

УДК 378.147:316.77]:351.86

[https://doi.org/10.52058/2786-4952-2023-10\(28\)-328-340](https://doi.org/10.52058/2786-4952-2023-10(28)-328-340)

Ненько Юлія Петрівна доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри професійної мовної комунікації, Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля Національного університету цивільного захисту України, вул. Онопрієнка, 8, м. Черкаси, 18034, <https://orcid.org/0000-0001-7868-0155>

Шевченко Олександра Теодорівна кандидат психологічних наук, проректор з науково-методичної роботи, доцент кафедри терапевтичних дисциплін, Черкаська медична академія, вул. Хрещатик, 215, м. Черкаси, 18001, <https://orcid.org/0000-0003-0915-3495>

Кришталь Тетяна Миколаївна доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри управління у сфері цивільного захисту, Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля Національного університету цивільного захисту України, вул. Онопрієнка, 8, м. Черкаси, 18034, <https://orcid.org/0000-0002-9715-2689>

ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ЕКСТРЕНИХ СЛУЖБ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПІД ЧАС НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Анотація. У статті висвітлено особливості підготовки фахівців екстрених служб (швидка допомога, поліція, рятувальники) до професійної комунікації під час надзвичайної ситуації. Запровадження новітніх державних освітніх стандартів провідним орієнтиром визначає формування комунікативної компетентності таких фахівців, формування відповідних програмних результатів навчання. Зазначається, що у межах професійної підготовки у закладах вищої та передвищої освіти увага акцентується на умінні професійно комунікувати як з постраждалими особами, так і між персоналом екстрених служб у різних ситуаціях, у тому числі проблемних та нестандартних, виявляючи достатній рівень комунікативної компетентності. На основі аналізу сучасних наукових розвідок автори статті наводять визначення комунікативної компетентності фахівців екстрених служб, зокрема студентів медичних коледжів (майбутніх медичних сестер), працівників патрульної поліції, професійно-комунікативної компетенції майбутніх лікарів. Представлено показники сформованості комунікативної компетентності таких фахівців. Увага звертається на той факт, що професійна комунікація є надважливою у практичній діяльності працівників екстрених служб як у рутинній діяльності, так і під час надзвичайних ситуацій. Водночас

опрацювання сучасних досліджень вчених дає підставити стверджувати про недостатність впровадження ефективних методик цілеспрямованої підготовки майбутніх фахівців екстрених служб до професійної комунікації в умовах надзвичайної ситуації. Отже, простежується необхідність у здійсненні цілеспрямованої роботи зі здобувачами щодо формування їхніх комунікативних умінь, вдосконалення розроблених методик професійно-мовленнєвої підготовки майбутніх фахівців із вмілим застосуванням новітніх засобів навчання, ефективних методів, інформаційно-комунікаційних технологій навчання на заняттях як професійно орієнтованих, так і гуманітарних дисциплін.

Ключові слова: професійна комунікація; комунікативна компетентність; комунікативна підготовка; екстрені служби.

Nenko Yuliia Petrivna Doctor of Pedagogical Sciences, Professor, Head of the Department of Professional Language Communication, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chernobyl Heroes of the National University of Civil Protection of Ukraine, Onopriienka St., 8, Cherkasy, 18034, <https://orcid.org/0000-0001-7868-0155>

Shevchenko Oleksandra Teodorivna Candidate of Psychological Sciences, Vice-rector for Scientific and Methodological Work, Associate Professor of the Department of Therapeutic Disciplines, Cherkasy Medical Academy, Khreshchatyk St., 215, Cherkasy, 18001, <https://orcid.org/0000-0003-0915-3495>

Kryshtal Tetiana Mykolaivna, Doctor of Economic Sciences, Professor, Head of the Department of Management in the Field of Civil Defense, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chernobyl Heroes of the National University of Civil Protection of Ukraine, Onopriienka St., 8, Cherkasy, 18034, <https://orcid.org/0000-0002-9715-2689>

