

**ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ ПІДХОДИ
ДО ОПТИМІЗАЦІЇ ПСИХОЛОГІЧНОГО ВПЛИВУ
В ПРОЦЕСІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОВС**

Дослідження психологічного впливу привертає увагу багатьох дослідників з давніх часів. У 350 р. до н.е. Аристотель обґрунтував мистецтво психологічного впливу на інших людей, виділивши технічні та нетехнічні способи переконання. На його думку, технічні методи – це методи, не нами знайдені, які існували раніше (свідчення, письмові договори), нетехнічні – які можуть бути створені нами і залежать від характеру того хто говорить, настрою слухача, самої промови. Пізніше вчення Аристотеля було розвинуто Цицероном, який стверджував, що існує три прояви красномовності: переконати, підсолити і схвилювати. У творах Цицерона містяться згадки про десятки прийомів можливого впливу на людину під час розмови – відступ, підсумування, повторення, підказка, іронія, замовчування, відволікання, приклад, прохання, побажання, виправлення, оклик тощо [1].

У радянські часи розкриттю проблеми психологічного впливу приділяли значну увагу такі вчені, як Л. С. Виговський, А. С. Макаренко, Б. Ф. Поршнев, К. С. Станіславський та ін. Українські дослідники Г. О. Балл, В. І. Барко, О. М. Бандурка, Н. Л. Коломінський, В. О. Матеюк, О. А. Татенко, В. В. Третяченко, Т. С. Яценко працювали і працюють над розкриттям цієї складної проблеми.

На думку В. О. Татенка, вплив може бути сильним і слабким, глибоким і поверховим, прямим і непрямим, безпосереднім та опосередкованим, очікуваним і неочікуваним, усвідомленим і неусвідомленим, навмисним і ненавмисним, вмотивованим і невмотивованим, ефективним і невиразним, конструктивним і деструктивним, життєдайним і згубним тощо [2].

На думку вітчизняних та зарубіжних авторів (Е. Л. Доценко, Е. Е. Джонс; С. М. Стейнер), існують такі види психологічного впливу: переконання, самопросування, навіювання, зараження, прохання, деструктивна критика, примус, маніпуляція.

Г. О. Ковальов запропонував типологію

впливу, за якою слід розрізняти: 1) впливи чинників природного оточення на психіку людини; 2) соціальні впливи, що обумовлені належністю людини до суспільної системи, її включеністю в контакти та взаємозв'язки з іншими людьми; 3) культурологічні впливи, які визначаються наявністю історично відпрацьованих засобів матеріального і духовного виробництва; 4) аутовпливи, що пов'язані з можливостями психічної саморегуляції людини щодо автономної системи, яку можна розглядати у двох планах: як засіб мобілізації та розвитку власних фізичних, психічних і творчих можливостей суб'єкта та як індивідуальну систему внутрішньої регуляції, яка опосередковує зовнішні впливи [3].

У психологічній літературі поняття «вплив», «види», «способи», «методи» та «прийоми» його реалізації трактуються авторами по-різному. Так, наприклад, Г. М. Андреева виділяє чотири способи впливу індивідів один на одного: зараження, навіювання, переконання і наслідування [4].

В. М. Куликов поділяє способи психологічного впливу та взаємовпливу на переконання, навіювання та конформізм [5].

На думку Є. В. Сидоренка, існує багато ситуацій, в яких одна людина впливає на поведінку іншої людини, на її думки та почуття. Форма, глибина, і ступінь психологічного впливу дуже відрізняються, як і способи протистояння такому впливу. Найбільш поширеними методами впливу є «звичайні» слова: прохання, відповіді, зауваження, коментарії, докази [5].

Проблема методів впливу знайшла своє місце в працях із психотерапії (І. Е. Вольперт, С. С. Лібих, В. Є. Рожонов, В. М. Шкловський), з режисури (П. М. Єршов), педагогіки (Л. Ю. Гордін, М. І. Болдирев, А. С. Макаренко, Е. Ш. Натанзон), психології (Г. М. Андреев, І. П. Волков, А. І. Китов, А. В. Філіпов) та управління (Г. Х. Попов, Г. А. Туманов). Сучасні дослідники проблеми методів впливу на особистість умовно поділяються на два напрямки:

