

УДК 159.9

## МЕТОД АНАЛИЗА КОНКРЕТНЫХ СИТУАЦИЙ В ФОРМИРОВАНИИ ГОТОВНОСТИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ ПОЖАРНО-СПАСАТЕЛЬНЫХ СЛУЖБ К ЭФФЕКТИВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Т. Н. Пасечкина, Н. В. Шкроб

Сибирская пожарно-спасательная академия МЧС ГПС России

Поступила в редакцию 26 октября 2020 г.

**Аннотация:** рассматривается проблема готовности будущих специалистов пожарно-спасательных служб к разрешению коммуникативных ситуаций в профессиональной деятельности. Показано, что метод анализа конкретных ситуаций с добавлением вопросов, ориентированных на рефлексию обучающихся коммуникативных действий и возможностей, осознание коммуникативной самоэффективности позволяет повышать готовность будущих специалистов к эффективной профессиональной коммуникации, что являлось целью нашего исследования.

**Ключевые слова:** профессиональная коммуникация, коммуникативная компетентность, коммуникативная самоэффективность, готовность.

**Abstract:** the article deals with the problem of readiness of future fire and rescue services specialists to resolve communicative situations in their professional activities. It is shown that the analyzing specific situations method with the addition of questions focused on the students' reflection of their communicative actions and the awareness of their communicative self-efficacy makes it possible to increase the readiness of future specialists for effective professional communication. It was the purpose of our study.

**Key words:** communication, communicative competence, communicative self-efficacy, readiness.

Умение эффективно общаться и взаимодействовать в различных ситуациях является одним из ключевых для современного человека. Во всех сферах профессиональной деятельности необходимы коммуникативные умения слушать, говорить, убеждать, работать с разного рода информацией, координировать свои действия с действиями партнеров, проводить переговоры, работать в команде и другие. Очевидно, что на этапе профессионального обучения при развитии коммуникативных умений будущих специалистов необходимо, прежде всего, учитывать многообразие профессиональных задач, а также требования, предъявляемые к работникам в области профессиональной коммуникации.

Важно понимать, что задачей высшего образования является не только формирование компетенций будущего специалиста, но и его готовности к решению разнообразных, в том числе новых и нестандартных задач как важного субъективного фактора эффективности профессиональной деятельности. Проблема заключается в том, что

этому уделяется недостаточное внимание. Разделяя идеи А. А. Деркача, М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбовича, О. В. Ливенцовой, В. А. Пономаренко и других, считаем, что именно готовность способствует успешному выполнению своих обязанностей, правильному использованию знаний, опыта, сохранению самообладания и помогает перестраиваться при появлении непредвиденных препятствий; позволяет предвосхищать ожидаемый результат на основе найденного соотношения внешней (требования профессиональной деятельности) и внутренней (личностные особенности) детерминации. Как указывает А. П. Агарков, состояние готовности не влечет за собой автоматический перенос в новую ситуацию качеств личности и компетенций, сформированных в период обучения, их актуализацию по определенной схеме. Среди факторов, влияющих на готовность, он выделяет: содержание задач, их сложность, новизну; условия и обстановку деятельности; мотивацию; оценку вероятности достижения результата; самооценку собственной готовности; предшествующее нервно-психическое состояние; умение самонастраиваться, создавать оптимальные вну-

тренние условия для предстоящей деятельности и т.д. [1].

Рассматривая готовность будущих специалистов к эффективной профессиональной коммуникации, отметим, что ее существенным компонентом, с нашей точки зрения, является самоэффективность, проявляющаяся в субъективном отношении обучающихся к осуществляемой коммуникации, уверенности в себе, мотивации к качественному взаимодействию, обращенности к своим внутренним ресурсам и предполагающая возможность выбора коммуникативных стратегий и средств, соответствующих ситуации [2]. Обратим внимание на тот факт, что важную роль в формировании готовности к эффективной профессиональной коммуникации играет и рефлексивная культура будущего профессионала как умение и стремление отслеживать свои коммуникативные действия и реакции партнера по общению, умение прогнозировать возможные последствия, понимать свои состояние и цели в конкретной коммуникативной ситуации [3]. Считаем, что опыт решения реальных коммуникативных ситуаций профессиональной деятельности с обязательным осмыслением будущими специалистами своих коммуникативных умений и навыков позволяет развивать эти составляющие готовности обучающихся к эффективной коммуникации.

