

## **ВПЛИВ КУЛЬТУРОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ НА ПРОФЕСІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ АВІАПЕРСОНАЛУ В УМОВАХ МУЛЬТИКУЛЬТУРНИХ КОМПАНІЙ**

*У статті розглянуто особливості професійної культури авіаперсоналу, який працює в умовах мультикультурних компаній. Показано, що соціокультурні та міжкультурні питання є складним аспектом та джерелом виникнення різноманітних непорозумінь в авіації, проаналізовано основні проблеми в комунікації пілотів та диспетчерів. Виявлено національно-культурологічні розбіжності, що впливають на роботу авіаперсоналу та потребують ретельного вивчення й урахування під час професійної підготовки.*

**Ключові слова:** авіаперсонал, культурологічні чинники впливу, професійна діяльність, професійна підготовка, корпоративна культура.

**Постановка проблеми та її актуальність.** Культура кожної країни являє собою систему матеріальних і духовних цінностей суспільства, є засобом передачі соціального досвіду від покоління до покоління через традиції та вірування, які зафіксовані в законах і правилах поведінки. Національна культура впливає на індивідуальний, суспільний, корпоративний розвиток, і тому професійне становлення індивіда здійснюється в специфічному для кожної країни оточенні. Водночас, національні та культурологічні особливості будь-якої країни впливають і на корпоративні відносини на підприємстві, систему працевлаштування, розвиток людських ресурсів, практику забезпечення професійною підготовкою персоналу компанії. Крім того, національна культура є основним джерелом протистояння впливу глобалізаційних тенденцій, що можуть привести до уніфікації і втрати національних відмінностей.

Необхідність вивчення особливостей національної культури, релігійних і філософських концепцій, що стали джерелом виникнення корпоративних правил, зумовлена їх впливом на особливості організації роботи та розвитку будь якої компанії. Переконані, що таке вивчення забезпечить поглиблене розуміння соціальної системи й взаємовідносин у межах організації. Зараз культурологічний аспект викликає зростаючий інтерес фахівців авіаційної галузі, однією з причин того, чому є стрімкий розвиток авіації в країнах Азії та Південної Америки [4, с. 25]. Добре відомо, що ці азійські країни мають свою специфіку взаємовідносин у корпоративному оточенні, яка значно відрізняється від європейських країн.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Початок вивченню корпоративної культури поклав М. Вебер, який дослідив основи самоорганізації корпорацій, взаємозв'язок морально-етичних принципів і соціально-економічного благоустрою окремих корпоративних структур, а також розробив модель «раціональної організації вільної праці», що потребувала від працівника суворої дисципліни, точності, відповідальності і стабільності. Історичні корені виникнення корпоративної культури і колективної свідомості неформальних груп виробничої організації розглянуто у працях зарубіжних вчених (Е. Джакус, К. Девіс, Д. Кракхард, Дж. Ньюстром, Д. Хансон, Н. Зарубун, Ю. Резник, К. Кравченко). Ціннісні орієнтації сучасного суспільства також досліджені Д. Беллом, В. Ільїним.

Вивчення національних чинників та їх впливу на корпоративну культуру здійснювали П. Беркет, С. Брюстер, С. Клегг, Т. Коно, Дж. Лінкольн, М. Морішіма, Ї. Наката, Л. Оказакі, М. Портер, Ї. Сано, Т. Ханамі, Дж. Хофстід, Р. Уїтлі, Т. Яманочі, С. Куратані, П. Хашімото та інші.

Проблему формування основ професійної етики розглянуто у працях Протагора, Т. Гоббса, Дж. Локка, І. Канта; взаємозв'язок етики з людською діяльністю висвітлено у роботах сучасних вітчизняних і зарубіжних науковців (О. Бобир, С. Богдан, Н. Вознюк, Г. Йонас); пошук шляхів удосконалення морально-етичних відносин у колективі здійснювали І. Бех, О. Федоренко. Однак, питання професійної етики, впливу національної культури на професійну діяльність фахівців різних галузей, і особливо авіаперсоналу висвітлені недостатньо. На основі вивчення відповідної літератури ми можемо твердити про недостатню кількість досліджень впливу культурологічного аспекту на безпеку управління повітряним рухом.

**Мета статті** – виявлення основних проблем, пов'язаних із корпоративною етикою в сучасній авіаційній галузі, вивчення різних поглядів на цей феномен та визначення важливості

врахування національних та культурологічних чинників для забезпечення ефективного професійної діяльності авіа персоналу.

