

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ РЯТУВАЛЬНИКА

ТА ЇЇ ВАЖЛИВІСТЬ В СЬОГОДЕННІЙ РЕАЛІЇ

Тетяна ПАРХОМЕНКО завідувач архіву

Олександр ЧЕРНЕНКО кандидат медичних наук, доцент

Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля Національного університету цивільного захисту України

Дослідженням комунікативної компетентності як умови ефективності спілкування займалися такі видатні науковці, як Ф. Бацевич, І. Бех, Н. Бутенко та інші. Аналіз праць, присвячених дослідженню комунікативної компетентності і застосуванню її в різних статусно – рольових позиціях свідчить про складність, багатоаспектність та недостатню дослідженість даного поняття.

Комунікативна компетентність поєднує життєві цінності, мотиви, знання, вміння та навички людини. Найбільш ваговими складовими є вміння та готовність будувати контакти з людьми, спілкуватися, управляти своїм емоційним станом, вирішувати конфліктні ситуації не дивлячись на соціальний статус чи роль особистості в житті. Тому важливо об'єктивно оцінювати інших людей при спілкуванні та правильно долати комунікаційні бар'єри, якщо вони виникають.

Поняття «комунікативна компетентність» (з лат. communico – роблю загальним, зв'язую, спілкуюся і competens – здатний) означає сукупність знань про норми і правила ведення природної комунікації – діалогу, суперечки, переговорів та ін. [1].

Комунікативна компетентність – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з оточуючими людьми, певна сукупність знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективне спілкування, передбачають вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера у процесі спілкування. Вона формується в умовах безпосередньої взаємодії, оскільки є результатом досвіду спілкування між людьми, та опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. Опанування працівником служби ДСНС комунікативних навичок передбачає запозичення з культурного середовища засобів аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

До складових комунікативної компетентності належать:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;
- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів, міжособистісних відносин, умов соціального середовища;
- адекватна орієнтація людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, ситуації;
- готовність й вміння будувати контакти з людьми;
- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;
- знання, вміння і навички конструктивного спілкування;
- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Ефективність спілкування передбачає також знання всіх його компонентів, яке також забезпечує комунікативну компетентність як окремої людини, так і фахівця служби ДСНС. Відповідно до цього, Бутенко Н. Ю. розглядає комунікативну компетентність як сукупність знань, умінь і навичок, які включають:

- функції спілкування та особливості комунікативного процесу;
- види спілкування і основні його характеристики;
- засоби спілкування (вербальні і невербальні);
- репрезентативні системи і ключі доступу до них;
- види слухання і техніки його використання;
- «зворотний зв'язок», психологічні та комунікативні типи партнерів, специфіку взаємодії з ними;
- методи генерування ідей та інтеграції персоналу для конструктивної комунікації;
- самопрезентацію і стратегію успіху.

На думку вченого, розвиток комунікативної компетентності є, зокрема, необхідною умовою ефективної професійної діяльності [3].

Комунікативна роль – відносно постійна, внутрішньозв'язана й очікувана іншими система комунікативних вчинків індивіда, значною мірою визначена його соціальним статусом, віковими, тендерними та іншими чинниками.

Комунікативна роль формується із сукупності дій, мовленевих вчинків, жестів, міміки, фраз, інтонації, зовнішності, одягу тощо. Репертуар комунікативних ролей значно ширший від репертуару ролей соціальних, а тому вміння їх «зіграти» є чи не найважливішою складовою вдалого спілкування, досягнення предметної та комунікативної мети [2].

Істотно різняться стилі чоловічого і жіночого спілкування:

1. У комунікуванні чоловіків найважливішою є інформація, тобто факти, цифри і результати. Жінки, крім інформації, великою мірою зорієнтовані на атмосферу спілкування, на інтерактивні, міжособистісні аспекти.
2. Чоловіки у комунікації зорієнтовані на соціальні статуси і владу; вони пристосовуються до ієрархічних соціальних ролей у комунікації. Жінки віддають перевагу партнерській, рівноправній комунікації; вони зорієнтовані на встановлення хороших стосунків, прагнуть до їх зміцнення, знищення соціальних та інших ієрархічних бар'єрів. Тобто жінки намагаються скоротити дистанцію між собою і партнером у комунікації, а чоловіки таку дистанцію підтримують.
3. Чоловіки частіше обирають роль «одинокого воїна», який повинен завоювати певну позицію в комунікації або залишитися в ній самотнім. Жінки значно краще почуваються в колективі, легше встановлюють контакти. Тобто чоловіки віддають перевагу комунікації асиметричній, а жінки – симетричній.
4. Мовлення жінок насичене засобами опису почуттів, настроїв, емоцій; воно емоційніше, ніж чоловіче.
5. Жінки переважно формулюють свої бажання непрямо, а тому болісно реагують на приховані інтенції співрозмовників; вони легше ніж чоловіки, «вчитують» імплікатури (щоправда, іноді не ті, що насправді вкладені в комунікацію). Жінки очікують від чоловіків «відгадування» їхніх бажань; чоловіки зорієнтовані на прямі прохання, вимоги.
6. Чоловіки, як правило, формулюють пропозиції прямо; жінки – у вигляді запитань. Жінки частіше кажуть «думаю...», «вважаю...», навіть тоді, коли

цілком переконані у своїй правоті. Чоловіки формують свої міркування значно категоричніше. Це часто спричиняє невпевненість у жінки, стає причиною непорозумінь.

7. У розмовах, дискусіях тощо чоловіки частіше, ніж жінки, акцентують на власній позиції. Жінки зорієнтовані на загальну атмосферу спілкування, а тому їм краще вдається формування гармонійної, позитивної атмосфери перебігу комунікації.
8. У конфліктних ситуаціях жінки частіше, ніж чоловіки, відмовляються від своїх поглядів, позицій.
9. Чоловіки розв'язують конфлікти раціональним способом, за допомогою аргументів і переконань; жінки схильні до емоційного їх вирішення.
10. Жінкам легше, ніж чоловікам, звернутись до когось за допомогою; чоловіки витлумачують це як слабкість [3].

Одна з умов ефективних комунікацій – це наявність у керівника певних навичок та умінь у взаєморозумінні, знання і вміння працювати на комунікаційній техніці. Таким чином, можна стверджувати, що основною внутрішньою умовою ефективного спілкування є взаємовідносини між комунікантами. Ідеальний варіант взаємовідносин може бути при наявності рівноправних суб'єкт-суб'єктних відносин партнерів по спілкуванню. Такий характер спілкування є тим оптимальним психологічним фоном, який створює умови для процесу саморозвитку та самовдосконалення [1, 4].

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики / Ф.С. Бацевич. – К.: Академія, 2004. – С. 26 – 135, 191 – 195.
2. Бех І.Д. Особистісно – зорієнтоване виховання: навч.-метод. посібник / І.Д. Бех – К.: ІЗМН, 2008. – С. 107.
3. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: підручник. – К.: КНЕУ. 2004. – 384 с.
4. Вторникова Ю.С. Комунікативна компетентність у структурі ключових компетентностей громадян Європи / Ю.С. Вторникова // Витоки педагогічної майстерності: збірник наукових праць. – Полтава, 2011. – С. 88 – 94.