Одним из основных методов, способствующих обогащению коммуникативного опыта и формированию готовности будущих специалистов к эффективной профессиональной коммуникации, по нашему мнению, является метод анализа ситуаций, предполагающий рассмотрение и решение обучающимися реальных ситуаций из практической деятельности специалистов пожарно-спасательных служб. Педагог, организующий работу по анализу ситуации, ставит перед обучающимися вопросы, которые позволяют выявить особенности ситуации, истоки проблемы, причинно-следственные связи и стимулируют формирование способности рассматривать проблему с различных сторон, точек зрения и в разных аспектах: педагогическом, психологическом, нравственном. В свою очередь, решения, предлагаемые обучающимся, оцениваются по степени эффективности, по степени риска и обоснованности решения, по затратам ресурсов [4]. Важной составляющей использования данного метода обучения является организация групповой работы, требующей взаимодействия с другими участниками, умения выслушивать различные точки зрения и подходы, аргументировать собственную позицию, учитывать особенности партнеров по общению. Таким образом, нами была сформулирована гипотеза эмпирического

исследования: метод case-study, дополненный анализом собственных коммуникативных умений и навыков, позволяет повысить готовность будущих специалистов к профессиональной коммуникации.

Задачей *подготовительного этапа* проведенного эмпирического исследования было составление ситуативных заданий. Магистранты – действующие сотрудники МЧС (56 человек), занимающие разные должности, описали реальные ситуации из своей профессиональной деятельности и проанализировали, что именно в их действиях и эмоциональном состоянии способствовало эффективному (неэффективному) решению коммуникативной задачи; предложили возможные сценарии развития событий в рассматриваемой ситуации; дали рекомендации курсантам, чтобы они в подобной ситуации смогли эффективно взаимодействовать.

На *первом этапе* исследования готовности будущих специалистов пожарно-спасательных служб к профессиональной коммуникации обучающимся 3 и 4 курсов академии были предложены 10 коммуникативных ситуаций. Приведем несколько примеров: «При выезде на чрезвычайную ситуацию, связанную с подтоплением населенного пункта, спасатели часто сталкиваются с жителями, которые не хотят оставлять свои дома»; «Пожар случился на 4 этаже бизнес-центра, спасение возможно только с помощью пожарной лестницы. Вы пытаетесь убедить работника ступить на шатающуюся выдвижную пожарную лестницу, но он очень боится и отказывается это сделать. Времени мало...». Курсантам необходимо было проанализировать возможные причины возникшей проблемной коммуникативной ситуации, а затем оценить свою готовность к ней. Полученные ответы обрабатывались методом контент-анализа, результаты представлены в таблице.

Наибольшую трудность у обучающихся вызвали второй и четвертый вопросы: почти никто не смог сформулировать коммуникативные тактики, конкретные фразы или жесты, которые можно использовать в данных ситуациях для эффективной коммуникации. Поэтому особое внимание на следующем этапе было обращено на обсуждение возможных коммуникативных тактик.

Задачей *второго этапа* исследования стало формирование опыта решения профессиональных коммуникативных ситуаций. Каждому обучающемуся были даны полученное на предварительном этапе исследования описание ситуации, своей роли и инструкция к действию. Роли разыгрывали обучающиеся из разных групп, между которыми не установлены прочные межличностные

