

- деятели науки Российской Федерации, доктора психологических наук, профессора Корчемного П.А. – М.: Академия военных наук, Издательство журнала «На боевом посту», 2005. – 227 с.
3. Ковалёв В.В. Использование модульного социотеста в изучении межличностных отношений учащихся в школе. // Инновации в образовании. – 2001. – № 4.
 4. Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. – Минск, 2000. – 432 с.
 5. Крупеня А.Н. Оценка взаимоотношений в организации – залог эффективной деятельности. // Тезисы XV Международной конференции «Ломоносов - 2008». – Москва, 2008. – Часть 3.
 6. Мерлин В.С. Взаимоотношения в социальной группе и свойства личности: системный подход к исследованию их связи. // Социальная психология личности. – М., 1979. – 259 с.
 7. Моргунов Е.Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. – М., 2000. – 361 с.
 8. Пономарев Л.Н. и др. Эффективность труда руководителя. – М., 1988. – 164 с.

УДК 159.9.316.6

Лопатченко А.А.

*Тамбовский государственный университет
им. Г.Р. Державина*

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ СЛУЖБЫ*

A. Lopatchenko

Tambov State University named after G.R.Derzhavin

THE COMMUNICATIVE COMPETENCY OF EXPERTS OF A FIRE SERVICE

Аннотация. В статье содержится анализ теоретических исследований понятий «компетенция»/«компетентность» и предлагается их разграничение. В качестве структурных компонентов коммуникативной компетенции специалиста противопожарной службы выделены когнитивные, речевые, интерактивные стратегии. Рассматривая коммуникативные затруднения относительно содержания деятельности специалиста противопожарной службы, определены типы коммуникативных затруднений. На основе выделенной структуры коммуникативной компетенции и выявленных особенностей коммуникативного взаимодействия в экстремальных условиях дано содержательное определение понятию «коммуникативная компетенция специалиста противопожарной службы».

Ключевые слова: коммуникативная компетенция, экстремальные условия, межличностное взаимодействие, коммуникативные затруднения, эффективная деятельность.

Abstract. In the article the analysis of theoretical researches of concepts “competency” / “competence” contains and their differentiation is offered. Cognitive, speech, interactive strategies are marked as the structural components of the communicative competency of an expert of a fire service. Considering communicative difficulties concerning the maintenance of activity of an expert of a fire service, the types of communicative difficulties are defined. On the basis of the structure of the communicative competency and the revealed features of the communicative interaction in extreme conditions the substantial definition of concept «the communicative competency of an expert of a fire service» has been made.

Key words: communicative competency, extreme conditions, interpersonal interaction, communicative difficulties, effective activity.

Усложнение современного производства, постоянно увеличивающийся темп и ритм нашей жизни, высокая насыщенность её разнообразной информацией, увеличение различного рода контактов между людьми, стихийные техногенные аварии и катастрофы, военные конфликты и террористические акты – это лишь часть экстремальных ситуаций и факторов,

* © Лопатченко А.А.

в которых осуществляется профессиональная деятельность широкого диапазона специалистов. Ежедневно из средств массовой информации мы узнаём о произошедших взрывах, пожарах, крушениях и иных чрезвычайных ситуациях, в ликвидации которых непосредственное участие принимают пожарные. Эта профессия стала все более востребована, и к компетенциям современного пожарного предъявляются повышенные требования.

В последнее время понятие «компетенция» и его производные получили широкое распространение как в научной литературе, так и в публицистике. Являясь междисциплинарными, понятия «компетенция» и «компетентность» имеют как общие категориальные признаки, так и специфические черты, а их содержание является объектом бурных дискуссий в научных кругах. Проанализировав подходы различных авторов к определению рассматриваемых нами понятий, в обобщённом виде мы определим *компетенцию* как свойство или качество, а *компетентность* может рассматриваться как обладание этим свойством, проявляющееся в профессиональной деятельности.

При всём разнообразии подходов к изучению структуры коммуникативной компетенции [1; 7; 9; 8], наиболее общими компонентами являются:

- *языковой* (знание лексики, грамматики и фонетики языка и умение использовать их в языковом контексте устно и письменно);
- *прагматический* (успешное достижение коммуникативной цели),
- *стратегический* (способность отбирать и использовать наиболее эффективные стратегии для решения разных коммуникативных задач, преодолевать трудности коммуникации),
- *социокультурный* (соответствие социо/субкультурным нормам).

