

Розділ V

УДОСКОНАЛЕННЯ ПСИХОКОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

УДК 159.9:34.01+316.776

Н.М. Бардин

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ ОВС ЯК КОМПОНЕНТ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ НА ГРОМАДЯН

Проаналізовано деякі теоретичні положення соціально-психологічної концепції комунікативної компетентності працівників ОВС під час взаємодії з громадянами та її впливу на успішне виконання професійної діяльності. Зважено на особливості психологічного контакту працівників ОВС із громадянами за допомогою комунікативної діяльності.

Ключові слова: *комунікативна компетентність, професійне спілкування, психологічний вплив, комунікативні бар'єри, конфлікт.*

Постановка проблеми. Професія правоохоронця як одна із комунікативно обумовлених вимагає від своїх представників не лише орієнтування у навколишній дійсності, а й професійного вирішення завдань, залучення при цьому комунікативних здібностей, формування комунікативної компетентності, яка розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для будування ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії [3, с. 10]. Вона трактується як складне утворення, що охоплює знання соціально-психологічних факторів і уміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів, інтенцій, стратегій поведінки, фрустрації, як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, уміння вирішити групові соціально-психологічні проблеми, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування [7]. Службова діяльність працівників ОВС базується на комунікативних зв'язках. У сучасних умовах виникає нагальна потреба в розробці, організації та здійсненні форм і методів психологічної підготовки працівників міліції до ефективної взаємодії з правопорушниками, грамотного вирішення службових питань, яке можливе за відповідного рівня комунікативної компетентності,

формування готовності до професійного спілкування у повсякденних та екстремальних ситуаціях.

Стан дослідження. Положення про комунікативну компетентність у міжособистісній взаємодії, професійних зв'язках висвітлені у працях Л.Е. Орбан-Лембрик, В.В. Москаленко, О.В. Сидоренко, М.М. Філоненко, Л.А. Петровської, І.О. Дубової. Безпосередньо за темою цієї статті застосовувалась концепція комунікативних бар'єрів М.М. Філоненко, акмеологічна концепція спілкування Л.Е. Орбан-Лембрик, тренінг комунікативної компетентності у діловій взаємодії О.В. Сидоренко, комунікативний параметр спілкування у розумінні В.В. Москаленко.

Метою статті є аналіз теоретичних положень соціально-психологічної концепції комунікативної компетентності працівників ОВС під час взаємодії з громадянами та її впливу на успішне виконання професійної діяльності.

Виклад основних положень. Становлення особистості відбувається в комунікативному просторі як культурно-історичне відтворення індивіда, що є носієм родової сутності людства, це присвоєння ним суспільно вироблених здібностей через оволодіння способами діяльності [1; 2].

Розглядаючи комунікативну діяльність як процес взаємодії конкретних особистостей, які певним чином сприймають один одного, ставляться один до одного, обмінюються інформацією і впливають один на одного, чимало винних (Б.Ананьєв, Г. Андреева, І. Кон, М. Каган, Я. Коломінський, О. Леонтьєв, В. Мясищев та ін.) відокремлюють в її структурі гностичну (або перцептивну), інформативну (або комунікативну) та інтерактивну підструктури. Комунікативна підструктура або сторона комунікативної діяльності виявляється через дії особистості, свідомо орієнтовані на змістовне їх сприйняття іншими, передачу певної інформації.

Комунікативна компетентність як елемент комунікативної діяльності передбачає вміння 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 набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, зокрема з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм. Комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки, соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння, навички.

Комунікативна компетентність є важливою складовою ефективною життєдіяльності сучасної людини, її формування виступає актуальною проблемою соціальної психології та психології розвитку, вирішення якої має важливе значення і для кожної конкретної людини, і для суспільства у цілому. У найзагальнішому аспекті компетентність у спілкуванні передбачає розвиток адекватної орієнтації людини в собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і поставленому перед нею завданні. Тобто комунікативну компетентність можна розглядати як комплексний інтегральний показник соціального функціонування людини.

Комунікативна компетентність є поняттям, введеним Д. Хаймом, яке пізніше розглядалося багатьма науковцями. Оригінальна ідея Д. Хаймса полягала у тому, що носії мови повинні мати більше, ніж граматичну компетенцію, для того, щоб бути у змозі ефективно спілкуватися на вербальному рівні. Вони також повинні знати і розуміти, як мова використовується їх партнерами по комунікації для досягнення своїх цілей. Лінгвістичні аспекти комунікативної компетенції – це ті аспекти, які стосуються досягнення внутрішнього функціонального знання і розуміння елементів і конструкцій мови [10].

