

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА КУЛЬТУРИ СПІЛКУВАННЯ В СЛУЖБОВІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ

Кубаєнко А. В.

Проблема досягнення високого професіоналізму й компетентності працівників органів внутрішніх справ (ОВС) є однією з найбільш важливих у забезпеченні ефективної діяльності правоохоронної системи нашого суспільства.

У сучасних складних соціально-економічних умовах ОВС як ніколи потребують висококваліфікованих працівників, які володіють теоретичними знаннями й практичними навичками виконання своїх професійних обов'язків у повсякденних і надзвичайних обставинах.

Аналіз професійної діяльності працівників ОВС показує, що центральне місце в ній займає безпосередньо робота з людьми, тобто відноситься вона до суб'єкт-суб'єктної діяльності, і досягнення її цілей протікає в системі "людина-людина". Відповідно, успішність такої діяльності багато в чому визначається умінням грамотно й професійно спілкуватися.

Актуальність дослідження зумовлена необхідністю розробки дієвого науково обґрунтованого механізму підвищення професійного рівня працівників ОВС України. Гуманізація процесу професійного навчання та діяльності, велика увага до людського фактору передбачає забезпечення збалансованості між професійними вимогами до особистості, її інтересами й спрямованістю, а також рівнем сформованості загальних і спеціальних здібностей, потенційних можливостей. Однією з головних умов вирішення зазначеної проблеми є створення системи психологічної підготовки й формування професійної компетентності майбутніх працівників ОВС. Її особливе значення зумовлюється й тим, що успішність підготовки залежить від наявності певної системи індивідуально-психологічних якостей, тому що недостатній їх розвиток є причиною низької придатності до навчання й майбутньої професійної діяльності, а також значної кількості відрахувань із навчальних закладів і звільнень з роботи.

Питання комунікативної компетентності й культури спілкування в службовій діяльності працівників ОВС розглядаються в наукових працях видатних вітчизняних і зарубіжних вчених, зокрема: О.М. Бандурки, С.П. Бочарової, Н.М. Буланова, В.Л. Васильєва, Г.Є. Запорожцевої, О.В. Землянської, В.К. Коломейцева, А.В. Москаленка, А.П. Самонова, А.М. Столярова, О.В. Тімченка, О.М. Цільмак, С.І. Яковенка та ін.

Метою статті є дослідження проблемних питань комунікативної компетентності й культури спілкування в службовій діяльності працівників міліції та шляхи їх вирішення.

У зв'язку зі специфікою виконуваних завдань працівники міліції повинні вміти з максимальною ефективністю й у рамках законності впливати на правопорушників і громадян, припиняти й попереджувати злочини, панічні настрої натовпу, залучати до співробітництва соціально-пасивну частину населення.

Водночас нормативні документи МВС України підкреслюють неприпустимість прояву грубості, іронічних або нечемних зауважень, виразів і реплік, що ображають

людську честь і гідність. Проведений аналіз практики підготовки курсантів ВНЗ МВС України та слухачів у центрах професійної підготовки показує, що процес навчання не завжди досягає необхідних результатів: недостатньо озброює випускників надійними навичками й вміннями спілкування з людьми, у вирішенні виникаючих конфліктів, слабо розвиває професійну спостережливість і пам'ять, культура спілкування в службовій діяльності також залишається на невисокому рівні.

На практиці в процесі службової діяльності перед працівниками міліції постійно виникають завдання психологічного характеру, вирішення яких відбувається в умовах гострого дефіциту часу, коли потрібно в короткий проміжок часу розпізнати характер назріваючої події, об'єктивно її оцінити й прийняти правильне рішення.

Як показує практика, заняття з психологічної підготовки викликають величезний інтерес у курсантів ВНЗ МВС України й слухачів центрів професійної підготовки. Однак обсяг годин, що відводиться для її вивчення, є недостатнім для формування в курсантів і слухачів знань, навичок і умінь, які сприяють вирішенню завдань психологічного характеру.

Дещо інший підхід у вирішенні проблеми психологічної підготовки працівників правоохоронних органів практикується в США в центрах підготовки поліцейських, де, наприклад, курсу навчання методам спілкування з населенням відводиться 10 % від усього навчального часу, передбаченого програмою навчання. У поліцейських школах ФРН курсом навчання поліцейських передбачено безпосередньо вивчення науки про поведінку людини, оскільки поліцейський повинен добре уявляти собі мотиви, наміри й можливі реакції того, з ким доводиться стикатися в процесі роботи [1, 56].

