

techniques of communication. Therefore, among other general skills manager interest are communication skills. Managers with a high level of communication skills formation are in need of management and actively seek it quickly orient themselves in difficult situations, liberated in a new collective initiative, in severe cases or difficult situations take independent decisions, defend their views and work hard to it was adopted by colleagues, themselves seek things that will satisfy their need for communication and organizational activities.

As the vital practice and research, not every manager can effectively establish and maintain relationships with the people around him, and not everyone can be a successful leader. This is associated with personality traits, temperament type, as well as psycho (method socionics) every person.

The development of communication skills and leadership qualities head is an urgent problem of psychology, whose solution is important for every person and for society as a whole.

Key words: *leader, communication, leadership potential, policommunicative empathy, communicative tolerance, self-government in communication.*

Стаття надійшла 2 червня 2014 року

УДК 342.951:353.214

М. В. Ковалів

ОКРЕМІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ СПІВРОБІТНИКІВ КРИМІНАЛЬНОЇ МІЛІЦІЇ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

Порушено питання комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції органів внутрішніх справ України, що обумовлено особливостями правозастосовної діяльності, шляхів її розвитку через застосування соціально-психологічного тренінгу та ефективного використання у службовій діяльності. Розкрито професійні особливості у сфері комунікації, які пов'язані з виявленням кримінальних правопорушень.

Ключові слова: *комунікативна компетентність, кримінальна міліція, органи внутрішніх справ, соціально-психологічний тренінг.*

Постановка проблеми. Процес активного формування громадянського суспільства і правової держави виявив гостру потребу суспільства у кардинальному поліпшенні діяльності правоохоронних органів, у підвищенні якості оперативно-службової діяльності, спрямованої на забезпечення прав і свобод людини та громадянина. Ця обставина надала пріоритетності науковій розробці проблеми підвищення ефективності професійної діяльності суб'єктів правозастосовної

діяльності. Практичним орієнтиром у дослідженні цієї проблеми є вивчення професіоналізму, реалізованого у професійному спілкуванні співробітників кримінальної міліції. Комунікативна компетентність є ключовою категорією та домінантним психологічним механізмом професійної діяльності.

Стан дослідження. Концептуальні основи проблеми розвитку професіоналізму працівників органів внутрішніх справ України досліджують такі провідні науковці: В. Г. Андросюк, О. М. Бандурка, В. Т. Білоус, О. Ф. Бондаренко, І. П. Голосніченко, В. В. Гриценко, А. В. Гутник, З. Р. Кісіль, П. В. Мельник, Н. Р. Нижник, О. І. Остапенко, А. І. Папкін, О. М. Піджаренко, Г. П. Піскун, П. Я. Пригунов, В. Д. Сущенко, Л. В. Терещенко, В. О. Шамрай, Г. О. Юхновець та ін.

Концептуальні засади розробки проблеми спілкування пов'язані з працями Б. Г. Ананьєва, М. М. Бахтіна, В. М. Бехтерева, Л. С. Виготського, А. Н. Леонтьєва, В. Н. Мясищева, С. Л. Рубінштейна та інших вітчизняних психологів, які розглядали спілкування як важливу умову психічного розвитку людини, її соціалізації та індивідуалізації, формування особистості.

Найефективнішим шляхом підвищення ефективності діяльності правоохоронних органів є розробка науково обгрунтованої системи формування та розвитку професіоналізму співробітників правоохоронних органів. Незважаючи на наявні досягнення в галузі дослідження професіоналізму співробітників МВС України, доводиться констатувати відсутність системності у цих дослідженнях, як наслідок – недостатнє опрацювання теоретичних основ формування професіоналізму.

Метою статті є розроблення теоретичних підходів до визначення шляхів розвитку регулятивної компетентності співробітників кримінальної міліції органів внутрішніх справ України.

