

ВИДИ КОМУНІКАТИВНИХ ВМІНЬ ТА ЇХ РОЛЬ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

УДК 371.132:371.125

О. І. Федоренко

Професійна діяльність працівників правоохоронних органів, як і будь-яка інша, передбачає самостійне застосування знань, отриманих під час навчання у вищому навчальному закладі, у власній практичній діяльності. Складність застосування одержаних знань на практиці полягає в тому, що професійна дійсність є різноманітною, і курсантам важко побачити вияв закономірностей у конкретних ситуаціях професійного життя. Тому для вирішення проблеми “переведення” теорії в інструмент практичної діяльності необхідно визначити й обґрунтувати такі способи навчання, які нададуть можливість ефективно застосовувати набуті знання на практиці.

Мета статті – на основі аналізу психолого-педагогічної літератури розглянути класифікації комунікативних умінь і визначити види комунікативних умінь, опанування яких необхідно працівникам правоохоронних органів у професійній діяльності.

Комунікативні вміння є складовою комунікативної діяльності. Комунікативна діяльність правоохоронця полягає у взаємодії з метою одержання необхідної інформації в процесі спілкування. Особливо велике значення ця діяльність має при допитах, у роботі оперативних працівників органів внутрішніх справ з населенням, вихователів виправно-трудових установ, у роботі працівників міліції з дітьми та підлітками.

У комунікативній діяльності слід звернути увагу на комунікабельність, емоційну усталеність, витримку, такт, уміння відстоювати свою точку зору, здатність зрозуміло висловлювати свої думки.

Мова і мовлення, тобто комунікативний бік діяльності, – основні інструменти у взаємодії з різними категоріями населення, які беруть участь у

кримінальному провадженні. Саме сформованість комунікативного боку спілкування сприяє одержанню необхідної для розкриття злочину інформації. Досягти поставленої мети (отримати якнайбільше інформації) допомагають спеціальні наукові знання в галузі психології спілкування й опанування відповідних умінь та навичок. Однак визначення комунікативних умінь, що необхідні у професійній діяльності працівника міліції, дотепер не одержало теоретичного обґрунтування в науковій літературі.

Оскільки діяльність працівника міліції у спілкуванні О. Леонтєв виокремлює такі комунікативні вміння у педагогічному спілкуванні [4, с. 34]: вольові якості, тобто вміння керувати своєю поведінкою; якості уваги (спостережливість, гнучкість мислення); уміння соціальної перцепції; уміння розуміти, тобто адекватно моделювати особистість співрозмовника, його психічний стан за зовнішніми ознаками; уміння подавати себе у спілкуванні зі співрозмовником; уміння оптимально будувати своє мовлення в психологічному плані, тобто вміння мовленнєвого спілкування; уміння вербального і невербального контакту; “гностичні” вміння, пов’язані з усвідомленням, систематизацією та перенесенням інформації.

Іншу класифікацію дає В. Наумов [6, с. 47]. Автор виокремлює узагальнені вміння спілкування: орієнтувальні-оцінювальні; уміння входити в контакт; уміння інформаційного обміну; прогностично-регулятивні; творчо-комунікативні; уміння контролю і самоконтролю; організаторські вміння.

Л. Савенкова виокремлює лише чотири групи умінь: уміння вступати в контакт; організаційні; комунікативні; інтерактивні.

Як свідчить аналіз літератури, комунікативні вміння мають свою специфіку та структуру. Але про недостатню теоретичну розробку питання свідчить термінологічна і логічна невпорядкованість у назві та визначенні комунікативних умінь. У багатьох окремих методиках зустрічається лише опис окремих компонентів цих умінь.

Так, О. Леонтєв, досліджуючи проблему педагогічного спілкування, акцентує увагу на формуванні комунікативних умінь, до яких він відносить:

а) володіння соціальною перцепцією, або “читанням по обличчю”; б) розуміння, а не лише бачення, тобто адекватне моделювання особистості учня, його психологічного стану тощо за зовнішніми ознаками; в) уміння “подавати себе” у спілкуванні з учнями; г) уміння оптимально будувати своє мовлення в психологічному плані, тобто вміння мовленнєвого спілкування і немовного контакту з учнями [4].

Точку зору О. Леонтьєва поділяє А. Мудрик, який вважає, що необхідно розвивати в особистості здібності до організації спілкування, тобто відповідну особливість мислення, вільне володіння мовленням, емпатію та спонтанність сприйняття, певні соціальні установки (наприклад, інтерес до самого процесу спілкування, а не лише до його результату), комунікативні здібності, орієнтування в часі, у партнерах, у відношеннях, у ситуації.

