

ПСИХОЛОГІЧНА ВЗАЄМОДІЯ СПІВРОБІТНИКІВ ПАТРУЛЬНОЇ СЛУЖБИ ТРАНСПОРТНОЇ МІЛІЦІЇ З ПАСАЖИРАМИ

Порушуються питання психологічної взаємодії співробітників патрульної служби транспортної міліції з пасажирями у контексті забезпечення особистої безпеки громадян на об'єктах інфраструктури залізничного транспорту України.

Ключові слова: *співробітники патрульної служби, залізничний транспорт, мотиваційно-цільові процеси, комунікативні процеси.*

Постановка проблеми. Прагнення України ввійти до Єдиного економічного європейського простору вимагає істотних змін у багатьох сферах життєдіяльності країни, зокрема транспортній. Закріплений Конституцією України, пріоритет прав і свобод людини над інтересами держави зумовлює потребу теоретично осмислити та розв'язати проблему забезпечення особистої безпеки на залізничному транспорті. Важливо також оцінити роль психологічних важелів у контексті забезпечення особистої безпеки та її складових, які впливають на стан безпеки громадян на залізничному транспорті. Адміністративно-правові заходи безпеки громадян на залізничному транспорті сьогодні недостатньо ефективні.

Стан дослідження. Різні аспекти законодавства у сфері особистої безпеки громадян на залізничному транспорті тією чи іншою мірою висвітлювались у роботах українських і зарубіжних учених-адміністративістів: В. Б. Авер'янова, С. С. Алексєєва, Г. Л. Аكوпова, І. Л. Бачило, В. М. Брижка, О. А. Банчука, В. І. Гурковського, А. М. Гулеміна, Н. В. Паршиної. Окремі аспекти психології безпеки досліджували такі вчені: Н. М. Бамбурак, А. Й. Капська, М. П. Лукашевич, О. В. Лівшун, І. І. Мигович, І. М. Пінчук, С. С. Пальчевський та інші. У зарубіжній психології проблеми взаємодії аналізували: М. Аргайл, Р. Бейлз, дослідники в галузі інтеракціонізму (Г. Блумер, М. Кун, Дж. Мід, А. Роуз, А. Стросс, Т. Шибутані), концепції соціальної драматургії (І. Гоффман), транзактного аналізу (Е. Берн), необіхевіоризму (Г. Келлі, Д. Тібо), теорії елементарної соціальної поведінки (Д. Хоманс) та інші.

Однак динамічні зміни у сучасному транспортному просторі викликають необхідність комплексного аналізу з позиції юридичної та психологічної науки захисту особистості на об'єктах залізничного

транспорту. Ці обставини актуалізують пошук і вибір комплексних підходів у наукових дослідженнях з погляду на застосування психологічних методів у країнах Європейського Союзу.

Метою статті є розроблення теоретичних підходів до визначення психолого-правових особливостей забезпечення взаємодії співробітників патрульної служби транспортної міліції з пасажирями з метою підвищення ефективності забезпечення особистої безпеки громадян на об'єктах залізничної інфраструктури України.

Виклад основних положень. На сучасному етапі розвитку залізничного транспорту практика взаємин співробітників патрульної служби з користувачами послуг залізничного транспорту вимагає докорінного переосмислення і з боку співробітників патрульної служби органів внутрішніх справ на транспорті, і з боку користувачів. Саме від умінь співробітників патрульної служби бачити у користувачах транспортних послуг союзників, встановлювати з ними психологічний контакт, актуалізувати позитивні мотиви причетності до безпеки на залізничному транспорті, виявляти до них увагу та турботу, тобто конструктивно взаємодіяти, залежить не тільки рівень взаємодовіри співробітників патрульної служби транспортної міліції та громадян, але й ефективна профілактика транспортного травматизму.

