

## ПРОБЛЕМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНИХ ЯКОСТЕЙ ОПЕРАТИВНОГО ПРАЦІВНИКА МІЛІЦІЇ

*В статті досліджена професійна соціально - перцептивна компетентність оперативного працівника міліції.*

*Ключові слова: соціально-перцептивна компетентність, професійне спілкування*

*В статье исследована социально-перцептивная компетентность оперативного работника милиции.*

*Ключевые слова: социально-перцептивная компетентность, профессиональное общение*

*There are investigated in the article the social-perceptive competence of the operative workers of police.*

*Key words: social-perceptive competence, professional communication.*

**Актуальність.** Одна з найбільш актуальних у вітчизняній та закордонній психології професій проблема оцінки та розвитку комунікативних якостей працівника в процесі професійного спілкування.

Професіоналізація психологічних знань означає, насамперед, уміння професійно й адекватно застосовувати психологічний комунікативний «інструментарій» у практичній діяльності та спілкуванні при вирішенні фахових завдань.

**Об'єкт дослідження:** особистість оперативного працівника міліції.

**Предмет дослідження:** професійна соціально-перцептивна компетентність оперативного працівника міліції.

**Ціль дослідження:** розробити та обґрунтувати теоретичну модель соціально - перцептивної компетентності працівника, що включає динамічні і структурно-змістовні характеристики.

**Завдання дослідження:**

- виділити динамічні характеристики моделі;

- виділити структурно-змістові характеристики моделі;

- визначити критерії розвитку комунікативних якостей працівника

Професійне спілкування в оперативно-розшуковій діяльності займає важливе, якщо не головне місце.

Моделі особистості людини, які використовує працівник оперативних підрозділів міліції в процесі взаємодії з громадянами, дозволяють адекватно оцінити її (особистість). Модель може мати різний рівень складності, диференціації та структурованості. Чим більш така модель є комплексною та багатомірною, тим адекватніша оцінка працівником особистісних якостей громадянина. Він може використовувати більш гнучку і різноманітну систему взаємодій у процесі професійного спілкування.

Обмежений, збіднений ряд

психологічних характеристик особистісних особливостей людини визначає неадекватність, схематичність відображення оперативником особливостей людей, приводить до неправильного помилкового трактування мотивів поведінки, здібностей, причин тих або інших вчинків, що, у свою чергу, приводить до „втрати” особистості, її поганому розумінню.

Як правило, необхідні для вивчення особистості інших людей психологічні знання оперативник одержує в процесі професійної підготовки і підвищення кваліфікації. Однак, щоб відбулось перетворення теоретичних психологічних знань у знання „практичні”, тобто, такі, що можна використовувати в реальних життєвих та професійних ситуаціях, повинен відбутися складний процес їх трансформації, актуалізації та побудови змістовних зв'язків.

Визначальним етапом цього процесу є формування на рівні професійної свідомості працівника визначених змістовних зв'язків між представленнями про інших людей, власному „Я” і умовах ефективної взаємодії. У зв'язку з цим в ситуації професійної взаємодії, виникає потреба у вивченні такого феномена, як соціально-перцептивна компетентність працівника. Треба також виявити умови та фактори, що оптимізують процес розвитку соціально-перцептивної компетенції.

Питання формування соціально-перцептивної компетентності розглядалось в ряді психолого-педагогічних досліджень. Н.В. Кузьміна, вивчала її як систему знань, умінь, навичок, що забезпечують працівникові достатній рівень загально психологічних знань, та високий рівень професійної самосвідомості. До складу цього поняття входить уміння керувати своїм психічним станом, уміння сприймати, пізнавати інших людей.

Основою вивчення соціально-перцептивної компетентності є фундаментальні дослідження психології

праці, що аналізують різні області професійної діяльності та особистості (Л.І. Анциферова, О.О. Бодалев, Ю.Н. Ємельянов, Н.В. Кузьміна, О.Г. Нікіфоров і ін.).

Велике значення мають роботи в галузі соціально-психологічної компетентності (Г.М. Андрєєва, Н.В. Кузьміна, А.К. Маркова, Ю.М. Орлов, Л.А. Петровська, О.Ю. Панасюк і ін.).

