

3. Ильин Е. П. Дифференциальная психофизиология / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2001. – 464 с.
4. Лебедев В. И. Экстремальная психология. Психическая деятельность в технических и экологически замкнутых системах / В. И. Лебедев – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2001.- 431 с.
5. Ложкин Г. В. Практическая психология в системах «человек-техника» / Г. В. Ложкин, Н. И. Повякель. – К. : МАУП, 2003 – 296 с.
6. Смирнов Б. А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б. А. Смирнов, Е. В. Долгополова. – Х. : Изд-во Гуманитарный Центр, 2007. – 292 с.
7. Тимченко А. В. Психологические аспекты состояния, поведения и деятельности людей в экстремальных условиях и методы их коррекции / А. В Тимченко. – Х. : Изд-во ХВУ, 1997. – 168 с.
8. Тимченко А. В. Психология в экстремальных условиях. Боевая психическая травма и методы ее коррекции / А. В Тимченко – Х. : ХВУ, 1995. – 112 с.
9. Узнадзе Д. Н. Психологические исследования / Д. Н. Узнадзе – М. : Наука, 1966. – 451 с.
10. Краткий психологический словарь / под ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. – Ростов н/Д: Феникс, 1999. – 512 с.

УДК 159.95

Сергієнко Н.П., к. психол. н., доцент, доцент кафедри загальної психології НУЦЗУ;

Уварова Т.Ю., магістрант кафедри загальної психології НУЦЗУ

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ДИСПЕТЧЕРСЬКОЇ СЛУЖБИ 112

У статті розглядаються особливості комунікативної компетентності особистості у процесі спілкування. Визначено професійну комунікативну компетентність працівників диспетчерської служби 112.

Ключові слова: комунікативна компетентність, спілкування, соціально-психологічний тренінг, комунікативна ситуація, взаємодія.

В статье рассматриваются особенности коммуникативной компетентности личности в процессе общения. Обозначена профессиональная коммуникативная компетентность работников диспетчерской службы 112.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, общение, социально-психологический тренинг, коммуникативная ситуация, взаимодействие.

Постановка проблеми. Людське суспільство немислиме поза спілкуванням. Спілкування виступає необхідною умовою буття людей, без якого неможливе повноцінне формування не тільки окремих психіч-

них функцій, процесів і властивостей людини, а й особистості в цілому. Реальність і необхідність спілкування визначено спільною діяльністю: щоб жити люди змушені взаємодіяти. Спілкується завжди діяльна людина, діяльність якої перетинається з діяльністю інших людей. Спілкування дозволяє організовувати громадську діяльність та збагатити її новими зв'язками і відносинами між людьми [1; 2].

Людина з моменту народження спілкується з іншими людьми, але часом люди, що відрізняються високими досягненнями у вивченні явищ матеріального світу, виявляються беспорядними у сфері міжособистісних відносин, тому людина повинна вивчати правила взаємодії з людьми, щоб стати соціально повноправним членом суспільства. Іншими словами, спілкування буде ефективним лише тоді, коли люди, які взаємодіють один з одним, компетентні в даній ситуації [3].

У самому загальному плані компетентність у спілкуванні передбачає розвиток адекватної орієнтації людини в самому собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, в ситуації і задачі [5]. Таким чином, формування комунікативної компетенції людини є актуальною проблемою соціальної психології, вирішення якої має важливе значення як для кожної конкретної людини, так і для суспільства в цілому.

Комунікативна компетентність - це поняття, вивчення якому приділяли багато вчених. Його вивченням та розробкою займалися такі відомі психологи, як Г.Андрєєва, Ю.Ємельянов, Л.Петровська, Ю.Жуков. Крім того, даний вид компетентності тісно пов'язаний з вивченням процесу спілкування, а спілкування є традиційним предметом дослідження таких вчених як В.Бехтерєв, А.Лазурський, В.Виготський, В.Мясищев, Б.Ломов, А.Леонтьєв та інші.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Єдина справжня розкіш - це розкіш людського спілкування. Так вважав Антуан Сент-Езюпері, про це міркували філософи протягом століть і ця тема залишається актуальною і в наші дні. Все життя людини протікає в постійному спілкуванні. Людина завжди є в контексті з іншим - партнером реальності, уявним, обраним і т.п., тому з цієї точки зору важко переоцінити внесок компетентного спілкування в якість людського життя, в долю в цілому [5].

Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у певному колі ситуацій особистісної взаємодії. Компетентність у спілкуванні має безсумнівно інваріантні загальнолюдські характеристики і в той же час характеристики, історично і культурно обумовлені.

Розвиток компетентного спілкування в сучасних умовах передбачає ряд принципових напрямків його гармонізації. При цьому для практики розвитку комунікативної компетентності, важливо обмежити такі види спілкування, як службово-ділове або інтимно-особистісне. Підстава для відмінності є звичайно психологічна дистанція між партнерами,

це я - ти контакт. Тут інша людина набуває статусу ближнього, а спілкування стає довірчим в глибокому сенсі, оскільки мова йде про довіру партнеру себе, свого внутрішнього світу, а не тільки "зовнішніх" даних, наприклад, пов'язаних з спільно розв'язуваними типовими службовими завданнями. Компетентність у спілкуванні припускає готовність і вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції - і відстороненої і близька. Труднощі часом можуть бути пов'язані з інерційністю позиції - володінням якої-небудь однієї з них і її реалізацією повсюдно, незалежно від характеру партнера і своєрідності ситуації. У цілому компетентність у спілкуванні зазвичай пов'язана з оволодінням не якої-небудь однієї позицією як найкраща, а з адекватним залученням до її спектру інших. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій - один із суттєвих показників компетентного спілкування [3].

На думку Ю.М. Ємельянова, комунікативна компетентність завжди набувається у соціальному контексті. Основними факторами, що детермінують її розвиток, є життєвий досвід людини, її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи [цит. 5].

В.Л.Захаров та Ю.Ю.Хрящева називають такі фактори компетентності у спілкуванні: знання в області психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати і оцінювати себе та інших людей, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи ставлень особистості [1].

Структура компетентності у спілкуванні спеціально аналізується у роботах С.В. Петрушіна. На його думку, до складу компетентності слід віднести когнітивні (орієнтованість, психологічні знання і перцептивні здібності), виконавські (уміння і навички) і емоційні (соціальні установки, досвід, система ставлень особистості) компоненти [цит. 2].

Окремо слід зупинитися на трактуванні структури комунікативної компетентності, запропонованої відомим вітчизняним психологом Л.А. Петровською. Вона виходить з того незаперечного факту, що реальне спілкування завжди являє собою складну і внутрішньо суперечливу єдність перцептивних, комунікативних, інтерактивних компонентів, суб'єкт-об'єктної і суб'єкт-суб'єктної форм, репродуктивного і продуктивного рівнів, спілкування глибинного, особистісного та поверхового, деперсоналізованого і т.д.

У дослідженнях Л.А. Петровської показано, що компетентність у спілкуванні по суб'єкт-об'єктній схемі, у вирішенні передусім репродуктивних задач, компетентність, яка охоплює лише зовнішній поведінковий рівень спілкування, знаходить своє вираження у орієнтації особистості на використання монологічних стратегій взаємодії з людьми, а в орієнтації особистості на застосування діалогічних стратегій взаємодії з

партнерами проявляється ще й її компетентність у спілкуванні по суб'єкт-суб'єктній схемі, у вирішенні продуктивних задач, компетентність, яка охоплює також і глибинний, особистісний рівень [цит.5].

Виклад основного матеріалу. Комунікативна компетентність розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у певному колі ситуацій особистісної взаємодії. Компетентність у спілкуванні має безсумнівно інваріантні загальнолюдські характеристики і в той же час характеристики, історично і культурно обумовлені.

Комунікативна компетентність - це здібність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування, Вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню.

Комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином пізнавальні процеси й емоційну сферу.

Однією із складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликаються розходження між партнерами (соціальними, політичними, фаховими, які породжують інтерпретацію тих самих понять, що обумовлюють різноманітне світочуття, світогляд, світосприйняття. Бар'єри у комунікації можуть носити також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відношення: від дружби до ворожості по відношенню один до одного.

Отже можна сказати, що комунікативна компетентність постає як інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування.

