

УДК 378.14; 159.99

## К вопросу о формировании коммуникативной компетентности курсантов высших образовательных учреждений МЧС России

## To the question of the formation of communicative competence of military student of higher educational institutions of EMERCOM of Russia

**Шкроб Н.В.**

канд. филос. наук, доц.  
ФГБОУ ВО Сибирская  
пожарно-спасательная  
академия ГПС МЧС России

**Shkrob N.V.**

Ph. D. of Philosophical Sciences,  
Docent  
FSBEE HE Siberian Fire  
and Rescue Academy  
EMERCOM of Russia

### Аннотация:

В статье рассматривается категория коммуникативной компетентности, определены структура и содержание коммуникативной компетентности исходя из структуры общения и структуры коммуникативного акта. Выявлены задачи и некоторые проблемы формирования коммуникативной компетентности курсантов в ВУЗах системы МЧС России.

**Ключевые слова:** коммуникативная компетентность, общение, социальная установка, социальная перцепция, интерактивная сторона общения, рефлексия, активное слушание, формирование коммуникативной компетентности.

### Abstract:

The article describes the category of communicative competence, the structure and content of communicative competence is determined based on the structure of communication and the structure of the communicative act. Tasks and some problems of formation of communicative competence of military student in the higher education institutions of the EMERCOM of Russia are revealed.

**Key words:** communicative competence, communication, attitude, social perception, interactive side of communication, reflection, active listening, formation of communicative competence.

Актуальность темы обусловлена тем, что адаптация в любой группе и в коллективе, а также адаптация к обучению и профессиональной деятельности проходит успешнее, когда человек может эффективно взаимодействовать и общаться в различных ситуациях, поэтому существует необходимость формирования коммуникативной компетентности при получении высшего профессионального образования. В динамичном социальном пространстве, в условиях высокой конкурентности среды специалист должен быть готов эффективно презентовать и проявлять себя, адаптироваться к работе в нестандартных, изменяющихся условиях, руководить коллективом, что обеспечивается сформированными профессиональными компетенциями и коммуникативной компетентностью [1, 2]. Профессиональная деятельность офицеров пожарной охраны на-

сыщена разнообразными ситуациями общения и взаимодействия, что требует в процессе обучения целенаправленного формирования профессионально-коммуникативной компетентности [3].

Проблема неэффективных коммуникаций, которые являются причиной большинства межличностных и внутриличностных конфликтов, привлекает внимание к вопросу коммуникативной компетентности специалистов. Следствия этих конфликтов многообразны – отсутствие достижения целей совместной деятельности, ухудшение и разрушение отношений, нарушения социальной адаптации, негативные изменения в личности, снижение возможности для профессиональной эффективности и развития, возникновение дистресса и, как следствие, профессионального стресса, профессионального выгорания, ухудшение состояния здоровья.

Кроме того, значимость этого вопроса связана с тем, что личность формируется и развивается в процессе общения и деятельности [4], то есть коммуникативная компетентность как основа эффективности общения способствует успешной социализации и развитию тех качеств личности, которые позволят ей самореализоваться в обществе и профессиональной деятельности. В процессе социального взаимодействия, совместной деятельности и межличностного общения происходит усвоение языка, соционормативного опыта народной культуры, накопление опыта восприятия искусства, которые являются основными источниками формирования коммуникативной компетентности [5, С. 107]. Следует отметить, что это преимущественно стихийный неосознаваемый процесс, не приводящий к пониманию общих закономерностей общения, то есть существует проблема применения этого опыта в различных ситуациях взаимодействия. Поэтому возникает необходимость в специально организованном обучении общению. Необходимость формирования коммуникативной компетентности сформулирована в общекультурной компетенции ОК-5 Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность» (уровень бакалавриата): «владение компетенциями социального взаимодействия: способностью использования эмоциональных и волевых особенностей психологии личности, готовностью к сотрудничеству, расовой, национальной, религиозной терпимости, умением погашать конфликты, способностью к социальной адаптации, коммуникативностью, толерантностью» [6].

В статье основное внимание направлено на исследование аспектов коммуникативной ком-

петентности как основы для формирования профессионально-коммуникативной компетентности курсантов высших образовательных учреждений МЧС России. Целью работы является выявить составляющие коммуникативной компетентности с тем, чтобы ответить на главный вопрос педагогики «чему учить и как учить», то есть определить содержание образования в области формирования коммуникативной компетентности и выбрать эффективные формы и методы обучения для решения этой задачи.