Виклад основних положень. Різнобічна діяльність співробітників кримінальної міліції здійснюється у двох формах: а) разом зі слідчим оперуповноважені кримінальної міліції виїжджають на місце події, беруть участь в огляді місця події, обшуку та інших слідчих діях; б) використовуючи професійні прийоми та методи, намагаються розгадати задум злочинців і попередити реалізацію цих задумів. У цих випадках їм доводиться за допомогою спеціальних прийомів отримувати необхідну інформацію про небезпечних злочинців, їхні зв'язки та наміри [1]. Тобто одним з основних аспектів діяльності співробітника кримінальної міліції є професійне спілкування з метою отримання інформації від різних людей про особу злочинця, його прикмети, зв'язки, про можливе місцезнаходження. Водночас важливо вміти швидко вступати в контакт із людьми різних категорій: керівниками

великих підприємств і особами без певного місця проживання, з пенсіонерами та підлітками. До кожного необхідно вміти знайти індивідуальний підхід.

Найчастіше спілкування співробітників кримінальної міліції – це не просто дружня бесіда, а акт поведінки та дії, здійснювані для вирішення певних професійних завдань. Його професійні особливості визначаються тим результатом, який повинен бути досягнутий (дача показань, установлення істини, зміна поведінки громадянином тощо). Однак мета не повинна виправдовувати засоби. Використання незаконних прийомів (фізична сила, грубість, силовий тиск, погрози) неабиякою мірою обумовлюється невмінням вибудувувати процес спілкування в режимі права та законності, тобто низьким рівнем комунікативної компетентності). Практика засвідчує, що успіх професійної діяльності співробітників кримінальної міліції забезпечується умінням зважити на інформацію, отриману в результаті спілкування, та використовувати її для вирішення поставленого завдання. Тому професійне спілкування передбачає володіння співробітником певним психологічним інструментарієм, що забезпечує його успішність [2].

Останніми десятиліттями минулого століття проблема спілкування стала «логічним центром» психологічної науки. Дослідження цього питання відкрило можливості більш глибокого аналізу психологічних закономірностей і механізмів регуляції поведінки людини, формування її внутрішнього світу, висвітлило соціальну обумовленість психіки та способу життя індивіда.

Професійне спілкування працівників органів внутрішніх справ – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих, працівників, рівних за посадовим становищем, співробітників і громадян, співробітників і правопорушників). Змістом спілкування співробітників органів внутрішніх справ є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікацій один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

Ефективність професійної діяльності визначається як комплексна характеристика, виражена в кількісно-якісних показниках, що забезпечує досягнення доволі високого соціально значущого результату, отримання продуктів праці (матеріальних, духовних), які відповідають вимогам суспільства, і охоплює матеріальні, часові, психофізіологічні витрати [3].

Основними психологічними детермінантами ефективності професійної діяльності працівників кримінальної міліції є детермінанти індивідуального та групового генезису. Психологічними особливостями діяльності працівників кримінальної міліції є комунікативна

насиченість процесу діяльності, вплив соціально-психологічного клімату в підрозділі на ефективність професійної діяльності, адаптивність працівника кримінальної міліції, стресостійкість оперативного уповноваженого, конфліктогенність взаємодії в діаді «оперативний уповноважений – правопорушник», необхідність дотримання балансу прав і свобод людини та громадянина та інтересів особи, яка потерпіла від правопорушення (злочину).

Ефективність діяльності працівників кримінальної міліції оцінюється двома групами критеріїв. Об'єктивні: забезпечення прав і свобод людини та громадянина у оперативно-розшуковій діяльності, надійність, оптимальність, ритмічність, мобільність, спрацьованість. Суб'єктивні (психологічні) критерії: задоволеність працею, працездатність, напруженість, умотивованість, цілеспрямованість, компетентність, товариськість [4].

Під час дослідження комунікативних якостей і рівня розвитку основних факторів, що визначають успішність процесу формування комунікативної компетентності, програма діагностики повинна виявляти основні показники, що характеризують комунікативну компетентність: характерологічні особливості, особливості інтелекту, тип міжособистісних відносин, опис поведінки в конфліктній ситуації тощо. Як засвідчили дослідження, значущих відмінностей комунікативних характеристик різних підрозділах кримінальної міліції майже не знайдено. Але, зважаючи на статистичні дані за віком і стажем служби, а саме те, що середній вік оперуповноважених кримінальної міліції Управління МВС України на Львівській залізниці становить 25–26 років, середній стаж служби на посаді оперуповноваженого – 2,47 року, а також актуальні проблеми з кадровим забезпечення, соціального, фінансового і юридичного характеру, можна пояснити відсутність специфічних особливостей, пов'язаних із особливостями служби в тому чи іншому підрозділі.

