Гончаров С. В. – канд. пед. наук, доцент
E-mail: svaga1962@mail.ru
Ратников А. О.
E-mail: ao@raogroup.ru

Исследование влияния экстремальных факторов профессиональной деятельности сотрудников Федеральной противопожарной службы на специфику их коммуникативной компетентности

Актуальность исследования. Профессия сотрудника федеральной противопожарной службы (ФПС)[1] занимает одно из ключевых мест в сфере защиты населения и территории от чрезвычайных ситуаций (далее – ЧС). В свою очередь, профессионализм названных специалистов во многом зависит и от их коммуникативной компетентности (далее – КК). Ведь умение пожарного эффективно общаться, как с коллегами, так и с простыми гражданами зачастую способствует спасению человеческих жизней, минимизации материального ущерба от ЧС и их оперативной ликвидации, предотвращению новых катастроф.

Объектом исследования стала коммуникативная компетентность сотрудников ФПС, **предметом** исследования – требования к этой компетентности с учётом влияния экстремальных условий их профессиональной деятельности.

Цель исследования – на основе анализа влияния экстремальных факторов профессиональной деятельности сотрудников ФПС определить и научно обосновать требования к их коммуникативной компетентности.

Научная проблема здесь состоит в имеющем место противоречии между реальным и объективно необходимым уровнем коммуникативной компетентности пожарных и спасателей, что приводит к снижению эффективности деятельности подразделений ФПС и, поэтому, требует новых управленческих решений в сфере их подготовки.

Основные методы исследования – включённое наблюдение, экспертный опрос, ранжирование полученных результатов, анкетирование.

Авторский анализ. Наука трактует коммуникативную компетентность как личностное свойство человека, позволяющее правильно интерпретировать внешние проявления участников общения, их взаимосвязь с внутренними явлениями (установками, мотивами, состояниями) и предпочитаемыми моделями поведения, правильно понимать людей, адекватно оценивать ситуацию социального взаимодействия и выбирать эффективные способы достижения своих целей [1, с. 120]. Структура коммуникативной компетентности сотрудника ФПС, также может признана достаточно традиционной [2, с. 94] и включающей в себя такие компоненты, как: умение оперативно и четко выражать свои мысли; умение слушать, слышать и понимать окружающих; умение применять в профессиональной деятельности невербальные средства общения, а также воспринимать поступающую через них информацию; умение устанавливать эффективные взаимодействия и взаимоотношения с другими людьми (см.рис. 1).

[1] В статье под сотрудниками ФПС понимаются прежде всего специалисты реагирующих подразделений (пожарные и спасатели), непосредственно участвующие в тушении пожаров и ликвидации иных чрезвычайных ситуаций.



Рис. 1. Структура коммуникативной компетентности сотрудника ФПС [2, с. 94]

Для более глубокого исследования требований к КК пожарных и спасателей был проведён экспертный опрос наиболее компетентных специалистов из числа сотрудников 1 пожарно-спасательного отряда ФПС ГПС Главного управления МЧС России по Владимирской области. Всего в экспертную группу входило 12 человек, из которых 5 – наиболее опытные пожарные и спасатели, 7 – руководящий состав пожарно-спасательного отряда, все эксперты – представители мужского пола, средний возраст – 37 лет.

Ход и результаты исследования. Опрос проводился в два этапа, первый из которых предполагал выявление и ранжирование собственно факторов определяющих особенности коммуникативной компетентности названной категории специалистов, а второй был нацелен на выявление наиболее устойчивых связей между этими факторами и конкретными слагаемыми КК сотрудников ФПС.

На первом этапе, который был реализован в феврале 2024 года, авторами на основе личного опыта, наблюдений и анализа письменных источников был сформирован перечень факторов профессиональной деятельности потенциально влияющих на содержание коммуникативной компетентности сотрудников ФПС. Экспертам было предложено с помощью опросных листов[2] оценить степень значимости этих факторов по 4-балльной шкале (влияют существенно, оказывают заметное влияние, оказывают определённое влияние, не влияют) и затем методом ранжирования определялся «вес» каждого фактора. Таким образом к наиболее существенным (в порядке степени значимости) были отнесены **6 факторов**:

1) экстремальные (угрожающие жизни и здоровью) условия выполнения пожарными и спасателями профессиональных задач;

2) неблагоприятные условия коммуникации (сильные внешние шумы, ограниченность непосредственного контакта; отвлекающие ситуации);

3) большой объём противоречивой и быстро меняющейся «входной» для сотрудника ФПС информации;

4) работа в тесном взаимодействии с другими людьми;

5) нестабильное, как правило, негативное психическое состояние окружающих, их высокая тревожность и эмоциональная напряжённость;

6) максимально высокие требования к полноте, качеству и оперативности передаваемой сотрудником ФПС информации.

[2] Заполненные экспертами опросные листы хранятся у Ратникова А. О.

На *втором этапе* экспертам в качестве инструментария были выданы опросные листы – матрицы, состоящие из 24 квадрантов, в которых по 4-х балльной шкале они должны были оценить значимость связей между факторами, определяющими особенности коммуникативной компетентности сотрудников ФПС и слагаемыми этой компетентности[3].

Полученные результаты были сведены в таблицу (см. табл. 1), демонстрирующую средневзвешенные экспертные оценки связи исследуемых величин (по 4-х балльной шкале).

Даже поверхностный взгляд на таблицу 1 позволяет сделать вывод, что фактически все факторы профессиональной деятельности пожарных и спасателей предъявляют особые требования к их коммуникативной компетентности. Проведённый анализ полученных данных позволяет конкретизировать эти требования.