FEATURES OF THE TRAINING OF EMERGENCY SERVICES SPECIALISTS FOR PROFESSIONAL COMMUNICATION DURING AN EMERGENCY SITUATION

Abstract. The article highlights the specifics of training emergency services specialists (ambulance, police, and rescuers) for professional communication during an emergency situation. The introduction of the latest state educational standards is the leading reference point that determines the formation of communicative competence in such specialists and the formation of relevant program learning outcomes. It is noted that within the scope of professional training in institutions of higher and pre-higher education, attention is focused on the ability to communicate professionally both with senior citizens and among emergency services personnel in

various situations, including problematic and non-standard ones, showing a sufficient level of communicative competence. Based on the analysis of modern scientific research, the authors of the article define the communicative competence of emergency services specialists, in particular medical college students (future nurses), patrol police officers, and the professional and communicative competence of future doctors. Indicators of the formation of communicative competence in such specialists are presented. Attention is drawn to the fact that professional communication is paramount in the practical activities of emergency services workers, both in routine activities and during emergency situations. At the same time, the study of modern research by scientists suggests the inadequacy of the implementation of effective methods of purposeful training of future specialists of emergency services for professional communication in emergency situations. Therefore, there is a need to carry out purposeful work with applicants on the formation of their communication skills and the improvement of the developed methods of professional speech training of future specialists with skillful use of the latest teaching tools, effective methods, and information and communication technologies of training in classes of both professionally oriented and humanitarian disciplines.

Keywords: professional communication; communicative competence; communicative training; emergency services.

Постановка проблеми. Глобальна спільнота щодня стикається з різноманітними надзвичайними ситуаціями (пожежі, землетруси, повені, пограбування, аварії та стрілянина тощо). Співробітники служб екстреної допомоги (швидка допомога, поліція, рятувальники) першими прибувають на місце надзвичайної події, приділяють першочергову увагу безпеці громадян, які потрапили в надзвичайну ситуацію, зазнали сильного стресу і знаходяться, як правило, в дезадаптивному психічному стані, та здійснюють оцінювання ситуації.

Співробітники екстрених служб повинні діяти швидко, оскільки надзвичайна ситуація не дозволяє зволікати та чекати на підкріплення, а вимагає негайного реагування відповідних служб. Коли працівники прибувають на місце події, виникає потреба у чіткій ефективній комунікації для негайного реагування та виконання завдань за призначенням. Навички професійної комунікації необхідні для управління підрозділом, координації спільних дій як окремого підрозділу, так і спільних дій різних служб, узгодження процедури ліквідації надзвичайної ситуації, надання допомоги постраждалим і обміну оперативною інформацією.

Комунікація під час надзвичайних ситуацій вимагає від персоналу впевненості та прямоти, передбачає прямі запитання, чіткі й конкретні накази та своєчасне надання точної та актуальної інформації.

Забезпечення надійної комунікації згаданих фахівців має вирішальне значення для ефективного реагування на надзвичайні ситуації, порятунку життів і майна шляхом ефективною координації фахівців екстрених служб реагування з іншими зацікавленими сторонами в оперативних, інформаційних та оцінних групах. Надзвичайні ситуації висувають унікальні та дуже суворі вимоги до комунікаційних процесів, оскільки часто передбачають значні фізичні й психічні навантаження залучених фахівців, їхню високу відповідальність за прийняті рішення, наявність загрози життю і здоров'ю, ескалацію та стрімкий розвиток подій, що вимагає спеціальних умінь та навичок прогнозувати, ефективно здійснювати (за допомогою вербальних і невербальних засобів) комунікативну діяльність та орієнтуватися у ситуаціях міжособистісної взаємодії, розуміючи мотиви, наміри, стратегії поведінки всіх учасників професійної комунікації; а також високої продуктивності та гнучкості комунікації, пріоритизації повідомлень, автоматизації зв'язку, швидкого обміну наявною інформацією, сумісності термінологічного апарату тощо.

Ефективна професійна комунікація працівників екстрених служб сприяє забезпеченню громадської безпеки, захисту майна, підвищує довіру громадськості тощо. Недостатня чи неефективна комунікація в екстрених ситуаціях може мати катастрофічні наслідки. Згідно зі статистичними даними, майже дві третини медичних помилок зумовлені неефективною комунікацією [3]. Ефективна комунікація між персоналом екстрених служб під час та після надзвичайних ситуацій може значно зменшити кількість смертельних випадків у перші 24 години. Відтак, питання підготовки майбутніх працівників екстрених служб до професійної комунікації є питанням актуальним як в Україні, так і за кордоном.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Підготовку майбутніх лікарів до професійної комунікації на засадах міждисциплінарної інтеграції досліджувала І. Гуменна.

