УДК 159.95

Сергієнко Н.П., доцент, кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної психології НУЦЗУ

Гасан Г. І., магістр соціально-психологічного факультету НУЦЗУ

Комунікативна компетентність як засіб підвищення стресостійкості працівників МНС

У статті розглядаються особливості комунікативної компетентності та стресостійкості особистості. Визначено професійну комунікативну компетентність та стресостійкість працівників МНС.

Ключові слова: комунікативна компетентність, спілкування, стресостійкість, працівник МНС.

В статье рассматриваются особенности коммуникативной компетентности и стрессоустойчивоси личности. Обозначена профессиональная коммуникативная компетентность и стрессоустойчивость работников МЧС.

Ключевые слова: комуникативная компетентность, общение,стрессоустойчивость, работник МЧС.

The article discusses the features of communicative competence and stressoustoychivosi personality. Designated professional communicative competence and stress of employees MOE.

Key words: communicative competence, communication, stressoustoychivosi, employee MOE.

Постановка проблеми. Стрес у нашому житті відіграє чи не найпомітніше місце. Стрес - досить розповсюджене явище в наш час. Особливо часто люди відчувають стресові ситуації, пов'язані з вибором професії та професійною діяльністю. Зокрема, найбільший рівень стресу спостерігається у тих спеціалістів, які працюють з людьми, їхніми проблемами та потребами, тобто мають безпосередні контакти. Тому

важливим етапом у роботі спеціаліста будь-якої професії є вміння формувати як власну стійкість до стресорів, так і надавати різні види допомоги людям, які потрапили у стресову ситуацію. У зв'язку з цим необхідним є визначення основних чинників формування стресостійкості працівників МНС.

Аналіз діяльності працівників МНС дозволив виявити основні причини необхідності проведення психологічних досліджень, а саме - високий рівень психоемоційного навантаження, пов'язаний з роботою з людьми та обмеженою кількістю часу на виконання поставлених завдань. Найбільш складною і неоднозначною для дослідження й оцінки професійною якістю працівників МНС є стресостійкість.

Не менш важливе місце в професійній діяльності працівників МНС займає розвиток комунікативної компетентності. Оскільки їх професія відноситься до тих видів праці, де спілкування із сторони, що супроводжує трудову діяльність, перетворюється у професійно значущу, суттєву сторону. Всі основні види роботи здійснюються через організацію спілкування з іншими людьми, що виражається в умінні викликати прихильність людини до спілкування й надати допомогу.

Комунікативна компетентність особистості – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Багато психологів досліджували роль стресових станів у житті людини. Поняття «стрес», основні стадії, фази стресу розкрив у своїх класичних дослідженнях Г. Сельє. У. Кеннон уперше визначив активну релаксацію, яка є захисною реакцією під час стресу, як реакцію боротьби або втечі. Т. Холмс і Р. Раге вивчали залежність захворювань від різних стресогенних життєвих подій у більш ніж

5 тис. пацієнтів. Вони дійшли до висновку, що психічним і фізичним захворюванням зазвичай передують важливі зміни в житті людини.

Стресостійкість - це загальна якість особистості, яка характеризується здатністю протистояти стресовим факторам за період часу, який необхідний для організації нових умов, в яких даний стресор не буде загрозливим. Анохіна С. визначає, що стресостійкість забезпечує високу ефективність діяльності і зберігає здоров'я молодої людини. В ситуаціях можливого виникнення стресу повинні бути визначені додаткові шляхи виходу із стресових ситуацій. Стресостійкість буде забезпечувати високу ефективність діяльності й сприятиме збереженню здоров'я людини, якщо вона буде креативно мислити у вирішенні своїх проблем.

Вчені О. Кочарян, В. Мозговий запропонували структурний підхід до аналізу феномену стресостійкості. Вони розглядали стресостійкість як особистісний симптомокомплекс, що має певну структурну організацію, яка розвивається в онтогенезі, та виявляє девіації при різноманітних патологічних станах. Специфічними ознаками відсутності стійкості до стресів є: низька диференційованість, зниження адаптаційного потенціалу, збереження біполярної структури організації факторів тощо.