**Викладення основного матеріалу дослідження.** До 1980-х років терміни «культура» та «етика» згадувалися переважно в контексті питань, пов'язаних з національностями, і майже не становили інтерес для авіації. Нині терміни використовують у теорії організації, в якій культура розглядається як чинник, що створює гомогенний набір уявлень, цінностей та переконань, що впливають на прийняття професійних рішень в організації. А. Нахаванді, А. Малекзаде визначили національну культуру як «набір цінностей і поглядів, які поділяють люди однієї нації. Позаяк національна культура знаходить відображення у багатьох різних аспектах життя, вона має сильний вплив на поведінку людей як у повсякденному житті, так і професійній діяльності» [1, с. 58]. Поряд з тим, що ідеальні риси людини – справедливість, чесність, відповідальність, етична поведінка – залишаються однаково цінними попри часовий та організаційний контекст, деякі науковці (Б. Хейвард) вважають, що на робочому місці працівники «культурно обмежені» у поведінці та своїх судженнях [4, с. 32]. Поступово відбувається змістове поширення поняття етики в практиці розвитку людських ресурсів та зміни поглядів на розвиток людських ресурсів як лідера у навчанні етичних моделей поведінки в компанії. За Б. Ріттером, «Етика – це систематичний, раціональний вибір тієї або іншої моделі поведінки, якої можна навчити» [9, с. 154].

Позаяк організація – «це велика одиниця, яка функціонує на основі мовних взаємообмінів, комунікативних актів, то, якщо виникає в комунікації непорозуміння, відповідно погіршується функціонування самої організації, що й відбивається на її розвитку [4, с. 32]. Таким чином, комунікація та соціальна взаємодія – важлива основа, на якій побудована організація. Звернення до питання розвитку корпоративної культури країн Сходу зумовлено успішною діяльністю компаній, що підтверджує думку багатьох учених про азіяську модель корпоративного устрою як найбільш вдалу з широкого спектру потенційних типів взаємовідносин на ринку праці. У цій моделі важлива роль у набутті професійних знань і вмінь належить кар'єрному зростанню та внутрішньофірмовій підготовці як невід'ємній і важливій складовій корпоративної культури [10, с. 6]. Багато досліджень, присвячених особливостям східної корпоративної культури та професійного розвитку виробничого персоналу, вказують на те, що своєрідність менеджменту формувалась і збагачувалась у специфічному соціальному контексті, під впливом національних традицій.

Важливим висновком опрацьованих досліджень є висновок про важливість соціокультурного контексту під час вивчення авіаційної англійської мови. Коли Захід «зустрічається» зі Сходом, існують розбіжності у національно-культурологічних аспектах, які впливають на роботу в кабіні пілота. Фундаментальна різниця у західно-східній комунікації полягає в різних стилях мислення. Східна модель мислення веде походження від раннього буддизму, в якому знання прирівнювалися до здатності сприймати світ. Іншими словами, здатність сприймати речі такими, які вони є в світі – це основний пріоритет в процесі мислення східних людей. Східний розум мислить холистично, не аналізує світ фрагментарно й сприймає речі у взаємозв'язку. В цій системі розподіл між сприйняттям та мисленням мінімізований, що різко відрізняється від західної моделі мислення, яка бере початок із філософії античної Греції та розглядає процес мислення як аналітичний. У цій східній системі більший наголос робиться на власних судженнях та рішеннях [11, с. 6].

Невипадково такі моделі мислення впливають на інтеркультурну комунікацію. Так, усхідних культурах існує тенденція більше цінувати зовнішню соціальну роль, тимчасом як у західних культурах більше акцентується важливість індивідуальної особистості. Східні культури працюють на основі загально визнаного консенсусу, на відміну від західних індивідуальних рішень. Будь-які квапливі та несвоечасні дії окремої людини сприймаються групою як порушення соціальної гармонії. Крім того, східні культури багато уваги надають невербальним засобам комунікації (поклони, жести рук тощо), а західні культури покладаються виключено на вербальні та письмові повідомлення [8, с. 6].

Наше дослідження показало, що в авіації основна увага приділяється *культурі безпеки*, в якій існує чотири критично важливих складових – культура доповідей, гнучка культура (культура толерантності), інформаційна культура, «культура довіри» (*Justculture*) – атмосфера довіри, в якій людина заохочується та дістає нагороду за надання необхідної інформації щодо безпеки польотів, але атмосфера, в якій людина чітко розуміє грань між допустимою та недопустимою поведінкою.