Л.А. Петровська зазначає, що у розвитку комунікативної або соціальної компетентності представлені і нормативна тенденція (засвоєння соціально заданих норм та взірців), і особистісно-творча, яка передбачає конструювання норм у ході спілкування, з уваги на орієнтацію учасників у ситуації, у собі, у партнері. Природно, нормативний шлях розвитку компетентного спілкування також охоплює творчі компоненти. Йдеться про відпрацювання рефлексивної позиції відносно норми, що засвоюється, її свідоме вбудовування в індивідуальний особистісний досвід [6].

Професійне спілкування працівників міліції є обов'язковим елементом чи різновидом професійної діяльності, в процесі якого здійснюється організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян із метою попередження, припинення, розкриття та розслідування правопорушень і злочинів. Таке спілкування має свою психологічну специфіку, обумовлену причинами для вступу у спілкування, високою ймовірністю виникнення негативних психічних станів у його учасників, необхідністю досягнення багатьох цілей на кожному етапі, важливістю встановлення психологічного контакту, високою ймовірністю виникнення конфліктів, іншими екстремальними умовами.

Дослідження психологічних особливостей спілкування у професійній діяльності працівників ОВС передбачає вивчення рівня комунікативних здібностей, здатності до візуальної діагностики співбесідника, наявності комунікативних установок при спілкуванні та вибору

стратегії міжособистісної комунікації при виникненні конфліктних ситуацій. Встановлення контакту правоохоронця з громадянином залежить не тільки від умінь працівника розмовляти, а й від мотивів поведінки громадянина. Мотиви небажання встановити контакт можуть бути пов'язані з установкою на протиборство, бажанням ввести в оману працівників міліції, з нерішучістю. Окремі особи з самого початку налаштовані на конфлікт. Конфлікт може створюватися не обов'язково грубощами в спілкуванні чи образами, але й відмовою розповісти необхідну інформацію, повідомленням неправдивих свідчень або навмисним перекрученням інформації.

Як засвідчує психологічна теорія і практика, є чимало якостей характеру, особливостей особистості, які можна назвати конфліктогенами, тобто такими, які провокують виникнення конфліктів у спілкуванні. Їх потрібно знати не лише для того, щоб помічати в інших і своєчасно реагувати, а й для того, щоб відверто проаналізувати себе і свідомо контролювати їх вияв у життєдіяльності.

Конфліктогенні особливості особистості:

1. Внутрішня незадоволеність усіма, усіма; людина начебто в масці критика (найчастіше за психологічним механізмом захисту «проекції»).

2. Відсутність емоційної стійкості, імпульсивність: зовнішні прояви у коливаннях настрою, «спалахах» емоцій.

3. Егоцентризм – проявляється через установки про надрозвиненість себе, що найрозумнішим є лише «Я», моя думка «над» усіма, хоча потрібно пам'ятати, що навіть мудрець продовжує вчитися на кожній життєвій ситуації – в цьому і полягає мудрість.

4. Цинізм – у людині домінують, як правило, матеріальні цінності, тому має значення лише досягнення цілей, неважливо, якою ціною. Відбувається збіднення особистості стосовно загальнолюдських цінностей іншого порядку.

5. Агресивність – найчастіше людина ніколи не зізнається в тому, що, наприклад, вона агресивна, їй здається, що все правильно та справедливо, але, як правило, за наслідками в особистому житті, професійному є необхідність зупинитися та замислитися. Найчастіше людина потребує серйозної психокорекційної допомоги, наприклад, не отримуючи позитивну увагу, вона її виборює негативними вчинками.

6. Стереотипність мислення – люди з незмінними поглядами (окрім загальнолюдських цінностей і принципів) нагадують посудину із закритою кришкою, вся енергія навколишнього світу наче обтікає людину. Не відбувається зацікавлений обмін між людьми ідеями, поглядами, позитивними емоціями, знижується творча активність, ініціативність тощо.

7. Відсутність толерантності, нетерпимість до інших, особливо до того, що не відповідає власним уявленням. Безумовно, закони буття

працюють і ситуації у житті будуть по-своєму «бити» цю людину, однак вибір завжди за людиною: чи переосмислювати «який я насправді?», чи вороже ставитися до світу «за що мені таке?». Частіше людина витісняє свої недоліки та бачить їх постійно в інших – «проекція свого світу на оточуючих».

8. Невпевненість – за постійних сумнівів, невизначеності, труднощів у прийнятті рішень, виникають проблемні питання, які можуть призводити і до конфліктів.

9. Довірливість. В кожного свій шлях, аналогія: життя – дорога, має свої дорожні знаки, ми переглядаємо їх та приймаємо власні рішення з урахуванням заборон і можливостей.