популяризаторський і психологічний (науковий). Визначаючи сутність поняття «вплив», дослідники так чи інакше звертаються до загальнонаукової теорії, до понять «взаємодія» та «взаємовплив». Аналіз наукових досліджень дозволяє визначити базову термінологію психологічного напрямку. **Психологічний вплив** – це дія на психологічний стан, почуття, думки та вчинки людей за допомогою виключно психологічних засобів: вербальних або невербальних, паралінгвістичних. Характерним для психологічного впливу є те, що в того, на кого здійснюється вплив, є можливість відповісти на цю дію психологічними методами (надано право і час для відповіді на даний вплив). Дослідники також визначили зміст деяких компонентів впливу, зокрема: ініціатор (суб'єкт) психологічного впливу – це один із партнерів (керівник), який першим намагається здійснювати психологічний вплив за допомогою психологічних методів; адресат (об'єкт) психологічного впливу (підлеглий) – той із партнерів, до кого звернена перша спроба психологічного впливу. Надалі ініціатор і адресат можуть змінюватися, ініціатива може переходити від одного партнера до іншого, і той, хто першим почав здійснювати вплив, буде називатися ініціатором, а той, хто першим зазнав психологічного впливу, – адресатом; **протистояння психологічному впливу** – це опір впливу іншої людини за допомогою психологічних засобів

Методи і норми впливу в діяльності утворюють єдине ціле. Що ж включають науковці в поняття «метод» і «прийом»? **Метод управлінського впливу** – це сукупність засобів і прийомів організації стимулюючих дій керівника, спрямованих на індивіда або групу з метою створення бажаної поведінки. **Прийом впливу** – це головна складова методу, певний виокремлений незалежний засіб дії на індивіда чи групу. **Прийоми** – це спеціальні способи впливу, кожний прийом характеризується організацією окремої, притаманної тільки йому нової ситуації, має характерні особливості даної ситуації. **Схеми управлінського впливу** – засвоєні на базі досвіду і навчання стереотипні знання про імовірний розвиток ситуації, можливі реакції об'єкту впливу. Ці схеми динамічні і в процесі впливу можуть доповнюватися новими деталями. Пояснення методів впливу буде неповним, якщо методи розглядати окремо від норми. Розглядаючи норму як стандарт, правила і прогноз майбутніх дій, можна застерегти керівників від можливих помилок і негативних наслідків. Простим варіантом норми, за твердженням О. С. Анісімова, є мета або нормативне уявлення

про результат діяльності. Врахування індивідуальних особливостей суб'єкта й об'єкта перетворює норму на програму впливу.

У літературі досліджено характерні помилки управлінського впливу, в основі яких лежить невизначеність механізму дії соціальних норм. У теорії управління зроблено багато спроб викласти норми ставлення керівника до підлеглого. Особливої уваги заслуговують правила Г. Емерсона (правильно вибрана мета, компетентна консультація, справедливе відношення до персоналу, винагорода за професійну діяльність) і Д. Карнегі (говорить про те, що є цікавим для співрозмовника, виявляє повагу до думки співрозмовника, дотримуйтеся товариського тону, починайте розмову з похвали і доброзичливого ставлення, надавайте людям позитивну характеристику тощо). Досліджувалися також напрями, в межах яких вивчаються норми впливу, зокрема етика. Визначено п'ять етичних систем, які відрізняються за своїм змістом моральними принципами відносин керівника з підлеглими: елітаризм, універсалізм, справедливість, обов'язок та відповідальність, особиста свобода працівника [6]. Останнім часом на стику етики, соціальної психології та теорії управління активно розвивається концепція організаційної культури, яка розглядає норму ділового спілкування та норму поведінки членів колективу. У сферах діяльності, де рівень контролю працівників з боку керівництва недостатній, етичні норми будуть додатковим гарантом забезпечення норм та правил поведінки.

Незважаючи на значну кількість наукових праць, присвячених проблемі психологічного впливу, на практиці ми нерідко маємо справу з керівниками, які не вміють правильно і психологічно обгрунтовано впливати на підлеглих. Дослідження показують, що значна частка управлінців органів внутрішніх справ (далі – ОВС) не вміють запобігати конфліктам, переконувати, схиляти працівників до власної точки зору. Породжені психологічним впливом зміни часто зникають, як тільки людина або група людей виходить із сфери впливу. Інші зміни є тривалішими і з часом стають рисами людини. Встановлено, що на практиці управлінський психологічний вплив буває не тільки позитивним, а й негативним, що пояснюється, в основному, такими причинами:

– недостатня індивідуальна майстерність, професіоналізм, комунікативні та інші вміння керівника, його авторитет, стиль керівництва;

– наявність у підпорядкованих керівникові працівників різних інтересів, світоглядів, способів мислення.