Формуванню комунікативної компетентності майбутніх медичних сестер із використанням інформаційно-комунікаційних технологій присвячено наукову розвідку Н. Кіржі. На погляд дослідниці, під комунікативною компетентністю студентів медичних коледжів (майбутніх медичних сестер) варто розуміти їхню здатність користуватися спеціальними знаннями вербального й невербального спілкування, застосовуючи комплекс методів та інструментів взаємодії з іншими людьми, що перебувають у близькому й віддаленому оточенні (пацієнтами, їхніми родичами, колегами, співробітниками), а також володіти технікою низки соціальних ролей з метою одержання та передавання актуальної інформації.

Інтерпретація результатів проведеного дослідження за тестом комунікативних умінь свідчить, що лише 50% респондентів демонструють компетентний тип реагування, що дозволяє у різних професійних ситуаціях

вибудовувати продуктивну комунікацію, досягати власних професійних комунікативних цілей, ефективно взаємодіяти з партнерами по комунікації.

Результати діагностики рівня формування професійно-комунікативної компетенції майбутніх лікарів, проведеної Ю. Лукаш, корелюють із попередніми дослідженнями та фіксують недостатній рівень професійно-комунікативної компетенції майбутніх лікарів. Дослідниця акцентує на необхідності зосередити зусилля на вдосконаленні таких показників формування професійно-комунікативної компетентності майбутніх лікарів, які сприяють підвищенню ефективності професійного й комунікативного процесу взаємодії [12, с.140].

Не менш значущою є комунікативна компетентність працівників патрульної поліції, яку Н. Жук потрактовує як інтегративну властивість особистості (симптомокомплексу), що формується у процесі соціалізації та проявляється у вигляді специфічної здатності використовувати наявні знання, уміння й навички для забезпечення ефективного спілкування в різноманітних ситуаціях професійної взаємодії. Її основними складовими науковиця вважає когнітивні, емоційні, перцептивні, мотиваційні та операціональні компоненти [7].

І. Козубенко детермінує комунікативну компетентність патрульного поліцейського як сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій, завдяки яким він може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти в будь-яких професійних ситуаціях. Формування готовності патрульних поліцейських до здійснення професійної діяльності потребує розвитку в них комунікативної компетентності як складової загальної професійної компетентності. Рівень її сформованості визначає спроможність фахівця конструктивно діяти в специфічних ситуаціях міжособистісної взаємодії, пов'язаних з особливостями їхньої роботи [10].

Згідно з узагальненими результатами проведеного Н. Жук емпіричного дослідження, соціальна поведінка практично всіх патрульних поліцейських при взаємодії з зовнішнім світом може бути охарактеризована як адаптивна. При цьому майже половина респондентів схильні до значних проявів авторитаризму та трохи менше половини – екстремально альтруїстичні [7, с.4].

Основна роль у формуванні професійної комунікативної компетентності патрульних поліцейських належить комунікативним здібностям, а саме: швидко й адекватно орієнтуватися в динамічних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко знаходити коректні комунікативні засоби, що відповідали б індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні [7, с.4].

Аналіз наукових розвідок свідчить про важливість комунікації у практичній діяльності працівників екстрених служб як у рутинній діяльності, так і під час надзвичайних ситуацій. Водночас опрацювання сучасних

досліджень вчених дає підставити стверджувати про недостатність впровадження ефективних методик цілеспрямованої підготовки майбутніх фахівців екстрених служб до професійної комунікації в умовах надзвичайної ситуації.

Мета статті – висвітлення проблем підготовки фахівців екстрених служб (швидка допомога, поліція, рятувальники) до професійної комунікації під час надзвичайних ситуацій у вітчизняних закладах освіти.

Виклад основного матеріалу. Опанування професійними мовленнєвими вміннями передбачено Галузевим стандартом вищої освіти підготовки на першому (бакалаврському) рівні галузі знань 22 Охорона здоров'я спеціальності 223 Медсестринство за освітньою програмою «Сестра медична». Так, зміст підготовки сестер медичних передбачає набуття майбутнім фахівцем загальних компетентностей, серед яких є уміння спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, працювати в команді, володіти навичками міжособистісної взаємодії [16].

Стандарт вищої освіти України за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти в галузі знань 26 Цивільна безпека, спеціальність 261 Пожежна безпека також передбачає набуття майбутніми фахівцями таких загальних компетентностей, як здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово; здатність спілкуватися іноземною мовою; навички міжособистісної взаємодії; здатність працювати як в команді, так і автономно. До програмних результатів навчання згаданих фахівців віднесено з-поміж інших здатність застосовувати невербальні методи спілкування; вільно володіти державною мовою у соціальній і професійній сферах; керувати проведенням робіт з рятування та евакуювання людей, оперативного розгортання сил та засобів; діями з гасіння пожежі; згортанням сил і засобів та поверненням до місця постійної дислокації; доносити до фахівців і нефахівців інформацію тощо [15].