Роль національної культури у формуванні моделей поведінки екіпажів досліджувалась Б. Хейвардом. Національна культура має значний вплив на виконання професійних обов'язків, і це так само стосується виконання функцій у кабіні пілота. Відомо, що для забезпечення безпеки

польотів екіпаж повинен діяти як команда, що іноді відрізняється від індивідуалістичної поведінки, притаманної деяким західним культурам. Для виправлення такої ситуації, яка може мати пагубні наслідки, було запроваджено програму «ресурсний менеджмент кабіни» для підготовки авіаторів. Вона має на меті подолання проблеми авторитарного стилю керівництва, виховання навичок роботи в команді й персональної взаємодії членів екіпажу та відповідає вимогам щодо національної, організаційної та професійної культури авіаперсоналу. Крім того, було виявлено, що національна культура впливає на те, як людина сприймає провину, що Дж. Реазон називає «круг провини». Відомо, що представники західної культури цінують особисту свободу, і через те, що людина розглядається як вільний агент, помилки розглядаються як добровільна дія або свідомий акт. Таким чином, представники цієї культури приймають людські помилки як основну причину катастроф, хоча це може бути наслідком інших чинників [4, с. 32].

Проаналізовані матеріали свідчать про те, що національність членів екіпажу може мати неочікуваний вплив на ефективність радіообміну. Так, аналіз радіообміну екіпажу літака Avianca 052 засвідчив існування моделі взаємовідносин пілота з диспетчером за типом «підлеглий-для-начальства». За такою моделлю пілот прийняв до виконання інструкції диспетчера, хоча повинен був прийняти власне рішення, зважаючи на кращу поінформованість про надзвичайну ситуацію з паливом. Іноді, навпаки, пілот відмовляється виконувати інструкції диспетчера тому, що боїться «втратити обличчя», що також може призвести до надзвичайних ситуацій [6, с. 32]. Цікаво, що з боку диспетчерів не виявлено прикладів дій, які б характеризували їх як «затягнених індивідуалістів». Диспетчери, які обслуговують повітряний рух, не належать до ієрархічної структури, яка існує в кабіні [4, с. 34].

Крім того, спостерігається й різне ставлення авіаперсоналу з різних країн до різноманітних професійних ситуацій. Так, американський пілот може сміятися з своїх намагань доповісти “BooolooostimatingParaburdoo”, тимчасом як корейські або японські пілоти можуть бути надто спантеличені, щоб попросити скорочення треку, якщо у доповіді є слова з тими літерами, які їм важко вимовляти. І це побоювання «втрати обличчя» – питання впливу культурологічного чинника на професійні взаємовідносини, а не лінгвістична проблема [5, с. 32].

Інтерес до організаційної культури, її вплив на ефективність функціонування компанії привели до систематичних досліджень у цьому напрямі. Соціокультурні та міжкультурні питання є складним аспектом та джерелом виникнення різноманітних непорозумінь в авіації. Необхідно визнати існування «культури в культурах», навіть коли з зовнішньої точки зору культура може здаватися порівняно гомогенною [11, с. 9].

У 1995 р. С. Оуномбуло проведено вивчення корпоративної культури в УПР в Австралії, що виявило наявність професійних груп у використанні спеціальної професійної мови та символів [4, с. 33]. Вважаємо за доцільне звернути увагу на те, що культура робочого місця може спрацювати й проти безпеки польотів, про що написав у 1996 р. Дж. Стаунтона у роботі “SeaviewInquiry”, в якій виявлено «існування місцевої культури Сіднею». Цим терміном дослідник позначив певні особливості виконання процедур радіообміну пілотами та диспетчерами обслуговування польоту, а саме: використання нестандартної фразеології, нечітке визначення позиції, «певної недбалості у процедурах, що значно впливало на безпеку польотів». Відповідно до Дж. Реазон, порушення правил та процедур (на відміну від помилок) має походження від культурологічних особливостей, тому здається, що ця нестандартна фразеологія – це незабезпечення культури безпеки польотів. С. Оуен зазначає, що комунікація УПР – це високо стилізована форма спілкування. Належність до цієї професійної групи залежить від здатності використовувати цю мову компетентно, без зусиль» [3, с. 33].

