

according to their features in external structure of activity from the point of view of a specific kind of operative-service task, stage and conditions of its fulfilling, regime of activity and deviation, sequence and outcome of its accomplishment.

Professional reliability evaluation of a specialist should be carried out taking into account both individual peculiarities of a specific person and group characteristics of the specialists of certain activity within special unit of Ministry of Internal Affairs of Ukraine.

Key words: *professional reliability, functional reliability, psychological providing, fallaciousness of action, professional and psychological preparation.*

Стаття надійшла 26 травня 2014 року

УДК 342.951:353.214

С. С. Єсімов

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ МІЛІЦІОНЕРІВ ПІДРОЗДІЛУ ІЗ СУПРОВОДУ ПОЇЗДІВ У ПРОЦЕСІ ЇХНЬОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Порушуються питання формування професійно важливих якостей міліціонерів підрозділу із супроводу поїздів у процесі їхньої службової діяльності, вплив чинників на ефективність надання якісних правоохоронних послуг, методи професійного відбору та підготовки особового складу підрозділів супроводження поїздів у контексті реформування залізничного транспорту та МВС України.

Ключові слова: *міліціонер, супроводження пасажирських поїздів, залізничний транспорт, службова діяльність, мотиваційно-цільові процеси.*

Постановка проблеми. Психологічне вивчення професійної діяльності має важливе значення для з'ясування ефективних шляхів вирішення багатьох практичних завдань. Тому вивченню психологічних особливостей конкретної діяльності у вітчизняній науці приділяється велика увага. Теоретичні та прикладні розробки фахівців були традиційно спрямовані на вирішення завдань діагностики професійної придатності, з'ясування яких пов'язувалося із визначенням складу, рівня розвитку, структури професійно важливих психологічних здібностей і якостей особистості, що вважалося особливо необхідним у роботі, пов'язаній з безпекою або екстремальними умовами праці. Проте підготовка професійних кадрів на рівні знань і умінь, а також облік більш-менш стабільної трудової мотивації в динамічних і економічно суперечливих сучасних умовах стали значною мірою непридатними.

Стан дослідження. Професійна діяльність і розвиток особистості в процесі професіоналізації віддавна є об'єктом теоретичного та прикладного інтересу вітчизняної науки. Незважаючи на активну розробку професійно-трудової тематики, існує небагато досліджень, спеціально присвячених формуванню професійно важливих якостей особистості в процесі трудової діяльності. Різні аспекти підвищення ефективності службової діяльності тією чи іншою мірою висвітлювались у роботах таких українських учених: В. Б. Авер'янова, Н. М. Бамбурак, О. А. Банчука, В. І. Гурковського, А. Й. Капської, О. В. Лівшун, М. П. Лукашевича, І. І. Мигович, І. М. Пінчука, С. С. Пальчевського, Н. В. Паршиної та ін.

Менше робіт було присвячено психології професійної підготовки та успішної діяльності транспортної міліції, особливо міліціонерів підрозділу супроводження поїздів. На тлі такого становища вивчення готовності міліціонерів підрозділу супроводження поїздів до коректної взаємодії з пасажирами є актуальним питанням для підвищення рівня корпоративної культури обслуговування на залізничному транспорті.

Метою статті є розроблення теоретичних підходів до формування професійно важливих якостей міліціонерів підрозділу із супроводу поїздів у процесі їхньої діяльності.

Виклад основних положень. За свідченням фахівців, сучасна ситуація суспільного і економічного розвитку істотно змінила вимоги до професіоналізму та підготовки професіоналів практично у всіх сферах діяльності. В умовах ринкових відносин вигляд професійного працівника виявився пов'язаний найперше зі здатністю до професійного самовизначення та професійного розвитку. Індивідуальні ділові якості та виконання професійних вимог розпочали співвідносити з поняттям «конкурентоспроможність», яке, на думку фахівців, має і соціальний, і психологічний аспекти. З'ясування проблеми підготовки професіоналів пов'язано з необхідністю підвищення якості праці і ефективності управління особовим складом, визначеними найважливішими складовими тактики охорони правопорядку.