У стандарті професійної (професійно-технічної) освіти з професії 5162 Поліцейський (за спеціалізаціями) дещо ширше задекларовано комунікативну компетентність майбутнього фахівця, зокрема поліцейський повинен знати норми професійної етики, правила ділового етикету та спілкування з різними категоріями осіб; види спілкування в професійній діяльності та їх характеристики; способи й засоби прийняття та передання інформації; методи спілкування з різними категоріями осіб та з особами, які перебувають у різних станах; поняття і види конфліктів; особливості взаємодії з особами, які перебувають у небезпечних психічних станах; способи управління стресом; форми та методи партнерства; основні критерії оцінювання рівня довіри населення до поліції. Такий фахівець повинен уміти ефективно вибудовувати модель спілкування з особами та представниками ЗМІ; застосовувати методи деескалації конфлікту; збирати інформацію, зокрема шляхом опитування; надавати первинну психологічну допомогу особам, які її потребують [17].

Сучасні освітньо-професійні програми вітчизняних закладів вищої освіти передбачають, серед іншого, формування у студентів навичок міжособистісної взаємодії, спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово, командної взаємодії, використання інформаційних і комунікаційних технологій тощо. Основи комунікативних навичок закладаються при вивченні основ ділового українського мовлення, психології, етики тощо, проте тематика вищеназваних освітніх компонент не корелює із практичною діяльністю майбутніх фахівців під час надзвичайних ситуацій і не враховує реалій цього процесу.

Важливість комунікативної компетентності фахівців екстреної медичної служби підтверджена багатьма вітчизняними й закордонними дослідженнями. У разі надзвичайної ситуації постраждалі отримують першу медичну або домедичну допомогу, відтак очевидною є необхідність передавання актуальної, точної та ефективної інформації про постраждалого між медичними працівниками та під час транспортування поранених до лікувальних медичних установ. Згідно з численними дослідженнями, неефективна комунікація між працівниками швидкої медичної допомоги та персоналом лікарні може призвести до додаткових труднощів, таких як ризик лікарських помилок, множинних травм або навіть смертей. Якщо під час інциденту комунікація між медичними є неефективною, важлива інформація може бути змінена, втрачена або іншим чином недоступна для лікарів екстреної допомоги.

Особа, яка надає першу допомогу, має бути достатньо ефективною як комунікатор, щоб виконувати різноманітні напружені ролі в команді фахівців екстреної медичної допомоги для уникнення помилкових симптомів, хибного діагностування травм чи будь-яких інших процедурних помилок, які могли б викликати вагання серед членів підрозділу.

Комунікація в екстреній ситуації також стосується прямої взаємодії особи, яка надає першу допомогу, з особою чи особами, які потребують медичної допомоги. Фельдшери та медичні працівники екстреної медичної допомоги повинні негайно налагодити зв'язок і почати отримувати інформацію, демонструючи спокійну поведінку та, якщо необхідно, стримуючи власні емоції, щоб заспокоїти потерпілого. Вони також відповідають за написання звітів, упущення інформації в яких може мати фатальні наслідки для постраждалого.

Проведені дослідження для оцінки ефективності обміну інформацією в екстремальних та кризових ситуаціях, зокрема під час передачі постраждалого, свідчать про наявність певних проблем, зокрема, деяка інформація, така як демографічні дані пацієнтів, наявність алергії та ступінь поранення, не була задокументована чи передана членами травматологічної бригади або парамедиками.

Не менш важливою є комунікативна компетентність для поліцейських, оскільки саме професійна комунікація є одним з інструментів виконання ними функційних обов'язків, основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності професійної комунікації, так й особливості їх виявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками комунікації, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточенням у системі міжособистісних стосунків [8].

Поділяємо позицію Н. Кіржі, що комунікативна компетентність може бути сформована самостійно за наявності особистого бажання та завдяки певним зусиллям, однак система освіти повинна сформувати низку компетентностей майбутнього фахівця в певній галузі, який би вирізнявся достатнім рівнем конкурентоспроможності на сучасному ринку праці, у тому числі й комунікативну компетентність [9].