В отечественной социальной психологии в рамках деятельностного подхода принято разделять понятия общение и коммуникация и рассматривать коммуникацию как одну из составляющих общения, хотя зачастую в литературе эти термины употребляются как синонимы, что вероятнее всего связано с тем, что в англоязычной литературе для обозначения этих явлений используется одно слово – communication. Исследование в отечественной социальной психологии проблематики общения и его эффективности вывело ученых на проблему коммуникативной компетентности личности (Бодалев А.А., Леонтьев А.А., Петровская Л.А., Руденский Е.В., Куницына В.Н.), которая является условием эффективности общения взаимодействующих субъектов. Понятие «коммуникативная компетентность» впервые использовал А.А. Бодалев и определял ее как способность устанавливать эффективные контакты и поддерживать связи и отношения с другими людьми при наличии знаний и умений [4]. В статье будем придерживаться понимания коммуникативной компетентности как «ориентированности человека в различных ситуациях общения, основанной на знаниях и чувственном опыте индивида; способности эффективно взаимодействовать с окружающими благодаря пониманию себя и других при постоянном видоизменении психических состояний, межличностных отношений и условий социальной среды» [7, С. 124.].

Петровская Л.А., рассуждая о природе коммуникативной компетентности («компетентности в общении») отмечает несколько аспектов, связанных с природой общения. Во-первых, в любом акте взаимодействия, в том числе общения, выделяются три инвариантных структурных элемента – два взаимодействующих субъекта (коммуникатор, то есть инициатор общения и реципиент, каждый преследует некие ближайшие и отдаленные цели в этой ситуации общения), и сама ситуация взаимодействия (особенность деятельности, а также нормы, в соответствии с которыми организуется взаимодействие). Следовательно, составляющими коммуникативной

компетентности будут выступать компетентность в самом себе, т.е. «адекватная ориентация в собственном психологическом потенциале» [8, С. 31.], потенциале партнера, в ситуации и задаче.

Во-вторых, сложность коммуникативной компетентности вызвана многообразием видов общения (ритуальное, деловое, интимно-личностное; манипулятивное, диалогическое), и, «поскольку различна сама реальность разных видов общения» [8, С. 31.], человек может быть подготовлен к какому-то одному виду общения, то есть быть компетентным именно в нем, а в других ситуациях и видах общения будет испытывать затруднения. Поскольку реальность человеческого существования разнообразна – люди исполняют различные социальные роли и могут находиться в совершенно разных по своим задачам ситуациях взаимодействия, для обеспечения эффективности общения и предупреждения ролевого конфликта, им необходимо быстро ориентироваться в ситуации общения и быть достаточно компетентными во всех видах общения.

В-третьих, с точки зрения культурно-исторического подхода для разных обществ, разных исторических периодов естественным будет преобладание разных, соответствующих им видов общения. Как отмечает Л.А. Петровская, в российском обществе преобладает «репрессивная направленность общения», но современный этап развития общества предполагает гуманистическую направленность и гармонизацию общения, усиление творческой составляющей в установлении и развитии межличностных контактов, при некотором ослаблении нормативного начала [8, С. 32.]. В этой связи отметим сложность формирования коммуникативной компетентности курсантов, вызванную спецификой профессионального общения военных, где доминирует высокая нормативность общения, компетентность в котором вступает в некоторое противоречие как с условиями современного гуманистического общества, так и со многими задачами профессионального взаимодействия (оказание помощи пострадавшим, воспитательная работа в коллективе, профилактическая работа с населением, взаимодействие со СМИ, органами власти). Это приводит к необходимости развития умений рефлексии и саморефлексии (осознание исполняемой социальной роли, ее соответствия ситуации и задачам взаимодействия, состоянию партнёров) непосредственно в самой ситуации общения.

В-четвертых, Петровская Л.А. в коммуникативной компетентности выделяет три уровня – уровень ценностей, установок и умений личности, причем именно ценности и ценностные ориентации как

высший уровень регуляции социального поведения личности (по В.А. Ядову) определяют характер общения. Такой ценностью является ценность любого человека, партнёра по общению как уникальной личности. На них базируются необходимые для эффективного общения социальные установки – отношение к партнеру как к субъекту, то есть как к цели, а не средству; значимость самого процесса общения как условия формирования, поддержания и развития партнерских отношений, а не только его результата; установка на диалогический вид общения. Поэтому можно выделить два аспекта в формировании коммуникативной компетентности: необходимость формирования таких умений, установок и ценностей, которые будут способствовать эффективному общению в любой ситуации взаимодействия, а также необходимость осмысления человеком своих ценностей, причем Петровская Л.А. считает, что рефлексия ценностей выступает важнейшим показателем коммуникативной компетентности.