Реформа залізничного транспорту відкриває нові стратегії розвитку забезпечення правопорядку на об'єктах залізничної інфраструктури. Упровадження комплексної інтегрованої системи менеджменту якості в Укрзалізниці сприяє реалізації функціональної стратегії поліпшення якості в галузі правопорядку. Створюється ідеологія роботи з кадрами на основі цінностей організації корпоративних ключових компетенцій працівників, одним із аспектів якої є належний правопорядок. Один з принципів функціональної стратегії якості – орієнтації на споживача, який реалізується у вирішенні таких завдань: системне

вдосконалення послуг з метою задоволення конкретного споживача (зокрема внутрішнього споживача), прагнення до зростання якості з максимальним задоволенням потреб ринку за мінімізації витрат; постійне удосконалення внутрішніх процесів організації, забезпечення необхідних характеристик, відповідних вимогам зовнішніх і внутрішніх споживачів.

Указаний принцип є основоположним для кадрової політики транспортної міліції, яка забезпечує безпеку пасажирських перевезень у дальньому, місцевому та приміському сполученнях. Тому розробка сучасних стандартів надання правоохоронних послуг, взаємодії з пасажирями, упровадження цих стандартів через систему навчання і мотивації в повсякденну роботу, а також розробка ефективного механізму контролю якості надання правоохоронних послуг, підготовка особового складу навченого новітнім тактичним прийомам – найважливіші актуальні завдання.

У ситуації зростання конкуренції на ринку пасажирських перевезень між авто, авіа та залізничними перевізниками (де, крім ціни, швидкості і комфорту, безумовно, враховується стан безпеки) виникла необхідність упровадження цілісної системи залізничного сервісу замість колишньої практики надання окремих послуг. Відповідно, крім завдання чіткого виявлення професійно важливих якостей працівника на етапі професійного відбору, актуальне є і завдання спрямованого формування професійних і ділових якостей у працюючих фахівців.

Оскільки в нових умовах стали затребуваними професії, психологічні аспекти яких раніше не були вивчені, то увага психологічної служби поряд зі співробітниками кримінальної міліції (чия праця вважається найбільш психологічно складною) змістилася на фахівців залізничного сервісу, зокрема міліціонерів підрозділу супроводження поїздів.

Тому стосовно фахівців транспортної міліції актуальним є комплексне наукове завдання формування професійно важливих якостей міліціонерів підрозділу супроводження поїздів у процесі їх професійної підготовки та службової діяльності. Вирішення цього завдання ускладнюється суперечностями між новими вимогами до кваліфікації персоналу і традиційним рівнем професійної підготовки, який часто забезпечується застарілими засобами навчання.

У навчанні працівників транспортної міліції проблема якості професійної підготовки ускладнюється відсутністю комплексного підходу до оцінки сформованих професійно важливих якостей персоналу.

Професійний відбір персоналу транспортної міліції, задіяного у сфері залізничного сервісу, розглянуто з двох взаємодоповнювальних

боків: виявлення професійної придатності як взаємної відповідності суб'єкта та професії; як засоби визначення особистісного потенціалу, що визначає ефективність професійного навчання та становлення.

Професійне становлення особистості та становлення професіоналізму – це структурно-логічні конструкції, які співвідносяться, але не збігаються. Професійне становлення особистості є спеціалізованою процесуальною складовою загального процесу розвитку особистості людини. Професіоналізм пов'язаний з виконавською діяльністю людини, має предметну спрямованість і повинен відповідати еталонам якості виконання роботи. Сутність процесу становлення особистості професіонала зводиться до таких положень:

- особистість виявляється у професії в процесі вибору та оволодіння професією (необхідні етапи ідентифікації з професією), в процесі професійного вдосконалення та самореалізації;

- розвиток особистості у професійній діяльності здійснюється за допомогою формування професійно орієнтованих психофізіологічних якостей організму і особистісних рис, за допомогою розширення сфери професійного і пізнання смислового змісту навколишнього світу, за допомогою розвитку форм і змісту предмета спілкування.