У закордонній психології у концепціях самоактуалізації, Я-концепції, „Я-образу” (Р. Ассаджіолі, Е. Берн, Г. Олпорт, К. Роджерс, В. Франкл, Е. Фромм) розглянуті питання пізнання себе й оточуючих.

На основі теоретичного аналізу проблеми нами була побудована теоретична модель соціально-перцептивної компетентності оперативного працівника міліції.

Вона залучає до себе наступні динамічні і структурно-змістовні характеристики.

Динамічними характеристиками моделі це:

- процесуальна основа кожного компонента;
- системна сукупність взаємозалежних, взаємообумовлених психічних явищ.

Структурно-змістові характеристики теоретичної моделі соціально-перцептивної компетентності це:

- спрямованість працівника на спілкування з людиною;
- рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички,
- професійна „Я – концепція”;
- особистісні особливості працівника.

Спрямованість працівника заснована на прийнятті особистості людини як цінності самої по собі й оптимістичному прогнозі результатів професійного спілкування.

Рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички дозволяють працівникові здійснювати дії, які зв'язані з адекватним пізнанням, розумінням і прийняттям особистості іншої людини.

Поняття «Я-концепції» залучає до себе відносно стійка систему уявлень оперативного працівника про самого себе, свою діяльність, на основі якої будується свою взаємодія з іншими людьми й оцінюються результати своєї професійної діяльності.

До складу особистісних якостей працівника входить його мислення, особливості переробки інформації у пам'яті, увага, особливості емоційної та вольової сфер і такі якості, як повага до людей, емпатія, спостережливість, проникливість, доброзичливість, відкритість.

Критеріями розвитку соціально-перцептивної компетентності працівника є:

- ставлення до іншої людини, розуміння і прийняття її особистості;
- самовідношення, самоприйняття, самооцінка, самовладання
- володіння базовими рівнем рефлексивно-перцептивних знань, що залучають до себе: знання власних мотивів, потреб, установок;
- знання індивідуальних особливостей невербальної поведінки;
- знання індивідуальних особливостей мовної поведінки;
- знання особливостей сприйняття ситуації професійного спілкування;
- знання основних емоційних станів і їх зовнішнього проявів;
- знання захисних механізмів у спілкуванні;
- вміння прогнозувати розвиток ситуації взаємодії в процесі професійного спілкування;
- здатність до саморозкриття;
- рефлексивно-перцептивні уміння і навички, що включають у себе уміння пізнати власні індивідуально - психологічні особливості, вміння оцінювати свій психічний стан, уміння здійснювати різнобічне сприйняття й адекватне розуміння стану інших людей.

В процесі вирішення оперативних завдань, працівник міліції постійно залучається до професійного спілкування, що є шляхом отримання важливої інформації. Спілкування – це діалог, що розгортається в умовах адекватного сприйняття, пізнання і розуміння людьми один одного.

Сучасні дослідження пізнання людини людиною зосереджуються на поглибленому вивченні міжособистісної взаємодії, розуміння як процесу формування ціннісно-змістових позицій партнерів, що визначає перехід від монологічної (суб'єкт-об'єктної) схеми аналізу до діалогічної (суб'єкт-об'єкт-суб'єктної).

Адекватне сприйняття оперативним працівником іншої людини допомагає досягнути у спілкуванні взаєморозуміння, ефективної взаємодії, як наслідок сприяє рішення оперативних завдань та підвищенню ефективності спілкування. Центральною ланкою тут стає система позитивних особистісних відносин співрозмовників, заснованих на прийнятті один одного як цінностей самих по собі.

Аналіз психологічних досліджень дозволив нам визначити соціально-перцептивну компетентність оперативного працівника як представленість у його свідомості знань, досвіду самопізнання і

пізнання особистісних рис, особливостей поведінки, емоційного стану інших людей, а також здатність особливим образом структурувати ці знання, адекватно розуміти і приймати особистість іншої людини.