І. Федоренко виокремлює вміння активно слухати, оскільки, на його думку, саме це вміння визначає результативність педагогічного спілкування (стимулювання до діалогу, підхід до слухання – прагненням зрозуміти, установити зв'язки, виокремити основне; аналіз прослуханого тощо) [9].

Класифікацію вмінь слухання пропонує також англійський психолог І. Атватер. Розрізняючи нереклексивний і рефлексивний види слухання, до першого виду автор відносить уміння уважно слухати та бути пасивним співрозмовником, до другого: а) уміння активно слухати, підпорядковуючи свою розмову розкриттю співрозмовника (ставлячи “відкриті запитання”, формулюючи уточнюючі запитання, які відображують почуття свої і співрозмовника, резюмуючи та підбиваючи підсумок спілкування) та б) уміння оцінювати ситуації, де потрібен пасивний, а де – активний слухач, і бути ним у потрібний момент [1].

Очевидно, що запропонована І. Федоренком та І. Атватером класифікація вмінь слухання пояснює необхідність підтримання постійного зворотного зв'язку між учасниками комунікативного акту, а знання елементів цієї структури допоможе утримувати увагу співрозмовника у своєму модельному прикладі.

Заслуговує позитивної оцінки спроба вчених (І. Горелова, В. Житников, М. Зюзько, Л. Павлова, Л. Шкатова) виокремити групу полемічних умінь у плані підвищення загальної культури молодої людини (їхні рекомендації адресовані учням старших класів середньої школи). Так, опираючись на закони логіки, Л. Павлова [7] виокремлює серед комунікативних умінь такі: вміння зберігати спокій і приятельський тон; вміння слухати, обираючи доречний у конкретній ситуації спілкування вид слухання; вміння правильно оцінювати поведінку учасників спілкування, тобто розуміти мову невербального спілкування; вміння мислити правильно, логічно та послідовно будувати свої думки, давати аргументовані відповіді, тобто опиратися на логіку, мати високу культуру мислення; вміння доводити свою точку зору, знання структури і видів доказу; вміння спростовувати точку зору опонента, викриваючи неправильні твердження противника, тобто вміти користуватися логічною операцією спростовання; знання таких полемічних прийомів, як гумор, іронія, сарказм, “зведення до абсурду”, “поворотний удар”, “підхоплення репліки”, “атака запитаннями”, “доведення до людини”, “апеляція до публіки” тощо; вміння правильно формулювати запитання й уміло відповідати на них; вміння передбачати можливі відповіді співрозмовника та бути психологічно готовим до них [7].

І. Горелов, характеризуючи вміння спілкуватися, звертає увагу ще і на необхідність синхронізації дій співрозмовників, для чого, на його думку, необхідними є готовність слухати до кінця без поспішних оцінок правильності, важкості, легкості, інтересу, змісту виступу і без оцінки самого виступаючого, постійна зосередженість та аналітична робота з виокремлення основних положень і узагальнень, створення необхідного зовнішнього враження тощо.

Деякі аспекти формування комунікативних умінь розглянуто В. Дяченком. Автор наголошує, що розрив між теоретичними знаннями та вміннями застосовувати їх на практиці є причиною професійної неусталеності молодих випускників і курсантів-стажистів закладів освіти системи Міністерства внутрішніх справ. До умінь, які необхідні співробітнику органів

внутрішніх справ, належать гностичні, конструктивні, комунікативні, організаторські, прикладні, пов'язані з криміналістичною технікою, зброєю тощо.

Оскільки професійна діяльність працівників органів внутрішніх справ має педагогічний характер, то доцільно розглянути і вміння педагогічного спілкування. Виокремлюють велику кількість комунікативних умінь: уміння вступати у контакт; уміння задавати питання; уміння вести “малу розмову”; уміння стимулювати партнера до пояснення його позиції; уміння слухати та розуміти те, що партнер мав на увазі; уміння сприймати і розуміти те, що людина не може виразити; уміння передати людині те, що її почули та зрозуміли; уміння вирівнювати емоційне напруження в бесіді тощо.

Варіанти класифікацій різних видів умінь дали багато дослідників, які розробляють теоретичні засади і конкретні шляхи формування загальних, міжпредметних прийомів пізнавальної діяльності в умовах загальноосвітньої та вищої школи. Розходячись у визначенні сутності поняття “уміння”, психологи і педагоги одноставно відзначають його досить високу складність, про що свідчать численні класифікації вмінь. Їх поділяють за спрямованістю на той чи той елемент змісту освіти, різні одиниці знань, певні види навчально-пізнавальної діяльності, за характером домінуючого психологічного процесу й інших підстав (Г. Батуріна, Л. Ітельсон, І. Кулібаба, А. Усова, Т. Шамова та інші).