На основании вышеизложенной структуры нами были выделены общие составляющие коммуникативной компетенции специалиста противопожарной службы:

- способность пользоваться нормами

речи, грамотно, логически связно излагать свои мысли;

- донесение информации с минимальными потерями во времени и в полном объёме до коллег в процессе выполнения профессиональных задач;
- умение при дефиците языковых средств выходить из ситуации коммуникативного затруднения в экстремальной ситуации;
- владение профессиональным лексиконном, способами обращения и передачи информации по закреплённой форме (специальных команд и форм доклада).

Однако данный подход, на наш взгляд, не позволяет в полной мере отразить специфику рассматриваемого понятия. В связи с этим мы предлагаем рассматривать в качестве структурных компонентов коммуникативной компетенции специалиста противопожарной службы следующие составляющие:

1) *когнитивные стратегии* – идентификация обстоятельств, сортировка признаков, диагностика угрозы, выявление причин, определение масштаба, прогнозирование последствий;

2) *речевые стратегии* – лексико-семантическая номинация, структурно-грамматическое оформление, акцентуация существенных признаков, выбор адекватного регистра речи, мера избыточности сообщения, проверка понимания, стимулирование обратной связи;

3) *интерактивные стратегии* – моделирование адресной аудитории, использование языка психоэмоциональной регуляции, баланс продуктивной перцептивной речевой деятельности, эмоциональная синтонность и эмпатия, координация действий речевыми средствами, разработка и реализация плана деятельности.

Формирование комплекса знаний об особенностях межличностного взаимодействия и об эффективных способах осуществления коммуникации является необходимым условием эффективного развития коммуникативной компетенции. Осознание себя как полноценного субъекта общения и представление о том, как собственное поведение

влияет на взаимодействие с окружающими, также являются важной составляющей коммуникативной компетенции.

В качестве субъекта общения с другими людьми личность выступает во множестве различных ролей: как субъект *профессиональной, деловой, функционально-ролевой, личностной* и других форм межличностного взаимодействия. Каждая из ипостасей задаёт спектр решаемых коммуникативных задач. Поэтому ролевая гибкость является одной из важных характеристик субъекта общения, способных нивелировать некоторые аспекты взаимодействия в условиях жёстко регламентированных форм общения.

Жёсткая регламентация – одна из особенностей коммуникации специалистов, осуществляющих свою деятельность в экстремальных условиях. Это подтверждается в исследованиях особенностей взаимодействия офицеров налоговой полиции [2], психологических аспектов коммуникации сотрудников спецподразделений внутренних дел [5], профессионального взаимодействия сотрудников Гражданской противопожарной службы [4], психологических особенностей деятельности в системе органов внутренних дел [3]. Для передачи информации в экстремальных условиях закреплены специальные команды и формы доклада. Зачастую общение пожарных осуществляется с использованием различных технических средств (громкоговорителей, рации), что накладывает на речь определённые ограничения: она должна содержать в себе короткие, чёткие, лаконичные, ясные указания, исключаящие многозначность понимания. Отсутствие эмоциональной окраски, разъяснений в сообщениях в ситуациях временного дефицита и крайнего психоэмоционального напряжения отличает коммуникацию в экстремальных условиях. Особую значимость для профессионалов, осуществляющих свою деятельность в подобных ситуациях, приобретает использование невербальных средств передачи информации. Особый язык жестов пожарных закреплён нормативными документами, знание которых является необхо-

димым требованием. Использование всего спектра средств коммуникации способствует оперативной и точной передаче информации, также необходимой для коммуникации специалистов в экстремальных условиях.

Специфика деятельности пожарного обуславливает возникновение затруднений в профессиональной коммуникации в экстремальных условиях, степень их интенсивности может достигать уровня коммуникативных барьеров. Самый главный, практически непреодолимый барьер – это физические условия экстремальности, в которых протекает коммуникативный процесс: жара, задымлённость, взрывы, кислородная недостаточность, а также ограничения, связанные с необходимостью ношения спецодежды и спецсредств. Коммуникация в данных условиях существенно затруднена. В условиях психоэмоционального напряжения возникают затруднения лексико-грамматического характера: обнаруживается нехватка словарного запаса для точной передачи информации, наступает ситуация языкового «ступора», для которой характерна сбивчивость и обрывочность фраз, неадекватность слов и неадекватность понимания информации, речевое намерение зачастую не достигает своей цели. В качестве барьеров также выступают информационные перегрузки, которые в сочетании с общей психофизической утомлённостью приводят к уменьшению концентрации внимания, потере части информации и снижению быстродействия.