Для підвищення ефективності професійної діяльності працівник МНС має досконало володіти знаннями і вміннями професійної комунікації, а також вміти адекватно їх застосовувати у відповідній сфері та ситуації.

Поняття «компетентність» в широкому розумінні цього слова означає досконале знання своєї справи, суті роботи, яка виконується, складних зв'язків, явищ і процесів, можливих способів і засобів досягнення окреслених цілей. У зміст компетентності включається рівень базової і спеціальної освіти, стаж роботи, уміння акумулювати широкий життєвий і професійний досвід, знання можливих наслідків конкретного способу впливу на особистість».

Руденський Є.В. розглядає комунікативну компетентність як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у

визначеному колі ситуацій особистісної взаємодії. Компетентність у спілкуванні має як інваріантні загальнолюдські характеристики, так і характеристики, історично та культурно обумовлені.

Розгляду різних аспектів комунікативної компетентності присвячені праці М. Б. Буртового, Ю. М. Ємельянова, Ю. М. Жукова, В. А. Кан-Каліка, В. А. Лабунської, О. І. Муравйової, Є. В. Сидоренко та ін. [2]

Виклад основного матеріалу. Стресостійкість працівника МНС - інтегральна властивість психіки, що виражається у здатності долати стан зайвого емоційного збудження при виконанні аварійно - рятувальних робіт у надзвичайних ситуаціях. Вона зменшує негативний вплив сильних емоційних впливів, попереджає крайній стрес, пов'язаний із сприйняттям екстремальних умов, сприяє прояву готовності до дій у надзвичайних ситуаціях. Це один з психологічних факторів надійності, ефективності та успіху діяльності в екстремальній ситуації.

У числі основних показників стресостійкості працівників протипожежної служби, можна виділити правильне сприйняття ситуації, її аналіз, оцінка, прийняття рішень: послідовність і безпомилковість дій по досягненню мети, виконання функціональних обов'язків; поведінкові реакції - точність і своєчасність рухів, гучність, тембр, швидкість і виразність мови, її граматичний лад; зміни в зовнішньому вигляді - вираз обличчя, погляд, міміка, пантоміміка, тремор кінцівок і ін. Можна констатувати той факт, що розвиток сресостійкості - одне з центральних завдань психологічної підготовки працівників МНС і працівників інших подібних професій, коли професійна діяльність пов'язана з постійним ризиком і небезпекою.

Засновником вчення про стрес є Г. Сельє, який вважав, що стрес - це "емоційне напруження", яке визначається як синдром, викликаний різними пошкоджуючими подразниками. Є.П. Ільїн описував емоції і почуття, які виникають, як реакція на стрес. Б.А. Вяткін вивчав емоційний стрес, його механізми і вплив на організм в умовах норми і при патології.

Вивченням стресу займалися такі вчені як Л.М. Аболін, Н.І. Наєнко, Р.С. Лазарський, та інші. Коло досліджень професійного стресу надзвичайно широке: Г.С. Нікіфоров вказує, що для деяких професій фактор стресу є супроводжуючим. В напрямку професійного здоров'я спеціаліста вивчають професійний стрес А.І. Колчев та Б.В. Овчинніков, розглядаючи його як наслідок неперервної і тривалої дії специфічних стресорів, що визивають перевтомлення, професійні захворювання. Н.В. Самоукіна визначає професійний стрес як напружений стан працівника, який виникає під впливом емоційно - негативних і екстремальних факторів при виконанні професійної діяльності, підкреслюючи його негативний прояв, як дистрес. А.Б. Лєонова стверджує, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності вимог робочого середовища і індивідуальних ресурсів, ресурсів працівника, що створює потенційну загрозу для успішності трудової діяльності, здоров'я.