10. Відсутність комунікативної культури та загальнолюдської культури [4, с. 252; 5, с. 194; 8, с. 127].

Комунікативна компетентність співробітників ОВС характеризується певними психологічними особливостями. Основними чинниками, що виконують провідну роль (за результатами проведеного дослідження), є негативні комунікативні установки (завуальована жорстокість, обґрунтований негативізм, негативний досвід спілкування, відкрита жорстокість), деякі стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях (співпраця, суперництво, компроміс, пристосування), а також рівень організаторських здібностей та візуальної діагностики. Формування комунікативної компетентності згідно з отриманими чинниками, демонструє залежність рівня комунікації правоохоронців від попереднього досвіду міжособистісної взаємодії, типу комунікативного середовища, особливостей конкретної ситуації, індивідуально-психологічних якостей та ступеня їх вияву, рівня візуальних здібностей власного оточення та налагодження співпраці на основі отриманих знань і вмінь.

Наявність комунікативних бар'єрів, стереотипів, упереджень, конфліктів ускладнює процес міжособистісної взаємодії співробітників ОВС і громадян, у зв'язку з цим слід застосовувати рекомендації з метою подолання таких труднощів [9, с. 73]:

1. Під час спілкування слід зважати на внутрішній стан співбесідника.

2. Встановлювати на початку комунікації психологічний контакт, заснований на довірі, демонстрації розуміння та підтримки, готовності допомогти.

3. Відвертість і щирість, толерантність і конфіденційність – основні механізми подолання комунікативних бар'єрів.

4. Розстановка акцентів на ключових моментах взаємодії, досягнення відсутності підозри та недовіри.

5. Демонстрація власної комунікативної компетентності, обізнаності у проблемній ситуації, з якою звертається співрозмовник.

6. Максимальна коректність, тактовність і витримка у висловлюваннях.

7. Позитивний фон висловлювань, формування реальної надії на успішне розв'язання ситуації.

Профілактика несприятливих станів і подолання негативних тенденцій у фаховій комунікації потребує спеціальної уваги. Наприклад, у виді проведення спеціальних тренінгів, що готують правоохоронців до специфічних умов фахового спілкування, яке полегшує освоєння ними функціонально рольових позицій у професійній діяльності.

Зважаючи на стресогенний характер професійної діяльності працівників міліції, зокрема, комунікативного процесу, психологічна підготовка через соціально-психологічний тренінг (СПТ) до ефективної комунікативної взаємодії та формування комунікативної компетентності, повинна передбачати низку специфічних завдань, зокрема:

1) сформувати новий, відповідний вимогам сучасності, всебічно розвинений, позитивно спрямований на успішну професійну діяльність тип особистості працівника міліції;

2) навчити працівників переборювати почуття страху під час спілкування з громадянами, орієнтуватись у будь-яких обставинах міжособистісної взаємодії;

3) урегулювати різноманітні конфліктні ситуації, застосовуючи ефективні стратегії поведінки, надати початкові знання з конфліктології;

4) підвищувати рівень власних комунікативних та організаторських здібностей, які впливають на комунікативну компетентність;

5) швидко приймати правильні рішення;

6) знизити прояви агресії, жорстокого поводження з населенням;

7) покращити якість комунікації, розширюючи комунікативну сферу та поле взаємодії, підвищуючи власний комунікативний потенціал;

8) надати допомогу працівникам у пізнанні своїх індивідуально-психологічних особливостей;

9) підвищити здатність до візуальної діагностики співбесідника, зокрема підозрюваного, злочинця, з метою вміння розрізняти та «читати» невербальні засоби комунікації (міміку, жести тощо);

10) навчити розпізнавати власні стереотипні уявлення про співрозмовників, комунікативні бар'єри та негативні установки, які сформувались, вміти їх уникати і переборювати.

Активізуючий ефект СПТ обумовлений створенням особливої учбово-експериментальної обстановки, що забезпечує розуміння учасниками групи психологічних схем індивідуальних і групових подій міжособистісного спілкування (яким є вплив кожного учасника на інших, на результат спільної діяльності, як ситуація в цілому управляє поведінкою окремих учасників і наскільки вони можуть її змінити в заданому напрямку).