На особистість у процесі професійного становлення впливає широкий спектр різних факторів зовнішнього середовища, які часто мають протилежну спрямованість, тому тільки за умови активності і осмислення всіх впливів можливий правильний вибір професійного шляху, максимально відповідного психологічним здібностям і потребам особистості. На цей аспект звертається увагу у науковій літературі, вказуючи на істотне зрушення в методологічній орієнтації досліджень за переходу від понять «професійна підготовка» і «трудове виховання» до понять «професійне самовизначення» і «самореалізація» [1].

У зв'язку із високою соціальною значущістю процесу професійного становлення особистості та для обґрунтування істотних характеристик цього процесу в сьогоденні розробляється концепція психологічного проектування діяльності. Здійснений в руслі концепції психологічний аналіз діяльності передбачає роботу в цілісній системі відносин «суб'єкт службової діяльності – професійне середовище». Робота пов'язана з виявленням взаємозв'язків між підсистемами з урахуванням двох критичних для професійного становлення моментів: вікового розвитку та включення суб'єкта в конкретні соціальні інститути (освіти, професійної підготовки, зайнятості). Оскільки робота здійснюється згідно з критичними моментами руху суб'єкта в соціально-професійному середовищі, то його особистісний розвиток не ігнорується, а розглядається в нерозривній єдності формування загальних

установок і цінностей, ставлення до світу в цілому та світу професій відповідно до ситуації, яка формується на сучасному ринку праці.

У реальній системі швидкозмінних відносин необхідний постійний облік технологічних, економічних, соціальних і психологічних особливостей діяльності, тому як особливі питання у професійному становленні (але не окремо від нього) виникають проблеми професійної придатності, підготовленості та готовності до професійного вибору та діяльності.

Це означає, що, окрім класичних питань про співвідношення професійних здібностей до діяльності у виборі професії, необхідно вивчати структурні елементи професійної особистості, а також її психологічний стан, можливості і засоби психологічного захисту в складних умовах службової діяльності.

Найбільш часто звиникають труднощі, які можна визначити як невідале зіставлення системи здібностей з професійно важливими якостями для конкретної професії, а також не раз зазначене в психології «опір середовища» (зокрема професійного середовища). З урахуванням цієї обставини головною умовою становлення стає ситуативна активність особистості як наслідок її професійного досвіду та розвиненої спеціальними методами професійної компетентності.

Якщо професійне становлення особистості в реальних умовах поєднати з активними та інтерактивними методами спрямованого формування (розвитку) професійно важливих якостей, то накопичення необхідного досвіду та спрямоване формування професійно важливих якостей здійсниться не тільки набагато швидше (що важливо в умовах наростаючої інформатизації службової діяльності у сфері перевезення пасажирів), але і в бездефектному варіанті, з розвитком суб'єктності як головної характеристики професійного становлення.

Нині, незважаючи на загальну оперативну-службову орієнтацію особового складу транспортної міліції, доволі високий відсоток персоналу демонструє готовність і здатність до навчання взаємодії з пасажирями в аспекті коректного сервісу.

Використання психологічного ситуативного тренінгу (відеотренінгу) як активної форми навчання міліціонерів підрозділу супроводження поїздів у процесі службової діяльності у межах передрейсових інструктажів і на заняттях зі службової підготовки сприяє формуванню професійно важливих якостей і готовності до коректної взаємодії з пасажирями, розвитку особистісного потенціалу працівників, підвищує професійну компетентність міліціонерів, ефективність їхньої діяльності та якість обслуговування пасажирів у контексті надання правоохоронних послуг. Ця форма навчання може бути рекомендована

для підготовки та підвищення кваліфікації міліціонерів підрозділу супроводження пасажирських поїздів.

