УДК 159.98

Чернова О. Є., *здобувач, ХНУ ВС (м. Харків)*

СТИЛЬОВІ СКЛАДОВІ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ ПРАЦІВНИКІВ ОВС

В статті розглянуті питання індивідуального стилю спілкування як складової професійної компетентності працівника ОВС.

Ключові слова: професійна комунікація, професійне спілкування комунікативна компетентність, стиль деятельности, стиль спілкування

В статье рассмотрены вопросы индивидуального стиля общения как составной профессиональной компетентности сотрудника ОВС.

Ключевые слова: профессиональная коммуникация, профессиональное общение, коммуникативная компетентность, стиль деятельности, стиль общения

The individuals styles of professional communication are considered in the article as a part of professional competence of OVS(police) workers

Key words: professional communication, professional intercourse, communicative competence, style of activity, style of communication

Постановка проблеми. Одна з найбільш актуальних у вітчизняній та закордонній психології професій проблема –оцінка та розвиток комунікативних якостей працівника в процесі професійного спілкування.

Питання спілкування у професійній діяльності завжди знаходилося в центрі уваги психологічної науки.

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

Професійна діяльність працівників ОВС має свої особливості, які вимагають професійної комунікативної компетентності працівника, та певних особистісних якостей, що приділяють ефективність його спілкування під час виконання професійних обов'язків.

Аналіз сучасних досліджень свідчить, що проблеми професійного спілкування, зокрема, працівника органів внутрішніх справ, вивчені недостатньо, тому дослідження в цьому напрямку в даний час є дуже актуальною проблемою, рішення її становить значний інтерес і в теоретичному, і прикладному плані.

Особливо важливими аспектами таких досліджень э вивчення стильових особливостей спілкування тому, що стиль є механізмом пристосування до умов яки змінюються, та механізмом компенсації нестатку здібностей, чи професійних знань.

Об'єкт дослідження: професійна комунікація майбутнього працівника ОВС.

Предмет дослідження: стильові аспекти професійної комунікації працівника ОВС

*Завдання дослідження***:**

1) дослідити теоретично, що таке професійна комунікація працівника ОВС;

2) виділити особливості професійної комунікації під час оперативної роботи;

3) дати означення комунікативної компетентності працівника;

4) відзначити місце та роль стильових особливостей спілкування в професійній комунікації;

5) виділити важливі для професійної комунікації типи стилю, що впливають на характер та ефективність професійної комунікації.

Виконання оперативних завдань неможливо без добре організованого та ефективного спілкування співробітників правоохоронних органів з громадянами, керівниками і співробітниками, представниками різних підрозділів.

Під ***професійною комунікацією*** або *професійним спілкуванням* ми розуміємо процес спеціально організованої взаємодії людей (підлеглих, керівників і працівників рівного статусу, співробітників і громадян, персоналу та правопорушників), що має відповідні професійно цілі та особисту відповідальність за їх виконання.

Рівень розвитку професійної комунікації визначається ефективністю управління професійною діяльністю, досягненням або не досягненням рівня комунікативної компетенції фахівця, що виконує свої професійні функції.

Умовно можна виділити два різновиди професійній комунікації:

- *внутрішня* (спілкування з колегами) та керівники правоохоронних органів;
- *зовнішня*, поза організаційна професійна комунікація (спілкування з громадянами, злочинцями, свідками, тощо.).

Звичайно, є специфіка цих видів зв'язку, але існують також загальні психологічні закономірності.

Особливості професійного спілкування пов'язані, насамперед, з ситуацією, в яку залучені громадяни, вона носить незвичайний, кримінальний характер.

Незвичайний характер спілкування пов'язаний і з специфічними категоріями громадян, що залучені до певної оперативної ситуації.

Так співробітник під час професійної діяльності має зв'язок з такими групами громадян:

1) що була раніше судимі;

2) неповнолітні (у тому числі, з девіантною або делінквентною поведінкою);

3) представники політичних, суспільних або релігійних організацій;

4) іноземні громадяни;

6) розумово відсталі люди, або ті, що мають психічні розлади;

8) особи, які перебувають у стані алкогольного сп'яніння (у тому числі хронічні алкоголіки, наркоманів) .

