</p>
3	Коммуникация	Эффективно общается с обучаемым в вербальной, невербальной и письменной форме.	<p>ОВ 5.1 Активно слушает</p> <p>ОВ 5.2 Поощряет конструктивное обсуждение результатов стажера</p> <p>ОВ 5.3 Говорит четко, точно, спокойно и размеренно</p> <p>ОВ 5.4 Приспосабливает приемы речи к рабочей и/или учебной ситуации (например, передает ощущение срочности, говорит спокойно)</p> <p>ОВ 5.5 Адаптирует содержание общения к потребностям обучаемого (например, не перегружает информацией)</p> <p>ОВ 5.6 Четко объясняет сложные ситуации (например, ситуации траффика, применение процедур, действия в чрезвычайных ситуациях)</p> <p>ОВ 5.7 Четко объясняет когнитивные стратегии (например, как анализировать ситуации, расставлять приоритеты, выбирать образ действий, распределять внимание)</p> <p>ОВ 5.8 Не позволяет объяснениям или вопросам отвлекать внимание</p> <p>ОВ 5.9 Тактично и чутко передает сложные сообщения</p>
4	Этика и честность	Демонстрирует открытость, уважение и справедливость по отношению к обучаемому и учитывает последствия при принятии решения или совершении действия.	<p>ОВ 9.1 Относится к стажеру уважительно, справедливо и объективно, независимо от различий</p> <p>ОВ 9.2 Честно отвечает на вопросы, не приукрашивая и не пытаясь скрыть нехватку знаний</p> <p>ОВ 9.3 Поддерживает приватность и конфиденциальность, когда это уместно</p> <p>ОВ 9.4 Управляет профессиональными отношениями с соответствующими ролевыми границами</p> <p>ОВ 9.5 Действует добросовестно</p> <p>ОВ 9.6 Остается объективным и начинает каждую сессию без предубеждений или предвзятости</p>

Компетенции инструктора-диспетчера УВД, которые не были включены в предыдущую версию документа, включают навыки наставничества, навыки совместной работы и компетенции в области этики и добросовестности.

*Навык наставничества* – это компетенция, необходимая инструктору по обучению на рабочем месте для поддержки обучаемого с помощью рекомендаций и указаний.

*Навыки совместной работы* – это компетенции, необходимые для тесного сотрудничества со стажёрами, с учетом всех факторов учебного и рабочего процесса.

*Навыки этики и добросовестности* позволяют инструкторам создать атмосферу открытости, уважения и справедливости по отношению к обучаемым, тем самым воплощая принципы корпоративной культуры. Понятие честности и этики реализуется также в разных способах установления контакта со стажёром, изложения учебного материала, высказывания замечаний и корректировок действий стажёра. Коммуникация, обмен информацией являются существенной частью работы диспетчера УВД. Которые в профессиональной деятельности диспетчера – инструктора УВД приобретают первостепенное значение и особые задачи. Учитывая специфику работы диспетчера УВД, которая успешно реализуется только в командной работе и слаженных действиях различных авиационных специалистов не только на данном, конкретном объекте, но и по всему миру, в разной культурной среде, наличие коммуникативных умений является основополагающим для эффективного осуществления деятельности. Успешное взаимодействие инструктора и обучаемого приводит к улучшению результатов по освоению новых видов деятельности, вызывая у него стойкое ощущение уверенности в собственных силах, точности действий и правильности выбранного направления деятельности.

Большая часть представленных выше компетенций реализуется посредством коммуникации инструктора и стажёра в процессе обучения. Одним из аспектов, в которых это проявляется, служит психолого-педагогическое общение. «Исследования в области педагогической психологии убедительно свидетельствуют о том, что значительная часть педагогических просчетов и трудностей определяется не столько недостатками методической подготовки учительских кадров, сколько деформацией сферы профессионально-педагогического общения» (Шейн, 1991).

Психолого-педагогическое общение включает установление контакта со стажёром, выявление типа его личности, координацию их деятельности, коррекцию действий, мотивацию и поддержку, понимание ситуации, совместное принятие решения, разрешение конфликтов, «взаимодействие в коллективе, создание атмосферы открытого общения, поощрение участия и

сотрудничества членов коллектива» и т.д. (Дос. 9683-AN/950, 1998: IV-2-доб 2-8).