Рассматривая коммуникативные затруднения относительно содержания деятельности пожарного, мы выделяем:

- на этапе обработки вызова – затруднения, связанные с ошибками в передаче и приёме информации о горящем объекте, между диспетчером и начальником пожарного расчёта;
- на этапе выезда и следования к месту вызова – затруднения при постановке боевых задач начальником пожарного расчёта личному составу;
- на этапе разведки, боевого развёртывания, ликвидации горения – затруднения при

доведении до личного состава команд и распоряжений;

- на этапе спасения пострадавших – затруднения в общении с людьми, находящимися в состоянии шока;

- на этапе возвращения в подразделение – затруднения при *разборе* пожара с личным составом караула.

Межличностное взаимодействие специалистов в экстремальных условиях, как правило, является регламентированным, что придаёт ему большую ответственность, лаконичность, целостность, важность. В исследованиях, посвящённых особенностям профессиональной деятельности специалистов экстремального профиля, отмечается необходимость повышения уровня их коммуникативной компетенции. Низкий уровень компетенции в экстремальных условиях является причиной понижения управляемости пожарного расчёта, что приводит к повышению уровня опасности профессиональной деятельности для всего подразделения и каждого специалиста в отдельности. Искажённая и не полученная вовремя оперативная информация несёт за собой недопонимание, повышение нервозности в коллективе, ошибочные действия и, как следствие, неоправданные физические, психические потери, травмы, ранения личного состава [6].

Для достижения эффективности деятельности в экстремальных ситуациях специалисты противопожарной службы должны обладать резервом функциональных (профессиональных, интеллектуальных) возможностей, которые не сводятся только к резервам организма, мобилизуемым волевыми усилиями, а представляют собой дополнительные знания, умения и навыки, которые включаются в деятельность для компенсации экстремальных факторов. В этой связи необходимость развития коммуникативной компетенции с целью оптимизации межличностного взаимодействия специалистов, осуществляющих свою деятельность в экстремальных условиях, становится очевидной.

Таким образом, коммуникативная компетенция специалистов противопожарной службы в экстремальных ситуациях представляет собой экстренные стратегии принятия коммуникативного решения в условиях дефицита времени, угрожающих обстоятельств и препятствующих помех, для обеспечения лаконичности, точности, полноты, аргументированности, релевантности, адекватности, реализуемости сообщаемой информации, а также повышения эффективности действий адресата.

ЛИТЕРАТУРА:

1. Куницына В.Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение // В кн. «Теоретические и прикладные вопросы психологии. Теоретические проблемы психологии» / Под ред. А.А. Крылова. – СПб., 1995.
2. Левашов А.М. Оптимизация общения офицеров налоговой полиции в процессе профессиональной подготовки: Дис. ... канд. психол. наук / А.М. Левашов. – М., 1999.
3. Методические рекомендации по психологическому изучению кандидатов в муниципальную милицию ГУВД г. Москвы / Бовин Б.Г. и др. – М., 1994.
4. Оценка и оптимизация психологического климата, стиля руководства в органах управления и подразделениях государственной противопожарной службы: Методическое пособие / Марьин М.И., Ловчан С.И., Иванихина И.В. и др.; под ред. Мешалкина Е.А. – 2 изд. – М.: ВНИИПО, 1998.
5. Смирнов В.Н. Профессионально-психологическая подготовка сотрудников специальных подразделений ОВД к действиям в экстремальных условиях: дис. ... докт. психол. наук. – М., 2004.
6. Смирнов В.Н. Психология управления персоналом в экстремальных условиях. – М., 2007.
7. Топалова В.М. Формирование социокультурной компетенции студентов технического вуза (на материале английского языка): дис. канд. пед. наук. – Киев, 1998.
8. Храмова А.Б. Формирование коммуникативной компетентности студентов – будущих юристов в процессе профессиональной подготовки: дисс. ... канд. пед. наук. – Самара, 2009.
9. Bachman L.F. Fundamental considerations in language testing. – Oxford: Oxford University Press, 1990.