Формування професійно важливих якостей і готовності міліціонерів супроводження поїздів до сервісного обслуговування залежить від ефективності функціонування системи оцінки персоналу, яка визначає для працівників постійні і ситуативні норми та вимоги.

Оцінка персоналу, яка спирається винятково на дані психологічного тестування, дозволяє визначити лише наявність у окремих працівників потрібних індивідуально-психологічних характеристик, але не визначає реальне використання цих якостей у роботі.

Застосування процедури професійного відбору та оцінки персоналу на базі технології психологічної діагностики на попередньому етапі відбору дозволяє не тільки виявити професійно важливі якості працівника, але також об'єктивно оцінити готовність міліціонерів до коректної взаємодії з пасажиром.

Формування такого важливого чинника, як готовність міліціонера до коректної взаємодії з пасажиром, позитивно впливає на підвищення якості обслуговування, сприяє застосуванню на практиці таких характерних стильових прийомів професійної роботи міліціонерів, як «офіційно ввічливий» і «комфортно важливий» сервіс.

Практичні рекомендації, отримані на підставі вивчення можливості формування професійно важливих якостей міліціонерів супроводження поїздів, можна коротко відобразити за такими позиціями:

1) рекомендації щодо зміни і доповнення посадових обов'язків міліціонерів. Нині ані в посадових обов'язках міліціонерів супроводження пасажирських поїздів, ані в інших нормативних документах МВС України та Укрзалізниці чітко не зафіксовано, що для міліціонерів однією з основних функцій є взаємодія з пасажиром. Ця функція повинна бути чітко закріплена та прописана в нормативних документах, якими у своїй професійній діяльності керуються міліціонери. Доцільно розробити та впровадити нову систему показників для поточної оцінки діяльності міліціонерів супроводження. Ця система показників повинна ґрунтуватися на сервісному підході і стимулювати міліціонерів до постійного виконання стандартів і норм, якісного сервісу у контексті правоохоронної діяльності [2];

2) рекомендації щодо змін у діяльності і доповненні документів, які регулюють роботу підрозділу супроводження. Робота міліціонерів супроводження поїздів – лише частина загальної системи сервісу, яка охоплює практично всю діяльність підрозділів транспортної міліції. Для істотного поліпшення якості обслуговування пасажирів Укрзалізниці у контексті надання правоохоронних послуг вважаємо за

доцільне здійснити поступовий перехід цих підрозділів на принципи та технології організації сервісних компаній. Рекомендується розробити та впровадити в практику роботи підрозділів стандарти якості сервісу, що описують усю систему роботи з пасажиром, зокрема з позиції провідника вагону від інформування про рух поїздів та продажу квитків;

3) рекомендації з перепідготовки та навчання. Рекомендується провести навчання (перепідготовку) керівників підрозділів супроводження та інших профільних керівників (міліція громадської безпеки, карний розшук, кримінальна міліція у справах дітей) за напрямом «Організація, управління і менеджмент в сучасному сервісі з надання правоохоронних послуг на залізничному транспорті». Така програма може бути підготовлена і здійснена упродовж 0,5–1 року.

Розробити методичні та навчальні матеріали з тематик: якість обслуговування, стандарти сервісу, контроль якості сервісу тощо (навчальні відеофільми, навчальні програми, тести оцінки професійних знань; постійно діючі ситуаційні тренінги).