З метою забезпечення організації ефективної оперативно-службової діяльності, формування резерву керівних кадрів потребують удосконалення й оптимізації питання психологічного впливу керівника в системі МВС України. Тому **метою** статті є пошук напрямів і засобів оптимізації управлінського впливу керівників ОВС. Так, відповідно до затвердженого плану першочергових заходів МВС України щодо покращення соціально-психологічного клімату в колективах органів та підрозділів внутрішніх справ, працівниками служби психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності було проведено поглиблене соціологічне опитування особового складу для з'ясування ціннісних орієнтацій та оцінення можливостей особистого службового зростання.

Використовувались методи групового опитування за допомогою спеціального опитувальника, розробленого групою науковців – позаштатних радників Міністра внутрішніх справ України під керівництвом доктора психологічних наук В. П. Казміренка. Опитуванням охоплені працівники органів внутрішніх справ України – переважно чоловіки у віці від 20 до 40 років з вищою та середньою спеціальною освітою. Більшість із них працює в органах внутрішніх справ більше 3 років (45 %), значна частка (30 %) – від 5 до 10 років. Стаж роботи на останній посаді в системі ОВС у більшості працівників (76 %) становить від 3 до 5 років. Досліджувались мотиви професійного самовизначення, службовий статус, проблеми професійної діяльності тощо.

Щодо мотивів вибору професії правоохоронця більшість працівників ОВС називають переважно соціально бажані, зокрема: прагнення боротися із злочинністю, набути поваги в суспільстві завдяки входженню до професійної групи (правоохоронців), яка користується в суспільстві увагою і пошаною, бажання підтримати сімейні традиції, оскільки походять із сімей працівників ОВС. Даючи оцінку успішності власного службового статусу, перспектив подальшого кар'єрного зростання, переважна більшість працівників вважає, що та посада в ОВС, на якій вони працюють зараз, відповідає їх фаху, знанням, досвіду, можливостям. Більшість працівників щиро переймаються проблемами ОВС і стурбовані тим, що на виконання завдань, не пов'язаних із посадовими обов'язками, витрачається значна частина робочого часу (понад 20 % робочого часу). Основними причинами такого стану справ вони вважають усталену традицію та практику організації роботи керівниками, що

не повною мірою відповідають вимогам сьогодення.

Визначаючи умови, сприятливі для просування по службі в ОВС, а також необхідні, на їх думку, для цього особистісні й ділові якості працівників, респонденти надали перевагу високим, добре розвинутим професійним якостям, психологічним знанням, завдяки яким можлива результативна діяльність і, як наслідок, кар'єрне зростання. Оцінюючи показники соціально-психологічного клімату того органу (підрозділу) внутрішніх справ, де вони працюють, респонденти визначають як задовільні переважно такі його складові, як згуртованість, взаємодопомога, дисципліна та відповідальність працівників; соціально-психологічний клімат визначений як оптимальний у 660 колективах і як позитивний у 2600. Але працівники також зазначили, що для міжособистісних взаємин в органі (підрозділі) внутрішніх справ, де вони працюють, можлива конфліктність, що впливає на якість роботи, хоча у стосунках між підрозділами (службами) і між членами колективу існує достатнє співробітництво і порозуміння.

Дослідження управлінської ролі керівників в організації оперативно-службової діяльності, висвітлює наявність таких проблем: сучасним керівникам бракує поваги до підлеглих та уваги до їх потреб (16 %); компетентності (12 %); готовності надати допомогу (12 %); принциповості (10 %); деякі керівники у конфліктних ситуаціях використовують «грубі» технології (психологічний тиск, утиск, примус); тільки 64 % керівників у конфліктних ситуаціях опираються на «тонкі» психологічні технології впливу на персонал.