*Психолого-педагогическое общение* – это взаимодействия преподавателя с обучающимися в учебно-воспитательном процессе, которое направлено на создание позитивного психологического климата, способствующего полноценному формированию личности (Горшколепова, 2008).

*Стиль психолого-педагогического общения* – это определенная система приемов и методов, которые педагог применяет при взаимодействии с обучающимися (Закунова, 2019).

Стили психолого-педагогического общения изучены и достаточно подробно описаны в современной психологической и педагогической литературе. Однако, классификации, подразделяющей всё многообразие коммуникации инструктора и стажёра лишь на демократический, авторитарный и либеральный стили, недостаточно, чтобы проследить наличие соответствующих современным требованиям авиационной промышленности, важных в работе диспетчера-инструктора УВД компетенций. Инструктору необходимо сочетать лидерские качества с уважением и справедливостью по отношению к обучаемому, уверенность в себе и требовательность к стажёрам – с индивидуальным подходом к каждому стажёру и отзывчивостью. Наиболее подробную и в то же время компактную и оперативную для диагностического применения стили информации даёт методика С.А. Шейна. Он выделяет семь стилей педагогического общения: доверительно-диалогический стиль (ДДС), альтруистический стиль (АлС), конформный стиль (КфрС), – пассивно-индифферентный стиль (ПИС), рефлексивно – манипулятивный стиль (РМС), авторитарно-монологический стиль (АМС), конфликтный стиль (КфлС) и, так называемый, «Идеал». Попадание по своим характеристикам в эту область, свидетельствует о желании продемонстрировать идеальные, по мнению педагога, приукрашенные черты, которые в реальности отсутствуют, желая соответствовать внутреннему идеалу.

*Доверительно-диалогический* стиль реализуется в высокой активности и коммуникативности, педагогическом оптимизме, оптимальном балансе между контролем стажёра и доверием к нему, требовательности в сочетании с доброжелательностью, искренности во взаимодействии, отзывчивости, эмпатии, в индивидуальном подходе к каждому обучаемому, глубоком анализе их поведения, состояний и поступков, в умении

воздействовать на личность другого человека, в способности импровизировать и новаторстве. А.С. Шейн также выделял адекватную самооценку, стремление к постоянному саморазвитию, а также хорошо развитое чувство юмора, как отличительные черты этого стиля общения.

*Альтруистический* стиль психолого-педагогического общения, согласно А.С. Шейну, реализуется в «подчинении себя задачам профессиональной деятельности, полной самоотдаче работе с обучающимся в сочетании с недоверием к их самостоятельности, подмена их усилий собственной активностью, формирование у обучающихся зависимости («порабощение с благими намерениями»); отзывчивость и даже жертвенность в сочетании с безразличием к пониманию себя со стороны детей» (в крайней степени выраженности) и т.п.

*Пассивно-индифферентный* стиль свидетельствует о некой отстранённости в процессе профессионального общения, равнодушии, эмоциональной холодности, установлении жёсткой дистанции, безразличии к обучаемым и низкой заинтересованности в их состоянии, установлении обратной связи, а также о собственной завышенной самооценке обучающего.

*Рефлексивно – манипулятивный* стилю психолого-педагогического общения характерны эгоцентризм, высокая потребность в достижении успеха, при этом человек, действующий в этом стиле, требователен, гибко использует свои коммуникативные умения, чтобы манипулировать и

управлять стажёрами, хорошо разбирается в людях, но при этом закрыт и неискренен, склонен к завышенной самооценке.

Также необходимо упомянуть несколько моментов, которые отмечал сам А.С. Шейн (1991), анализируя генезис стиля педагогического общения, называя их «педагогическим импринтингом» – а именно гибкость стиля педагогического общения, его изменения в зависимости от опыта первых контактов с обучаемыми и определяющей роли в выборе направления, по которому этот стиль педагогического общения будет развиваться у данного педагога. Стили могут динамично меняться, сводя до минимума черты промежуточных стилей и заменяя их постоянными элементами. При этом, указывал, что «сохраняется возможность «консервации» одного из промежуточных стилей, его генерализации и превращения в ведущий в структуре профессиональной деятельности конкретного педагога».