Вважаємо за доцільне створити постійно діючий центр навчання, підвищення кваліфікації та перепідготовки фахівців – міліціонерів супроводження поїздів. Навчання міліціонерів обов'язково має проводитися з використанням активних форм, що дозволяють сформувати необхідні професійні навички та закріпити ці навички на рівні поведінки [3];

4) рекомендації з підбору персоналу. Треба уточнити кваліфікаційні вимоги до міліціонерів супроводження поїздів з урахуванням сервісної складової їх діяльності; підготувати керівників до оцінки та відбору персоналу в межах системи сервісу; використовувати процедуру відбору персоналу на базі технології «Assessment Center» та психологічної діагностики на попередньому етапі відбору; включити в обов'язкову процедуру відбору тести та контрольні вправи на ступінь готовності до взаємодії з пасажиром;

5) рекомендації з оцінки персоналу (міліціонерів супроводження). Оцінка персоналу, на нашу думку, не повинна бути екзотичним епізодом. Для ефективного використання людських ресурсів необхідно створення системи оцінки персоналу, яка повинна забезпечити: оцінку потенціалу співробітників; оцінку результатів діяльності персоналу; планування кар'єри; планування навчання персоналу; планування найму персоналу. У зв'язку з цим вважаємо за доцільне запровадити в діяльність підрозділів систему і технологію оцінки (моніторингу) діючого персоналу.

Найбільш ефективним сучасним інструментом оцінки персоналу є Assessment Center (Центр з оцінки персоналу). Assessment Center

може бути використаний не тільки для оцінки персоналу, а й під час найму та навчання. Технологія Assessment Center формується за прямої участі в оцінці експертів серед найбільш досвідчених і кваліфікованих фахівців міліції громадської безпеки, інспекції з особового складу та керівників підрозділу;

б) рекомендації щодо підвищення престижності професії міліціонера. Щоб пред'явити більш високі вимоги до освітнього та культурного цензу міліціонерів, необхідно підвищити престиж професії та забезпечити їм гідний рівень виробничого комфорту. Для підвищення престижності професії міліціонера і збільшення сервісної складової його діяльності необхідний поділ сервісних і соціальних (технічних) функцій. Важливим моментом у діяльності будь-якого професіонала є можливість професійного розвитку, побудови кар'єри. Для отримання якісного резерву повинна бути розроблена програма систематичної цільової кваліфікаційної підготовки.

Висновки. Реформа залізничного транспорту та правоохоронної системи України відкриває нові стратегії розвитку. Впровадження комплексної інтегрованої системи менеджменту сприяє реалізації функціональної стратегії поліпшення якості в галузі управління персоналом. Створюється ідеологія роботи з кадрами на основі цінностей організації корпоративних ключових компетенцій працівників.

Один із принципів функціональної стратегії – орієнтації на людину, який реалізується у вирішенні таких завдань: системне вдосконалення кадрового потенціалу з метою забезпечення нормального функціонування інфраструктури залізничного транспорту, зокрема пасажирських перевезень, прагнення до зростання якості з максимальним задоволенням потреб ринку за мінімізації витрат; постійне вдосконалення внутрішніх процесів організації, забезпечення необхідних характеристик ефективності правоохоронної діяльності.

Ефективний психологічний супровід діяльності підрозділів супроводження поїздів транспортної міліції України сприятиме вирішення соціальних конфліктів, обґрунтованості та правомірності тих або інших обмежень суб'єктивних прав громадян, які в комплексі формують найнадійнішу процедуру забезпечення безпеки на об'єктах залізничної інфраструктури.

Перспективи дослідження. Поділ сервісних і соціальних (технічних) функцій, реалізацію яких забезпечують міліціонери супроводження поїздів, впливають на оптимальний рівень функціонального комфорту та можливість якісного обслуговування пасажирів у контексті надання правоохоронних послуг. Тому повний спектр факторів, що визначають якість діяльності міліціонерів супроводження поїздів,

ступінь їх впливу на якісні професійні показники, а також можливості розвитку цих факторів – предмет наших подальших досліджень.

1. Зелінська Т. М. Амбівалентність особистості (теорія, діагностика і психокорекція) / Т. М. Зелінська. – К.: Каравела, 2010. – 256 с.

2. Палій А. А. Диференціальна психологія: навч. посібник / А. А. Палій. – К.: Альма Матер, 2010. – 432 с.