Т а б л и ц а

*Результаты опроса обучающихся на первом этапе исследования*

Вопрос	Качественные единицы контент-анализа	Некоторые высказывания обучающихся	Кол-во чел. (%)
1. Как Вы думаете, насколько такая ситуация может быть сложной для Вас в реальной практической работе?	Низкий уровень сложности	Нет, не сложно. Это моя работа	44
	Средний уровень сложности	В некоторых моментах может быть сложной, но в целом я справлюсь	40
	Высокий уровень сложности	Да, я не знаю, как поступить в такой ситуации	16
2. Какие трудности у Вас, возможно, возникли бы при общении с этими людьми?	Связанные с личными качествами, особенностями поведения и самооценкой	Думаю, что не смогу убедить людей эвакуироваться. Человек не будет мне доверять. Не смогу сохранить спокойствие, начну кричать	36
	Связанные с особенностями ситуации	Придется все равно подчиниться приказу начальства, хоть я и считаю, что это неправильно	9
	Связанные с качествами и особенностями поведения партнеров по общению	Агрессия со стороны жителей, недоверие; желание выставить ситуацию против спасателей (пожарных); глупость людей	22
	Никакие, затруднились ответить	–	33
3. Какие эмоциональные состояния у Вас возникают, когда Вы представляете себя в подобной ситуации?	Положительные	Сострадание, уверенность, ответственность за своих товарищей, настырность, жалость	37
	Отрицательные	Страх, злость, тревога, недовольство, растерянность / неуверенность, отчаяние, грусть, осознание того, что твоя ошибка может стоить жизни других людей	54
	Никакие, затруднились ответить	–	9
4. Как Вы думаете, какие Ваши коммуникативные действия могут повлиять на исход данной ситуации?	Способствующие эффективно-му выходу из этой ситуации (Приведите конкретные формулировки)	Самое главное – выслушать человека, расположить к себе. Аргументированно рассказать о реальной угрозе для жизни. Буду убеждать, что эта лестница безопасна. Опыт решения подобных ситуаций	37
	Способствующие неэффективному выходу из этой ситуации	Нерешительность, промедление, не смогу возразить начальнику, буду кричать, буду делать резкие движения	23
	Затруднились ответить	–	40
5. Как Вы оцениваете свою готовность к таким ситуациям? Уверены ли в своих коммуникативных умениях и навыках для разрешения этих ситуаций?	Высокий уровень готовности и уверенности в своих силах	Готов. Я справлюсь с такой ситуацией	29
	Средний уровень готовности и уверенности в своих силах	Думаю, что готов, но наверняка возникнут какие-либо проблемы	53
	Низкий уровень готовности и уверенности в своих силах	Не думаю, что вообще кто-то готов к такой ситуации. Трудно себя представить в такой ситуации	18

связи, что усложняло задачу. После этого обучающиеся анализировали собственное коммуникативное поведение, отвечая на следующие вопросы: 1) Насколько сложным для Вас оказалось взаимодействие с партнером в данной ситуации? 2) Какие трудности могли бы у Вас возникнуть при общении в аналогичной ситуации? 3) Какие эмоциональные реакции у Вас возникли в процессе коммуникации? 4) Какие Ваши коммуникативные действия повлияли на решение ситуации? Ка-

кие коммуникативные умения Вам необходимо развивать? 5) Удалось ли Вам справиться с ситуацией? Готовы ли Вы к подобным ситуациям в будущем? Уверены ли в своих коммуникативных умениях и навыках для разрешения подобных ситуаций?

Как показал анализ, количество обучающихся, которым было сложно построить коммуникацию, увеличилось на 18 % по сравнению с решением гипотетических ситуаций, что без последующего

обсуждения могло бы понизить их самооценку. Среди основных трудностей респонденты выделили, прежде всего, связанные с убеждением, а также склонность предлагать стереотипные способы поведения, которые не всегда эффективны в рассматриваемых ситуациях. При этом, отвечая на четвертый вопрос, респонденты отметили, что они уже были более внимательны к выбору слов, фраз, жестов и мимики, во многих случаях смогли назвать коммуникативные тактики, позволившие им эффективно осуществить коммуникацию. Среди эмоций, которые испытывали обучающиеся, были названы: страх (30 %), уверенность и спокойствие (30 %), веселье (10 %), не смогли определить (30 %). Оговоримся, что анализ эмоциональной составляющей не являлся задачей исследования. На вопрос о том, удалось ли справиться с ситуацией, утвердительно ответил 61 % респондентов. Курсанты также признали, что пятый вопрос стал для них более содержательным, побуждающим задуматься над своим коммуникативным поведением. Таким образом, сравнительный анализ ответов, проведенный после двух срезов, показал, что будущие спасатели имеют не совсем ясные представления о своих возможностях, не всегда адекватно оценивают уровень собственной готовности к решению коммуникативных ситуаций в профессиональной деятельности. Вместе с тем, абсолютное большинство испытуемых согласилось, что эта работа была очень полезна для них, позволила по-новому взглянуть на свои возможности и ограничения, расширила коммуникативный опыт.