Сутнісними характеристиками соціально-перцептивної компетентності оперативного працівника є гуманістична спрямованість, рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички, професійна „Я-концепція”, індивідуальні особливості особистості.

Гуманістична спрямованість особистості працівника розуміється нами як стійка система мотивів, що включає в себе: домінуючий мотив - прагнення до самоактуалізації (А. Маслоу), потреба в спілкуванні, визначена професійна позиція (О.О. Бодалев), сукупність позитивних цінностей працівника - розуміння важливості і значимості кожної людини, свобода особистісного вибору й особистісної відповідальності за наслідки цього вибору (К. Роджерс);

Рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички включають у себе: уміння пізнати власні індивідуально-психологічні особливості, уміння оцінювати свій психічний стан, уміння здійснювати різнобічне сприйняття й адекватне розуміння інших людей. Як і будь-які уміння, ці уміння засновані на системі відповідних знань, таких, як знання закономірностей і механізмів міжособистісного пізнання, знання рефлексії, знання індивідуальних і статевовікових особливостей особистості людини.

На нашу думку, у систему цих знань входять також: знання своїх мотивів, потреб, установок: знання індивідуальних розходжень у невербальних проявах; знання індивідуальних особливостей мовної поведінки; знання особливостей сприйняття професійної ситуації; знання основних емоційних станів і їх зовнішнє вираження; знання захисних механізмів: знання основних підходів до здійснення прогнозу розвитку ситуації взаємодії в процесі спілкування.

Професійна „Я-концепція” - це система представлень індивіда про самого себе, відносно стійка, у більшому або меншому ступені усвідомлена, пережита як неповторна на основі якої він будує свою взаємодію з іншими людьми і відноситься до себе.

Індивідуальні особливості - властивості особистості, психічні стани, здатність сприймати оточуючих людей нестереотипно, спеціальна психологічна підготовка.

Компонентами розвитку соціально-перцептивної компетентності працівника є: рівень мотиваційної спрямованості на

спілкування з іншими людьми, рівень розвитку рефлексивно-перцептивних знань, тобто когнітивний компонент; рівень самоставлення, самооцінки, самоприйняття, самовладання, емпатії, тобто емоційний компонент і рівень володіння рефлексивно-перцептивними уміннями і навичками, тобто операціонально-діяльностний компонент.

Сукупність зазначених вище чотирьох складових соціально-перцептивної компетентності дає потенційну можливість оперативному працівникові досягати високих результатів у професійному спілкуванні.

Розглядаючи соціально-перцептивну компетентність, як істотну передумову ефективної професійної діяльності оперативного працівника, аналізуючи результати емпіричного дослідження роботи з оперативними працівниками (у дослідженні брало участь 32 оперативники), нами були розроблені критерії розвитку соціально-перцептивної компетентності оперативних працівників.

Ми визначили наступні показники рівневого розвитку компонентів соціально-перцептивної компетентності оперативного працівника.

Оперативники з високим рівнем розвитку соціально-перцептивної компетентності характеризуються стійким інтересом до особистості іншої людини, прагненням до заглибленого пізнання співрозмовника і себе, гарним розумінням людей. Для такого працівника характерна висока гнучка самооцінка, самоприйняття, оптимальний рівень тривожності, адекватне вираження своїх емоцій.

Високий рівень розвитку соціально-перцептивної компетентності припускає стійке володіння базовими рефлексивно-перцептивними знаннями. Це означає відкритість у спілкуванні з іншими людьми, позицію співробітництва, прийняття себе і іншої людини, успішне володіння механізмами сприйняття, такими як: емпатія, рефлексія, ідентифікація, децентрація. У працівників даного рівня добре розвинуті рефлексивно-перцептивні уміння, навички і здібності.

Працівники з середнім рівнем розвитку соціально-перцептивної компетентності працівника також мають стійкий інтерес до окремих особливостей особистості людини, а також її епізодичне, часткове розуміння.

Для працівників даного рівня характерна негнучка самооцінка, ситуативне самоприйняття, невпевність, підвищений рівень тривожності і ситуативні прояви нервозності.

