

УДК 316.454.52

ИНТЕРНЕТ-КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ АВИАЦИОННЫХ СООБЩЕСТВАХ

М.А. МЕЛЬНИКОВА

Рассматриваются коммуникационные аспекты и особенности взаимодействия в профессиональных авиационных сообществах в интернет-пространстве. Дано определение профессионального сообщества, выделены его характеристики. Раскрыты преимущества сетевого взаимодействия членов профессионального сообщества. Определены критерии классификации видов авиационных сообществ в Интернете, охарактеризована специфика коммуникации членов сообществ по тематике, языковым формам, видеоряду. Обоснован вывод о том, что исследования профессиональных интернет-коммуникаций в сообществах авиаспециалистов позволят повысить эффективность работы всей отрасли, а также качественно влиять на имидж отечественной гражданской авиации в глазах общественности.

Ключевые слова: коммуникация, интернет-сообщества, профессиональные сообщества, авиационные сообщества.

Сегодня профессиональные сообщества довольно хорошо изучены, однако вопрос коммуникации в авиационных профессиональных сообществах не получил пока должного внимания, несмотря на то, что деятельность авиационного персонала сопряжена с коллективной ответственностью за жизнь и здоровье людей, сохранность дорогостоящей техники и характеризуется высокими физическими, психо-эмоциональными нагрузками в условиях постоянного дефицита времени.

Профессиональное сообщество представляет группу людей из двух и более человек, регулярно вступающих между собой в процесс общения с целью обмена информацией, выработки знаний и обмена опытом, более действенных подходов к достижению поставленных профессиональных задач [1]. Профессиональное сообщество имеет отличие от сообщества, сформированного по интересам: оно проявляется в наличии общей практики, которая используется в регулярной профессиональной деятельности. Члены сообщества соединены совместной активной деятельностью и знаниями, полученными в результате участия в этой деятельности. Профессиональное сообщество, как правило, объединяет людей на основании одного интереса или потребностей. Чтобы вступить в подобную организацию, обычно требуется желание стать ее членом и опыт активной работы по своей профессии в течение определенного срока. Главной целью существования таких сообществ является профессиональное общение коллег и единомышленников, в ходе которого за счет постоянного обмена знаниями между участниками обеспечивается их личностное и профессиональное совершенствование.

Ключевые характеристики профессионального сообщества можно обозначить следующими категориями:

- 1) предмет сообщества – совместная инициатива, понимаемая и разделяемая его членами;
- 2) способ функционирования – многочисленные встречи, объединяющие членов в социальную группу;
- 3) результат, полученный в совместной деятельности – разделяемые членами ресурсы.

В современном обществе с повышенной социальной мобильностью, высокой скоростью изменения технологий процесс взаимодействия между людьми усложняется, становится многограннее и приобретает новые характеристики. Поэтому сегодня мы понимаем профессиональную коммуникацию как профессионально обусловленный процесс обмена информацией между представителями одной профессии в познавательно-трудовой и

творческой деятельности, направленный на профессиональное развитие, в ходе которого формируются профессиональные сообщества, характеризующиеся определенными нормами мышления, поведения и взаимодействия между членами сообщества [2].

Основными причинами появления профессиональных сообществ в социальных сетях является предоставляемая ими возможность широкого участия в дискуссиях, обсуждениях передовых технологий, продвижения и лоббирования различного рода инициатив, самосовершенствования, заимствования опыта более успешных коллег. Одним из плюсов организации профессионального сообщества именно в социальной сети является быстрый обмен информацией между участниками и возможность обсуждения интересующих участников тем с последующей корректировкой взглядов индивидов или их расширения.

Виртуальная коммуникация ускоряет обмен информацией, увеличивает её объёмы и уменьшает (а иногда и совсем ликвидирует) географические, временные и административные барьеры [4]. Несмотря на очевидные преимущества, данный вид профессиональной коммуникации обладает важной характеристикой – это определённая степень анонимности участников. Тем не менее, социальный статус участника постепенно проявляется (например, в компетентности высказываний, возможностях и пр.) и учитывается членами интернет-сообщества (например, доверие к информации, интерес к публикациям, разработкам и пр.).

В рамках научно-исследовательской работы были изучены авиационные сообщества в российском интернет-пространстве, определены конкретные профессиональные авиационные сообщества, проведена их классификация, выявлена специфика коммуникации, её характерные особенности, связанные с профессиональной деятельностью авиационного персонала.

Классификация сообществ

Классификация профессиональных авиационных сообществ может быть произведена на основе разных критериев.