Числовые значения полученных результатов были в виде цветных прямоугольников наложенны на сетке координат поверх таблицы результатов «Распределение средних значений и вариация экспертных оценок стилей педагогического общения» (согласно А.С. Шейну). Номерами обозначены отдельно взятые подсчёты по стилю педагогического общения каждого из двадцати инструкторов. Полученные результаты, представленные графически, позволяют определить, какие стили педагогического общения свойственны данной выборке диспетчеров-инструкторов УВД (Рис.).

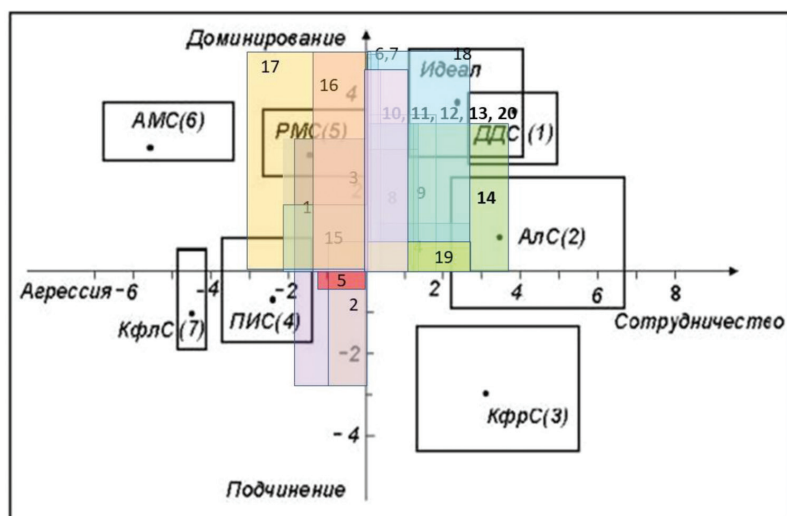


Рисунок – Полученные результаты стилей психолого-педагогического общения диспетчеров-инструкторов УВД

В ходе опытно-экспериментальной работы выявилось, что доверительно-диалогический стиль общения имеет 1 инструктор, альтруистический стиль и близко к нему – 2 инструктора, смешение доверительно-диалогического и альтруистического стиля – 1 человек, смешение пассивно-индифферентного и рефлексивно – манипулятивного стиля – 2 инструктора, рефлексивно – манипулятивный стиль и близко к нему – 3 инструктора, идеальный стиль (либо близки к идеальному стилю) – 8 инструкторов, пассивно-индифферентный стиль – 3 инструктора.

### Обзор литературы

Сегодня достаточно часто встречаются исследования, затрагивающие различные аспекты педагогического общения: так, в статье Г.А. Гасановой (2017) изучаются особенности общения педагога со студентами, анализируются типы взаимодействия между педагогом и обучающимися, К.С. Савранская (2018) рассматривает стили педагогического общения как результативность учебно-воспитательной деятельности, О.Л. Подлиняев (2018) описывает педагогическое общение как коммуникативный феномен, анализирует проблемы классификации стилей педагогического общения. Е.Н. Канина (2020) делает компаративный анализ диалогического и авторитарного стилей педагогического взаимодействия. I.Shivacheva-Pineda (2019) рассматривает стиль педагогического общения как явление в образовательной практике, анализирует его сущность и вариации в современной образовательной действительности. В свою очередь, вопросы компетенции инструкторов УВД, помимо вышеуказанного Документа 9868 ИКАО, описаны в исследовании Sonhaji и др. (2021), посвященному внедрению этих компетенций в аэропорту Индонезии. Некоторые аспекты работы инструктора описаны в одном из руководящих документов по курсам повышения квалификации диспетчеров УВД – *ATC Refresher Training Manual* (2015) – и статье Malakis и Kontogiannis (2012).