Всі функції працівників ОВС у силу специфіки службової діяльності практично реалізуються в повсякденних взаємовідносинах і взаємодії з людьми. Результати проведеного нами дослідження показують, що до 80 % службового часу працівником міліції витрачається на роботу з людьми. Звідси випливає, що сьогодні кожен працівник міліції, який відповідає вимогам ринку праці, зобов'язаний володіти культурою спілкування й комунікативними здібностями, розвиненими в достатній мірі, оскільки їх відсутність або несформованість буде негативно впливати на ефективність виконання оперативно-службових завдань.

За родом служби працівнику ОВС доводиться мати справу з найбільш важким у соціальному відношенні контингентом, для якого характерна наявність асоціальних установок, некерованість, агресивність, прихований характер злочинної діяльності, протидія й вороже ставлення до представників влади. Виконуючи свої повсякденні обов'язки, працівник міліції також спілкується з різними категоріями посадових осіб, керівниками різного рангу, громадянами, правопорушниками.

Аналіз професійної діяльності показує, що всі дії працівника ОВС характеризуються високим різноманіттям, супроводжуються безліччю ділових і міжособистісних

контактів з людьми як усередині, так і поза організаційної системи, характеризуються швидкою зміною подій, різноманіттям виконуваних дій.

У цих умовах такі якості й уміння, як: здатність розташовувати до себе людей, визивати в них почуття довіри; здатність до швидкого встановлення контактів з новими людьми; вміння швидко знайти потрібний тон, доцільну формулу спілкування залежно від психологічного стану та індивідуальних особливостей співрозмовника; вміння відстоювати свою точку зору, вживатися в роль, здатність до перевтілення; вміння слухати й тактично грамотно переводити розмову на значущі теми; вміння застосовувати психологічні прийоми з метою введення значимої інформації, у діяльності кожного працівника ОВС набувають важливого значення.

Важливо зазначити на необхідності підвищення рівня професійної майстерності працівників міліції засобами психологічної підготовки. Одним із шляхів вирішення проблеми, що склалася, є формування й розвиток в учнів таких професійно-важливих якостей, як комунікативна компетентність і культура спілкування. Підтвердженням цьому служать результати досліджень, при проведенні яких психологами встановлено, що в працюючих у сферах, де для вирішення професійних завдань постійно потрібно спілкування або в професіях типу "людина-людина" (за Є.О. Климовим), успіх у діяльності залежить на 80-85 % від комунікативної компетентності й тільки на 15-20 % визначається рівнем професійної підготовки за фахом. Низька комунікативна компетентність призводить до значних спотворень і втрати ділової інформації, особливо при передачі від однієї особи іншій. Комунікативна компетентність визначається наукою як готовність і вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції з різними людьми [2, 297].

Комунікативна компетентність є інтегративним і відносно стабільним психологічним утворенням, що включає особистісні (особистісні якості) і технологічний (знання, навички, уміння) потенціали. Комунікативна компетентність забезпечує ефективне спілкування, реалізуючи гнучкі комунікативні стратегії за рахунок вербальних і невербальних дій. Ефективна побудова комунікаційного процесу залежить від деякої сукупності знань, умінь і навичок, тобто комунікативних здібностей.

Добре розвинені комунікативні здібності позитивно впливають на соціальну взаємодію загалом, тобто на спілкування.

Під спілкуванням розуміється специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми, змістом якого є взаємний обмін інформацією, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, установками й впливом індивідів один на одного з метою встановлення взаємовідносин, сприятливих для процесу спільної діяльності.

Проблеми комунікативної компетентності й культури спілкування в діяльності працівників ОВС неодноразово були предметом наукових досліджень, однак формування й розвиток цих якостей продовжують залишатися актуальними, викликаючи при цьому незмінний інтерес.

У процесі оперативно-службової діяльності взаємодія працівників один з одним, з іншими людьми, здавалося б, має сприяти повною мірою формуванню різних професійно-важливих якостей, що розглядаються в психології. Проте, як показує практика, працівників, які вміють психологічно грамотно будувати свою професійну діяльність, не так вже багато. Хоча для працівників ОВС психологічні знання є професійно значущими, і

врахування психології людей у професійній діяльності є необхідністю.