У цьому документі також ідеться про необхідність виховання достатньої професійної культури авіаперсоналу, яка покликана «винести диспетчерів та персонал з обслуговування польоту за кабіну пілота» на тій підставі, що пілот має більшу кількість знань для оцінювання ситуації та прийняття рішень, необхідних для забезпечення безпеки польоту. Але в документі вказано, що відсутність «культури довіри» з боку пілота, що може виявлятися у небажанні доповідати про проблеми, порушує питання, на якому етапі диспетчер «вмикає» тривогу, якщо пілот не доповідатиме про небезпеку.

Крім того, потребує дослідження питання, чому персонал з обслуговування польоту не запитує про незаплановані, але значні зміни в ході польоту. Можливо, це відбувається через надмірну впевненість персоналу та відчуття, що вони не повинні перебувати в стані очікування на непроголошені та невиявлені аномальності. Так, у випадку з AviancaFlight 052, Нью Йорк, Беско 1997 р., коли несподівано виявився брак палива, диспетчери були дуже зайняті, але вони мали кілька можливостей визначити та виправити цілу низку помилок, недоглядів та неправильних

висновків, зроблених обома сторонами. Пілот попросив «пріоритетну увагу (handling)». Але тільки тому, що він не використав слова «надзвичайна ситуація», або “mayday” або “panpan”, диспетчери надали інструкції відповідно до ситуації з низьким рівнем палива, а не надзвичайного стану [2, с. 33].

Дослідники вважають, що для поліпшення ситуації увагу слід спрямовувати на врахування культурологічних особливостей сприйняття професійних ситуацій, координацію роботи у кабіні пілота шляхом зміни ставлення пілота до виконання професійних обов’язків. Тому управління повітряним рухом потребує постійної координації дій між персоналом для забезпечення ефективності [4, с. 34].

Якщо проаналізувати найпоширеніші помилки в радіообміні, то можна виділити певні групи помилок, які відбуваються під впливом певних культурологічних традицій. Так, за проаналізованими матеріалами, однією з частих помилок під час управління літаком є плутанина з реєстраційним номером. Це у багатьох випадках призвело до катастроф, внаслідок того, що пілоти виконують візу на зліт, що передбачена для інших ПС. Так, у Доповіді про авіаційні інциденти зазначається, що помилки у радіокомунікації відбувались у випадках з літаками, які мали однакову частоту (NewZealand 88, Qantas 28, Qantas 88, Qantas 188, AllNippon 828 and AllNippon 888). Цей приклад можна розглядати і як приклад впливу культури, адже цифра 8 має особливе значення в азійській культурі [4, с. 41].

Ще однією явною відмінністю між професійною культурою Сходу та Заходу є дотримання рангів, що має яскраве відображення в авіагалузі. В азійському світі одержання вікового рангу – головне завдання для працівника будь-якої компанії. Разом з віковою ієрархією існує ранг для досвідчених працівників. Тому спілкування між досвідченим працівником та новачком відбувається з усіма правилами поваги, і новачки повинні завжди питати поради в досвідчених працівників. І навіть коли досвідчені працівники порушують правила, ніхто не наважиться сказати, що це заборонено. Але таке порушення дозволяється лише на високому рангу [11, с. 6]. У західній культурі досвідчений пілот може сприйняти деякі питання як образу та сумнів у його досвіді [11, с. 7].

Безперечним є той факт, що західні країни мають більше можливості для інкорпорації багатьох думок, які привели до демократії та незалежного мислення. Східний тип мислення відрізняється у цьому сенсі та не пропонує багато можливостей для порушення ієрархічних тенденцій, що притаманні їх соціальній структурі. Ці культурні традиції також потрапляють у класні кімнати для підготовки пілотів та викликають конфлікти, які спричинюють труднощі у розумінні у неангломовних учнів. За спогадами учителя англійської мови у військових закладах східних країн, старший учень завжди має більше ваги у групі. Часто старшим слухачам та слухачам з більш високими рангами віддавали честь їхні одногрупники, нижчі за рангом. «Один раз начальник – начальник назавжди», такими були пояснення [11, с. 8].

