

*Мілоравова Н. Е., кандидат психологічних наук, доцент професор кафедри психології та педагогіки факультету з підготовки фахівців для підрозділів міліції громадської безпеки та кримінальної міліції у справах дітей ХНУВС (м. Харків)*

## **КОМУНІКАТИВНА УСТАНОВКА У ПРОФЕСІЙНОМУ РОЗВИТКУ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ ГРОМАДСЬКОЇ БЕЗПЕКИ**

*В статті проаналізовано основні підходи щодо розуміння змісту поняття «соціальна установка» та «комунікативна установка»; розглянуті періоди дослідження проблематики соціальних установок в історії психології, місце комунікативної установки у комунікативному потенціалі особистості, умови змін формування та розвитку установок особистості, а саме: наявність мотивації, цінностей, особистого досвіду, соціальної ситуації та оточення, загальної активності людини.*

*Розглянуто результати дослідження особливостей комунікативних установок правоохоронців. Проаналізовано ознаки негативної комунікативної установки: завуальована жорстокість, відкрита жорстокість, обгрунтований негативізм, буркотіння, негативний особистий досвід.*

*Ключові слова: соціальна установка, комунікативна установка, професійний розвиток, працівники органів внутрішніх справ.*

*В статье проанализированы основные подходы к пониманию содержания понятия «социальная установка» и «коммуникативная установка»; рассмотрены периоды исследования проблематики социальных установок в истории психологии, место коммуникативной установки в коммуникативном потенциале личности, условия изменений, формирования и развития установок личности, а именно: наличие мотивации, ценностей, личного опыта, социальной ситуации и окружения, общей активности человека.*

*Рассмотрены результаты исследования особенностей коммуникативных установок правоохранителей. Проанализированы признаки негативной коммуникативной установки: завуалированная жестокость, открытая жестокость, обоснованный негативизм, брюзжание, негативный личный опыт.*

*Ключевые слова: социальная установка, коммуникативная установка, профессиональное развитие, сотрудники органов внутренних дел.*

**Актуальність.** Важливим психологічним чинником якісного виконання своїх обов'язків працівниками правоохоронних органів є такі їх установки, які відповідають не тільки власним інтересам, а й інтересам суспільства в цілому. Вивчаючи установки правоохоронців особливу увагу слід приділити комунікативним установкам, сформованість яких безпосередньо впливає на якість професійного спілкування при виконанні службових завдань. Одне з центральних позицій в структурі особистості займають її комунікативні якості, від яких залежать як особливості її поведінки у різноманітних ситуаціях, так і можливості самореалізації у спілкуванні. Психологічною основою комунікативних якостей особистості є комунікативні установки, які забезпечують готовність особистості будувати відношення у визначеному стилі та з партнерами яким надається перевага [1].

Службова діяльність працівників органів внутрішніх справ неможлива без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між правоохоронцями та громадянами і виступає невід'ємною складовою іміджу працівника. Сформованість та діапазон комунікативних вмінь та навичок, динамічне, вмиле та результативне їх застосування впливають на формування позитивного образу успішного правоохоронця. Багато труднощів, з якими стикаються працівники ОВС при виконанні своїх професійних обов'язків, достатньо тісно пов'язані з дефектами, бар'єрами та особливостями спілкування, які зумовлені комунікативними установками особистості. Тому необхідність діагностики комунікативних установок правоохоронців на сучасному етапі розвитку правоохоронної системи є актуальною

**Метою** нашої статті є дослідження особливостей комунікативних установок працівників підрозділів міліції громадської

безпеки з різним стажем професійної діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** Вперше термін «установка» був вжитий Л. Ланге в 1888 році в якості психологічного стану схильності суб'єкта до певної активності в певній ситуації. Пізніше У. Томас і Ф. Знанецький визначили соціальну установку в якості стану свідомості індивіда щодо деякої цінності.

Загальнопсихологічну теорію установки створив та в подальшому розробив видатний грузинський психолог Д. Узнадзе, який розглядав установку як загальну диспозицію особистості, яка визначає реальну позицію особистості у конкретній дії. В подальшому, представники грузинської психологічної школи розглядали установку як «первісну реакцію індивіда на вплив дійсності, що виникає у випадку потреби та відповідної ситуації (Ш. Надірашвілі). За І. Імеладзе, установка – системоутворюючий фактор діяльності. Грузинськими психологами також було введено такі поняття як первинна (фіксована) установка та вторинна – більш складна, соціально обумовлена. У своїх дослідженнях А. Шерозія підкреслює зв'язок установки між свідомо-психічним і безсвідомим психічним, яку називає психічною реальністю, а також виділяє такі види установок: 1) соціальна – готовність до сприйняття і до дії у визначеному ключі; 2) моторна – готовність до дії; 3) сенсорна – готовність сприймати; 4) розумова – готовність до певних стереотипів мислення; 5) дифузна – установка, сформована суб'єктом при однократній зустрічі з об'єктом, явищем [2, с.155].