І. Голопинич констатує, що «під час останніх реформ, які відбувались у системах освіти й МВС України, з одного боку, начеб то робиться акцент на тому, що взаємовідносини з населенням вимагають від поліцейських високої культури спілкування, формування свідомої національно-мовної особистості, з іншого боку, скорочуються години або зовсім зникають з навчальних планів дисципліни, такі як «Риторика», «Культура професійного мовлення», «Професійна етика», на яких курсанти мали б можливість формувати комунікативні компетентності» [4, с.115].

Передбачається, що теоретичні знання та практичні вміння, набуті під час навчального процесу в закладі освіти, здобувач зможе практично застосувати та вдосконалити безпосередньо під час практичної діяльності. При цьому великі очікування покладаються на можливість спостереження за процесом професійної комунікації між фахівцями-практиками і переймання цього досвіду. Однак тут існує низка перепон, як-то:

- досвідчені фахівці не завжди демонструють належний рівень професійної комунікації, який міг слугувати зразком;
- необхідність відразу контактувати з потерпілим викликає у студента нервозність і стрес, оскільки позбавляє права на пробу та помилку – це не дозволяє йому зосередитися на процесі комунікації та зумовлює формування негативного чи помилкового досвіду;
- залежність від активності та вмотивованості самого студента, низький рівень контролю результатів професійної комунікації та неможливість коригування цього процесу;
- потреба адаптуватися під психоемоційний стан пацієнта (розлюченість, агресія, особливі потреби тощо), ситуацію (медична помилка, погані новини тощо) та стресове оточення [13].

Зважаючи на вимоги сучасного ринку праці, рівень сформованості професійної комунікативної компетентності фахівця гостро ставить проблему

необхідності вдосконалення розроблених методик професійно-мовленнєвої підготовки майбутніх фахівців із вмілим застосуванням новітніх засобів навчання, ефективних методів, інформаційно-комунікаційних технологій навчання на заняттях як професійно орієнтованих, так і гуманітарних дисциплін [11].

Для належного рівня опанування комунікативною компетентністю необхідним є впровадження наскрізної програми з професійної комунікації, яка сприятиме реалізації методичного та системного підходу для покращення та практичного відпрацювання комунікативних навичок упродовж усього навчання у навчальному закладі освіти [3, с.70].

Особливостями підготовки майбутніх лікарів до професійної комунікації І. Гуменна вважає цілеспрямоване формування комунікативних умінь і навичок; спрямованість на формування у студентів культури мовлення під час комунікативної взаємодії; спрямованість студентів на володіння нормами міжкультурної професійно орієнтованої іншомовної комунікації; комунікативно-орієнтоване володіння іноземною мовою в професійно значущих ситуаціях міжкультурної професійної комунікації; використання під час занять інноваційних форм і методів навчання [5].

На сьогодні у навчальному процесі домінує когнітивна парадигма, заснована на набутті знань на основі вербалізованої інформації (лекції, підручники тощо). Тоді як міжособистісне спілкування та соціальна взаємодія сприяють накопиченню досвіду, трансформації теоретичних знань у невербальну площину відчуттів, цінностей, навичок, що, своєю чергою, веде до формування компетентностей [2, с.53].

З позиції Ю. Ненько, ефективність формування готовності майбутніх офіцерів Державної служби України з надзвичайних ситуацій до професійно орієнтованої комунікативної діяльності залежить від сукупності адекватних принципів, функціональної спрямованості навчання, форм, методів і способів, засобів та педагогічних умов, за яких буде організовано фахову підготовку таких фахівців [14]. Відтак дослідниця виокремлює низку педагогічних умов, як-то: формування ціннісного ставлення курсанта до професійно орієнтованої комунікативної діяльності; упровадження активних та інтерактивних методів навчання; оптимізація суб'єкт-суб'єктної взаємодії учасників навчального процесу.

Такої ж позиції дотримується й І. Гуменна, стверджуючи, що підготовка студентів до професійної комунікації залежить від педагогічних умов, реалізація яких забезпечує формування усіх компонентів готовності майбутніх лікарів до означеної діяльності [5, с. 81].

Н. Кіржою практично доведено, що застосування обґрунтованих організаційно-педагогічних умов (застосування інформаційного освітнього середовища в процесі викладання філологічних дисциплін; використання різноманітних Інтернет-ресурсів під час вивчення дисципліни «Українська

мова (за професійним спрямуванням)»; застосування проєктного навчання) позитивно впливає на формування комунікативної компетентності майбутніх медичних сестер, сприяє формуванню в освітньому процесі навичок професійної діяльності. Дослідниця переконливо доводить позитивний вплив інформаційно-комунікаційних технологій на рівень комунікативної компетентності здобувачів освіти в медичних коледжах.