Таким образом, основными задачами являются формирование коммуникативных умений одновременно с формированием гуманистических установок и ценностей как составляющих направленности личности профессионала и рефлексивной культуры – умение и готовность отслеживать свои действия и реакции партнёра на них и прогнозировать возможные последствия непосредственно во время ситуации общения. Способность к саморефлексии и рефлексии выступает составляющей коммуникативной компетентности, причем это базовый компонент компетентности, поскольку точность понимания своего состояния, своих целей в ситуации, своего отношения к элементам ситуации является основой для понимания другого человека. Задача формирования рефлексивной культуры в процессе обучения отчасти решается при изучении гуманитарных дисциплин, в первую очередь – философии, психологии и педагогики.

Определить содержательную сторону коммуникативной компетентности можно исходя из структуры общения. В общении выделяются три взаимосвязанных стороны – коммуникативная (обмен информацией при помощи вербальных и невербальных средств, ее понимание и взаимное влияние), перцептивная (восприятие, познание и понимание на этой основе людьми друг друга; обмен эмоциями) и интерактивная (организация совместных действий для осуществления совместной деятельности; обмен действиями – «сопряженными актами», по Б.Ф. Ломову) [9, С. 82]. В таком случае структуру коммуникативной компетентности можно рассматривать как компетентность в межличностной ком-

муникации (вербальной и невербальной), межличностном восприятии и понимании, межличностном взаимодействии.

Содержанием компетентности в межличностном восприятии и понимании является система знаний об особенностях и закономерностях социальной перцепции и соответствующих умений и навыков. Перцептивные знания и умения реализуются в управлении собственным восприятием партнера по общению: отслеживание и интерпретация различных невербальных сигналов, правильное оценивание социально-психологических и личностных характеристик, эмоционального состояния партнеров по общению; умение учитывать влияние закономерностей первого впечатления и механизмов социальной перцепции на возникающий образ партнера и на развитие общения. Как пишет Петровская Л.А., развитие коммуникативной компетентности – это «развитие умений человека обратиться к исследованию собственного психологического потенциала, а также умений реконструировать компоненты психологического облика своих партнеров, ситуаций, задач» [8, С. 33]. Отметим, что важно также отслеживать собственное состояние и отношение к ситуации, чтобы прогнозировать возможные эмоциональные переживания и избегать эмоций, мешающих достижению целей общения. Следовательно, для реализации требований ФГОС ВО по направлению подготовки 20.03.01 в области ОК-5 «владение компетенциями социального взаимодействия: способностью использования эмоциональных и волевых особенностей психологии личности...» [6] целесообразно формировать умения управлять собственным эмоциональным состоянием и проявлять эмпатию к партнеру по общению.

Рассматривая интерактивную сторону общения и, соответственно, содержание компетентности в межличностном взаимодействии, будем исходить из этапов социального поведения и типов взаимодействия (кооперативное и конкурентное). Польский социолог Я. Щепаньский описал стадии развития социальной связи как последовательного осуществления пространственного контакта, психического контакта (взаимной заинтересованности), социального контакта (совместная деятельность), социального взаимодействия (систематические действия с целью оказать влияние на партнера, т.е. вызвать у него определенную реакцию), социального отношения [см. 9, С. 103]. Исходя из этого, необходимо формировать умение вступать в контакт в соответствии с ситуацией и нормами служебного и делового этикета, а также умение завершать общение и выходить из контакта таким образом, чтобы под-

держивать и развивать партнерские отношения для дальнейшей совместной деятельности, а в случае единичного взаимодействия (например, при спасении пострадавших) эти умения необходимы для создания и поддержания положительного имиджа сотрудников МЧС.

Безусловно, при развитии коммуникативной компетентности основное внимание направлено на формирование умений, необходимых для кооперативного типа взаимодействия. Но поскольку достаточно часто в совместной деятельности возникают конфликтные ситуации в силу объективно существующих противоречий между субъектами взаимодействия или в силу низкой коммуникативной компетентности (недопонимание, неверная интерпретация сообщения партнера) очень важно формировать конфликтную компетентность. Отметим, что в общекультурной компетенции ОК-5 ФГОС ВО по направлению подготовки 20.03.01 напрямую ставится задача «умение погашать конфликты» [6]. Для этого необходимо сформировать обширную и глубокую систему знаний о функциях, структуре и динамике конфликта, стратегиях поведения в конфликте и умений адекватно применять необходимые стратегии конфликтного поведения и управлять процессом конфликта, в том числе, переговорным процессом.