Слід зазначити, що дослідження проблематики соціальних установок в історії психології прийнято умовно розділяти на три періоди.

Перший період, який тривав з 1918 року по 1940 рік, відзначається теоретичними дискусіями про зміст самого поняття, розвитком методики виміру установки. До кінця цього періоду був встановлена один з важливих ознак соціальної установки - «інтенсивність позитивного чи негативного афекту щодо якого-небудь психологічного об'єкта». У 1931 р. Парк додав ще дві ознаки: латентність (тобто недоступність для прямого спостереження) і витікання з досвіду.

Другий етап (1940-1950 рр.) - період відносного спаду у дослідженнях соціальної установки, що пояснюється переключенням інтересу на динаміку групових процесів. Разом з тим саме в цей період (у 1947 р.) М. Смітом було запропоновано поділ установки на три компоненти: когнітивний, афективний і поведінковий, а також було встановлено, що цій структурі притаманна певна стійкість.

Третій етап (середина 50-х - 60-і роки) - період розквіту вчення про установки. На цей час припадають дослідження процесу її зміни, виконані школою К. Ховленда й відомі як Йельські дослідження. У них вивчвся, в основному, зв'язок між когнітивним і афективним компонентами установки. З 1957 р. з появою теорії когнітивного дисонансу Л. Фестінгера почалися дослідження зв'язків когнітивних компонентів різних установок. Була вдосконалена техніка шкалювання, почали застосовуватися психофізіологічні методи вимірювання установки [3, с. 365-366].

У тій чи іншій мірі питанням дослідження соціальної установки приділяли увагу О. Асмолов, Г. Андрєєва, Є. Зарубаєва, Ш. Надірашвілі, Г. Оллпорт, Д. Унадзе, Ш. Чхартишвілі та інші. Дослідження категорії професійних установок особистості здійснювали В. Бодров, Е. Зеєр, Е. Клімов, Н. Кулик, О. Маркова, Н. Побірченко, Є. Чугунова, К.Кондаков, Є. Джавахішвілі, В.Клочко та інші.

Відомо, що комунікативний потенціал особистості – це єдність трьох його складових:

- комунікативні властивості особистості, що характеризують розвиток потреби у спілкуванні, ставлення до способу міжособистісної взаємодії;

- комунікативні здібності, тобто здатності володіти ініціативою в спілкуванні; проявити активність; емоційно відгукуватися на стан партнерів по взаємодії; сформувані і реалізувати власну індивідуальну програму взаємодії, здатності до самостимуляції і до взаємної стимуляції у спілкуванні;

- комунікативна компетентність, тобто знання норм і правил міжособистісної взаємодії, а також здатності давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, в якій належить

спілкуватися; соціально- психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; «вживатися» в соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації.

Актуальною проблемою професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ, а саме професійного сприйняття, мислення, поведінки та усвідомлення змін комунікативної складової діяльності є вивчення питань про розвиток та формування всіх компонентів комунікативного потенціалу особистості. Значущу роль у цьому процесі відіграють комунікативні професійні установок.

Комунікативна установка виступає одним з соціально-психологічних аспектів процесу комунікації, вивчення якого дозволить краще розуміти закономірності комунікативної поведінки людини і сприятиме організованому управлінню особистістю власною поведінкою в міжособистісному спілкуванні.

Як вважає В. Бойко комунікативна установка особистості являє собою готовність реагувати на ті чи інші типи партнерів по взаємодії певним чином, що обумовлено наявними у неї досвідом спілкування, оцінками і переживаннями їх сутності, поглядів і поведінки [4].

Комунікативна установка передбачає також деяку готовність, активність певної спрямованості в процесі комунікативної взаємодії, поєднуючи в систему елементи ситуації спілкування з минулим досвідом людини, ініціюючи при цьому певний хід міркування і дій.