Оцінка ставлення працівників до своєї роботи вказує, що більше половини опитуваних (близько 80 % за різними показниками) в основному задоволені тією роботою, на якій працюють зараз. Однак незначна частина (12 %) за час перебування в ОВС не змогла визначитися, наскільки подобається дана робота [7]. Ці дані підтверджують стан дотримання дисципліни і законності серед особового складу та результати психопрофілактичної роботи в органах та підрозділах внутрішніх справ. Тільки за останній період до дисциплінарної відповідальності притягнуто 1918 працівників міліції, з яких 125 звільнено з ОВС. Упродовж останніх десяти років тільки в результаті самогубств пішли з життя 276 працівників органів внутрішніх справ та військовослужбовців внутрішніх військ МВС України, ще 11 працівників здійснювали спроби суїциду [8].

Сучасні підходи до управління в ОВС

розвинених зарубіжних країн підтверджують важливість і значущість правильного керівного впливу. Завдяки впровадженню гуманістичного підходу до поліцейського менеджменту, визнання складності й багатогранності ролі поліцейського поліцейські організації досягли значних успіхів.

За нашими даними, керівники ОВС умовно розподіляються на тих, хто, здійснюючи керівну діяльність, використовує методи психологічного впливу в повному обсязі, і тих, що використовують тільки окремі методи психологічного впливу, причому переважно покарання у вигляді зауваження, догани, суворой догани, затримки присвоєння чергового спеціального звання, пониження у посаді, вказівки про неповну службову відповідність, звільнення з органів внутрішніх справ.

Досвід показує, що вчасне виявлення та корегування означених детермінант дозволить підвищити ефективність психологічного впливу керівника під час оперативно-службової діяльності й забезпечить більш якісний процес управління. На сьогодні існує позитивна тенденція усвідомлення керівництвом органів та підрозділів того, що використання методів покарання ні в якому разі не може привести до покращення справ на місцях. Керівництво МВС України докладає максимум зусиль для запобігання «пострадянським» методам управління персоналом.

Ці позитивні досягнення підтримують і самі керівники. Так, за результатами проведеного анкетування, на думку респондентів, при здійсненні керівної діяльності вони опираються на психологічно обґрунтовані методи психологічного впливу (співбесіда, спостереження, переконання, заохочення тощо). Такої думки дотримується більшість опитаних слухачів, які

входять до резерву керівних кадрів і підвищували свою кваліфікацію в навчально-науковому інституті післядипломної освіти Академії управління МВС. Проведене дослідження дозволяє зробити висновок про необхідність напрацювання нових методик удосконалення роботи з кадрами в органах і підрозділах внутрішніх справ, впровадження в процесі підготовки та перепідготовки управлінського персоналу інноваційних підходів до визначення шляхів поліпшення соціально-психологічної взаємодії керівників підрозділів ОВС та їх підлеглих.

Підбиваючи підсумки викладеного, можемо констатувати, що психологічний вплив є провідною умовою ефективної професійної діяльності, у тому числі керівників. Дослідження в галузі теорії та практики психології управління показують, що для ефективного управління керівникам особливо важливо оволодіти науковими основами управління і вміння творчо їх застосовувати. Володіючи знаннями і мистецтвом управлінського впливу, керівник визначає цілі своєї діяльності і виробляє стратегію, що визначає засоби їх досягнення; приймає відповідні обраній стратегії рішення, за які він несе персональну відповідальність; виконує прийняті рішення за допомогою підлеглих. Напрями оптимізації психологічного впливу в системі ОВС полягають, у першу чергу, у впровадженні в системі управління сучасних гуманістично орієнтованих тенденцій, які ґрунтуються на повазі до працівника, безумовному сприйнятті його особистості, всебічному розвитку індивідуально-психологічних особливостей, знань та вмінь управлінця, психологічній діагностиці і прогнозуванні його поведінки, розвитку мотивації професійної діяльності.

Література

1. Ярошевский М. Г. История психологии от античности до середины XX в. : учеб. пособие / М. Г. Ярошевский. – М., 1996. – 416 с.
2. Татенко О. В. Психологія впливу: суб'єктна парадигма / О. В. Татенко [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.politikon.iatp.org.ua/tm/tatenkovpluv.htm>.
3. Ковалев Н. А. О системе психологического воздействия / Н. А. Ковалев // Психология воздействия (проблемы теории и практики) : сб. науч. тр. / [редкол.: А. А. Бодалев, Г. А. Ковалев (отв. редакторы) и др.]. – М. : Изд-во АПН СССР, 1989. – С. 4–43.
4. Андреева Г. М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1988. – 230 с.
5. Куликов В. Н. Проблемы социальной психологии / В. Н. Куликов. – Иваново : Изд-во Иванов. пед. ин-та, 1979. – 70 с.
6. Матюхіна Н. П. Безпека життєдіяльності персоналу органів внутрішніх справ України (загальноуправлінські підходи) / Н. П. Матюхіна. – Х. : Консум, 2001. – 131 с.
7. Про узагальнений соціально-психологічний портрет працівника органів внутрішніх справ України : доп. записка від 9 січ. 2000 р. № 5195/Кв.
8. Про стан дисципліни і законності серед особового складу органів внутрішніх справ України за перше півріччя 2009 року : доп. записка від 22 лип. 2009 р. № 13856/Вр.