3. Максименко С. Д. Експериментальна психологія: підручник / С. Д. Максименко, Е. Л. Носенко. – К.: МАУП, 2008. – 128 с.

Есимов С. С. Формирование профессионально важных качеств милиционеров подразделения по сопровождению поездов в процессе их деятельности

Затрагиваются вопросы формирования профессионально важных качеств милиционеров подразделения по сопровождению поездов в процессе их служебной деятельности, влияние факторов на эффективность предоставления качественных правоохранительных услуг, методы профессионального отбора и подготовки личного состава подразделений сопровождения поездов в контексте реформирования железнодорожного транспорта и МВД Украины.

Ключевые слова: милиционер, сопровождение пассажирских поездов, железнодорожный транспорт, служебная деятельность, мотивационно-целевые процессы.

Yesimov S. S. Formation of professionally important qualities of police of trains support unit in the course of their activities

The article raises questions of formation of professionally important qualities of police of trains support unit in the course of their official duties, the impact of factors on the efficiency of the quality of law enforcement services, the methods of professional selection and training of trains support units personnel in the context of railway reform and the Ministry of Internal Affairs of Ukraine.

With regard to the actual transport police professionals a complex scientific task is forming a professionally important quality of police of trains support unit during their training and employment. The solution to this problem is complicated by the tension between the new requirements for qualification of personnel and traditional levels of training, which is often provided by outdated teaching aids. In a real system rapidly relationship required a permanent record of technological, economic, social and psychological characteristics of activity, so as specific issues in professional development (but not separate from it) have problems of professional competence, preparedness and readiness to professional choices and activities.

Professional selection of transport police personnel involved in the railway service is considered from two complementary sides – firstly, by identifying professional life as the subject of consistency and profession; secondly, as a means of determining personal potential in the effectiveness of professional training and development.

Using psychological situational training (video training) as an active form of training the police of trains support unit in the course of employment under front of regular instructional and classroom training with performance contributes to professionally important qualities and willingness to correct interaction with passengers, the development of personal potential employees, increases professional competence of police officers, their effectiveness and quality of passenger service in the context of law enforcement services.

Key words: *police, support of passenger trains, railways, service activities, motivational and target processes.*

Стаття надійшла 12 червня 2014 року

УДК 340.12(075.8)

З. Р. Кісіль

ПРОФЕСІЙНА ДЕФОРМАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ: ІСТОРИОГРАФІЯ ТА ФЕНОМЕНОЛОГІЯ

Викладено узагальнення щодо оцінки сутності негативного феномена професійної деформації працівників ОВС України, її тенденцій. Розглянуто питання значення оптимізації діяльності керівництва МВС України як методу запобігання та протидії професійній деформації. За результатами компаративістичного аналізу екстраговано комплекс факторів, що детермінують інтенсифікацію негативних проявів професійної деформації працівників міліції, та виокремлено практичні методи нейтралізації її активності. На основі узагальнень правової доктрини запропоновано інноваційний концепт інтерпретації феномена «професійна деформація працівників ОВС України».

Професійна деформація працівників ОВС існувала завжди, в різних формах, детермінуючись різними чинниками, діючи в різних політичних та соціально-економічних умовах. Проблема виникнення і розвитку сучасних різновидів професійної деформації працівників ОВС не обмежується правовим і психологічним аналізом. Важливими є зміна параметрів соціального простору і аналіз системних чинників, які його визначають.

Ключові слова: *органи внутрішніх справ, професійна деформація, профілактика, концепція, превенція, протидія.*

Постановка проблеми. Реформування системи МВС України, розширення процесу її інтеграції у цивілізоване співтовариство правоохоронних органів зумовлює необхідність нових оцінок проблеми професійної деформації працівників органів внутрішніх справ України, новітніх підходів до її вирішення. Аналіз проблеми професійної деформації в історичному контексті розвитку системи наукового знання, як,