2013 року в УМВС України на Львівській залізниці проводились дослідження з метою підвищення ефективності роботи патрульної служби. Для цього були застосовані методи вивчення психологічних особливостей взаємодії співробітників патрульної служби транспортної міліції з користувачами транспортних послуг (пасажирями): аналіз основних нормативних правових актів залізничного транспорту щодо безпеки громадян, методичних посібників, що стосуються психологічних аспектів діяльності співробітників патрульної служби транспортної міліції, а також програм професійно-психологічної підготовки; аналіз скарг і заяв громадян на дії співробітників нарядів супроводження поїздів; анкетне опитування інспекторського складу підрозділів із забезпечення громадського порядку та супроводження поїздів, керівників стройових підрозділів, а також пасажирів; стандартизоване спостереження за діями нарядів супроводження приміських поїздів, що дало можливість узагальнити отримані результати та проаналізувати з позиції теорії взаємодії Д. Тібо й Г. Келлі [1].

Професійно-психологічну підготовку співробітників патрульної служби щодо ефективного досягнення загальносоціальних цілей службової діяльності доцільно представити у вигляді комплексного навчання співробітників (що охоплює розширення знань, формування вмій і навичок за допомогою різних форм теоретичного і практичного

навчання) з урахуванням мотиваційно-цільових, комунікативних, поведінкових і емоційно-вольових процесів конструктивної взаємодії з пасажирями. Ефективність формування інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби опосередкована розвитком позитивних стереотипів сприйняття користувачів транспортних послуг (далі – пасажирів), баченням в них активних союзників у підвищенні безпеки під час перебування на об'єктах інфраструктури залізничного транспорту.

За підсумками формування високого рівня інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії з пасажирями можна говорити про обумовленість професійної мотивації співробітників патрульної служби усвідомленню соціальної корисності їх праці, її загальнодержавної значущості, впевненості у правильності вимог права і справедливості законності [2].

Різні соціально-психологічні тренінгові вправи за допомогою моделювання проблемних ситуацій, що виникають у взаємодії з пасажирями, ділові ігри, а також консультування співробітників патрульної служби, повинні сприяти розвитку таких професійно важливих якостей, як комунікативна ініціативність, соціальна чуйність, психологічна стійкість, володіння навичками конструктивного діалогу, прагнення до об'єктивності у прийнятті рішень, здатність до самоаналізу власних дій, а також зростанню соціально значущої професійної мотивації, що позитивно впливає на формування довіри до співробітників транспортної міліції як до професіоналів своєї справи, стурбованих підвищенням безпеки на транспорті, а не формальним адмініструванням. У вказаному аспекті міжособистісна взаємодія – це особистісний контакт, обумовлений взаємозалежністю суб'єктів на шляху досягнення цілей, як правило, опосередкований спілкуванням і спільною діяльністю, на основі якого відбувається вплив суб'єктів один на одного та формуються певні взаємовідносини.

На підставі дослідження теоретичних аспектів взаємодії співробітників патрульної служби з пасажирями у науковій літературі визначені основні показники цієї діяльності. До яких належать: сутність, динаміка, види, специфіка. Водночас взаємодія співробітників патрульної служби з пасажирями має напружений характер унаслідок орієнтування співробітників переважно на реалізацію контрольно-наглядової та адміністративно-юрисдикційної функцій. Відповідно це вимагає розроблення теоретичної моделі конструктивної взаємодії співробітників патрульної служби з пасажирями.

Аналіз психології взаємодії співробітників патрульної служби з пасажирями виділяє три його види: конструктивну взаємодію,

односторонньо результативну взаємодію, деструктивну взаємодію. Тільки конструктивна взаємодія співробітників патрульної служби з пасажирями має суб'єкт-суб'єкту обумовленість та характеризується взаємодовірою, взаєморозумінням, а також досягненням загальносоціальних цілей, пов'язаних із безпекою на залізничному транспорті, шляхом активного сприяння один одному [3].