Однако, исследования, касающиеся психологических и педагогических аспектов деятельности диспетчера – инструктора УВД, крайне редки. Так, J. Lepage (2017) подчеркивает важность наличия определенного набора навыков межличностного общения при взаимодействии инструктора со стажёром; S.R.Pavel (2012) описывает историю процесса отбора и обучения диспетчеров УВД в США с 20-х гг. XX века и по

2006 г.; Updegrove и Jafer (2017) занимались вопросом оптимизации обучения в Академии FAA (Федеральное управление гражданской авиации США). Вопросы тренажёрной подготовки были освещены в статье С.В. Губенко и Ю.А. Юркина (2013) и Brudnicki и др. (2006). Исследователи Arminen и Koskela (2014) анализируют временную и последовательную организацию смежности пар «подсказка инструктора» – «мультимодальный ответ обучаемого» стажера УВД; Л.С. Немлий (2014) затрагивает вопросы педагогической компетентности будущих диспетчеров-инструкторов управления воздушным движением (УВД) в процессе профессиональной подготовки; Fox K.D. (2014) анализирует влияние когнитивных способностей на эффективность работы с целью улучшения системы отбора FAA (Федеральное управление гражданской авиации США) диспетчеров УВД и процесса обучения; исследование Koskela и Palukka (2011) направлено на определение методов руководства и контроля, используемых при обучении авиадиспетчеров. Sekanova и Mizenkova (2016) рассматривают психологические аспекты деятельности диспетчеров УВД. J. Pounds (2022) делает обзор новой программы, касающейся повышения внимания органов УВД и повышении уровня квалификации отдельных диспетчеров. В статье T.J. Wiltshire (2014) даны результаты эмпирического изучения реального обучения стажёров и стратегий, используемых опытными инструкторами в сложной познавательной сфере деятельности диспетчера УВД. Исследование Vogel-Walcutt и др. (2013) было посвящено выявлению инструкторских стратегий во время обучения. Таким образом, можно утверждать, что феномен педагогического общения диспетчера-инструктора УВД и стажёра в процессе обучения прежде не рассматривался.

### Результаты и обсуждение

Компетентность диспетчера-инструктора УВД реализуется во многих разнообразных процессах. А с учетом специфики деятельности диспетчера УВД, каждый специалист должен обладать хорошо развитыми навыками коммуникации. Таким образом, инструктор становится наглядным примером для своих стажёров не только в своих рабочих действиях по управлению воздушным движением, но и в стиле общения с коллегами и самим стажёром. Современный подход к понятию компетентности предполагает обязательное включение навыков настав-



ничества, совместной работы и компетенции в области этики и добросовестности.

В этом исследовании мы сосредоточили своё внимание на процессах его коммуникации со стажёром, в частности, на стилях педагогического общения. С помощью методики А.С. Шейна в результате исследования были получены данные о стилях педагогического общения диспетчеров-инструкторов УВД.

В ходе исследования было выявлено, что только 1 инструктор имеет доверительно-диалогический стиль, альтруистический стиль и близко к нему – 2 инструктора, смешение доверительно-диалогического и альтруистического стиля – 1 человек, смешение пассивно-индифферентного и рефлексивно – манипулятивного стиля – 2 инструктора, рефлексивно – манипулятивный стиль и близко к нему – 3 инструктора, идеальный стиль (либо близки к идеальному стилю) – 8 инструкторов, пассивно-индифферентный стиль – 3 инструктора.

Получение в нескольких ответах стремления к идеалу («идеальный стиль») скорее будет объясняться недостаточно развитыми представлениями о том, как должно выстраиваться педагогическое общение со стажёрами. Необходимо рекомендовать включать эти аспекты в тренинги и курсы повышения квалификации инструкторов, акцентируя важность обладания этими качествами в свете нынешних тенденций и подходов к понятию компетенции инструктора. Также необходимо указать направления для развития этих качеств, чтобы дать возможность проанализировать, в каких поведенческих аспектах проявляются негативные черты, препятствующие эффективному общению со стажёрами, а также задать опорные точки, позволяющие инструктору с большей уверенностью выработать свой собственный, позитивный и эффективный стиль педагогического общения.

Склонность к альтруистическому стилю можно объяснить тем, что на обязанности инструктора, помимо выполнения своей обычной производственной деятельности, накладывается вопросы, связанные с обучением стажеров. Согласно руководящим документам, инструктор отвечает за все, происходящее в его смену. Сюда входит не только обучение стажёра, несение ответственности за каждое его действие на протяжении всего длительного срока стажировки, но и постепенная, поэтапная передача служебных

обязанностей в руки начинающего специалиста, поэтому им может быть свойственна отзывчивость, некоторая жертвенность, альтруистичность, склонность брать на себя ответственность за действия другого человека. «Альтруизм предполагает бескорыстные действия одного субъекта, направленные на устранение проблем другого человека, лишённые эгоистических помыслов» (Вергалец, 2016: 63).