Стрес - поняття, введене Г. Сельє в 1936 р. для позначення великого кола станів психічної напруги, обумовлених виконанням діяльності в особливо складних умовах і виникаючих у відповідь на різноманітні екстремальні впливи - стресори. Первісне поняття виникло у фізіології для позначення неспецифічної реакції організму («загального адаптаційного синдрому») у відповідь на будь - який несприятливий вплив, пізніше воно стало використовуватися для опису станів індивіда в екстремальних умовах на фізіологічному, психологічному й поведінковому рівнях [6].

Г. Сельє виділив три стадії стресу:

а) тривоги, коли після деякого зниження опірності організму починається мобілізація його ресурсів;

б) підвищеної опірності організму;

в) виснаження організму, тобто зниження його опірності.

Якщо навантаження продовжує збільшуватися, то може наступити зрив. Спочатку Г. Сельє вважав, що стрес викликається тільки шкідливими факторами, але потім надмірно розширив коло його причин, включивши в їхнє число будь - яку напружену роботу [6].

Залежно від виду стресора й характеру його впливу виділяються різні види стресу, у самій загальній класифікації - стрес психологічний і стрес фізіологічний. Останній підрозділяється на стрес інформаційний і стрес емоційний.

Для поняття стресу Р.С. Лазарусом було сформульовано два основних положення [4]:

- По - перше, термінологічну плутанину і протиріччя у визначенні поняття «стрес» можна буде усунути, якщо при аналізі психологічного стресу враховувати не тільки зовнішні стресові стимули і реакції, що спостерігаються, але і деякі, пов'язані зі стресом, психологічні процеси (наприклад, процес оцінки загрози);

- По - друге, стресова реакція може бути зрозумілою тільки з урахуванням захисних процесів, породжуваних загрозою (фізіологічні і поведінкові системи реакцій на загрозу пов'язані з внутрішньою структурою особистості, її роллю у прагненні суб'єкта справитися з цією загрозою).

Поняття напруги тісно пов'язано з поняттям стресу. Про стрес частіше усього говорять стосовно до екстремальних ситуацій.

Під психологічним стресом слід розуміти не стан, а насамперед процес, причому такий, що завжди призводить до якихось психічних відхилень.

Л.М. Аболін відзначає, що для об'єднання понять «стрес» і «напруга» немає достатніх підстав, оскільки психічні зриви на фазі шоку у стресі не завжди супроводжуються переживаннями напруженості. Він підкреслює, що під психологічним стресом слід розуміти не стан, а насамперед процес, причому такий, що завжди призводить до якихось психічних відхилень.

Напруга може забезпечувати цілі адаптації, вона необхідна для досягнення їх, але вона може виникати і за інших причин, служити іншим цілям.

Н.І. Наєнко в теоретико - експерементальних дослідженнях обгрунтувала доцільність розподілу поняття психічноі напруженості на два види - операціональну й емоційну.

Перший вид визначається процесуальним мотивом діяльності, що або збігається з її метою, або знаходиться у близьких із нею відносинах. Він характеризується тісним зв’язком об’єктивного і суб’єктивного змісту діяльності.

Другий вид (емоційна напруженість) обумовлюється домінуючим мотивом самоствердження в діяльності що різко розходиться з її метою і супроводжується емоційним переживанням оцінним ставленням до діяльності.

Професійний стрес - це складна галузь дослідження стресових станів, як і психологічний стрес, який співвідноситься з негативними та позитивними емоціями і почуттями, та створюється факторами, які носять характер загрози або перешкод.

Г.С. Нікіфоров вказує, що для деяких професій фактор стресу є супроводжуючим. Професійний стрес пов'язується з переживанням психічної напруженості в умовах високої відповідальності за прийняття рішення. Робота в умовах професійного стресу є серйозним випробовуванням фізичного і психічного здоров'я спеціаліста, перевіркою міри його професійної надійності.

