

Вияв у курсантів елементів дезадаптації під час навчання, несення служби дозволить визначити ступені адаптивності та готовності їх до майбутньої професійної діяльності [6, с.293 - 301].

Таким чином, існує нагальна потреба проводити постійне психологічне супроводження життєдіяльності курсантів, направлене на вивчення процесів дезадаптації. Це дозволить розробляти засоби профілактики, корекції, що в разі вірного вирішення проблеми в значній мірі можуть покращити їх професійну підготовленість. Своєчасно втілювати нові форми організаційно-управлінських заходів, корегувати процеси виховання та навчання, дозволять в значній мірі скоротити кількість курсантів, у яких спостерігаються елементи дезадаптації, при цьому будуть давати на ранніх ступенях відхилень ефект, аналогічний психотерапевтичному.

Надійшла до редколегії 09.01.2000

Список літератури:

1. Влада і насильство: Збірка наук. статей / За ред. д-ра філос. наук проф. Кривулі О.М. Х., 1997.
2. Бочеріков Н.Е., Воронцов Н.П. та ін. Емоційний стрес. Х., 1995.
3. Балабанова Л.М. Стадії психологічної адаптації курсантів до умов навчання і алгоритм їх оцінки з позиції індивідуальної норми // Вісник Університету внутрішніх справ №5. Х., 1999. С.247 – 253.
4. Шеляга В.В., Глотовкіна А.Д., Платонова К.К. Військова психологія. М., 1972.
5. Телічкін А.А. Особливості психологічної адаптації працівників поліції до умов служби в миротворчій місії ООН. Дис. ... канд. психол. наук. Х., 1998.
6. Ануфрієв М.І., Бандурка О.М., Ярмиш О.Н. Вищий заклад освіти МВС України: Науково-практичний посібник. Х., 1999.

І.Д. Казанчук

ВПРОВАДЖЕННЯ ПАБЛІК РІЛЕЙШНЗ ЯК МЕТОД ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМНИХ СИТУАЦІЙ

Як відомо, без всебічного, системного дослідження проблемної ситуації неможливо, покладаючись лише на вдачу, досягти позитивних результатів у роботі. В такому випадку органи внутрішніх справ ризикують опинитися неспроможними вирішити проблему, що виникла, а їхні законні дії будуть сприймаються негативно або незрозуміло населенням, тому і не матимуть необхідної підтримки.

Врешті решт, мова йде про функцію збору і аналізу інформації, яка по суті є аналітичною, тому що з'ясовуючи ситуацію, намагається відповісти на запитання: *що відбувається в даний момент?* Ось чому постійне вивчення явищ і процесів, що відбуваються в суспільстві, в усій їх різноманітності, моніторинг громадської думки та з'ясування поведінки різноманітних груп громадськості, від взаємодії з якими залежить ефективність роботи правоохоронців, є головним і безумовно, найважчим кроком процесу регулювання зв'язків з громадськістю чи «паблік рілейшнз». На жаль, деякі керівники органів внутрішніх справ, обмірковуючи стратегічний план своїх дій, іноді забувають про переважність застосування можливостей дослі-

дницької роботи [1, с.136 - 138]. І зовсім легковажно ставляться до глибокого вивчення її методів при підготовці й підвищенні кваліфікації своїх кадрів.

Беручи до уваги необхідність не лише знати ситуацію, а ще й спроможність контролювати її, органам внутрішніх справ у повній мірі варто відокремити і вирішити такі основні завдання:

1. Визначити проблему. Зробити це не так вже й важко, тому що у своїй більшості проблеми, набуваючи гостроти і складності, самі дають про себе знати, нерідко виступаючи у вигляді криз. Звісно, немає такої організації, яка б не мала непорозумінь і конфліктів. Тому незаперечним є факт існування різноманітності проблем: одні з них з'являються внаслідок спілкування представників організації з широкою громадськістю поза межами організації. Стосовно органів внутрішніх справ прикладом може стати проблема негативного ставлення населення до працівників міліції, яке іноді виливається у часткові масові сутички громадян з міліцією (зіткнення на Софіївському майдані в містах Києві і Луганську під час святкування Дня незалежності у 1998 р. [2, с.5]).

Інші ж кризи охоплюють безпосередньо саму організацію, викликані низкою «внутрішніх» проблем. Наприклад, не секрет, що однією з найбільш складних є кадрова проблема, над вирішенням якої вже довгий час «б'ються» органи внутрішніх справ. Звичайно, кризові ситуації охоплюють велике коло людей, тому на практиці їм приділяється особлива увага.