Велику увагу в процесі зміни та формування установок особистості науковці надають різним умовам: наявності мотивації (Ф.Зімбардо, М.Ляйппе, А.Уикер), цінностям (В. Ядов, М.Рокіч), наявності особистого досвіду (У. Мак-Гайр, Ф. Бартлетт, М. Рокич, С. Аш, Й. Лингарт), соціальній ситуації та оточенню (Р. Чалдіні, Ч. Інско), загальній активності людини (Ш. Надірашвілі). Експериментальні дослідження вченими різних країн соціальних установок особистості дозволили виявити і враховувати ряд особливостей формування комунікативних установок, так наприклад, твердження,

зроблені людиною в відсутності зовнішнього тиску, стає особистим переконанням [5] почуття особистої відповідальності і можливість вибору дії зміцнює установку [6]; необхідність грати роль або відповідати певному образу формує установки, відповідні образу (Ф. Зімбардо ) [5]; якщо установки є наслідком досвіду, ймовірність їх впливу на поведінку і стійкості підвищується (Р. Фазіо, М.Занна, Р. Шаффера, Р. Міллера).

Як вважає у своїх дослідженнях М.Галакова, вивчення праць (Г. Олпорта, Г. Спенсера, И. Кона, О. Леонтьєва, В. Мясіцева, Д. Узнадзе, Ш. А. Надірашвілі, А. Петровського, А. Прангішвілі, П. Шихирева та інш.), присвячених різним аспектам проблеми соціальних установок особистості як особливого соціально-психологічного феномену, дозволяє зробити висновок про те, що формування позитивних комунікативних установок є результатом взаємодії внутрішніх факторів (когнітивних процесів, емоційних станів особистості) та зовнішніх соціальних факторів (соціальних процесів у суспільстві, процесів соціального пізнання, взаємодії та взаємовпливу людей один на одного). Крім того, для розвитку позитивних комунікативних установок велике значення має дотримання психолого-педагогічних умов виховання та навчання; застосування у побудові навчально-виховних програм знань про структуру, якості, функції, закономірності та механізми формування установок [7].

Комунікативні установки мають потужний інформаційно-енергетичний заряд. Енергетикою пронизаний кожен компонент установки :

1 ) знання про конкретні типи партнерів - можуть бути істинними, сумнівними або помилковими;

2 ) переживання досвіду спілкування з конкретними типами партнерів - бувають глибокими, неглибокими або досить поверхневими;

3 ) оцінки конкретних типів партнерів - виглядають позитивними, нейтральними або негативними ;

4 ) спонукання, тобто прагнення висловити установки до конкретних типів партнерів - проявляються, маскуються або придушуються особистістю в собі [4].

## Питання психології

Виявляючи свідомо чи несвідомо свої комунікативні установки, особистість спрямовує на партнерів концентрований потік енергії - позитивної або негативної. Тому існує певна залежність комунікативної компетентності правоохоронців від таких енергетичних посилів, основою яких є комунікативні установки. Чітка комунікативна установка, адекватні способи її актуалізації з урахуванням особливостей професійної ситуації (професійні цілі, мотиви, завдання) є запорукою успішного виконання працівниками органів внутрішніх справ оперативно-службових завдань.

Комунікативна установка визначає комунікативну поведінку правоохоронця, його відкритість/закритість, готовність передати/сприйняти чи відкинути ті чи інші думки, ідеї, факти, поняття. Від неї залежить, подальша поведінка особистості, чи буде взагалі можлива комунікація, чи не перерветься вона, і наскільки будуть вирішені професійні завдання. Як у повсякденній, так і професійній взаємодії найважливішу роль відіграє комунікативна установка по відношенню до людей взагалі. Вона складається у особистості під впливом всього досвіду спілкування, знань і оцінок більшості людей, з якими довелося

зустрічатися в різних сферах - у побуті, на роботі, в громадських місцях. Вона буває позитивною або негативною, рідше - невизначеною. Так, позитивна установка до людей (готовність особистості доброзичливо ставитися до більшості оточуючих) сприяє вирішенню виникаючих життєвих завдань. А негативна – ускладнює. Тому ми дослідили особливості комунікативних установок працівників підрозділів міліції громадської безпеки з різним стажем професійної діяльності за допомогою тесту «Ваша комунікативна установка». Це дозволило нам проаналізувати наявність та зміни, в залежності від стажу професійної діяльності, певних ознак негативної комунікативної установки у правоохоронців. Результати досліджень представлені у таблиці 1.