Професійна компетентність розглядається як професійна підготовленість і здатність суб'єкта праці (фахівця або колективу) до виконання завдань і обов'язків повсякденної діяльності. Вона виступає мірою й основним критерієм визначення його відповідності вимогам сукупної праці. Кожна зі сторін праці (професійна діяльність, повсякденні відносини, сам суб'єкт, що розвивається, і результати його праці - виробничі, досягнутий стан, дисципліна й інші реалізовані функції й завдання) може бути оцінена за допомогою критеріального модуля. Його показники є об'єктивно необхідні знання, вміння, навички, а також професійні позиції, індивідуально - психологічні особливості (якості). Дане визначення професійної компетентності є методологічною підставою для виявлення сутності досліджуваного виду професійної компетентності.

Ученими виділено цілу низку професійної компетентності: спеціальна, соціальна, особистісна, індивідуальна, екстремальна, соціально-педагогічна, компетентність у спілкуванні, конфліктологічна компетентність та управлінська компетентність.

Аналіз змісту професійної компетентності дозволяє зробити висновки, що професійна компетентність є складовою частиною професіоналізму й реалізується на соціальному, особистісному і індивідуальному рівнях професійної діяльності; даним рівням відповідають соціальна, особистісна і індивідуальна компетентність; їхня сформованість виступає підставою й умовою для успішної реалізації спеціальної компетентності; комунікативна компетентність відноситься до соціальної компетентності, містить у собі властивості перцептивної, конфліктологічної, міжособистісної і управлінської компетентностей, реалізує прикладні (ситуативні) компоненти спеціальної професійної діяльності.

Розмаїтість існуючих підходів до вивчення комунікативної компетентності, наявних визначень даного поняття свідчить про його складність та багатоплановість. Однак це зовсім не означає, що не можна виділити в них те загальне, що поєднує всі пропоновані підходи й дозволяє кваліфікувати всі ці визначення, які розкривають саме комунікативну компетентність. У всіх розглянутих визначеннях мова йде про компетентність у спілкуванні.

Істотними ознаками "комунікативна компетентність" є такими: здатність установлювати і підтримувати контакти; система внутрішніх засобів регуляції комунікативних дій; досвід усвідомлений і такий, що розвивається; підготовленість до виконання суспільних функцій; орієнтованість у ситуаціях спілкування; індивідуальні якості, внутрішньо особистісні психологічні детермінанти; готовність і здатність здійснювати спілкування.

Для вивчення особливостей професійної комунікативної компетентності своє дослідження ми проводили з працівниками диспетчерської служби 112 м. Харкова. В нашому дослідженні брали участь 43 чоловіка: 18 чоловік та 23 жінки. Вік досліджуваних 28-41 рік.

Нами були використанні методика діагностики самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдера) та діагностика рівня суб'єктивного контролю.

Методика діагностики самоконтролю в спілкуванні М. Снайдера дала нам можливість визначити рівень комунікативного контролю в спілкуванні наших досліджуваних, а саме визначення їх сильних і слабких сторін, уміння встановити дружню атмосферу, уміння зрозуміти проблеми співбесідника і так далі.

Обробивши результати відповідей респондентів згідно інструкції методики ми отримали результати, які свідчать про те, що:

- низький рівень комунікативного контролю в групі чоловіків показують 7 (38,9%) працівників, а в групі жінок - 3 (13,1%). Ці дані свід-

чить про те, що їх поведінка стійка, і вони не вважають за потрібне вибачатися в залежності від ситуації. Ця група людей здатна до саморозкриття у спілкуванні. Деякі вважають таких людей “незручними” у спілкуванні з причини їх прямолінійності;

- середній рівень комунікативного контролю в групі чоловіків показують 8 (44,4%) працівників, а в групі жінок - 7 (30,4%). Ці дані можуть свідчити про те, що, дана група відверті, щирі, але в той же час вони не стримані в своїх емоційних проявах. Під час спілкування вони прислухаються до думок людей, які їх оточують.

- високий рівень комунікативного контролю в групі чоловіків показують 3 (16,7%) працівників, а в групі жінок - 13 (56,5%). Досліджувані даної групи легко входять в любую роль, добре реагують на зміни в ситуації, добре відчують і навіть взмозі пророкувати уявлення, котре вони справили на оточуючих їх людей.

Але все-таки розглядаючи наші дані ми можемо стверджувати, що більша частина працівників диспетчерської служби 112 (як чоловіки, так і жінки) легко входять у контакт, мають багато друзів. Добре тримають себе в новій компанії. Майже завжди знаходяться у центрі уваги оточуючих, від чого отримують багато задоволення. Таких людей люблять, тому що вони з легкістю вписуються в різні колективи та швидко знаходять спільні інтереси та захоплення.