### **Заключение**

Безусловно, делать какие-либо серьезные выводы на основе исследования небольшой группы диспетчеров-инструкторов УВД было бы некорректно. Но очевидно, что полученные результаты исследования свидетельствуют о недостаточном уровне развития необходимых навыков в процессе педагогического общения инструкторов УВД (навыков этики, сотрудничества и наставничества): только 1 инструктор имеет доверительно-диалогический стиль, альтруистический стиль и близко к нему – 2 инструктора, смешение доверительно-диалогического и альтруистического стиля – 1 человек (т.е. 4 человека из 20, 25% от общего числа опрошенных).

Необходимо уделять больше внимания современному представлению о компетентности инструкторов, основанному на руководящих авиационных документах ИКАО, на курсах повышения квалификации, находить методы обучения инструкторского состава, позволяющие выработать свой оптимальный стиль педагогического общения, внедрить навыки сотрудничества, наставничества, этики и честности и препятствовать появлению и развитию у них противоположных качеств.

В дальнейшем необходимо найти методы и средства, которые позволят более глубоко продиагностировать качества инструкторов на соответствие их современным требованиям, а также использовать метод наблюдения за работой диспетчера – инструктора УВД в процессе обучения стажёра, провести опрос среди стажёров на определение различных аспектов психолого-педагогического общения инструктора с ними.

### **Благодарность.**

Выражаем благодарность инструкторам-диспетчерам УВД, принявшим участие в данном исследовании.