Рефлексивно-перцептивні знання в таких працівників досить стійкі,

спостерігаються випадки сприйняття інших людей на основі схем і стереотипів. Працівники даного рівня виявляють не постійну, а епізодичну відкритість у спілкуванні, часто спілкуються з позиції офіційного статусу, виконання соціальної ролі. Для них характерно епізодичне володіння механізмами сприйняття, ситуативні прояви рефлексивно-перцептивних умінь, навичок і здібностей.

Недостатньо розвитий рівень соціально-перцептивної компетентності характеризується ситуативним інтересом працівника до особистості іншої людини, відсутністю розуміння мотивів, поведінки, емоційного стану іншої людини.

Працівників даного рівня розвитку відрізняє хитлива самооцінка, ситуативне самоприйняття, підвищений рівень тривожності, ситуативний прояв нервозності. Для них характерне володіння лише елементами базових соціально-перцептивних знань, а сприйняття іншої людини - часто на основі схем і стереотипів. Даний рівень розвитку соціально-перцептивної компетентності характеризується також епізодичною відкритістю в спілкуванні, позицією тиску на іншу людину, володінням лише елементами механізмів сприйняття і слабкого розвитку рефлексивно-перцептивних умінь, навичок і здібностей.

Низький рівень розвитку соціально-перцептивної компетентності відрізняється слабким вираженням інтересу (або відсутності такого) до особистості іншої людини, відмовленням від її розуміння.

Для працівників даного рівня характерний низький рівень самооцінки, самоприйняття, високий рівень тривожності, емоційна збудливість. Базові соціально-перцептивні знання таких працівників обмежені, у спілкуванні працівники виявляють захисну позицію, не володіють механізмами сприйняття, у них не розвинуті рефлексивно-перцептивні уміння, навички і здібності.

У ході нашого дослідження встановлено, що оптимальний розвиток професійного спілкування і соціально-перцептивної компетентності працівників у системі цього спілкування залежить від ряду соціально-психологічних умов.

Ми побачили, що соціально-перцептивна компетентність та професійне спілкування прискорено та більш гармонійно формується в умовах тренінгу та залучання психокорекційної роботи. Однією з умов оптимізації процесу розвитку соціально-перцептивної компетентності працівників є створення визначеного алгоритму, в основі якого лежить програмно-цільовий підхід.

Основними технологіями роботи з оперативниками були: діагностика, тренінг, консультування, психокорекція результатів роботи, рішення ситуацій професійного спілкування і самооцінка особистісних рис.

Розроблений нами алгоритм оптимізації процесу розвитку соціально-перцептивної компетентності працівників включає як мету розроблену нами теоретичну модель соціально-перцептивної компетентності оперативних працівників, а також систему послідовних дій, що додає процесові розвитку соціально-перцептивної компетентності продуктивний характер.

Даний алгоритм містить 3 послідовні, взаємодоповнюючих і взаємообумовлених етапи. Для кожного етапу визначені мети, задачі і програма розвитку компонентів соціально-перцептивної компетентності.

Метою першого етапу є переважний розвиток мотиваційного і когнітивного компонентів соціально-перцептивної компетентності працівників.

Ціль другого етапу: переважний розвиток емоційного компонента соціально-перцептивної компетентності.

Ціль третього етапу: переважний розвиток операціонально-діяльностного й емоційного компонента соціально-перцептивної компетентності.

Проведене дослідження показує, що можливо на якісно новому рівні вирішувати проблеми перебудови системи взаємодії в процесі професійного спілкування, а також реалізувати цілі підвищення професійної компетентності оперативних працівників. Ми вважаємо доцільним, та ефективним впровадження розробленої теоретичної моделі соціально-перцептивної компетентності в реальну практику діяльності оперативних підрозділів міліції

### Література

1. Бандурка А. М. Профессионализм и лидерство / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская –Х. : Титул, 2006. – 578 с.
2. Зеер Э. Ф. Психология профессий / Э. Ф. Зеер – Екатеринбург, 1997. – 244 с.
3. Шадриков В. Д. Проблема системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков – М., 1982. – 250 с.