Провівши та обробивши результати методики діагностика рівня суб'єктивного контролю, за допомогою якої ми змогли оцінити, в якому ступені людина готова брати на себе відповідальність за те, що відбувається з нею й навколо неї, ми отримали результати, які вказують на те, що:

- 8 працівників (44,4%) в групі чоловіків та 14 (60,9) в групі жінок отримали від 33 до 44 балів. Саме ці працівники диспетчерської служби показують високий рівень суб'єктивного контролю. Ці дані свідчать про те, що працівники спроможні брати на себе відповідальність за те, що відбувається з ним й з іншими незалежними від них людьми. Реально дивляться на оточуючих, на їх вчинки та події, що відбуваються у їх житті. Вміють їх аналізувати та робити певні висновки;

- 7 працівників (38,9%) в групі чоловіків та 7 (30,4) в групі жінок отримали від 12 до 33 балів. Ця група працівників показали середній рівень суб'єктивного контролю, який свідчить про наявність деякої тенденції знімати з себе відповідальність за те, що відбувається навколо них. Але вони розуміють, що на них лежить відповідальність ще й за близьких людей, від якої вони не відмовляються. Вони стороняться брати активної участі у тому, на що вони не можуть вплинути або змінити. Саме це їх і лякає;

- 3 працівників (16,7%) в групі чоловіків та 2 (8,7) в групі жінок отримали сумарний показник 11 й нижче балів. Ця група працівників показали низький рівень суб'єктивного контролю, який свідчить, що

працівники в більшості випадків життя знімають з себе відповідальність за те, що відбувається й перекладають її на обставини чи на інших людей, тобто не наділені певною відповідальністю. Вони не можуть об'єктивно оцінювати ситуацію і разом з тим не володіють нею. Вони пов'язують всі події свого життя із випадком та судьбою. Прикмети відіграють важливу роль у їх повсякденній діяльності

Отже, виходячи з отриманих даних ми можемо сказати, що більша частина працівників МНС отримали високі результати, що вказує на те, що вони здатні відповідати за свої вчинки та можуть брати на себе відповідальність за те, що відбувається навкруги них та їх близьких.

В нашому дослідженні ми запропонували тренінг для підвищення рівня комунікативної компетенції працівників диспетчерської служби 112. До тренінгу включені вправи та ігри, відтворюючі моделі життєвих ситуацій, які реально виникають у професійних колективах. Спеціальні тренінгові вправи присліджують певні цілі та заходи, а саме:

Можливість оптимізації спілкування за допомогою вербаліки та невербаліки.

Відпрацювання умінь розуміти цілі та наміри співрозмовника по зовнішнім проявленям.

Формування навиків активного, пасивного та емпатійного слухання.

Удосконалення способів встановлення психологічного контакту з різними співрозмовниками.

Відпрацювання способів безконфліктної взаємодії.

Тренування способів реагування на агресивні випадки співрозмовника.

Дані тренінгові вправи спрямовані на розвиток певних комунікативних умінь та навичок:

- доцільне використання вербальних та невербальних засобів спілкування.

- ефективна взаємодія із людьми не тільки на роботі, а ще й у повсякденному житті.

- уміння викликати довіру у співрозмовника.

- способи усунення бар'єрів комунікації та золоті правила ефективної комунікації.

- навички ефективної самопрезентації.

- розбір категорій «довіра», «взаєморозуміння», «сприйняття».

- планування та побудова власних робочих комунікацій, активного слухання, аргументації при спілкуванні з колегами та начальником.

Після проведення тренінгу ми знову провели методики, які використовували в нашому дослідженні.

Результати методики діагностики самоконтролю в спілкуванні (М. Снайдер) вказують, що :

- показники низького рівня комунікативного контролю в групах наших респондентів були змінені. В групі чоловіків отримали 5 (27,8%)

працівників (попередні дані 7 (38,9%), в групі жінок - 1 (4,3%) працівник (попередні дані 3 (13,1%);

- в групі працівників, які відносяться до середнього рівня комунікативного контролю 7 (38,9%) чоловіків (попередні дані 8 (44,4%) працівників) та 6 (26,1%) жінок (попередні дані 7 (30,4%) працівників) набрали відповідні бали;

- показники високого рівня комунікативного контролю в групах наших респондентів також були змінені. В групі чоловіків отримали 6 (33,3%) працівників (попередні дані 3 (16,7%), в групі жінок - 16 (69,6%) працівників (попередні дані 13 (56,5%).