Метою професійно-психологічної підготовки співробітників ОВС є, передусім, підготовка до роботи з людьми. Вона містить отримання психологічних знань, формування особистих психологічних засобів вирішення професійних завдань і розвиток професійно важливих якостей особистості працівника ОВС.

Одними зі складових професійно важливих якостей у діяльності працівника міліції є комунікативна компетентність і культура спілкування.

У дослідженнях, присвячених професійному спілкуванню працівників правоохоронних органів, виділяються комунікативні знання, вміння, навички, особистісні якості, тому що спілкування не тільки структурний компонент професійної діяльності, а й особливий самостійний вид професійної діяльності. Успішність у вирішенні багатьох комунікативних завдань працівника ОВС обумовлена високим ступенем володіння психотехніками спілкування. Кожен компонент структури професійно-психологічної підготовки виявляє комунікативну спрямованість, виділяючи комунікативну компетентність як складову професійної майстерності працівника ОВС. Серед професійно-психологічних якостей найбільш значущими в комунікації є: спрямованість на людей, наявність відповідних характеристик в емоційній, вольовій сферах, висока ступінь розвитку основних характеристик уваги, спостережливості, пам'яті, мислення, уяви, інтуїції, а також професійний артистизм, гнучкість, здатність до перевтілення, рольової поведінки, професійно-психологічна стійкість [3, 98].

Отже, процеси комунікації відіграють величезну роль у діяльності працівника правоохоронних органів. Тому до комунікативної компетентності особового складу ОВС доцільно пред'являти певні вимоги. Цілий набір комунікативних якостей зобов'язаний мати у своєму арсеналі слідчий, оперуповноважений, керівник ОВС для успішного виконання покладених на кожного з них завдань. Дільничний інспектор міліції також повинен мати достатньо широкий набір рольових позицій при комунікативній взаємодії з громадянами. Кожен працівник, реалізуючи свою діяльність у службовому колективі, зобов'язаний вміти організувати інформаційний обмін, координувати свою діяльність з іншими працівниками, визначати міжособистісні позиції. Від знання комунікаційних причин конфліктів, вміння вести переговори залежить ефективність роботи працівника не тільки в службовому колективі, а й у процесі оперативно-службової діяльності.

Рівень комунікативної компетентності кожного керівника дієво впливає на успіх діяльності ввіреного йому колективу. Відсутність знань і навичок у цій області породжує в керівників підрозділів ОВС помилки при управлінні особовим складом, які ведуть, у свою чергу, до додаткової психологічної напруженості в колективі й зниження ефективності професійної діяльності підрозділу загалом.

При виконанні своїх функцій, вступаючи в комунікативні взаємини з громадянами, працівник міліції формує думку про свою роль у суспільстві, ставлення населення до правоохоронних органів. У цьому разі комунікативна компетентність не тільки допомагає йому реалізувати свою професійну роль, а й сформуванню позитивну думку про діяльність правоохоронних органів.

Водночас в ОВС проходять службу чимала кількість посадових осіб, які не мають належної теоретичної й

практичної підготовки до діяльності в системі "людина-людина", вони виконують свої функції, використовуючи стереотипи, що склалися, які далеко не завжди ефективні в умовах службової діяльності. Керівники підрозділів часто допускають помилки при виборі стилю управління, засобів впливу на підлеглих, породжуючи конфліктні ситуації.

Відомо, що негативний імідж працівника міліції серед населення, зокрема, породжується їх грубістю при спілкуванні з громадянами. Тому наявність знань і умінь у сфері комунікативної взаємодії та вирішення конфліктних ситуацій виступають однією з важливих умов підвищення ефективності діяльності особового складу ОВС.

Проведений аналіз ефективності оперативно-службової діяльності працівників ОВС вказує на необхідність вдосконалення їх психологічної підготовки до професійного спілкування, вміння вирішувати конфлікти, підвищення комунікативної компетентності різних категорій особового складу, внесення відповідних змін до програми підготовки кадрів у відомчих освітніх установах. Однак на практиці вивченню таких важливих питань у процесі проходження навчання не приділяється належної уваги.