Професійні комунікативні вміння поліцейських у зарубіжній літературі майже не досліджувалася, хоча розглядалися проблеми, тісно пов'язані з професійною підготовкою, зокрема проблема професійної придатності до служби в поліції. У роботах зарубіжних авторів (Я. Вествуда, Дж. Вогна, Г. Каца, Х. Моріса, Дж. Статона, Р. Таннехілла, D. Bayley, A.Reiss) у загальному вигляді розкрито систему підбору кадрів до поліцейських органів, визначено вимоги до професійної грамотності поліцейських; наголошується, що підвищення освітнього рівня є запорукою покращення взаємин поліції з населенням.

Для встановлення придатності до поліцейської служби ще з 50-х років ХХ століття в США вироблено список якостей, необхідних поліцейському, серед яких чільне місце посідають уміння спілкуватися з різними категоріями населення, організаторські здібності тощо. Інколи кандидат у зверненні, яке одночасно є і заявою, і анкетною, повинен повідомити не лише біографічні дані, але й самооцінку особи, наприклад, оцінку своїх умінь контактувати з людьми або емоційно впливати на співбесідника.

В останні роки в країнах розвинутої демократії набирає силу концепція поліцейської діяльності “community policing”. Зміст концепції може бути стисло сформульовано як “поліцейська діяльність безпосередньо в інтересах громади і з безпосередньою допомогою громади”. Найбільший вигравш концепція передбачає у плані попередження правопорушень на території громади, що обслуговується, оскільки діяльність поліції, організована відповідно до концепції, принципово передбачається не “реактивною” (тобто такою, що реагує на правопорушення, котрі вже відбулися), а “про-активною” (тобто такою, що передбачає правопорушення, викорінює їхні причини). Концепція “community policing” стала результатом проведених досліджень Х. Голдстайна, який дійшов висновку, що традиційні методи поліцейської діяльності та боротьби зі злочинністю не є адекватними сучасним умовам. Він запропонував теорію про необхідність активно включати членів громади в спільну з поліцією боротьбу проти злочинності. Чільне місце в цій концепції приділяється формуванню в поліцейських умінь і навичок спілкування з населенням.

На нашу думку, формування комунікативних умінь майбутнього працівника міліції перебуває в прямій залежності від чіткості уявлень курсантами їх функціональних обов’язків, змісту діяльності та того, яке саме уміння необхідно мати, щоб ефективно виконувати професійну діяльність.

Процес формування комунікативних умінь працівника органів внутрішніх справ, як основи професійної майстерності, має здійснюватись у діяльності, яка, за можливістю, моделює службу співробітника органів внутрішніх справ і

під час якої курсанти будуть поставлені перед необхідністю вирішувати різноманітні службові завдання.

Отже, комунікативні уміння – це знання способів вирішення комунікативних завдань: слухання, активізації партнера, регуляції емоційного напруження тощо.

Узагальнюючи зазначене вище, вважаємо, що в процесі здійснення професійної діяльності курсантам необхідно мати такі комунікативні вміння.

1. Активне слухання – це уміння так організувати поведінку, щоб почути іншу людину та зрозуміти її. Активне слухання включає: а) уміння розмовляти (знання техніки формулювання запитань; знання техніки малої бесіди); б) уміння почути і зрозуміти (знання техніки повторення; знання техніки перефразування; знання техніки інтерпретації).

2. Уміння саморегуляції (витримка, самоконтроль, толерантність тощо).

Досвід застосування психологічного тренінгу відображено у роботах психологів І. Вачкова, О. Євтіхова, Ю. Ємельянова, В. Захарова, Г. Ковальова, О. Кондаурової, С. Макшанова, Г. Марасанова, Л. Петровської, О. Сидоренко, Н. Хрящової та ін.

Деякі автори разом із навчання виокремлюють, акцентують увагу на понятті “досвід”. К. Рудестам називає тренінгові форми “ядром навчаючого досвіду, а в деяких випадках – єдиним успішним методом навчання і зміни людини”. Він зазначає, що “всі переживання та потік досвіду, які породжуються в групі, надають змогу кожному учасникові проаналізувати і переоцінити багато установок та переконань, що їх обмежують. Також у процесі тренінгу учасники моделюють і випробують різні навички, які в подальшому можуть перенести в життя” [8, с. 57].

В. Каган характеризує тренінг як особливу форму навчання, що опирається не на декларативні, а на реальні знання та надає змогу пережити і перевірити їх (знання) на власному досвіді. Реальне знання, на його думку, керує поведінкою людини, це “знання” власного досвіду, а не інформації [3].