Шляхом рейтингової оцінки їх значущості Н. Кіржою виокремлено педагогічні умови, за яких здійснюється ефективна підготовка студентів до комунікативної діяльності: – сприяння розвитку у майбутніх лікарів комунікативних умінь і навичок шляхом створення мотиваційно-комунікативного середовища; – вдосконалення комунікативної компетентності студентів у процесі набуття знань щодо професійної комунікації лікарів; – міждисциплінарна інтеграція теоретичної й практичної підготовки студентів до професійної комунікації; – організація самоосвітньої діяльності студентів для підвищення рівня готовності до професійної комунікації [9].

Науковицею Н. Жук запропоновано та апробовано тренінгову програму формування комунікативної компетентності працівників патрульної поліції України, в трьох модулях якої представлені теоретичні та практичні завдання. Метою програми є: 1) розкриття та сприяння засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумов та суб'єктивних детермінант формування їх комунікативної компетентності; 2) набуття практичних вмінь і навичок поведінки й спілкування з різними категоріями громадян; 3) засвоєння вмінь швидкого та ефективного завершення конфлікту, який перебуває в активній фазі [7, с.5].

Ефективними у процесі мовленнєвої підготовки майбутніх працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій І. Бабій вважає ігрові методи навчання, зокрема навчальні ділові ігри. Останні, на думку дослідниці, сприяють розвитку професійних мовленнєвих, умінь і навичок, а саме: вступати в контакт з будь-яким співрозмовником, зважаючи на його особливості; грамотно підтримувати контакт під час спілкування; правильно формулювати власні висловлювання, адже в процесі гри з'являється спонтанна необхідність застосовувати нові мовні одиниці; слухати співрозмовника; переконувати і стимулювати адресата до дії; коректно завершувати спілкування; здійснювати позитивну самопрезентацію [1, с.132].

Висновки. Професійна комунікація фахівців екстрених служб під час надзвичайних ситуацій ускладнюється значним фізичним і психічним навантаженням, високою відповідальністю за прийняті рішення, наявністю загрози життю і здоров'ю, ескалацією та стрімким розвитком подій, відтак вимагає спеціальних умінь та навичок ефективно здійснювати (за допомогою вербальних і невербальних засобів) комунікативну діяльність та орієнтуватися у ситуаціях міжособистісної взаємодії. Саме наявність комунікативних умінь

і їх застосування в практичній діяльності у поєднанні з професійними вміннями й навичками забезпечуватиме ефективну взаємодію між персоналом екстрених служб та постраждалими.

Література:

1. Бабій І. Ігрові методи навчання у процесі мовленнєвої підготовки майбутніх працівників ДСНС. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2018. №17. С. 130-134. <https://doi.org/10.32447/20784643.17.2018.17>
2. Бількевич Н., Галіяш Н., Петренко Н. Сучасні підходи до формування комунікативних компетентностей. *Медична освіта*. 2019. №3. С. 52-57. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.3.10648>
3. Галіяш Н. Б., Бількевич Н. А., Петренко Н. В. Формування комунікативної компетентності як фундаментальної складової професії лікаря. *Медична освіта*. 2019. №2. С. 67-74. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.2.10346>
4. Голопинич І. М. Формування комунікативних компетентностей у майбутніх поліцейських. Харківський національний університет внутрішніх справ: 25 років досвіду та погляд у майбутнє (1994-2019 рр.): зб. тез доп. на міжнар. наук.-практ. конф. до 25-річчя створення ун-ту. Харків, 2019. С. 114-115
5. Гуменна І. Р. Підготовка майбутніх лікарів до професійної комунікації на засадах міждисциплінарної інтеграції : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Тернопіль, 2016. 270 с.
6. Думко Н. В. Врахування особистісних запитів курсантів поліції на побудови власної траєкторії навчання. *Наукові Записки*. 2021. №145. С. 54-62. DOI: 10.31392/nz-npu-145.2019.06
7. Жук Н. А. Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських : дис. ... доктора філософії : 053. Київ, 2021. 244 с.
8. Жук Н. А. Психолого-комунікативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія*. 2019. №2(25). <https://doi.org/10.33270/03192502.46>
9. Кіржа Н. В. Формування комунікативної компетентності майбутніх медичних сестер з використанням інформаційно-комунікаційних технологій : дис. ... доктора філософії : 13.00.01. Вінниця, 2021. 264 с.
10. Козубенко І. В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). <https://doi.org/10.33270/03223102.122>
11. Колодницька О. Д. Комунікативна культура майбутнього лікаря. *Медична освіта*. 2021. № (2). С. 74-78. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2021.2.12416>
12. Лукаш Ю. М. Діагностика рівня сформованості професійно-комунікативної компетентності майбутніх лікарів. *Медична освіта*. 2019. №1. С. 140-147. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.1.10098>
13. Ненько Ю. П. Мовлення викладача як фактор формування мовленнєвої культури майбутнього фахівця у сфері пожежної безпеки. *Збірник наукових праць «Гуманізація навчально-виховного процесу»*. 2012. Спецвипуск 6. Ч. 1. С. 151-157. Слов'янськ: ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет»
14. Ненько Ю. П. Педагогічні умови забезпечення ефективності професійно орієнтованої комунікативної підготовки майбутніх офіцерів служби цивільного захисту. *Освітній простір України*. 2017. № 11. С. 87-93. <https://doi.org/10.15330/esu.11.87-93>
15. Про затвердження стандарту вищої освіти за спеціальністю 261 «Пожежна безпека» для першого (бакалаврського) рівня вищої освіти : Наказ Міністерства освіти і науки України від 29.10.2018 р. № 1169. Київ. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/261-pozhezhna-bezpeka.pdf>