Надійшла до редколегії 20.11.2009

Анотації

Розкрито теоретичні і практичні підходи до здійснення психологічного впливу в професійній діяльності керівного складу. Запропоновано рекомендації щодо здійснення ефективного психологічного впливу в управлінській діяльності.

Раскрыты теоретические и практические подходы при осуществлении психологического влияния в профессиональной деятельности руководителя. Предложены рекомендации относительно осуществления эффективного психологического влияния во время управленческой деятельности.

Theoretical and practical approaches under realization of psychological influence in the leader's professional activity are researched. Recommendations concerning realizing an effective psychological influence during managing activity are offered.

УДК 159.9:351.743(477)

О. С. МОРГУН,

*науковий співробітник лабораторії з проблем наукової організації навчального процесу
навчально-наукового інституту права, економіки та соціології
Харківського національного університету внутрішніх справ*

ВПЛИВ ПСИХОЛОГІЧНИХ АСПЕКТІВ ІННОВАЦІЙ НА ПРОЦЕСИ РЕФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

В останні роки система правоохоронних органів зазнає постійного реформування, але аналіз організаційного та правового забезпечення існуючої системи органів внутрішніх справ (далі – ОВС свідчить, що його стан не відповідає сучасним процесам демократизації та інтеграції у європейське та світове співтовариства [1, с. 3]. Реформування будь-якої із систем управління передусім передбачає наявність нововведень, що є, у свою чергу, одиницею інновацій. І для того, щоб будь-яке реформування було ефективним і результативним, введення будь-яких інновацій повинне супроводжуватись психологічним забезпеченням, тим більше коли це стосується системи управління кадрами в ОВС.

Інноваційна практика завжди була досить важкою і неоднозначною через процедури впровадження і адаптації нововведень. Стає важливим вирішення проблеми ставлення людей до нововведень, а також діагностування їх поведінки в умовах впровадження змін в організаціях. Психологічні проблеми інновацій привертають увагу дослідників і практиків, що так чи інакше чином торкаються вивчення проблем перетворення суспільства. У даний час проблема інноваційної поведінки в контексті психології управління і психології особистості є особливо актуальною і недостатньо розробленою, це ж стосується і вивчення даного питання в рамках системи управління ОВС.

Проблема досягнення високого професіоналізму і компетентності працівників органів внутрішніх справ є однією з найбільш важливих у забезпеченні ефективної діяльності

правоохоронної системи нашого суспільства [2, с. 34–39]. У системі ОВС є багато сфер, що дають співробітникам можливість професійно розвиватися, але не відомо, чи цьому сприяє інновативність як їх психологічна риса, чи вже у процесі професійного розвитку вони набувають інновативності у своєму мисленні та лініях поведінки.

Актуальність дослідження полягає в необхідності вдосконалення методологічних основ і науково-дослідного апарату психології організацій в умовах сучасних суспільних і світових перетворень глобального характеру. Така необхідність пояснюється тим, що психологія управління в системі ОВС інколи виявляється неспроможною вирішити питання, що стосуються трансформацій і нововведень у світі PR-технологій. Частіше за все інновативність вивчають виключно як процес внесення змін у вже застарілі системи управління, але мало хто торкається проблеми інновативності як психологічної характеристики.

Предметом нашого дослідження є психологічні чинники інновативності.

Мета даного дослідження – проаналізувати зміст основних складових поняття «інновативність» в сучасній теоретичній психології та застосувати ці знання щодо системи ОВС.

Теоретико-методологічною основою нашої роботи є синтез положень різних методологічних напрямків психології. Основою такого синтезу стали фундаментальні принципи організації психіки – принцип детермінізму, принцип активності та принцип розвитку.

Положення про обумовленість психічних