Таким чином, виходячи з результатів таблиці ми бачимо, що при порівнянні відповідей працівників ОВС, було виявлено, що найбільш завуальовану жорстокість (50%) - показали випробувані першої групи (зі стажем службової діяльності 1-5 роки), найменшу завуальованість (12,5%) - досліджувані третьої групи (зі стажем службової діяльності більше 10 років).

Таблиця 1.

Особливості комунікативних установок працівників ОВС з різним стажем професійної діяльності (%)

Шкали	Стаж 1-5	Стаж 6-10	Стаж <10	$F_{emp}$ 1-2	p	$F_{emp}$ 2-3	p	$F_{emp}$ 1-3	p
Завуальована жорстокість	50	25	12,5	1,51	-	1,06	-	2,54	0,01
Відкрита жорстокість	12,5	30	62,5	1,26	-	2,22	0,05	3,3	0,01
Обґрунтований негативізм	6,25	25	8,3	1,56	-	1,52	-	0,23	-
Буркотіння	12,5	10	8,3	0,22	-	0,19	-	0,41	-
Негативний особистий досвід	18,75	10	8,3	0,73	-	0,19	-	0,93	-

У міжособистісній взаємодії респонденти першої групи завуальовану жорстокість демонструють у замаскованій, непрямій формі суджень які містять недоброзичливість, настороженість у відносинах з багатьма партнерами, негативні висновки про людей, небажання відгукуватися на їхні проблеми. Це може нести у собі негативну енергію. Наявність такої установки може пояснюватися низкою причин:

- по-перше, до представників цієї групи належать працівники ОВС, що знаходяться

на етапі оволодіння професійною діяльністю, переживаючи труднощі професійної адаптації, освоєння нових форм діяльності, що відрізняються від навчання в них виникають незбіжності професійних очікувань та реальної дійсності;

- по-друге, новий колектив, професійно-рольовий розподіл функцій та обов'язків не завжди викликає задоволення та розуміння;

- по-третє, неочікувані особливості професійної діяльності вносять певний дисонанс у міжособистісні відносини.

Все це не дає можливість відкрито висказати негативне ставлення до оточення і сприяє формуванню її завуальованої форми.

Але протягом професійного розвитку у працівників зростають показники відкритої жорстокості. Так, (62,5%) респондентів третьої групи (зі стажем діяльності більше 10 років) демонструють свої негативні оцінки і переживання з приводу більшості оточуючих: висновки про них не приховані, різкі, однозначні, жорсткі, саркастичні. Найнижчий показник за цією шкалою (12,5%) у працівників першої групи (зі стажем діяльності 1-5 років). Тобто, під впливом специфіки службової діяльності та тягарем невирішених проблем (особистісних та професійних, наприклад незадоволення собою та своїм професійним статусом), з урахуванням важкої соціально-політичної обстановки в державі у працівників може формуватися професійна деформація. Що, в свою чергу, сприяє змінам старих і розвитку нових професійних цінностей установок, які можуть дозволяти домінування над іншими.

Обґрунтований негативізм виражається в об'єктивно обумовлених негативних висновках про деякі типи людей і окремих сторони взаємодії. Найбільші показники за цією шкалою – (25%) демонструють респонденти другої групи (зі стажем діяльності 6-10 років), а найменший показник (6,25%) у досліджуваних першої групи (зі стажем діяльності 1-5 роки). Такий розподіл може пояснюватися тим, що представникам першої групи більш притаманним є сприйняття оточення та дійсності крізь «рожеві окуляри», тобто відірвано від реалій життя. У респондентів другої групи спостерігається не тільки ревізія «Я-концепції», а й зростає потреба у перегляді оточення як близького так і далекого, в наслідок цього виникає переосмислення рівнів міжособистісних зв'язків та значущості цих зв'язків.

Схильність робити необґрунтовані узагальнення негативних фактів в області взаємин з партнерами та й у взаємодії з соціальною дійсністю, тобто буркотіння найбільші показники демонструють представники першої групи (12,5%), а найменші у респондентів третьої групи (8,3%). Тобто можна припустити, що планомірне зниження показників за цією

шкалою може бути результатом набуття досвіду відкритого вирішення професійних завдань, так і досвіду професійного спілкування з різними категоріями громадян.