**Висновки.** Отже, зростаючий інтерес до професійної культури пояснюється глобалізаційними та інтеграційними процесами в світі, виникненням багатьох мультикультурних компаній. Необхідність вивчення особливостей національної культури, релігійних і філософських концепцій, що стали джерелом виникнення корпоративних правил, зумовлена їх впливом на виконання персоналом професійних обов’язків в умовах мультикультурних компаній, якими є авіакомпанії. Стрімкий розвиток авіації в країнах Азії та Південної Америки актуалізує виявлення фундаментальних розходжень у комунікації між представниками «західної» та «східної» культур, які полягають у різних стилях мислення, що впливає на прийняття важливих рішень, від яких залежить життя багатьох людей.

Перспективою подальших досліджень є аналіз форм, методів та інноваційних технологій професійної підготовки авіаперсоналу в зарубіжних країнах.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Adhikari DevRaj* (2005). National Factors and Employment Relations in Japan. Central department of management Tribhuvan University, Japan institute of labour policy and training, Tokyo. – 183 p.
2. *C. Drury, J. Ma, C. Marin*. Language Error in Aviation Maintenance, Final Report, University of Buffalo, the State university of New York. August 2005. – 109 p.
3. «Line Up and wait» in preparation for take off. FAA Safety briefing July, August 2010, Your source for general aviation news and information, Federal Aviation Administration, 2010. –3 p.
4. *D. McMillan*. Miscommunications in Air Traffic Control. School of Learning and Development, Faculty of Education, Queensland University of Technology. – October 1998. – 61 p.

5. Manual on the Prevention of Runway Incursions. Approved by the Secretary General and published under his authority First Edition, International Civil Aviation Organization, 2007. – 90 p.

6.O. Prinzo, A. Hendrix, R. Hendrix. Pilot English Language Proficiency and the Prevalence of Communication Problems at Five U.S. Air Route Traffic Control Centers. Final Report. Office of Aerospace Medicine, Washington, DC 20591 Federal Aviation Administration, 2008. – 37 p.

7.O. Veronika Prinzo Audrey C. Thompson The ICAO English Language Proficiency Rating Scale Applied to Enroute Voice Communications of U.S. and Foreign Pilots Final Report Office of Aerospace Medicine Washington, DC 20591, 2009. – 20 p.

8. Runway safety corner: English language proficiency // FAA aviation news. Aviation safety from cover to cover. Volume 41, number 3, 2002. – P. 15–17.

9.B. Ritter. (2006). Can business ethics be trained/ A study of the ethical decision making process in business students. Journal of business ethic. – P. 153–164.

10.Sookon Kim. Is the Japanese system of life employment applicable to a developing country such as Korea/ The 6<sup>th</sup> World congress of the International industrial relations association in Tokyo, Japan., Korea development institute, Seoul, Korea. – 1983. – 30 p.

11.A. Schultz; M.Huglen, D.Lim, English Education and Communication Studies: Ambiguity in the International Airway.U.S. Department of education, Educational resources information center, 2001. – 15p.

***H.B. Пазюра***

### **ВЛИЯНИЕ КУЛЬТУРОЛОГИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ НА ПРОФЕССИОНАЛЬНУЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ АВИАПЕРСОНАЛА В УСЛОВИЯХ МУЛЬТИКУЛЬТУРНЫХ КОМПАНИЙ**

*Резюме.* В статье рассмотрены особенности профессиональной культуры авиаперсонала, работающего в условиях мультикультурных компаний. Показано, что социально-культурные вопросы представляются сложным аспектом для изучения и источником появления разного рода недопонимания в авиации; проанализированы основные проблемы в коммуникации пилотов и диспетчеров. Выявлены национально-культурологические несовпадения, влияющие на работу авиаперсонала и требующие тщательного изучения и включения в содержание профессиональной подготовки.

*Ключевые слова:* авиаперсонал, культурологические факторы влияния, профессиональная деятельность, профессиональная подготовка, корпоративная культура.

***N. Pazyura***

### **INFLUENCE OF CULTURAL FACTORS ON AIRMEN'S PROFESSIONAL ACTIVITY IN MULTICULTURAL COMPANIES**

*Summary.* The article is an investigation into miscommunications between air traffic controllers and pilots. Miscommunications may broadly be applied to a range of verbal communications problems ranging from misunderstandings, such as those due to ambiguity, language structure, to more technical problems. The author stresses that those misunderstandings may be due to cultural differences. Studies indicate that miscommunication is a pervasive problem in air traffic control and, although infrequent when considered as a percentage of daily transactions, nevertheless, has been a causal factor in numerous fatal accidents.

*Key words:* airmen, cultural influencing factors, professional activity, professional training, corporate culture.