1. Экстремальная обстановка и неблагоприятные условия коммуникации сотрудников ФПС, прежде всего, обуславливают их умение оперативно и четко выражать свои мысли, а также умение применять невербальные средства общения. В частности, постоянный риск, высокая ответственность за принимаемые решения требуют от пожарных быстро, точно и лаконично формулировать свои мысли, однозначно передавать актуальную информацию как своим коллегам, так и гражданам, находящимся в зоне чрезвычайной ситуации, сохранять при этом хладнокровие и силу воли. Кроме того, в экстремальной обстановке, когда устная речь может быть сильно заглушена или искажена внешними шумами, а рациональная сфера психики человека объективно значительно сужена, возрастает значение невербальных средств профессионального общения. Жест, мимика и даже взгляд специалиста должны максимально чётко информировать окружающих о необходимых действиях и, напротив, сам пожарный обязан «ловить на лету» любое телодвижение лиц, находящихся в зоне ЧС.

Таблица 1

Средневзвешенные экспертные оценки зависимости слагаемых коммуникативной компетентности сотрудников от условий их профессиональной деятельности

Слагаемые КК сотрудников \ Факторы, определяющие особенности КК	Умение оперативно и четко выражать свои мысли	Умение слушать, слышать и понимать	Умение применять невербальные средства общения	Умение устанавливать эффективные взаимодействия
1. Экстремальные условия выполнения проф. задач	4	3,8	4	3,8
2. Неблагоприятные условия коммуникации	3,9	3,1	4	3,4
3. Противоречивая и быстро меняющаяся информация	3	3,9	3	2,8
4. Работа в тесном взаимодействии с другими людьми	3,2	2,2	2,4	3,9
5. Высокая эмоциональная напряжённость	2	3,3	3,9	3,8
6. Высокие требования к передаваемой информации.	3,9	3,1	2,4	3

2. Противоречивая и быстро меняющаяся в ходе ЧС обстановка предполагает умение пожарных и спасателей эффективно *слушать и слышать, а также хорошо понимать окружающих.* Без этого сотрудник ФПС остаётся «глух» к любой новой и казалось бы несущественной информации и в результате не может эффективно действовать, упускает время.

[3] Заполненные матрицы также находятся у Ратникова А.О.

3. Работа сотрудников ФПС в тесном контакте с другими людьми приводит их к необходимости *строить эффективные взаимодействия и взаимоотношения с ними,* говоря иными словами – требует умения работать в команде и с внешним окружением. С одной стороны, командный дух, взаимопонимание и готовность прийти на помощь товарищу – необходимые социально-психологические условия слаженной работы пожарных и спасателей во время ликвидации ЧС, с другой – предупреждение ЧС невозможно без реального (т.е. неформального) включения в этот процесс представителей других структур и общественных организаций.

Выводы, полученные в результате экспертного опроса, были подтверждены проведённым в начале марта 2024 года анкетированием сотрудников 53 ПСЧ 1 ПСО ФПС ГПС Главного управления МЧС России по Владимирской области. Анкета включала 7 вопросов. В анкетировании участвовало 28 человек – в основном рядовой состав пожарных караулов, средний возраст – 27 лет.

Особо значимыми следует считать следующие интерпретации полученных в ходе анкетирования данных:

а) коммуникативную компетентность считают важным слагаемым профессионализма сотрудников ФПС 82 процента опрошенных, при этом 67 процентов из них напрямую связывают качество решения стоящих задач с уровнем КК пожарных и спасателей;

б) к наиболее актуальным для сотрудника ФПС слагаемым КК отнесены: умение устанавливать эффективное взаимодействие («работать в команде») с сослуживцами и с представителями других организаций (78 % респондентов); умение слушать и понимать окружающих (72 % опрошенных); умение оперативно и чётко выражать свои мысли (63 % участвующих в анкетировании сотрудников).

Кроме того, анкетирование продемонстрировало, с одной стороны, в целом невысокую самооценку рядовыми пожарными и спасателями своей коммуникативной компетентности (58 % опрошенных), а с другой – их готовность повышать её (76 %).

Выводы. Итак, результаты проведённого исследования позволяют сделать следующие выводы.

1. Специфика коммуникативной компетентности сотрудников ФПС определяется, в первую очередь, особенностями их профессиональной деятельности в экстремальных ситуациях.

2. Основными слагаемыми КК сотрудников ФПС, выявленными и подтверждёнными в ходе исследования оказались: умение оперативно и четко выражать свои мысли; умение слушать, слышать и понимать окружающих; умение применять в профессиональной деятельности невербальные средства общения, а также воспринимать поступающую через них информацию; умение устанавливать эффективные взаимодействия и взаимоотношения с другими людьми.

3. Реальный уровень КК пожарных и спасателей пока не соответствует объективным требованиям их профессиональной деятельности, поэтому в ближайшее время должна быть проделана, как теоретическая, так и практическая работа по устранению данного несоответствия.

Литература:

1. Военно-психологический словарь-справочник / под общ. ред. Ю.П. Зинченко. – М.: ИД Куприянова / Общество психологов силовых структур, 2010. – 592 с.

2. Колмогорова Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности. – Барнаул, 2015. – 205 с.

3. Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. – М., 1991. – 104 с.

4. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – С-Пб.: Речь, 2003. – 208 с.

5. Зотова И. Н. Характеристика коммуникативной компетентности // Известия ТРГУ. Тематический выпуск «Психология и педагогика». 2006. № 13 (68). – 227 с.