У результаті проведеного дослідження можна зробити висновок, що проблеми оптимізації комунікативної компетентності та культури спілкування в ОВС є одним з найбільш актуальних і давно назрілих напрямків служ-

бової діяльності. І від того, наскільки повно й скоро це буде здійснено, залежить формування й становлення працівника міліції нового часу, здатного виконувати завдання на високому професійному рівні.

Література

1. Психологическое обеспечение формирования и развития культуры общения и коммуникативной компетентности у сотрудников органов внутренних дел. Учебно-методическое пособие / Под общей ред. Кубышко. В.Л. - М., 2007. - 280 с.

2. Чернова О.Є. Комунікативна компетентність як складова професійно важливих якостей оперативного працівника ОВС // Проблеми екстремальної та кризової психології. - 2011. - № 10. - С. 295-303

3. Трегубенко Т.В. Комунікативна компетентність дільничного інспектора міліції - складова професійної компетентності // Проблеми сучасної педагогічної освіти: педагогіка і психологія. - 2010. - № 25, ч. 2. - С. 96-102

Кубаєнко А.В.

*кандидат юридичних наук
викладач кафедри юридичної
психології та педагогіки*

*Одеського державного університету
внутрішніх справ,*

Надійшла до редакції: 19. 12. 2012

УДК159. 923: 351. 74

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ОВС

Проблема професійного становлення особистості як тривалого багатопланового процесу належить до числа найбільш важливих і складних проблем психології. Традиційно вона розглядається з точки зору двох підходів. З позиції першого - діяльнісного підходу - особистість професіонала розглядається в контексті відповідності (невідповідності) вимогам діяльності. Професійна діяльність розвиває не тільки необхідні навички та вміння, не тільки впливає на своєрідність психічних процесів, а й формує особистість загалом, її професійні риси, професійну поведінку. З позиції другого, особистісного підходу, орієнтованого на саморозвиток, на самоактуалізацію, на збільшення ступеня свободи особистості в професійному самовизначенні, у формуванні індивідуального стилю діяльності, у розширенні своїх можливостей і сфер їхнього застосування.

У сучасних умовах діяльності органів внутрішніх справ особливого значення набуває професійно-психологічна підготовленість працівників, яким частіше доводиться діяти в складних, екстремальних умовах, пов'язаних з необхідністю прискореного прийняття рішень, затриманням правопорушників і злочинців, збереженням життя людей і власного життя. Необхідність подолання небезпечних ситуацій, усунення перешкод, що створюються на шляху працівника ОВС, викликає в нього різні емоційні реакції, вимагає постійної вольової напруги й активної розумової діяльності. В умовах активного протидіяння виникає необхідність постійної складної інтелектуальної роботи, зашифровки своїх цілей, маскування дійсних соціальних ролей. Проблема психологічного забезпечення діяльності працівників

міліції в екстремальних умовах останнім часом займає важливе місце серед інших завдань забезпечення професійної діяльності ОВС. Особливої уваги потребують випадки, пов'язані із захопленням заручників; викраденням людей (зокрема дітей), творів культури й мистецтва з метою отримання викупу; погрози вчинення збройних нападів, вбивств, вибухів, підпалів, масових отруєнь, активної протидії злочинців заходам щодо їх затримання тощо.

Проблемою психологічних особливостей професійної діяльності працівників міліції, які діють у складних, конфліктних, екстремальних ситуаціях вивчали такі науковці, як: В.В. Авдєєв, Н.В. Андрєєв, О.М. Бандурка, В.П. Бахін, В.Л. Васильєв, Я.Ю. Кондратьєв, В.О. Коновалова, М.В. Костицький, В.Г. Лукашевич, В.С. Медведєв, О.М. Морозова, В.М. Синьов, О.М. Столяренко, С.І. Яковенко та ін.

Метою нашого дослідження є вивчення специфічних особливостей професійної діяльності працівників ОВС.

Правова регламентація діяльності працівників ОВС - одна з найбільш специфічних особливостей професійної діяльності. Діяльність співробітників внутрішніх справ строго регламентована правовими нормами (законодавчими актами, нормативними документами). Невиконання або неналежне виконання працівником ОВС своїх службових обов'язків завжди є порушенням того або іншого закону. Усе це в остаточному підсумку породжує підвищену відповідальність фахівця за свої рішення в професійній діяльності.

Важливою психологічною особливістю діяльності правоохоронців є наявність владних повноважень. В інтересах справи працівникам ОВС надане право в