Комунікативна компетентність працівника – розвинена здатність ефективно спілкуватися в професійній діяльності як індивідуально, так і в групі, вміння правильно користуватися соціальними ролями. Використовується також у значенні комунікативна майстерність, тобто теоретичне практичне оволодіння техніками професійної комунікації.

Комунікативна компетентність залучає до себе комунікативні знання, вміння, навички людини-професіонала

При вирішенні оперативних завдань саме вона забезпечує ефективність його професійної комунікації, тобто діяльності, поведінки в повсякденній та екстремальній обстановці, особливості взаємовідносин в колективі.

Комунікативні 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, статевих, вікових особливостей особистості людини.

На нашу думку, у систему цих знань входять також: знання 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.

Оперативники з високим рівнем розвитку комунікативної 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 комунікативної компетентності припускає стійке володіння ефективними техніками спілкування. 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.

Стилі спілкування працівника ОВС – стійка сукупність засобів комунікації, яку постійно вживає працівник. Серед стилів виділяються більш або менш ефективні для вирішення оперативних завдань. Бажаний стиль спілкування з громадянами , що залучені до сфери його професійних інтересів, значно визначений їх поведінкою в оперативних ситуаціях.

Є стилі, які роблять робить спілкування важким для працівника, або, навпаки, ті, що роблять його більш успішним. У групі стиль спілкування визначається внутрішньою готовністю, розумінням людської психології та вмінням використовувати адекватні методи взаємодії в даній ситуації.

Стиль формується протягом тривалого періоду та поєднує особистісні характеристики, цінності та ситуацію у підрозділі, і в суспільстві в цілому.

Особливістю стилю є те, що за допомогою стилю працівники з різним складом професійно важливих якостей можуть вирішувати завдання по-різному, та з однаковим рівнем ефективності.

Ознаками стилю завжди є його бі- або багато полюсність, стиль має спільні прояви в багатьох видах діяльності працівника.

Різні дослідники виділяють різні типи стилю працівника, наприклад має значення стиль виконування професійних завдань, складовою частиною якого є спілкування.

Параметри стилю *пластичність або ригідність* відображують схильність працівника спілкуватися за жорсткою схемою, або бути гнучким в професійному спілкуванні при вирішенні оперативних завдань

Імпульсивність або рефлективність проявляється при прийнятті рішень, у здатності приймати їх швидко(імпульсивно), не беручи до уваги безліч альтернатив, а або повільно з ретельною перевіркою й багаторазовим осмисленням(рефлексивно).

Важливими параметрами у діяльності та спілкуванні працівника є *автономність або залежність*.

Автономність працівника розглядається нами як наполегливість, цілеспрямованість, упевненість у собі, здатність до самостійної роботи. Такі працівники звичайно негативно ставляться до твердої регламентації професійної діяльності й негативно реагують на надмірний контроль з боку керівництва.

Залежні працівники мають потребу в зовнішньому контролі, у постійній опіці, увазі, підказці керівника. У роботі вони орієнтуються на вказівки , інструкції й установлений їм регламент, а не на власну ініціативу, іноді бувають зовсім безініціативними.

Конвергентний або дивергентний стиль проявляється у мисленні, що сходиться, або розходиться.

Конвергентний стиль проявляється у здатності вирішувати завдання з пошуком одного можливого та вірного рішення, з багатьох вибирається єдине.

Дивергентний стиль – це здатність мислити в різних напрямках, це творче породження великої кількості можливих та вірних рішень, продуктивних ідей, пошук ведеться одночасно в декількох напрямках.

Інтересна класифікація стилів спілкування, яка поділяє стилі на *ритуальний, манипулятивний та гуманістичний*.

Ритуальний стиль. Працівник під час виконання професійних обов’язків вступає в контакт з як окремих громадян, так і з представниками різних організацій. У таких ситуаціях присутня "обрядовість" через сприймання людини як представника певної (кримінальної, суспільної, професійної) групи. Ознакою в цьому спілкуванні є обов'язковий атрибут ритуалу.

У реальному житті є величезна кількість ритуалів, часто дуже різні. В ситуації такого спілкування кожен бере участь як "маска" з попередньо визначеною роллю. Ці ритуали вимагають від сторін єдиного — знання правил поведінки в цій ситуації.

З іншого боку, втрата соціальної ролі в ситуації оперативної взаємодії може приводити до вкрай негативних наслідків.