16. Про затвердження стандарту фахової передвищої освіти зі спеціальності 223 Медсестринство галузі знань 22 Охорона здоров'я освітньо-професійного ступеня «фаховий молодший бакалавр»: Наказ Міністерства освіти і науки України від 08.11.2021 №1202. Київ. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/Fakhova%20peredvyscha%20osvita/Zatverdzeni.standarty/2021/11/08/223-Medsestrinstvo.pdf>

17. Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти з професії 5162 Поліцейський (за спеціалізаціями) : Наказ Міністерства освіти і науки України від 21.06.2018 № 669. Київ. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/standarty/2018/12/2-0062018politseyskiy.doc>

References:

1. Babii, I. (2018). Ihrovi metody navchannia u protsesi movlennievoi pidhotovky maibutnikh pratsivnykiv DSNS [Game teaching methods in the process of speech training of future employees of the State Emergency Service]. *Visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu bezpeky zhyttiediialnosti - Bulletin of the Lviv State University of Life Safety*, 17, 130–134. <https://doi.org/10.32447/20784643.17.2018.17> [in Ukrainian]

2. Bilkevych, N., Haliash, N., Petrenko, N. (2019). Suchasni pidkhody do formuvannia komunikatyvnykh kometentnostei [Modern approaches to the formation of communicative competencies]. *Medychna osvita – Medical education*, 3, 52-57. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.3.10648> [in Ukrainian]

3. Haliash, N., Bilkevych, N., Petrenko, N. (2019). Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti yak fundamentalnoi skladovoi profesii likaria [Formation of communicative competence as a fundamental component of the doctor's profession]. *Medychna osvita – Medical education*, 2, 67–74. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.2.10346> [in Ukrainian]

4. Holopynych, I. M. (2019). Formuvannia komunikatyvnykh kompetentnostei u maibutnikh politseyskykh [Formation of communicative competences of future police officers]. Proceedings from international scientific and practical conference to the 25th anniversary of the establishment of the university “*Kharkivskiy natsionalnyi universytet vnutrishnykh sprav: 25 rokiv dosvidu ta pohliad u maibutnie*” – “*Kharkiv National University of Internal Affairs: 25 years of experience and a look into the future*”. Pp. 114 – 115. [in Ukrainian]

5. Humenna, I. R. (2016). Training future doctors for professional communication based on interdisciplinary integration [Training of future doctors for professional communication based on interdisciplinary integration]. *Candidate's thesis*. Ternopil. 270 p. [in Ukrainian]

6. Dumko, N. V. (2021). Vrakhuvannia osobystisnykh zapytiv kursantiv politsii na pobudovy vlasnoi traiektorii navchannia [Consideration of personal requests of police cadets to build their own learning trajectory]. *Scientific Notes – Scientific Notes*, 145, 54–62. <https://doi.org/10.31392/nz-npu-145.2019.06> [in Ukrainian]

7. Zhuk, N. A. (2021). Komunikatyvna kompetentnist yak osnova profesionalizmu patrolnykh politseyskykh [Communicative competence as the basis of professionalism of patrol police officers]. *Doctor of Philosophy thesis*. Kyiv. 244 p. [in Ukrainian]