В напрямку професійного здоров'я спеціаліста вивчають професійний стрес А.І. Колчев та Б.В. Овчинніков, розглядаючи його як наслідок неперервної і тривалої дії специфічних стресорів, що визивають перевтомлення, професійні захворювання. Усугубляють дію професійного стресу і короткочасні екстремальні ситуації, що виникають в професійній діяльності.

Н.В. Самоукіна визначає професійний стрес як напружений стан працівника, який виникає під впливом емоційно негативних і екстремальних факторів при виконанні професійної діяльності, підкреслюючи його негативний прояв, як дистрес.

А.Б. Лєонова стверджує, що професійний стрес виникає в результаті невідповідності вимог робочого середовища і індивідуальних

ресурсів, ресурсів працівника, що створює потенційну загрозу для успішності трудової діяльності, здоров'я [2].

Як бачимо, професійний стрес розглядається, як правило, в плані негативного впливу на професійну діяльність.

У вивченні професійного стресу наголошується на визначенні чинників, які його визивають, виділенні видів професійного стресу, його складових, систематизації його ознак, його негативних наслідків у вигоранні, способах управління і подолання, на виокремленні основних підходів до дослідження.

Ефективність діяльності працівників МНС залежить, як свідчить практика, не тільки від продуктивних дій кожного спеціаліста МНС, а й від ефективного спілкування з населенням, представниками різних підрозділів МНС та керівниками усіх рівнів.

Компетентність у сфері спілкування стала однією з головних складових високого професійного рівня фахівця в будь-якій області людської діяльності. Це відноситься до таких професій як менеджер, працівник сфери обслуговування, педагог, лікар, соціальний працівник, рятувальник МНС, де потрібна спеціальна комунікативна підготовка.

Спілкування - складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. Суб'єктами спілкування являються живі істоти, люди. У принципі спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини процес спілкування стає усвідомленим, зв'язаним вербальними і невербальними актами.

Дослідження спілкування у вітчизняній психології бере початок з робіт В.М. Бехтерева, О.Ф. Лазурського, В.М. Мясищева. Психологічні проблеми спілкування знайшли відображення в роботах Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, Б.Г. Ананьєва, О.М. Леонтьєва [1].

Компетентність у спілкуванні припускає готовність і вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції - і відстороненій, і близькій. Труднощі часом можуть бути пов'язані з інерційністю позиції - володінням

якою-небудь однією з них і її реалізацією повсюдно, незалежно від характеру партнера і своєрідності ситуації. У цілому компетентність у спілкуванні зазвичай пов'язана з оволодінням не якою-небудь однією позицією як найкращою, а з адекватним залученням до їх спектру. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій - один із суттєвих показників компетентного спілкування [5].

Компетентність в усіх видах спілкування полягає у досягненні трьох рівнів адекватності партнерів - комунікативної, інтерактивної і перцептивної. Отже можна говорити про різні види компетентності у спілкуванні. Особистість повинна бути спрямована на набуття багатої різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, які допомагають повноті самовираження партнерів, усім гранях їх адекватності - перцептивної, комунікативної, інтерактивної.

Реалізація особистістю своєї суб'єктивності у спілкуванні пов'язана з наявністю у неї необхідного рівня комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність особистості – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід здобувається не тільки в процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішення. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позиції спілкування, ролей, стереотипів, установок,

знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування – це спілкування, що розвиває. Крім особистісних особливостей, до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів й емоційної сфери. В цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей. Аналіз комунікативної компетентності особистості дозволяє виявити проблеми обґрунтування критеріїв ефективного спілкування і адекватної відповідності форм спілкування і ситуацій спілкування.

У процесі становлення особистості розвиток комунікативної компетентності має декілька джерел: ідентифікація з дорослими, засвоєння культурної спадщини, спостереження за поведінкою інших людей, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Сучасний стан суспільних процесів дозволяє констатувати той факт, що природне формування комунікативної компетентності не відповідає вимогам соціальної дійсності.