## Литература

- Arminen I.; Koskela I.; Palukka H. Multimodal production of second pair parts in air traffic control training // *Journal of Pragmatics*. – 2014. – P.46-62. <https://doi.org/10.3390/app9235049>
- ATC Refresher Training Manual, Edition 1.0 Edition date: 06/03/2015 European Organisation for the Safety of Air Navigation (Eurocontrol)
- Brudnicki D., Chastain K., Ethier B. Application of Advanced Technologies for Training the Next Generation of Air Traffic Controllers // *MITRE Corporation*. – 2006. Available online: [https://www.mitre.org/sites/default/files/pdf/06\\_0978.pdf](https://www.mitre.org/sites/default/files/pdf/06_0978.pdf) (accessed on 13 October 2017)
- Вергалец Н.В., Кубасова Я.В. Альтруизм: природа и значение в современном мире // *Актуальные вопросы общественных наук: социология, политология, философия, история*. – 2016. – №8 (58). – С.61-66.
- Wiltshire T.J. Applications of Cognitive Transformation Theory: Examining the Role of Sensemaking in the Instruction of Air Traffic Control Students / T.J. Wiltshire, K. Neville, M. R. Lauth [et al.] // *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*. – 2014. – № 8(3). – P.219-224. DOI:10.1177/1555343414532470
- Vogel-Walcutt J.J., Logan Fiorella L., Malone N. Instructional strategies framework for military training systems // *Computers in Human Behavior*. – 2013. – Vol. 29. – Issue 4. – P.1490-1498
- Гасанова Г. А. Выявление индивидуального стиля педагогического общения в образовательном процессе // *Актуальные вопросы современной психологии: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Краснодар, февраль 2017 г.)*. — Краснодар: Новация, 2017. – С. 5-8.
- Горшколепова И.В. Педагогика для студентов вузов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 156 с.
- Губенко С.В., Юркин Ю.А. Методология подготовки диспетчерского персонала в гражданской авиации // *Научный Вестник МГТУ ГА*. – 2013. – № 198. – С. 113-117.
- Закунова Е.Д., Анисимова А.Е., Караганова К.А., Барсукова А.Е., Жидков А.А. Стили педагогического общения и их характеристика // *Современные научные исследования и инновации*. – 2019. – № 12. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2019/12/90807>
- Канина, Е.Н. Стили педагогических коммуникаций в образовательной среде современного вуза // *Сибирский учитель*. – 2020. – № 2 (129). – С. 48-51.
- Koskela I., Palukka H. Trainer interventions as instructional strategies in air traffic control training // *Journal of Workplace Learning* 2. – 2011. – №3(5). – P.293-314.
- Lepage J. Relationship Between the ATC Trainee and the Instructor // 56th annual conference. – Canada, Toronto, 15-19 May 2017 WP. – 2017. – №155. URL: [Relationship Between the ATC Trainee and the Instructor | \(ifatca.wiki\)](https://www.ifatca.org/ifa2017/Relationship_Between_the_ATC_Trainee_and_the_Instructor_(ifatca.wiki))
- Malakis S., Kontogiannis T. Refresher Training for Air Traffic Controllers: Is It Adequate to Meet the Challenges of Emergencies and Abnormal Situations? // *International Journal of Aviation Psychology*. – 2012. – Vol. 22(1). – С.59-77.
- Немлий Л.С. Подготовка и проведение эксперимента формирования педагогической компетентности будущих диспетчеров-инструкторов управления воздушным движением // *Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук*. – 2014. – №12-2. – С. 114-117.
- Pavel S. R. The Evolution of the ATC Selection and Training Process // *Journal of Aviation/ Aerospace Education & Research*. – 2012. – №21 (2). [Doi.org/10.15394/jaaer.2012.1336](https://doi.org/10.15394/jaaer.2012.1336)
- Подлиняев О. Л., Иванов С. Е. Стиль педагогического общения и проблемы его классификации // *Молодой ученый*. – 2018. – № 50 (236). – С. 359-362.
- Pounds J. Overview of the FAA National Air Traffic Professionalism Program for ATC (NATPRO) // Project: Improving Human Performance. – 2022. URL: [https://www.researchgate.net/publication/361554873\\_Overview\\_of\\_the\\_FAA\\_National\\_Air\\_Traffic\\_Professionalism\\_Program\\_for\\_ATC\\_NATPRO](https://www.researchgate.net/publication/361554873_Overview_of_the_FAA_National_Air_Traffic_Professionalism_Program_for_ATC_NATPRO)
- Procedures for Air Navigation Services — Training Doc 9868. Third Edition. International civil aviation organization. – Montréal, 2020.
- Руководство по обучению в области человеческого фактора. Doc. 9683-AN/950. Издание 1-е. Международная организация гражданской авиации (ИКАО). – Монреаль, 1998.
- Савранская К.С., Краснопахтова Л.И. Педагогическое общение // *Вопросы науки и образования*. – 2018. – №7 (19). – С. 196-197.
- Cekanov`a D. et al. Psychological Aspects Operating on the Air Traffic Controller in Reintegration into Action After the Accident // *MAD – Magazine of Aviation Development*. – 2016. – №4(20). – P. 21. URL: DOI: 10.14311/MAD.2016.20.04
- Shivacheva-Pineda I. The styles of pedagogical communication in contemporary educational realities // *Innovation and entrepreneurship*. – 2019. – Vol. VII. – № 1. URL: [https://www.researchgate.net/publication/331633897\\_The\\_styles\\_of\\_pedagogical\\_communication\\_in\\_contemporary\\_educational\\_realities](https://www.researchgate.net/publication/331633897_The_styles_of_pedagogical_communication_in_contemporary_educational_realities)
- Sonhaji I, Jatmoko D., Wijaksono A. Studi Adopsi Standar Kompetensi Internasional Air Traffic Controller On The Job Training Instructors Kedalam Kurikulum Pelatihan Air Traffic Controller On The Job Training Instructors. – Langit Biru // *Jurnal Ilmiah Aviasi*. – 2021. DOI:10.54147/langitbiru.v14i03.479
- Tao Lyu, Wenbin Song, Ke Du. Human Factors Analysis of Air Traffic Safety Based on HFACS-BN Model // *Applied Sciences*. – 2019. – 9 (23)
- Fox K. D. Prediction of Air Traffic Controller Trainee Selection and Training Success Using Cognitive Ability and Biodata // Thesis, Walden University. – 2014. DOI:10.13140/2.1.1048.2561