Нерідко трапляються випадки, коли керівництво неспроможне справитися з конфліктами й непорозуміннями, а всі можливі заходи, які були застосовані для подолання кризи, виявилися марними або ще більш погіршили становище. Ось саме в таких та багатьох інших ситуаціях (для своєчасного виявлення причин появи проблеми та їх усунення) вірним було б активізувати систематичну дослідницьку роботу: визначити основні етапи і програму її проведення [3, с.78 - 82]; обрати відповідний тип дослідження з урахуванням особливостей групи громадськості, що вивчається, поставлених цілей і часу проведення дослідження. Зокрема, за системою класифікацією М. Макелриза, існує 10 типів, які мають практичне походження [4, с.103].

2. Формулювання проблеми лише підсумовує все те, що вже стало відомо про проблемну ситуацію, описує її у вигляді відповідей на ряд специфічних питань: що є джерелом проблеми, коли вона виникла, на кого впливає, чому це хвилює організацію та її громадськість? При цьому шляхів розв'язання проблеми не передбачається. Наприклад, останнім часом реальною проблемою для органів внутрішніх справ є небажання людей звертатися до працівників міліції за допомогою (37% опитаних), хоча у цьому була необхідність, тому що більше не довіряють їм (41%), або вказують на грубість та байдужість з боку правоохоронців при вирішенні питань (35%) [5, с.11].

Отже, не важко помітити, що у наведеному прикладі представлена конкретна гострота проблемної ситуації, яка базується на об'єктивних даних та фактах, однак у ньому не містяться які-небудь визначені шляхи (стратегія)

розв'язання проблеми, і до того ж має місце виключно поточна, а не майбутня ситуація.

3. Аналіз ситуації, коли залишається повністю зібрати все те, що відомо про неї, з'ясовуючи та уточнюючи всі складові її формулювання. Аналіз ситуації містить усю вихідну інформацію, необхідну для пояснення та конкретної ілюстрації змісту формулювання проблеми. Коли матеріали зібрані, їх оформлюють у вигляді досьє, що складається з двох окремих секцій [6, с.326 - 327]:

а) внутрішніх факторів (все те, що стосується «внутрішнього» життя організації), це документація, пов'язана з організаційними питаннями, акціями і процедурами, що мають відношення до кризової ситуації; системою комунікативної поведінки організації зі своєю громадськістю (щорічна звітність перед підлеглими [7, с.125 - 128]);

б) зовнішніх факторів (увага приділяється як позитивним, так і негативним процесам поза межами організації), що містять упорядкований огляд зовнішніх аспектів проблемної ситуації; яка інформація використовується і як; детальне дослідження «зацікавлених» груп громадськості та установ, що мають відношення (вплив) до проблеми і взагалі до організації.

Таким чином, все ж таки найважливішою складовою процесу визначення проблем залишається дослідницька робота, яка включає *формальні* (передбачають чіткі методи збирання інформації, тому результати використовуються для передбачень та прогнозувань) та *неформальні* (проводяться повільно і застосовуються лише для описання тих чи інших ситуацій) *типи досліджень* [8, с.135 - 138]. Але тільки після ситуаційного аналізу, який надає своєчасну, повну та точну інформацію, необхідну для розуміння кризи, прийняття вірних відповідальних рішень, можна переходити до розробки виважених програмних цілей. І звичайно, хоча кожний засіб і має свої особливості, але всі вони визначають спільну мету – збагатити знання та розширити розуміння проблемних ситуацій.

Надійшла до редколегії 04.03.2000

Список літератури:

1. Блэк С. Паблик Рилейшнз. Что это такое? М., 1990. 2. Генералу міліції доводить ся протистояти профспілковому рекету шахтарів // Іменем Закону. 1998. № 48. 3. Яковлев И. Паблик рилейшнз в организациях. СПб., 1995. 4. Dong Newsom, Alan Scott. This is PR. The Realities of Public Relations. Wadsworth Publishing Company Belmont, California, 1985. 5. Система МВС очима співвітчизників (результати опитування громадської думки, проведеного ЦГЗ МВС України) // Іменем Закону. 1998. №48. 6. Cutlip S. M., Center A. H., Broom G. M. Effective Public Relations: 7th ed. N. J., 1994. 7. Алешина И. Паблик Рилейшнз для менеджеров и маркетеров. М., 1997. 8. Королько В.Г. Основи паблік рілейшнз: Посібник. К., 1997.