Далее происходил подробный групповой анализ взаимодействия, коммуникативных действий участников, причин эффективности / неэффективности коммуникации, возникших трудностей, возможных причин поведения людей в подобных ситуациях. При обсуждении преподаватель обращал внимание на успешные моменты в коммуникации каждого студента с целью поддержания положительной самооценки. После обсуждения обучающимся предлагалось решение коммуникативной проблемной ситуации, описанное магистрантами, исходя из опыта их профессиональной деятельности.

На *заключительном этапе* исследования в форме свободного обсуждения осуществлялся анализ различных коммуникативных ситуаций, в которых участвовали курсанты во время прохождения практики в пожарной части. Все они

отметили, что предшествующий анализ коммуникативных ситуаций на аудиторных занятиях помог им более осознанно отнестись к выбору собственных коммуникативных действий во время дежурств, почувствовать себя увереннее, в том числе в незнакомых ситуациях профессиональной коммуникации. Рефлексивный анализ, проведенный на завершающем этапе, показал важность проделанной работы и необходимость целенаправленного и систематического применения метода разбора конкретных ситуаций в образовательном процессе в сочетании с вопросами, направленными на осознание собственных коммуникативных действий, на оценивание своей уверенности во владении коммуникативными умениями и навыками.

В заключение отметим, что использование метода анализа конкретных ситуаций с обязательной рефлексией своих коммуникативных действий позволяет будущим специалистам переосмысливать стереотипы поведения, расширять репертуар коммуникативных действий в разных профессиональных ситуациях, а значит формировать уверенность в успешном разрешении подобных ситуаций в будущем. Таким образом, происходит повышение уровня коммуникативной самоэффективности обучающихся и, следовательно, их готовности к эффективному профессиональному взаимодействию.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. *Агарков А. П.* Готовность будущих практических психологов к разрешению нетипичных ситуаций в профессиональной деятельности / А. П. Агарков // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2010. – № 1(40). – С. 36–39.
2. *Пасечкина Т. Н.* Формирование коммуникативной компетентности и коммуникативной самоэффективности как «soft skills» будущих специалистов / Т. Н. Пасечкина // Вестник Красноярского государственного педагогического университета им. В. П. Астафьева. – 2019. – № 2(48). – С. 178–188.
3. *Шкроб Н. В.* К вопросу о формировании коммуникативной компетентности курсантов высших образовательных учреждений МЧС России / Н. В. Шкроб // Научно-аналитический журнал «Сибирский пожарно-спасательный вестник». – 2018. – № 2(9). – С. 64–69.
4. *Панфилова А. П.* Инновационные педагогические технологии : активное обучение / А. П. Панфилова. – Москва : Академия, 2009. – 192 с.

*Сибирская пожарно-спасательная академия  
ГПС МЧС России*

*Пасечкина Т. Н. – старший преподаватель  
кафедры профессиональных коммуникаций*

*E-mail: pasechkina@yandex.ru*

*Шкроб Н. В. – кандидат философских наук,  
доцент, доцент кафедры профессиональных  
коммуникаций*

*E-mail: pc\_shkrob@sibpsa.ru*

*Siberian Fire and Rescue Academy EMERCOM  
of Russia*

*Pasechkina T. N. – Senior Lecturer of the Profes-  
sional Communication Department*

*E-mail: pasechkina@yandex.ru*

*Shkrob N. V. – PhD in Philosophy, Associate Pro-  
fessor, Associate Professor of the Professional Com-  
munication Department*

*E-mail: pc\_shkrob@sibpsa.ru*