На підставі даних кореляційного аналізу для підвищення ефективності та працездатності і оперуповноваженим державної служби по боротьбі з економічними злочинами, і карного розшуку та підрозділу по боротьбі з незаконними посяганнями на вантажі необхідно: бажання працювати за цим фахом; високий комунікативний потенціал, авторитет у співробітників колективу, професійно схвалюваний стиль поведінки, відсутність проблем, конфліктів, пов'язаних із самовизначенням у цьому середовищі; високий комунікативний контроль, тобто вміння легко виконувати будь-яку роль, гнучко реагувати на зміну ситуації, добре відчувати та навіть уміти передбачити враження, яке справляє на інших; наявність таких якостей, як уміння підкорятися,

гнучкість у контактах, комунікабельність, прагнення до діяльності, корисної для всіх людей [5].

За даними факторного аналізу, одним із значущих чинників, що впливають на ефективність професійної діяльності, є фактор «Соціальної комунікативної компетентності», який об'єднує такі характеристики:

- впевненість у собі, вміння бути добрим радником, наставником і організатором, впевнений, незалежний у міжособистісних взаєминах;

- пряmlinійність, наполегливість у досягненні мети, водночас скромність, сором'язливість, схильність виконувати чужі обов'язки;

- потреба в допомозі й довірі з боку інших; прагнення до тісної співпраці з референтною групою, до доброзичливих взаємин з іншими; розвинене почуття відповідальності [6].

Іншими словами, цей фактор об'єднує такі якості особистості, необхідні для успішної діяльності в усіх службах кримінальної міліції, які дозволяють працювати в групі, виконувати накази і вказівки керівництва, наполегливо та відповідально вирішувати поставлені завдання [7].

Ефективність розвитку комунікативної компетентності суб'єктів правозастосовної діяльності залежить від системи психолого-акмеологічних умов і факторів. Психолого-акмеологічними умовами є професійна підготовка, що полягає у формуванні системи знань, розвитку умінь і навичок використання суб'єктами правозастосовної діяльності технологій акмеологічного впливу в професійних цілях, створення умов для творчої самореалізації особистості фахівця-юриста, визначення суб'єктами юридичної праці рівня відповідності особистісних і професійних якостей вимогам правозастосовної діяльності, спрямованість на самоосвіту, саморозвиток, удосконалення, досягнення вищих рівнів професіоналізму особистості і правозастосовної діяльності. Цілеспрямоване формування системи комунікативних, соціально-перцептивних, інтерактивних, професійно-правових, аутопсихологічних і акмеологічних знань, умінь і навичок становлять основу розвитку регулятивної компетентності суб'єкта правозастосовної діяльності [4; 8].

Комунікативна компетентності впливає на ефективність професійної діяльності, тому необхідно зважати на рівень розвитку комунікативної компетентності і на етапі професійного відбору кандидатів на службу, і вдосконалювати цю якість у процесі професійної психологічної підготовки. Водночас, необхідно акцентувати на вдосконаленні комунікативних якостей, пов'язаних із процесом взаємодії у групі.

Огляд літератури, яка висвітлює методологію та принципи проведення тренінгу, дозволяє визначити ті ключові проблеми, які, на нашу думку, найбільш істотні для розвитку спеціального психологічного тренінгу як методу навчання персоналу органів внутрішніх справ у контексті комунікативної компетентності. Донедавна тренінг розглядався як метод впливу на групу швидше теоретично. Індивідуально орієнтовані цілі тренінгу в методичних описах авторів-розробників методу були доволі чітко диференційовані і визначені. Конкретизація можливих і очікуваних змін групи як цілого була недостатньою. Наслідком цієї ситуації може бути визнаний виражений акцент на аналізі особистісних, а не групових змін в емпіричних дослідженнях ефектів тренінгу. Водночас актуальним і важливим залишається вирішення питання про вплив посттренінгових змін, які виникають на груповому рівні, на подальшу ефективність діяльності групи у складі організації. Проблема зміщення отриманих знань у повсякденне робоче середовище набуває в цьому випадку особливого звучання [9].