По профессиональной принадлежности:

- диспетчерские;
- пилотские;
- сообщества авиационных техников;
- сообщества бортпроводников;
- и др.

По видам авиации:

- сообщества в коммерческой авиации;
- сообщества в авиации общего назначения;
- сообщества в военной авиации.

По территориальному признаку:

- региональные;
- межрегиональные.

По отдельному субъекту: сообщества конкретных авиакомпаний, аэропортов, авиационных организаций.

Приведенные выше классификации структурируют знание интернет-сообществ авиационных специалистов и позволяют лучше понять их многообразие, однако целью исследования являлось выявление специфики коммуникации в этих сообществах. Поэтому для научно-исследовательской работы интерес представляли классификации по форме организации и статусу.

По форме организации авиационные профессиональные сообщества в интернет-пространстве можно разделить на:

- интернет-форум;
- интернет-портал;

- интернет-издание (новостной сайт);
- блог;
- социальная сеть;
- интернет-приложение.

По статусу профессиональные авиационные интернет-сообщества можно разделить на официальные и неофициальные.

Официальные сообщества – это сообщества, создаваемые юридическими лицами, публикующие информацию «из первых рук» и гарантирующие её достоверность. Функции «писатель» - «читатель» разделены и не пересекаются.

Особенно выделяются в этой группе официальные сайты государственных авиационных учреждений и организаций (ФГУП «ГосНИИ ГА», Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация), ФГУП «ЦАГИ им. Н.Е. Жуковского», ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», ФАУ «ГЦ «Безопасность полетов на воздушном транспорте» и др.), авиакомпаний (ОАО «Аэрофлот – российские авиалинии», авиакомпания «Трансаэро», авиакомпания «Сибирь» и др.). Публикуемые на этих сайтах материалы характеризуются компактностью изложения, точностью, исключая возможность двоякого толкования, сухостью, отсутствием эмоционально окрашенных слов. Обратная связь осуществляется за счет персонального ответа на обращение/запрос посетителей сайта, другие участники не имеют доступа к этой информации.

Объемы информации весьма ограничены, инсайдерская информация отсутствует. Сегодня, в рамках исполнения постановления Правительства Российской Федерации от 10.07.2013 № 583 «Об обеспечении доступа к общедоступной информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "интернет" в форме открытых данных», информации на официальных сайтах государственных учреждений становится всё больше.

На сайтах авиакомпаний большая часть информации предназначена для пассажиров (60-70%), остальная (25-35%) – для клиентов, партнеров. Информация о компании, контакты (не по вопросам пассажиров), данные для журналистов не превышают 5% от всего материала, однако нахождение данного контента затруднено. Исследования сайтов официальных организаций привели автора к выводу, что данной группой авиационных интернет-сообществ цель публичности, широкого информирования о своей деятельности не ставится. Причина этого возможно связана со спецификой авиационной деятельности, в первую очередь с задачей безопасности в широком смысле слова [3].

К данной группе официальных интернет-сообществ также относятся информационно-аналитические авиационные сообщества (отраслевое агентство «АвиаПорт», деловой авиационный портал «АТО.ru», авиационное агентство «Avia.pro», интернет-издания «Авиаглобус», Aviaru.net и др.) или, другими словами, отраслевые средства массовой информации. Эти сообщества характеризуются следующими чертами:

- материалы предназначены для широкой аудитории (в том числе и для непрофессионалов);
- информация подается подробно, развернуто;
- обилие профессиональной лексики, базовых знаний авиационной специфики сопровождается ограниченным использованием типичных сокращений, отсутствием аббревиатур (например, авиатехник, подход, руление АК, БП, КВС, ВПП);
- обратная связь таких сообществ перенесена с сайтов в официальные группы в социальных сетях (В контакте, Facebook).

Неофициальные сообщества – это сообщества, материалы в которых публикуются различными пользователями, достоверность информации не гарантируется. Коммуникация в них имеет яркую эмоциональную окрашенность, характеризуются высокой личностной включенностью. Функции «писатель» - «читатель» совмещены, участники выступают в обеих ипостасях.

К данной группе относятся интернет-форумы, блоги, группы в социальных сетях, аккаунты в интернет-приложении Instagram.