Отримані дані вказують на те, що результати покращилися і значно більша частина працівників диспетчерської служби (і чоловіки і жінки) легко входять в контакт, мають багато друзів, добре тримають себе в новій компанії.

Повторно провівши та обробивши відповіді досліджуваних за методикою рівень суб'єктивного контролю ми отримали наступні результати:

- в групі чоловіків 8 чоловік (44,4%) (попередні дані 8 (44,4%), та в групі жінок 14 (60,9%) (попередні дані 14 (60,9%) отримали від 33 до 44 балів. Після проведення тренінгу дані залишилися не зміними;

- в групі чоловіків 9 чоловік (50%) (попередні дані 7 (38,9%), та в групі жінок 8 (34,8) (попередні дані 7 жінок (30,4%) отримали від 12 до 32 балів.

- в групі чоловіків 1 чоловік (5,6%) (попередні дані 3 (16,7%), та в групі жінок 1 (4,3%) (попередні дані 2 жінки (8,7%) отримали сумарний показник 11 й нижче балів.

Отримані дані вказують на те, що результати покращилися і значно більша частина працівників диспетчерської служби (і чоловіки і жінки) готові брати на себе відповідальність за те, що відбувається з ними та навколо них

Висновки та перспективи подальших досліджень. Комунікативна компетентність - це система внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позиції спілкування, ролей, стереотипів, знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування це те спілкування, що розвивається. Крім особистісних властивостей, до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів й емоційної сфери. В цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей.

Провівши дослідження ми можемо стверджувати, що більша частина працівників диспетчерської служби 112 (як чоловіки, так і жінки) легко входять у контакт, мають багато друзів. Добре тримають себе в новій компанії. Майже завжди знаходяться у центрі уваги оточуючих,

від чого отримують багато задоволення. Таких людей люблять, тому що вони з легкістю вписуються в різні колективи та швидко знаходять спільні інтереси та захоплення. Вони здатні відповідати за свої вчинки та можуть брати на себе відповідальність за те, що відбувається навкруги них та їх близьких.

Спираючись на наше експериментальне дослідження можна відзначити, що внаслідок впровадження в процес професійної підготовки працівників диспетчерської служби 112 тренінгових занять позитивні зміни мали місце у всіх рівнях комунікативної компетентності. Крім того зростає емоційна стабільність учасників тренінгових груп, вони більш реалістично оцінюють різноманітні комунікативні ситуації, оволодівають вміннями знаходити конструктивний вихід із стресових ситуацій або, як мінімум, контролювати свою поведінку у них, навчаються самостійно братися за вирішення власних проблем. Характерними для них стають почуття дружелюбності, взаємного тепла і доброзичливості. Знижується рівень недовірливості до людей, підозрливості та невдоволення ними, скептичності в оцінках їх суджень та вчинків тощо.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г. М. Социальная психология / Андреева Г. М. – М. : Аспект Пресс, 1996. – 376 с.
2. Бодалева А. А. Психологическое общение / Бодалева А. А. – М. : Институт практической психологии , Воронеж: НПО, Модек , 1996. – 256 с.
3. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растенников П. В. – М. : МГУ, 1990. – 104 с.
4. Петровская Л. А. Компетентность в общении / Петровская Л. А. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.
5. Руденский Е.В. Социальная психология : курс лекций / Руденский Е. В. – М. : ИНФА-М; Новосибирск : ИГАЭиУ, 1997. – 224 с.

УДК 159.9:163

Середа Ю.І., здобувач кафедри загальної психології НУЦЗУ

ПСИХОЛОГ МНС В ОСЕРЕДКУ НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

У даній статті розглянуто особливості психологічних станів людини в екстремальних умовах, принципи надання екстреної психологічної допомоги, класифікація симптомів та надання психологічної допомоги.

Ключові слова: екстремальна ситуація, страх, стрес, екстрена психологічна допомога, гострий стресовий розлад, галюцинації, апатія, ступор, агресія, істерика, нервове тремтіння, плач.