З метою визначення найбільш ефективної методики впливу на рівень комунікативної компетентності було проведено експеримент, основна мета якого полягала у визначенні ефективності впливу тренінгу та лекційної форми підготовки. У підрозділі карного розшуку було проведено соціально-психологічний тренінг, а в підрозділі по боротьбі з незаконними посяганнями на вантажі (структурно підпорядкований керівництву карному розшуку) було прочитано курс лекцій (плацебо-вплив). Програма курсу охоплювала теми, характерні для комунікативного соціально-психологічного тренінгу, зокрема: ділове спілкування, бар'єри комунікації та помилки сприйняття людьми один одного, фази та динаміка ділової бесіди, особливості комунікації в групі.

Результати дозволили виявити ефекти, які є закономірними наслідками тренінгу, а не навчання іншими методами, діагностичних тестових процедур або випадкового впливу.

Отримані дані засвідчують прояв ефектів тренінгу на організаційному рівні, що виражалося в зростанні узгодженості думок учасників про актуальні для транспортної міліції проблеми і властиву їй організаційну культуру, поліпшення внутрішньої групової атмосфери. Саме тому тренінг слід розглядати як ефективний метод групового та організаційного розвитку. Крім того, корпоративний тренінг через свої особливості є чинником, що сприяє становленню «самонавчання» більшою мірою, ніж традиційні лекційні методи та відкриті тренінги.

Не менш важливим завданням є теоретична та практична підготовка психологів органів внутрішніх справ як медіаторів соціально-психологічного тренінгу. Це навчання доцільно і у межах підготовки

в процесі навчання, і в межах підвищення кваліфікації на базі факультету психології Львівського державного університету внутрішніх справ.

Висновки. Сутність та особливості комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції пов'язані зі специфікою їх професійної діяльності. Визначення сутності та особливостей комунікативної компетентності співробітників кримінальної міліції залежить не тільки від аналізу особливостей діяльності цієї категорії співробітників, але і від особливостей особистості, комунікативних якостей співробітників, що здійснюють цю діяльність, використання особистісно-діяльнісного підходу до вивчення проблеми комунікативної компетентності. Це дозволило не тільки проаналізувати вимоги до комунікативних якостей і вмінь, які необхідні для здійснення професійної діяльності співробітників кримінальної міліції під час професійно орієнтованого відбору, а й порівняти їх із комунікативними особливостями співробітників, що проходять службу у підрозділах кримінальної міліції.

Перспективи подальшого розроблення проблеми вдосконалення комунікативної компетентності оперативних уповноважених кримінальної міліції і співробітників інших підрозділів органів внутрішніх справ зумовлені необхідністю підвищення ефективності оперативно-службової діяльності. Одним із важливих завдань, що визначають ефективність будь-якого психологічного впливу, є формування мотивації керівників і співробітників підрозділів, спрямованої на вдосконалення професійної психологічної підготовки і в цілому, і комунікативної компетентності зокрема. Для цього необхідно вивчення: механізмів формування мотивації, чинників, що перешкоджають її формуванню.

1. Психология управления: учебное пособие / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Х.: Титул, 2007. – 532 с.

2. Управління персоналом органів внутрішніх справ (психолого-педагогічний аспект): навчальний посібник / В. І. Барко, Ю. Б. Ірхін, Д. Й. Никифорчук, П. П. Підюков. – К.: Київський юридичний інститут, 2005. – 278 с.

3. Психология управления: курс лекцій / В. І. Барко, В. М. Клачко, О. В. Волошина, Т. В. Остафійчук. – К.: АУ МВС, 2009. – 123 с.

4. Урбанович А. А. Психология управления: учебное пособие / А. А. Урбанович. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.

5. Юридична психологія: підручник. – 2-ге вид., доопр. та доп. / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. – К.: КНТ, 2008. – 352 с.

6. Юридична психологія: словник / Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казміренко Л. І. та ін.; заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. – Вид. 2-ге, уточ. та доп. – К.: КНТ, 2008. – 224 с.

7. Юридична психологія: практикум / за ред. Л. І. Казміренко. – Івано-Франківськ: Місто НВ, 2010. – 190 с.