Компетентность в межличностной коммуникации, исходя из выделения четырех видов коммуникативной деятельности – говорение, письмо (создание сообщений), слушание и чтение (восприятие и понимание сообщений), в первую очередь будет связана с навыками и умениями устной коммуникации – говорением и слушанием. Коммуникативную компетентность обычно сводят к речевой (вербальной) компетентности, к умению создавать сообщения (тексты), причем зачастую безотносительно к особенностям партнера по общению, т.е. к говорению – овладению и совершенствованию устной речи на родном и иностранных языках. Это отражено в требованиях ФГОС ВО по направлению подготовки 20.03.01 в общекультурной компетенции ОК-13 «владением письменной и устной речью на русском языке... способностью осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков» [6] и ФГОС ВО по специальности 20.05.01 «Пожарная безопасность» в общепрофессиональной компетенции ОПК-2 «способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач профессиональной деятельности» [10].

Установка на диалогическое общение требует целенаправленного формирования навыков эффек-

тивного слушания (в зависимости от ситуации и целей – нерелексивного, релексивного, эмпатического), необходимых не только для понимания сообщения, но и партнера по общению (его намерений, целей, состояния и пр.). Отчасти задача развития навыков активного слушания решается методом обсуждения при изучении, в первую очередь, гуманитарных дисциплин – при заслушивании и обсуждении на семинарских занятиях докладов, организации учебных дискуссий. Существует проблема недостаточного осознания субъектами своих намерений и целей в ситуации общения, что может привести к манипулятивному общению и возникновению конфликта. Поэтому необходимо формировать умения осознанно формулировать цели слушания и владения навыками активного слушания, что связано не только с коммуникативными и перцептивными умениями, но и формированием соответствующих установок и релексивной культуры.

Конкретизировать коммуникативные умения и навыки, формирование которых будет выступать в качестве дидактических целей, можно исходя из описанного Руденским Е.В. акта общения как последовательности взаимосвязанных коммуникативных действий. Это навык установления контакта (вход субъекта в коммуникативную ситуацию); умение оценивать характер ситуации и ориентироваться в ней; умение ставить коммуникативную задачу с учетом особенностей этой ситуации; умение вырабатывать подход к партнеру и подбирать адекватные коммуникативные приемы; пристраиваться к нему и привлекать его внимание; умение оценивать эмоциональное состояние свое и партнера и формировать общий эмоциональный фон; умение осуществлять коммуникативное воздействие на субъекта-партнера и оценивать его реакцию; умение стимулировать «ответный ход» партнера [см. 5, с. 46 – 47.]. К этому необходимо добавить умение завершать акт общения (подвести итог процесса общения, резюмировать) и навык выхода из контакта.

Белоусов Р.А., исследуя педагогические условия формирования коммуникативной компетентности курсантов военных ВУЗов, выявил, что большая часть выпускников считают сферу общения важной и существенной, при этом они признают недостаточность курса психологии и педагогики, и им приходится восполнять этот недостаток методом проб и ошибок. Подавляющее большинство опрошенных автором выпускников (91 %) хотели бы получить дополнительные знания, но они считают, что это необходимо делать именно при получении высшего образования [11, С. 10 – 11.]. В юношеском возрасте (до 21 года), на который приходится период обуче-

ния в высших учебных заведениях (студенчество), актуальными являются задачи обучения, образования и общения (по Б.Г. Ананьеву). В этом возрасте высока мотивация к получению новых знаний и умений, и в основном завершается формирование личностных свойств, именно этот период является сенситивным для формирования коммуникативной компетентности. В следующем возрастном периоде – зрелости (по Б.Г. Ананьеву – с 22 до 35 лет), уже другие задачи – профессиональное и социальное самоопределение личности, создание семьи и осуществление общественно полезной деятельности.

При решении задачи формирования коммуникативной компетентности существует ряд проблем, условно их можно отнести к мотивационным и организационным факторам. Мотивационные связаны с отсутствием осознания необходимости формирования коммуникативной компетентности преподавателями профессиональных дисциплин, недооценкой значимости коммуникативной компетентности в будущей профессиональной деятельности самими курсантами, что показано в диссертационном исследовании Н.Г. Шашкина [12]. В то же время, проведенная нами после изучения дисциплины «Психология и педагогика» беседа с курсантами показала, что существует необходимость более глубокого изучения некоторых тем, которые, по их мнению, имеют практическое значение в будущей профессиональной деятельности: психология личности, психология малых групп, общение и межличностные отношения, сущность процесса обучения, сущность процесса воспитания.