Комунікативну компетентність можна розглядати як складну інтегративну якість особистості, яка опосередковує професійну діяльність, спрямовану на налагодження, підтримку і розвиток ефективного спілкування з іншими учасниками.

Оволодіння теорією професійного спілкування, пізнання його структури, функцій, стилів, моральних принципів, входження в технологію даного процесу, формування в результаті цього професійних комунікативних навичок і прийомів, оволодіння досвідом комунікативної діяльності – це основні завдання програми комунікативної підготовки спеціалістів. Вирішення цих завдань сприяє розвитку комунікативних здібностей і комунікативної культури спеціаліста, удосконалення його комунікативної компетентності.

Розвиток комунікативної компетентності займає особливе місце в підготовці майбутніх працівників МНС. Оскільки ця професія відносяться до

соціологічних видів праці, де спілкування відіграє важливу роль в організації трудової діяльності [3].

Так як професійна діяльність працівників МНС пов'язана зі стресовими ситуаціями, тому зміна функціонального стану людини в стресових ситуаціях змінює її відношення до навколишнього світу, до людей. В стресових ситуаціях в людей змінюється не тільки характер фізіологічної й психологічної активності, але й показники активності спілкування. Відмінною рисою спілкування при гострому стресі є емоційність, що може різко підсилювати або, навпаки, знижувати активність взаємодії людей. Розвиток спілкування залежить від взаємовпливу факторів зовнішнього середовища (фізичних, соціальних та ін.) і факторів внутрішнього середовища індивіда (психологічних, фізіологічних, біологічних тощо).

Формування стресостійкості працівників МНС допоможе їм подолати негативні наслідки стресових ситуацій, зберегти себе від дезінтеграції та різноманітних розладів, створити основу для внутрішньої гармонії, високої працездатності, визначити успішність своєї професійної діяльності, а також зберегти власне здоров'я.

Для того, щоб протидіяти стресам, працівник МНС повинен переключити свою увагу чи енергію в іншу форму діяльності, зайнятись тим, що дасть можливість зняти емоційну напругу.

Підвищити стресостійкість, зберегти позитивний психологічний стан і зміцнити власне здоров'я можливо за допомогою релаксації (аутотренінг, медитація, сміхотерапія, кольоротерапія, ароматерапія, йога, творчі спроби самовираження), рекреації (фізкультура, дихальні вправи); катарсису (спілкування з близькими, домашніми тваринами, захоплення мистецтвом). Це три основні шляхи до психічного, фізичного та духовного здоров`я особистості.

Тому підвищення рівня стресостійкості для працівників МНС є одним із головних елементів діяльності, що включає вміння протистояти стресовим та

конфліктним чинникам, негативним впливам навколишнього середовища, а також дає змогу підвищувати рівень власної професійної компетентності.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Комунікативна компетентність особистості – це здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певна сукупність знань, умінь, навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми.

Розвиток комунікативної компетентності займає особливе місце в підготовці майбутніх працівників МНС. Оскільки ця професія відносяться до соціологічних видів праці, де спілкування відіграє важливу роль в організації трудової діяльності.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бодалева А.А. Психологическое общение / А. А.Бодалева – М.: Изд-во "Институт практической психологии", Воронеж: Н.П.О, "Модек", 1996. – 256с.

2. Бодров В. А.Психологический стресс: развитие и преодоление / В. А. Бодров – М.: ПЕР–СЭ, 2006. – 196с.

3. Жуков Ю.М. Диагностика и развитие компетентности в общении / Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растенников П.В. – М.: Изд-во МГУ, 1990. – 104 с.

4. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса / Л. А. Китаев-Смылк – М.: Наука. 1984. – 360с.

5. Петровская Л.А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216с.

6. Селье Г. Концепция стресса, как мы ее представляем // Новое о гормонах и механизме их действия / Г. Селье – М.:Знание, 1977. – 21с.