8. Пальчевський С. С. Акмеологія: навчальний посібник / С. С. Пальчевський. – К.: Кондор, 2008. – 398 с.

9. Комунікативна компетентність державних службовців як елемент модернізації системи державної служби. – Івано-Франківськ: Івано-Франківський центр науки, інновацій та інформатизації, 2012. – 154 с.

Ковалив М. В. Отдельные аспекты развития коммуникативной компетентности сотрудников криминальной милиции органов внутренних дел Украины

Затронуты вопросы коммуникативной компетентности сотрудников криминальной милиции органов внутренних дел Украины, что обусловлено особенностями правоприменительной деятельности, пути ее развития через применение социально-психологического тренинга и использования в служебной деятельности. Раскрыты профессиональные особенности в сфере коммуникации, которые связаны с выявлением уголовных правонарушений.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, криминальная милиция, органы внутренних дел, социально-психологический тренинг.

Kovaliv M. V. Some aspects of the communicative competence development of the criminal police workers of Internal Affairs of Ukraine

The problems of communicative competence of the criminal police workers of Ukraine provided for the features of, the ways of its development through the socio-psychological training and effective application in employment activity are considered. Professional features in the field of communication which are connected with the detection of criminal offenses are analyzed. The first – along with operative officers of the criminal police investigators go to the scene and take part in the review of the site, search and other investigative activities. Second – using professional techniques and methods to solve the task of putting his plan criminals and prevent the realization of these plans. In these cases, they have the help of special techniques to obtain the necessary information about dangerous criminals, their relationships and intentions. That is, one with major sides of the criminal police officer is a professional communication to obtain information from various people about offender, his signs, communication, the possible location. It is important to be able to quickly join, contact with people of different categories of managers of large enterprises and individuals, homeless, with pensioners and teenagers. Each should be able to find an individual approach. Professional communication law enforcement officers – a kind of specially organized interaction of people (managers and subordinates, employees equal job regulations, staff and public, staff and offenders). The content of the communication enforcement staff is knowledge, information sharing and communication of participants influence each other to resolve enforcement problems. In the study

of communication skills and the level of the main factors that determine the success of the process of communicative competence diagnostics program should identify key indicators that characterize communicative competence: character logical features, especially the intelligence, the type of interpersonal relations, describing behavior in conflict situations and so on. Communicative competence affects the performance of professional activities is therefore necessary to consider the level of communicative competence as a professional at the stage of selecting candidates for the service, and to improve this quality in the professional psychological training. At the same time, it is necessary to focus on improving communication skills related to the process of interaction in the group.

Key words: *communicative competence, criminal police, police, social and psychological training.*

Стаття надійшла 29 травня 2014 року

УДК 159.9

Н. М. Семенів

ЕТНОСТЕРЕОТИПИ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ФЕНОМЕН У СТРУКТУРІ МІЖЕТНІЧНИХ ВЗАЄМИН

Розглянуто роль і значення етнічних стереотипів у структурі міжетнічних взаємин, особливості формування етнічних стереотипів – стереотипізації. Визначено актуальні напрями вивчення етнічних стереотипів у структурі міжетнічних відносин та у площині існування етнічної групи, охарактеризовано функції стереотипів, їх значення в практиці взаємодії етнічних груп. Установлено роль чинників суспільства на формування етностереотипів.

Ключові слова: *етнічні взаємини, етнічні стереотипи, міжетнічна напруга, вирішення конфліктів.*

Постановка проблеми. Вивчення і теоретичне осмислення етнонаціональної сфери України потребує всебічного підходу до неї, з'ясування усіх притаманних їй рис і властивостей, специфічних особливостей. Зрозуміло, що, з точки зору суспільної безпеки, найпильніша увага повинна бути приділена характеру взаємин насамперед між національними меншинами і титульною нацією, а також між меншинами.

Сучасне суспільство функціонує в епоху глобалізації і високих інформаційних технологій, які відкривають неабиякі можливості для розвитку і усієї світової спільноти, і окремих груп населення. Негативні наслідки розвитку сучасного суспільства можуть ускладнити вирішення низки актуальних проблем: зростання соціальної і культурної