

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*

### **COMMUNICATIVE COMPETENCY OF FIRE SERVICE EXPERTS**

**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, мы определили 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.

Усложнение современного производства, постоянно увеличивающийся темп и ритм нашей жизни, высокая насыщенность ее 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, в которых осуществляется профессиональная деятельность широкого диапазона специалистов. Ежедневно из средств массовой информации мы узнаем 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 самом обобщенном виде мы определим компетенцию как свойство

*Abstract.* The article researches the concepts “competency” and “competence” and suggests their differentiation. The structure of communicative competency of a fire service expert includes cognitive, speech and interactive strategies. The author reveals and defines the types of communicative challenges of fire service experts. On the basis of the mentioned structure and the revealed features of communicative interaction in extreme circumstances the definition of the concept «communicative competency of a fire service expert» has been made.

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

или качество, а компетентность может рассматриваться как обладание этим свойством, проявляющееся в профессиональной деятельности.

При всем 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, преодоление трудностей 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 выверенно излагать свои мысли;
- донесение информации с минимальными потерями во времени и в полном объеме до коллег в процессе выполнения профессиональных задач;
- умение при дефиците языковых средств выходить из ситуации коммуникативного затруднения в экстремальной ситуации;
- владение профессиональным лексиконом, способами обращения и передачи информации по закрепленной форме (специальных команд и форм доклада).

Но данный подход, на наш взгляд, не позволяет в полной мере отразить специфику рассматриваемого понятия. В связи с этим положением нами предлагается рассматривать в качестве структурных компонентов коммуникативной компетенции специалиста противопожарной службы следующие стратегии.

1. Когнитивные стратегии – идентификация обстоятельств, сортировка признаков, диагностика угрозы, выявление причин, оп-

ределение 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 его 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 задает спектр решаемых коммуникативных задач. Поэтому ролевая гибкость является одной из важных характеристик субъекта общения, способной нивелировать некоторые аспекты взаимодействия в условиях жестко регламентированных форм общения.

Жесткая 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 со-

трудников 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 (громкоговоритель, радио), что накладывает на речь определенные ограничения. Она должна содержать в себе короткие, четкие, лаконичные, ясные указания, исключающие 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 неверbalных средств передачи информации. Особый язык жестов пожарных закреплен нормативными документами, знание которого является необходимым требованием. Использование всего спектра средств коммуникации способствует оперативной и точной передачи информации, необходимость которой также характеризует коммуникацию специалистов в экстремальных условиях.

Специфика деятельности пожарного приводит к возникновению 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, задымленность, 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, 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 утомленностью приводят к уменьшению концентрации внимания, потере части информации и снижению быстродействия.

Рассматривая коммуникативные затруднения относительно содержания деятельности пожарного, мы выделяем:

1. На этапе обработки вызова – затруднения, связанные с ошибками в передаче и приеме информации о горящем объекте между диспетчером и начальником пожарного расчета.
2. На этапе выезда и следования к месту вызова – затруднения при постановке боевых задач начальником пожарного расчета личному составу.
3. На этапе разведки, боевого развертывания, ликвидации горения – затруднения при доведении до личного состава команд и распоряжений.
4. На этапе спасения пострадавших – затруднения в общении с людьми, находящимися в состоянии шока.
5. На этапе возвращения в подразделение – затруднения при разборе пожара с личным составом караула.

Межличностное взаимодействие специалистов в экстремальных условиях, как правило, является регламентированным, что придает ему большую ответственность, лаконичность, целостность, важность. В исследованиях особенностей профессиональной деятельности специалистов экстремального профиля отмечается необходимость повышения их уровня коммуникативной компетенции. Низкий уровень которой в экстремальных условиях влияет на снижение управляемости пожарного расчета, что приводит к повышению уровня опасности

профессиональной деятельности для всего подразделения и каждого специалиста в отдельности. Искаженная и не полученная вовремя оперативная информация несет за собой недопонимание, повышение нервозности в коллективе, ошибочные действия и, как следствие, неоправданные физические, психические потери, травмы, ранения личного состава [6].

Для эффективной и надежной 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, которые обеспечивают лаконичность, точность, полноту, аргументированность, релевантность, адекватность, реализуемость сообщаемой информации, способствуя эффективным действиям адресата.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Куницына В.Н. Социальная компетентность и социальный интеллект: структура, функции, взаимоотношение // 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 / Марьянин М.И., Ловчан С.И., Иванихина И.В. и др.; под ред. Мешалкина Е.А. 2 изд. М., 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. Храмцова А.Б. Формирование коммуникативной компетентности студентов – будущих юристов в процессе профессиональной подготовки: Дис. ...канд. пед. наук. Самара, 2009.
9. Bachman L.F. Fundamental considerations in language testing. Oxford: Oxford University Press, 1990.