8. Zhuk, N. A. (2019). Psykholoho-komunikatyvni konstrukty povedinky patrolnoho politseyskoho v profesiinii diialnosti [Psychological and communicative constructs of the behavior of a patrol policeman in professional activity]. *Yurydychna psykholohiia – Legal Psychology*, 2(25). <https://doi.org/10.33270/03192502.46> [in Ukrainian]

9. Kirzha, N. V. (2021). Formuvannia komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh medychnykh sester z vykorystanniam informatsiino-komunikatsiinykh tekhnolohii [Formation of communicative competence of future nurses using information and communication technologies]. *Doctor of Philosophy thesis*. Vinnytsia. 264 p. [in Ukrainian]

10. Kozubenko, I. V. (2022). Komunikatyvna skladova profesiinoi diialnosti politseiskoho [Communicative component of the police officer's professional activity]. *Yurydychna psykholohiia – Legal Psychology*, 2 (31). <https://doi.org/10.33270/03223102.122> [in Ukrainian]
11. Kolodnytska, O. D. (2021). Komunikatyvna kultura maibutnoho likaria [Communicative culture of the future doctor]. *Medychna osvita – Medical education*, (2), 74–78. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2021.2.12416> [in Ukrainian]
12. Lukash, Yu. M. (2019). Diahnostyka rivnia sformovanosti profesiino-komunikatyvnoi kompetentnosti maibutnikh likariv [Diagnostics of the level of formation of professional and communicative competence of future doctors]. *Medychna osvita – Medical education*, (1), 140–147. <https://doi.org/10.11603/me.2414-5998.2019.1.10098> [in Ukrainian]
13. Nenko, Yu. P. (2012). Movlennia vykladacha yak faktor formuvannia movlennievoi kultury maibutnoho fakhivtsia u sferi pozhezhnoi bezpeky [The teacher's speech as a factor in the formation of the speech culture of a future specialist in the field of fire safety]. *Humanizatsiia navchalno-vykhovnoho protsesu – Humanization of the educational process*, 6 (1), Pp. 151-157 [in Ukrainian]
14. Nenko, Yu. P. (2017). Pedagogichni umovy zabezpechennia efektyvnosti profesiino oriientovanoi komunikatyvnoi pidhotovky maibutnikh ofitseriv sluzhby tsyvilnoho zakhystu [Pedagogical conditions for ensuring the effectiveness of professionally oriented communicative training of future officers of the civil protection service]. *Osvitnii prostir Ukrainy – Educational space of Ukraine*, 11. Pp. 87-93. <https://doi.org/10.15330/esu.11.87-93> [in Ukrainian]
15. Pro zatverdzhennia standartu vyshchoi osvity za spetsialnistiu “Pozhezhna bezpeka” dlia pershoho (bakalavrskoho) rivnia vyshchoi osvity [On the approval of the standard of higher education in specialty 261 “Fire safety” for the first (bachelor's) level of higher education] : Nakaz Ministerstva osvity i nauky Ukrainy vid 29.10.2018 p. [Order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated October 29, 2018. No. 1169. Kyiv. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/vishcha-osvita/zatverdzeni%20standarty/261-pozhezhna-bezpeka.pdf> [in Ukrainian]
16. Pro zatverdzhennia standartu fakhovoi peredvyshchoi osvity zi spetsialnosti 223 Medsestrynstvo haluzi znan 22 Okhorona zdorov'ia osvitno-profesiinoho stupenia “fakhovyi molodshyi bakalavr” [On the approval of the standard of professional preliminary education in the specialty 223 Nursing of the field of knowledge 22 Health care of the educational and professional degree “professional junior bachelor”] : Nakaz Ministerstva osvity i nauky Ukrainy vid 08.11.2021 №1202 [Order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated November 8, 2021 No. 1202] <https://mon.gov.ua/storage/app/media/Fakhova%20peredvyshcha%20osvita/Zatverdzeni.standarty/2021/11/08/223-Medsestrinstvo.pdf> [in Ukrainian]
17. Standart profesiinoi (profesiino-tekhnichnoi) osvity z profesii 5162 Politseyskiyi (za spetsializatsiiamy) [Standard of professional (vocational and technical) education in profession 5162 Policeman (by specialization)] : Nakaz Ministerstva osvity i nauky Ukrainy vid 21.06.2018 № 669 [Order of the Ministry of Education and Science of Ukraine dated June, 21, 2018 No. 669]. Kyiv. <https://mon.gov.ua/storage/app/media/pto/standarty/2018/12/2-0062018politseyskiy.doc> [in Ukrainian]