Особенности коммуникации

Коммуникация в неофициальных сообществах позволяет участникам интернет-взаимодействия восполнить недостаток информации, узнать различные точки зрения, личностные оценки, отсутствующие в официальных сообществах. Ярко иллюстрирует эту особенность ситуация с получением специальности пилот. Желающих связать свою судьбу с авиацией много, но не каждый из таковых может ответить на вопрос, как это сделать. Если для выпускников школ ситуация понятна и информация для этого представлена в полном объеме, то для тех, кто относится к более старшей возрастной категории, официальной информации практически нет, а ту, что есть, найти не так просто. В данной ситуации неформальные интернет-сообщества берут на себя функцию информирования.

Коммуникация неофициальных сообществ характеризуется использованием более простых языковых форм (по сравнению с официально-деловым стилем официальных сообществ), использованием типичных аббревиатур, подразумевает наличие знаний истории авиации и наиболее значимых (широко известных) событий [5].

Авиация – это вид деятельности, овеянный романтизмом, в котором всегда присутствовала эстетическая составляющая. В современном мире значение визуальной информации стремительно растет. Для людей, воспринимающих большую часть информации с помощью зрения, эстетика имеет огромное значение. Поэтому представление визуальных материалов, в первую очередь фотографий, набирает популярность. Красивые фотографии авиационной техники, неба, закатов и рассветов, фото из кабины пилота, авиационный персонал в форме вызывают неподдельный интерес пользователей Instagram (фотографии набирают тысячи «лайков»). Авторы, ведущие такие аккаунты, имеют широкую аудиторию подписчиков (у некоторых – более 10 тысяч пользователей). Такая визуальная форма коммуникации поддерживает романтизм отрасли и одновременно позволяет увидеть авиацию глазами авиаторов в момент их профессиональной деятельности.

Одной из отличительных особенностей авиационных профессиональных интернет-сообществ является отсутствие как такового разделения сообществ по темам обсуждений. Это обусловлено тем, что работа всех авиационных служб и подразделений тесно взаимосвязана. Изменения одной незамедлительно отзываются в другой. В профессиональных авиационных интернет-сообществах обсуждаются следующие темы:

- авиапромышленность;
- авиационная техника, оборудование и материалы;
- аэропорты: деятельность и инфраструктура;
- безопасность полётов;
- выставки и конференции;
- госрегулирование;
- история авиации;
- новости деловой авиации;
- организация воздушного движения;
- перевозки;
- персонал: подготовка, повышение квалификации и переподготовка;
- творчество на авиационную тематику.

Сообщества по данному критерию отличаются лишь приоритетностью тем, так в официальных сообществах наиболее освещаемой является бизнес-информация, а в неформальных – обсуждение непосредственной деятельности авиационного персонала при выполнении своих функциональных обязанностей.

Участники коммуникации

Что касается участников авиационных профессиональных сообществ, коммуницирующих в интернет-пространстве, то и здесь есть определенные особенности. Контингент даже тех сообществ, которые заявляют свою узкую специализацию, весьма разнообразен и представлен различными авиационными профессиями. В сообществах участвуют как люди, работающие в авиации, то есть те, для кого авиация является сферой профессиональной деятельности («профессионалы»), так и те, чья трудовая деятельность не связана с ней («любители»). Отличительной особенностью является высокая теоретическая подготовка авиационных «любителей», их обширные знания авиации и широкий кругозор. Если «любителей» сложно классифицировать по каким-либо признакам, так как единственная причина их участия в изучаемых сообществах – это интерес к авиации, то «профессионалов» можно разделить, например, по принадлежности к авиационным специальностям (например, пилот, авиадиспетчер, авиатехник).

Самое массовое представительство в профессиональных авиационных сообществах имеют пилоты. Именно они являются авторами наиболее популярных и известных блогов (самый известный – «лётчик Лёха» Алексей Кочемасов), самыми активными участниками коммуникации. Они чаще всего выступают в качестве экспертов (и не только в интернет-пространстве). Объясняется это несколькими факторами. Во-первых, пилот – это центральное связующее звено всей авиационной системы, принимающее решения и несущее основную ответственность. Не зря в общественном сознании пилоты являются титульной авиационной специальностью, а понятия «авиация» и «пилот» представляются тождественными. Во-вторых, пилоты имеют определенные личностные и психоэмоциональные характеристики. Чаще всего это экстраверты – личности ориентированные на окружающих, активные, общительные, проявляющие инициативу, социально адаптированные. Они стремятся к общению с людьми, вниманию со стороны окружающих, участию в публичных выступлениях, участию в многолюдных мероприятиях.