На основі аналізу та узагальнення отриманих даних, СПТ для працівників ОВС в напрямі формування комунікативної компетентності передбачає таку схему поетапного проведення:

I. Підготовчий (діагностичний) етап: знайомство; визначення правил та структури проведення; встановлення психологічного контакту; поняття тренінгу. Узагальнення інформації: визначення комунікації, комунікативної компетентності; види комунікації. Перелік комунікативних вмінь. Удосконалення комунікативних здібностей

II. Основний етап: Інтелектуальні бар'єри у встановленні психологічного контакту. Особливості сприйняття співрозмовників залежно від їх статусу: потерпілий, підозрюваний, обвинувачений. Негативні комунікативні установки. Зближення позицій під час діалогу; пошук варіантів згоди у випадках виникнення розбіжностей під час дискусії. Невербальні засоби спілкування. Моделювання ситуацій, ігри-розминки.

III. Завершальний етап: досягнення практичної реалізації поставлених завдань та контроль за виконанням узгоджених домовленостей; аналіз проведеної роботи. Зворотний зв'язок.

Висновки. Комунікативна компетентність працівників міліції є невід'ємною складовою їх професійної майстерності та здатності ефективно вирішувати складні питання боротьби зі злочинністю. Її розвиток можливий за допомогою сформованої моделі психологічного супроводу та реалізації. Організація проведення професійно-психологічної підготовки особового складу органів та підрозділів внутрішніх справ до ефективної комунікативної взаємодії є запорукою реформування української міліції в напрямі гуманітаризації, професіоналізації та формування партнерської моделі, заснованій на співпраці, «суб'єкт-суб'єктному» ґрунті з уваги на нові підходи до забезпечення прав людини та формування правової держави, де головною цінністю є життя й гідність громадян, захист яких забезпечується правоохоронцями.

1. Бурлачук В. Традиція, ритуал, свято як система соціального відчуження / В. Бурлачук // Соціологія: теорія, методи, маркетинг. – 2002. – № 2. – С. 147–159.

2. Бурлачук Л.Ф. Про критерії розвитку особистості / Л.Ф. Бурлачук, М. Келесі // Вісник Київського університету. Серія: Соціологія. Психологія. Педагогіка. – Вип. 2. – К., 1996. – С. 90–93.

3. Збірник лекцій з професійної психологічної підготовки для використання в системі службової підготовки або підвищення кваліфікації працівниками служби психологічного забезпечення МВС України. – К., 2010. – С. 10–12.

4. Ложкін Г.В. Психологія конфлікту: теорія і сучасна практика: навч. посібник / Г.В. Ложкін, Н.І. Пов'якель. – К.: ВД «Професіонал», 2006. – С. 251–263.

5. Москаленко В.В. Психологія соціального впливу: навч. пос. / В.В. Москаленко. – К.: Центр учбової літератури, 2005. – С. 188–220.

6. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

7. Петровская Л.А. Тренинг сензитивности как школа рефлексии / Л.А. Петровская // Психологические условия социального взаимодействия; под ред. Х. Миккина, Ю. Орн. – Таллин: Изд-во ТГУ, 1983. – С. 47–59.

8. Русинка І.І. Конфліктологія. Психотехнології запобігання і управління конфліктами: навчальний посібник / І.І. Русинка. – К., 2007. – С. 118–328.

9. Цигульська Т.Ф. Загальна та прикладна психологія. Як допомогти собі та іншим: курс лекцій / Т.Ф. Цигульська. – К.: Наукова думка, 2000. – С. 50–86.

10. Canale M. Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing / M. Canale // Applied Linguistics. – 1980 – 1. – С. 1–47.

Бардин Н.М. Коммуникативная компетентность сотрудников ОВД как элемент психологического влияния на граждан

Проанализированы некоторые теоретические положения социально-психологической концепции коммуникативной компетентности сотрудников ОВД при взаимодействии с гражданами и ее влияние на успешное выполнение профессиональной деятельности. Обращено внимание на особенности психологического контакта сотрудников ОВД с гражданами посредством коммуникативной деятельности.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, профессиональное общение, психологическое воздействие, коммуникативные барьеры, конфликт.

Bardyn N.M. Law-enforcement workers' communicative competence as a component of psychological impact on public

Some theoretical principles of socio-psychological concept of law-enforcement workers' communicative competence during interactions with citizens and its impact on the successful implementation of professional activities are analyzed in the article. Attention is paid to peculiarities of law-enforcement workers' psychological contact with citizens through communicative activities.

Key words: communicative competence, professional communication, psychological impact, communication barriers, conflict.

УДК 811.161.2'373,46

Н.О. Гимер

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ

Проаналізовано поняття комунікації, окреслено шляхи формування комунікативної компетенції працівників внутрішніх справ.

Ключові слова: комунікація, правова комунікація, правова комунікативна компетенція.

Постановка проблеми. Спілкування за своїм визначальним змістом соціальна спільна діяльність. Ділове спілкування – це усний