Шейн С. А. «Диалоги как основа педагогического общения» // *Вопросы психологии*. – 1991. – № 1. – С. 44–52. URL: <http://www.voppsy.ru/issues/1991/911/911044.htm>

Updegrove J.A., Jafer S. Optimization of air traffic control training at the Federal Aviation Administration Academy // *Aerospace*. – 2017. – Vol. 4. – №4. URL: <https://www.mdpi.com/2226-4310/4/4/50>

## References

- ATC Refresher Training Manual, Edition 1.0 Edition date: 06/03/2015 European Organisation for the Safety of Air Navigation (Eurocontrol)
- Arminen I., Koskela I., Palukka H. (2014) Multimodal production of second pair parts in air traffic control training. *Journal of Pragmatics*, pp.46-62.
- Brudnicki D.; Chastain K.; Ethier B. (2006) Application of Advanced Technologies for Training the Next Generation of Air Traffic Controllers. MITRE Corporation. Available online: [https://www.mitre.org/sites/default/files/pdf/06\\_0978.pdf](https://www.mitre.org/sites/default/files/pdf/06_0978.pdf) (accessed on 13 October 2017)
- Cekanov'a, D. et al. (2016) Psychological Aspects Operating on the Air Traffic Controller in Reintegration into Action After the Accident. *MAD Magazine of Aviation Development*, no 4(20), pp. 21. URL: DOI: 10.14311/MAD.2016.20.04
- Fox K. D. (2014) Prediction of Air Traffic Controller Trainee Selection and Training Success Using Cognitive Ability and Biodata. Thesis, Walden University. DOI:10.13140/2.1.1048.2561
- Gasanova G. A. (2017) Vyyavleniye individual'nogo stilya pedagogicheskogo obshcheniya v obrazovatel'nom protsesse [Identification of the individual style of pedagogical communication in the educational process]. Topical issues of modern psychology: materials of the IV Intern. scientific conf. (Krasnodar, February 2017). Krasnodar: Innovation, pp. 5-8. (In Russian)
- Gorshkolepova I.V. (2008) Pedagogika dlya studentov vuzov [Pedagogy for university students]. Rostov n/D.: Phoenix, pp. 156. (In Russian)
- Gubenko, S.V., Yurkin, YU.A. (2013) Metodologiya podgotovki dispetcherskogo personala v grazhdanskoj aviatsii [Methodology for the training of air traffic controllers in civil aviation]. *Scientific Bulletin of MSTU GA*, no 198, pp.113-117. (In Russian)
- Kanina Ye.N. (2020) Stili pedagogicheskikh kommunikatsiy v obrazovatel'noy srede sovremennogo vuza [Styles of pedagogical communications in the educational environment of a modern university]. *Siberian teacher*, no 2 (129), pp. 48-51.
- Koskela I., Palukka H. (2011) Trainer interventions as instructional strategies in air traffic control training. *Journal of Workplace Learning*, no 23(5), pp. 293-314.
- Lepage J. Relationship Between the ATC Trainee and the Instructor (2017) 56th annual conference. Canada, Toronto, 15-19 May 2017 WP, no 155. URL: Relationship Between the ATC Trainee and the Instructor (ifatca.wiki)
- Malakis S., Kontogiannis T. (2012) Refresher Training for Air Traffic Controllers: Is It Adequate to Meet the Challenges of Emergencies and Abnormal Situations? *International Journal of Aviation Psychology*, vol. 22(1), pp. 59-77.
- Nemliy L.S. (2014) Podgotovka i provedeniye eksperimenta formirovaniya pedagogicheskoy kompetentnosti budushchikh dispetcherov-instruktorov upravleniya vozdushnym dvizheniyem [Preparation and conduct of an experiment in the formation of pedagogical competence of future air traffic control instructors]. *Actual problems of the humanities and natural sciences*, no 12-2, pp.114-117. (In Russian)
- Pavel S.R. (2012) The Evolution of the ATC Selection and Training Process. *Journal of Aviation/ Aerospace Education & Research*, no 21(2). Doi.org/10.15394/jaaer.2012.1336
- Podlinyayev O. L., Ivanov S.Ye. (2018) Stil' pedagogicheskogo obshcheniya i problemy yego klassifikatsii [The style of pedagogical communication and the problems of its classification]. *Young scientist*, no 50 (236), pp. 359-362. (In Russian)
- Procedures for Air Navigation Services (2020) Training Doc. 9868. Third Edition. International civil aviation organization. Montréal.
- Pounds J. (2022) Overview of the FAA National Air Traffic Professionalism Program for ATC (NATPRO). Project: Improving Human Performance. URL: [https://www.researchgate.net/publication/361554873\\_Overview\\_of\\_the\\_FAA\\_National\\_Air\\_Traffic\\_Professionalism\\_Program\\_for\\_ATC\\_NATPRO](https://www.researchgate.net/publication/361554873_Overview_of_the_FAA_National_Air_Traffic_Professionalism_Program_for_ATC_NATPRO)
- Rukovodstvo po obucheniyu v oblasti chelovecheskogo faktora (1998) Doc. 9683-AN/950. [Human Factors Training Guide. Doc. 9683-AN/950]. 1st edition. International Civil Aviation Organization (ICAO). Montreal. (In Russian)
- Savranskaya K.S., Krasnoplakhtova L.I. (2018) Pedagogicheskoye obshcheniye [Pedagogical communication]. *Issues of science and education*, no 7(19), pp.196-197. (In Russian)
- Sheyn S. A. (1991) Dialogi kak osnova pedagogicheskogo obshcheniya [Dialogues as the basis of pedagogical communication]. *Issues of Psychology*, no 1, pp. 44–52. URL: <http://www.voppsy.ru/issues/1991/911/911044.htm>. (In Russian)
- Shivacheva-Pineda I. (2019) The styles of pedagogical communication in contemporary educational realities. *Innovation and entrepreneurship*, vol. VII, no 1. URL: [https://www.researchgate.net/publication/331633897\\_The\\_styles\\_of\\_pedagogical\\_communication\\_in\\_contemporary\\_educational\\_realities](https://www.researchgate.net/publication/331633897_The_styles_of_pedagogical_communication_in_contemporary_educational_realities)
- Sonhaji I., Jatmoko D., Wijaksono A. (2021) Studi Adopsi Standar Kompetensi Internasional Air Traffic Controller On The Job Training Instructors Kedalam Kurikulum Pelatihan Air Traffic Controller On The Job Training Instructors. Langit Biru. *Jurnal Ilmiah Aviasi*. DOI:10.54147/langitbiru.v14i03.479
- Tao Lyu, Wenbin Song, Ke Du (2019) Human Factors Analysis of Air Traffic Safety Based on HFACS-BN Model. *Applied Sciences* 9 (23) URL: <https://www.mdpi.com/2076-4179/9/23/5049/htm#:~:text=As%20shown%20in%20Table%205,%2C%20and%20ATC%20software%2Fhardware.>