На нашу думку, поняття “досвід” не є загальним та ключовим для розуміння психологічного тренінгу. Більш повно розкриває сутність психологічного тренінгу визначення О. Євтіхова: “Груповий психологічний тренінг є методом навмисних (або умисних) змін людини, які спрямовані на її особистісний і професійний розвиток через набуття, аналіз та переоцінку нею власного життєвого досвіду в процесі групової взаємодії” [2, с. 16]. При цьому автор зазначає, що життєвий досвід слід розглядати в самому широкому розумінні. Можливість роботи безпосередньо з досвідом надає можливість використовувати психологічний тренінг як важливий елемент професійної підготовки.

Тренінг допомагає “подолати обмеження, які накладають традиційні методи навчання на професійну діяльність, виступаючи як своєрідний місток між теоретичними знаннями, з одного боку, і практикою, з іншого. У традиційних формах професійної підготовки передбачається, що спочатку спеціаліст отримує інформацію і лише через певний час – можливість її застосовувати” [5, с. 97].

У тренінгу створюється можливість негайного співвідношення отриманої інформації та діяльності, емоційного переживання нових моделей поведінки и пов’язаних з ними результатів, що забезпечується дією зворотного зв’язку. Майбутній спеціаліст у тренінговому процесі за допомогою зворотного зв’язку може виявити дефіцит умінь і навичок, нестачу теоретичних знань, а також неадекватність установок та стереотипів. Тренінг надає можливість за стислий час сформуванню знання і вміння, які неможливо сформуванню при застосуванні узвичаєних форм. Ігровий момент занять, акценти на виконання практичних завдань сприяють мобілізації можливостей та здібностей усіх учасників тренінгу.

У сучасних умовах багато завдань соціально-психологічного тренінгу виокремились із часткових у самостійні напрямки роботи і визначають відповідні завдання для вирішення. Існують такі основні напрямки роботи соціально-психологічного тренінгу: 1) тренінги спілкування; 2) тренінги

сенситивності; 3) тренінги особистісного зростання; 4) тренінги розвитку самосвідомості. Як допоміжні напрямки соціально-психологічного тренінгу виокремлюються такі: а) розвиток психічних процесів (розвиток творчого мислення, рухливості мислення); б) покращення суб'єктивного самопочуття й укріплення психічного здоров'я (розвиток та вдосконалення здібностей емоційної і поведінкової саморегуляції, опанування навичок релаксації); в) забезпечення оптимального функціонування груп та людей у групах (згуртованість колективу, розв'язання конфліктів, зняття психоемоційного напруження в групі, засвоєння соціальних і професійних ролей тощо).

Для підготовки майбутніх працівників органів внутрішніх справ до професійної діяльності було використано тренінг спілкування з метою формування комунікативних умінь і навичок.

Отже, включення тренінгу спілкування у процес підготовки майбутніх працівників органів внутрішніх справ до професійної діяльності надає можливість сформувати необхідні комунікативні знання, уміння та навички, які сприятимуть ефективній взаємодії з різними категоріями осіб, адекватному вибору засобів спілкування з ними, формуванню і розвитку комунікативних рис та якостей особистості курсантів (відкритість у спілкуванні, емпатія, співчуття тощо), що, у кінцевому результаті, надасть змогу більш ефективно здійснювати професійну діяльність.

Список використаної літератури

1. Атватер, И. Я вас слушаю / И. Атватер. – М. : Экономика, 1984. – 137 с.
2. Евтихов, О. В. Практика психологического тренинга / О. В. Евтихов. – СПб. : Речь, 2004. – 256 с.
3. Каган, В. Е. Психотерапия для всех и для каждого / В. Е. Каган. – М. : ЭКСМО–Пресс, 1998. – 189 с.
4. Леонтьев, А. А. Педагогическое общение / А. А. Леонтьев. – М. : Знание, 1979. – 48 с.
5. Макшанов, С. И. Психология тренинга: Теория. Методология. Практика : монография / С. И. Макшанов. – СПб. : Образование, 1997. – 257 с.

6. Наумов, В. П. Подготовка будущих учителей к руководству общением школьников / В. П. Наумов // Дифференцированная подготовка учителя к воспитательной работе с учащимися : межвуз. сб. науч. тр. – Киров : КГПИ, 1989. – С. 46–51.

7. Павлова, Л. Г. Спор, дискуссия, полемика : кн. для учащихся ст. кл. сред. шк. / Л. Г. Павлова. – М. : Просвещение, 1991. – 127 с.

8. Рудестам, К. Групповая психотерапия / К. Рудестам. – М. : Прогресс, 1993. – 450 с.

9. Федоренко, И. Т. Подготовка учащихся к усвоению знаний / И. Т. Федоренко. – К. : Радян. шк., 1980. – 94 с.