Организационные проблемы связаны с необходимостью в учебном плане бакалавриата предусмотреть учебную дисциплину минимальным объемом 2 зачетных единицы «Деловое общение», имеющую психологическую направленность содержания. Целью дисциплины является изучение психологических аспектов делового общения и формирование коммуникативной компетентности, задачами – целенаправленное формирование компетентности в различных ситуациях делового взаимодействия, компетентности в межличностной коммуникации, восприятии и взаимодействии, навыков активного слушания, эмпатии, рефлексии и саморефлексии, конфликтной компетентности; формирование необходимых для эффективного общения социальных установок и личностных свойств. Решение этих задач предполагает применение не только интерактивных методов обучения (разнообразных упражнений в диадах и микрогруппах, игровых ситуаций, моделирования различных ситуаций взаимодействия, в том числе, проблемных), но и элементов социаль-

но-психологического тренинга (тренинга общения), которые требуют соответствующей подготовки преподавателя. Как отмечает Г.М. Андреева, необходимость «совершенно по-особому ставить вопрос об обучении общению, например, в условиях социально-психологического тренинга» возникает вследствие самой специфики человеческой коммуникации – активности общающихся субъектов, совместного постижения предмета общения (в чем проявляется единство деятельности, общения и познания); коммуникативного влияния, приводящего к изменению типа отношений между участниками; необходимости единого тезауруса и одинакового понимания социокультурного контекста и ситуации общения; наличия социальных и психологических коммуникативных барьеров [9, с. 87.].

Таким образом, для формирования коммуникативной компетентности необходимо развивать рефлексивную культуру, формировать гуманистические установки и ценности, перцептивные умения и навыки, эмпатию, компетентность в межличностной коммуникации и взаимодействии, навыки активного слушания, умения управлять эмоциональным состоянием, конфликтную компетентность.

#### Литература:

1. Якимова, Н.В. Приоритетные направления развития в сфере образования в системе МЧС России / Якимова Н.В. // Научно-аналитический журнал «Сибирский пожарно-спасательный вестник», 2017, №1.-С.65-69.- Режим доступа: [http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2017/v1/N4\\_9-12.pdf](http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2017/v1/N4_9-12.pdf), свободный. – Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
2. Елфимова, М.В. Роль общетехнических дисциплин в профессиональном становлении обучающихся по программам пожарно-технического профиля в образовательных организациях высшего образования системы МЧС России / Елфимова М.В., Антипин М.И., Малышевская Л.Г. // Научно-аналитический журнал «Сибирский пожарно-спасательный вестник», 2017, №4.- С.73-77.- Режим доступа: [http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2017/v4/N7\\_73-77.pdf](http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2017/v4/N7_73-77.pdf), свободный. – Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
3. Шкроб, Н.В. Профессионально-коммуникативная компетентность офицера пожарной охраны МЧС России / Шкроб Н.В., Дупляков Г.С. // Научно-аналитический журнал «Сибирский пожарно-спасательный вестник», 2018, №1.- С.100-105.- Режим доступа: [http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2018/v1/N8\\_100-105.pdf](http://vestnik.sibpsa.ru/wp-content/uploads/2018/v1/N8_100-105.pdf), свободный. – Загл. с экрана. — Яз. рус., англ.
4. Бодалев А.А. Личность и общение. М.: Международная педагогическая академия, 1995. – 328 с.
5. Руденский Е.В. Социальная психология: Курс лекций. – М.: ИНФА-М; Новосибирск: ИГАЭ-иУ, 1998. – 224 с.
6. Приказ Министерства образования и науки РФ от 21 марта 2016 г. N 246 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 20.03.01 Техносферная безопасность (уровень бакалавриата)» (с изменениями и дополнениями от 13 июля 2017 г.) Режим доступа: [http://fgosvo.ru/uploadfiles/fgosvob/200301\\_B\\_15062018.pdf](http://fgosvo.ru/uploadfiles/fgosvob/200301_B_15062018.pdf).
7. Словарь по социальной педагогике / Авт.-сост. Мардахаев Л.В. - М.: Академия, 2002.
8. Петровская Л.А. О природе компетентности в общении // Мир психологии. 1996. № 3. С. 31 – 35.
9. Андреева Г.М. Социальная психология. Учебник для высших учебных заведений. – М.: Аспект Пресс, 2008.
10. Приказ Минобрнауки России от 17.08.2015 N 851 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности 20.05.01 Пожарная безопасность (уровень специалитета)» (Зарегистрировано в Минюсте России 17.09.2015 N 38916). Режим доступа: <http://fgosvo.ru/news/21/1330>.
11. Белоусов Р.А. Педагогические условия формирования коммуникативной компетентности молодых офицеров: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Йошкар-Ола, 2002.
12. Шашкин Н.Г. Формирование коммуникативной компетентности у будущих сотрудников органов внутренних дел в системе высшего образования: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Чебоксары, 2005.