Высокий уровень профессиональной подготовки участников, знание ими особенностей и закономерностей функционирования отрасли в целом и отдельных её частей, в том числе истории авиации напрямую влияет на нормы и ценности общения в профессиональных авиасообществах. Сообщения характеризуются грамотностью, хорошим литературным русским языком, несмотря на то, что лексика насыщена профессиональной терминологией, жаргонизмы встречаются редко. Интерес, любовь и трепетное отношение к технике приветствуются, а профанации вызывают негативную реакцию со стороны других участников и пресекаются.

От других отраслевых сообществ коммуникацию в авиасообществах отличает высокий уровень персонифицированности. Участники не просто не скрывают свои должности, но и часто ссылаются на свой профессиональный опыт – командир воздушного судна, второй пилот, ведущий инженер, диспетчер и т.д. Фразы, подобные «как бывший пилот-инструктор Б-767, хочу отметить, что...», являются нормой общения. Однако стоит отметить, что некоторая анонимность сохраняется – наименование работодателя участники коммуникации стараются не указывать.

Разделение информации на предназначенную для «профессионалов» и для «любителей» имеет условный характер. Это связано, во-первых, с тем, что в авиации не существует «второстепенных» специальностей, а, во-вторых, представляемая информация в той или иной степени затрагивает интересы большей части населения. Эффективность авиатранспортной системы, её безопасность интересуют людей вне зависимости от их профессиональной принадлежности (так интерес к авиации, авиационным изданиям резко возрастает в период высокого спроса на авиаперевозки и после авиационных инцидентов, происшествий).

Активность авиационного сообщества, потребность в общении, в солидарности говорит о наличии определенных проблем в отрасли и о желании решить и преодолеть все трудности.

Коммуникационное воздействие в профессиональных авиационных интернет-сообществах играет конструктивную роль в подготовке и воспитании кадров, решении проблем и преодолении последствий системного кризиса.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Воробьева Н.А.** *Структура профессиональной коммуникации в сфере образования* [Электронный ресурс]. URL: <http://www.emissia.org/offline/2009/1314.htm> (дата обращения 23.10.2014).
2. **Каптерев А.И.** *Информатизация социокультурного пространства*. М.: ФАИР-ПРЕСС, 2004.
3. **Козлов А.С.** Малая социальная группа и ее духовная атмосфера (на примере гражданской авиации) // *Научный Вестник МГТУ ГА*. 2014. № 203. С. 101-105.
4. **Колянов А.Ю.** *Коммуникативный подход к проблеме профессиональной деформации*. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.bj.pu.ru> (дата обращения 09.07.2014).
5. **Минкина В.А.** Информационная культура и способность к рефлексии // *Высшее образование в России*. 1995. № 4. С. 27-36.

INTERNET COMMUNICATION IN PROFESSIONAL AVIATION COMMUNITIES

Melnikova M.A.

Communication aspects and features of co-operation are examined in professional aviation associations in Internet space. Definition of professional association is Given, its descriptions are distinguished. Advantages of network co-operation of the members of a professional association are exposed. The criteria of classification of types of aviation associations are defined in the internet; the specific character of communication of members the of associations is described on subjects, language forms, video row. The conclusion is reasonable that researches of professional internet-communications in the associations of air specialists will allow to promote efficiency of work of all the industry, and also to influence qualitatively on the image of domestic civil aviation in the eyes of the public.

Keywords: communication, internet community, professional community, aviation community.

REFERENCES

1. **Vorob'eva N.A.** *Struktura professional'noj kommunikatsii v sfere obrazovaniya*. URL: <http://www.emissia.org/offline/2009/1314.htm> (accessed 23.10.2014). (In Russian).
2. **Kapterev A.I.** *Informatizatsiya sotsiokul'turnogo prostranstva*. M.: FAIR-PRESS. 2004. 312 p. (In Russian).
3. **Kozlov A.S.** Malaja social'naja grupa i ee duhovnaja atmosfera (na primere grazhdanskoj aviacii). *Nauchnyj Vestnik MGTU GA*. 2014. № 203. Pp. 101-105. (In Russian).
4. **Kolyanov A.Yu.** *Kommunikativnyj podkhod k probleme professional'noj deformatsii*. URL: <http://www.bj.pu.ru> (accessed 09.07.2014). (In Russian).
5. **Minkina V.A.** Informacionnaja kul'tura i sposobnost' k refleksii. *Vysshee obrazovanie v Rossii*. 1995. № 4. Pp. 27-36. (In Russian).

Сведения об авторе

Мельникова Марина Александровна, окончила МГТУ ГА (2012), аспирантка МГТУ ГА, автор 3 научных работ, область научных интересов – PR-технологии, социальные коммуникации, социология управления.