Як зазначає автор В.Бойко [4], результати цієї шкали показує, якою мірою особистості щастило в житті на найближче коло знайомих і партнерів по спільній діяльності (у попередніх показниках оцінювалися швидше загальні ситуації). Тобто аналізуючи отримані показники особистісного негативного досвіду міжособистісної взаємодії при виконанні професійної діяльності, а саме найбільш високий – у респондентів першої групи (18,75%), найменший (8,3%) у респондентів третьої групи ми бачимо тенденцію за зниження цих показників протягом професійного зростання. Це може свідчити як про наявність позитивного опиту професійного спілкування, зміцнення професійних та дружніх зв'язків між працівниками, підвищення рівню комунікативної компетентності та майстерності працівників підрозділів міліції громадської безпеки.

**Висновки.** Проведене дослідження дозволило нам виявити наступне.

Так, працівники першої групи демонструють серед ознак негативної комунікативної установки, в першу чергу, завуальовану жорстокість та негативний особистий досвід, що може бути наслідками труднощів професійного становлення притаманних етапу оволодіння професійною діяльністю. Але протягом просування по сходинках професійного зростання можуть спостерігатися певні кризи (професійної кар'єри, соціально-професійної самоактуалізації), для яких притаманні ознаки незадоволеності можливостями реалізації себе в існуючій професійній ситуації, незадоволення собою, своїм соціально-професійним статусом, виникнення особистісних проблем. Крім того можуть спостерігатися психофізіологічні зміни й погіршення стану здоров'я та прояви професійної деформації. Все це сприяє можливості виникнення відкритої жорстокості у взаємодії, максимальні показники якої демонструють респонденти третьої групи. Тому ми підтримуємо думку Е.Зеєра [8, с. 34], що системоутворюючим фактором процесу

професійного розвитку на різних стадіях становлення виступає професійна установка, невід'ємною складовою якої є комунікативна установка особистості.

**Перспективним напрямком досліджень** може стати вивчення основних причин та факторів розвитку негативних комунікативних установок та їх вплив на професійну діяльність правоохоронців.

### Література

- 1.Ивашов А.Н, Заика Е.В. Методика исследования коммуникативных установок личности [Електронний ресурс] <http://lib.convdocs.org/docs/index-4413.html>. - Заголовок з екрану. Дата звернення 04.05.2014.
2. Шерозия А.Е. К проблеме сознания и бессознательного психического. Опыт исследования на основе данных психологии установки. / А.Е. Шерозия. – Т.1. – Тбилиси, 1969. – 380 с.
3. Социальная психология. Хрестоматия. // Сост. Белинская Е.П., Тихомандрицкая О.А. – М.: Аспект Пресс, 2003. - 475 с.
4. Бойко В.В. Психознергетика: Краткий справочник / В.В. Бойко. - Издательский дом «Питер», 2008. – 416 с.
5. Зимбардо Ф., Ляйппе М. Социальное влияние. / Ф.Зимбардо, М. Ляйппе. – М - СПб.: Питер, 2001. - 448 с.
6. Майерс Д. Социальная психология. / Д. Майерс. - СПб.: Питер, 2011. - 800 с.
7. Галакова М.В. К вопросу о формировании позитивной коммуникативной установки в процессе профессиональной деятельности [Електронний ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 1; URL: [www.science-education.ru/107-8158](http://www.science-education.ru/107-8158). – Заголовок з екрану. Дата звернення 22.04.2014.
8. Зеер Э. Ф. Личностно ориентированное профессиональное образование / Э. Ф. Зеер. – Екатеринбург: Издательство УГППУ, 1998. – 44 с.

*Miloradova N., candidate psihologichnih sciences, associate professor of chair*  
**COMMUNICATIONAL MINDSET IN THE PROFESSIONAL DEVELOPMENT OF THE  
LAW ENFORCEMENT OFFICERS**

*The author analyzed the main approaches to the understanding of such categories as “social mindset” and “communicational mindset”. The following aspects have been analyzed: the periods of study of social mindsets in the history of psychology, the place of the social mindset in the communicational potential of the personality, the conditions of change and development of mindsets of the personality, such as: the motivation, values, the self-questionnaire, social situation and external environment, the overall activity of the person.*

*The author pays much attention to the meaning of the internal (cognitive processes, emotional states of the personality) and external factors (social processes in the society, processes of the social learning, the human interaction and influence) in the process of the positive communicational mindsets formation and the sticking to psychological and pedagogical conditions of education and upbringing.*

*The author analyzed the results of the research of the communicational mindsets of the law enforcement officers`. The following features of the negative communicational mindset have been considered: the hidden violence, the unclosed violence, the reasonable negativism, grumbling and the negative personal experience.*

*Keywords: social mindset, communicational mindset, professional development, law enforcement officers.*