Манипулятивне спілкування є дуже поширеною формою спілкування, де одна людина намагається за допомогою спеціальних засобів залучити іншу до реалізації власних цілей. Це стиль, в якому людина розглядається як засіб для досягнення мети іншою стороною спілкування.

У такому зв'язку, одна зі сторін намагається досягнути результату, що вона вважає найбільш вигідним для себе в цей час. У випадку, якщо всі сторони контакту мають свої цілі, та маніпулюють, щоб змінити позицію співрозмовника, виграє той, хто виявився більш вмілим маніпулятором, тобто той, хто краще знає техніку манипулятивного спілкування.

Маніпуляція не завжди є негативним явищем. Величезна кількість професійних завдань передбачає саме реалізацію манипулятивного стилю. Але ефективність цих процесів в значній мірі залежить від рівню розуміння та засвоєння технології комунікації.

При активному застосуванні маніпулятивного стилю спілкування, важливо пам'ятати, що завжди існує зворотній вплив на людину, яка використовує її.

Присутній феномен деформування, коли завдяки частому професійному використанню цього стилю, дисциплінована і гарно усвідомлена в технології використання манипуляцій людина починає вживати тільки такий стиль у процесі вирішення оперативних завдань. У цьому разі всі форми людського спілкування зводяться до маніпуляцій (і коли це необхідно і коли це абсолютно невиправдано).

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 комплексна та багатомірна, 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.

Гуманістичний стиль. Це найбільш ефективний стиль міжособистісного спілкування, що дозволяє задовольнити людину, як потребує турботи, розуміння, співчуття. Ані ритуал, ані маніпулятивні засоби не зовсім відповідають цій життєвій необхідності.

Мета гуманістичного спілкування - адекватне сприйняття іншої людини. Її ключовою особливістю є те, що очікуваний результат спілкуватися не є обслуговуванням соціальних відносин, як в ритуальному зв'язку. Воно не спрямоване на використання іншого, як в маніпулятивному, а спрямовано на зміни у сприйнятті обох партнерів, при чому глибина змін віддзеркалює глибину спілкування.

Адекватне сприйняття оперативним працівником іншої людини допомагає досягнути у спілкуванні взаєморозуміння, ефективної взаємодії, як наслідок сприяє рішенню 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.

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);

У зв'язку з вищесказаним, можна зробити висновок, що офіцер міліції при вирішенні професійних задач, досить часто вдається до різних контактів з різними категоріями громадян.

Ефективність таких контактів залежить від психологічної готовності до фахівця, його озброєння і застосовувати наявних знань та навичок в ситуаціях професійних зв'язків.

У процесі професійного спілкування працівник ОВС постійно зіштовхується з необхідністю правильно будувати взаємовідносини з спів службовцями, керівництвом, робітниками інших структур, оточуючими.

Рішення професійних завдань потребує аналізу й оцінки поведінки людей, формування адекватної уяви про них, ефективного вирішення професійних конфліктів, та застосування ефективних та адекватних ситуації стилів спілкування.

Можливість формування комунікативної компетентності майбутніх працівників ОВС на етапі професійної підготовки в ВНЗ може вирішити протиріччя між реальною соціальною потребою в фахівцях, компетентних в своїй галузі діяльності, та обмеженістю систем вищої та спеціальної освіти до рішення завдань комплексного розвитку особистості працівника.

Важливість формування комунікативної компетентності вже під час професійної підготовки пов'язана з практичною соціальною значущістю ефективного професійного міжособистісного спілкування, та, особливо, з вимогами професії, що потребує від працівника бути компетентним

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. Холодная М. А. Когнитивные стили: о природе индивидуального ума. Учебное пособие – М. : ПЕР СЭ, 2002. –304 с.

4. Холодная М. А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования .2е изд., перераб. и доп.– СПб.: Питер – 2002. – 272 с.

5. Шадриков В. Д. Проблема системогенеза профессиональной деятельности / В. Д. Шадриков – М., 1982.– 250 с.

6. Шинкаренко І. О. Особливості соціальної перцептивної регуляції професійного спілкування працівника ОВС : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: 19.00.06. Юридична психологія / Шинкаренко Інна Олександрівна–Х.: ХНУВС , 2005. – 21 с.