Updegrave J.A., Jafer S. (2017) Optimization of air traffic control training at the Federal Aviation Administration Academy. *Aerospace*, vol. 4, iss. 4. URL: <https://www.mdpi.com/2226-4310/4/4/50>

Vogel-Walcutt J.J., Logan Fiorella L., Malone N. (2013) Instructional strategies framework for military training systems. *Computers in Human Behavior*, vol. 29, Issue 4, pp.1490-1498.

Vergalets N.V., Kubasova YA.V. (2016) Al'truizm: priroda i znachenije v sovremennom mire [Altruism: nature and meaning in the modern world]. *Topical issues of social sciences: sociology, political science, philosophy, history*, no 8 (58), pp. 61-66. (In Russian)

Wiltshire T.J. (August 2014) Applications of Cognitive Transformation Theory: Examining the Role of Sensemaking in the Instruction of Air Traffic Control Students. T.J. Wiltshire, K. Neville, M. R. Lauth [et al.] *Journal of Cognitive Engineering and Decision Making*, no 8(3), pp. 219-224. DOI:10.1177/1555343414532470

Zakunova Ye.D., Anisimova A.Ye., Karaganova K.A., Barsukova A.Ye., Zhidkov A.A. (2019) Stili pedagogicheskogo obshcheniya i ikh kharakteristika [Styles of pedagogical communication and their characteristics]. *Modern Scientific Research and Innovation*, no 12. URL: <https://web.snauka.ru/issues/2019/12/90807>. (In Russian)