Практика взаємодії співробітників патрульної служби з пасажирями визначена організаційними факторами (законодавством у сфері залізничного транспорту, існуючою системою оцінки діяльності співробітників, неефективним психологічним забезпеченням), психологічними факторами (зайвим акцентуванням уваги співробітників на владних повноваженнях, недостатньою розвиненістю у них відповідних професійно важливих умінь і навичок, низьким рівнем правосвідомості, байдужістю до безпеки громадян), а також умовами професійної діяльності, що пов'язано з дефіцитом часу та інформації, можливістю виникнення конфліктних, екстремальних і нестандартних ситуацій, високою інтенсивністю контактів із пасажирями, постійним зміщенням акцентування уваги з одних об'єктів на інші, транспортною обстановкою, умовами перебування у рухомому складі під час супроводження поїздів).

Необхідною умовою поліпшення взаємин співробітників патрульної служби з пасажирями, а також актуалізації у громадян правових установок свідомого дотримання правил перебування на об'єкта залізничного транспорту є вміння співробітників ураховувати психологічні механізми мотиваційно-цільового, комунікативного, поведінкового, а також емоційно-вольового процесів конструктивної взаємодії з пасажирями.

Співробітники патрульної служби та пасажирі звертаються за сприянням один до одного у разі професійних та індивідуально-особистісних труднощів. Оптимізація взаємодопомоги можлива тільки при зміні негативних стереотипів сприйняття один одного на позитивні, зумовлені усвідомленням цивільно-правової значущості ефективної взаємодії в складних умовах, що вимагає від співробітників високого рівня інтерактивної підготовленості.

Високий рівень інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії з пасажирями досягається шляхом навчання співробітників за програмою, спрямованою на розвиток морально-орієнтованої складової, набуття знань, формування вмінь і навичок конструктивної взаємодії з громадянами, підвищення психологічної стійкості, розвитку професійних психологічних якостей і спеціальних здібностей [4].

Основними показниками високого рівня інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії з пасажирами є: володіння вміннями та навичками здійснення окремих комунікативних дій, які коригують правосвідомість і поведінку пасажирів; володіння психотехніками аналізу суб'єктивних і об'єктивних чинників поведінки пасажирів; здатність своєчасно вирішувати конфліктні ситуації з пасажирами за допомогою діалогу, управляти напруженими конфліктами; володіння тактичними прийомами психологічного впливу на окремі категорії пасажирів; володіння навичками самоконтролю та саморегуляції, регулювання та підтримки позитивного емоційного стану громадян; вміння ефективно користуватися психотехніками конструктивної взаємодії з пасажирами при здійсненні різних професійних дій; сформовані позитивні стереотипи щодо громадян, а також установки на конструктивну взаємодію з ними, переважання соціально значущих мотивів професійної діяльності.

Особливості психологічних прийомів встановлення психологічного контакту співробітників патрульної служби з пасажирами з урахуванням специфіки професійної діяльності співробітників (вказівка на схожість цілей та інтересів, інформування про стан безпеки, про особливості маршруту пересування, прояв турботи і уваги до безпечного пересування, демонстрація готовності допомогти, заклик до прояву громадянської позиції щодо пасажирів, який опинився у складній ситуації, до самоаналізу вчиненого правопорушення, залучення третьої особи під час врегулювання напружених конфліктів тощо). Методики психологічного впливу мають блок соціально-психологічних тренінгових вправ (увідних) із навчання навичкам конструктивної взаємодії співробітників патрульної служби з пасажирами. Вони охоплюють ситуації конфліктної, проблемної, екстремальної взаємодії з метою їх використання при проведенні практичних занять, а також на інструктажі перед заступанням нарядів патрульної служби на службу, але в основному орієнтовані на співробітників патрульної служби територіальних органів внутрішніх справ МВС України.

Водночас узагальнення практики діяльності із забезпечення громадського порядку та супроводження поїздів Управління МВС України на Львівській залізниці засвідчила, що цілеспрямована підготовка сприяє позитивній психологічній динаміці в структурі мотивації професійної діяльності міліціонерів, обумовленої усвідомленням її загальносоціальної корисності; зміні негативних стереотипів щодо пасажирів на позитивні, опосередковані баченням в

них активних союзників у справі вдосконалення транспортної культури, а також турботою про їх безпеку на транспорті; оволодінню співробітниками патрульної служби вміннями та навичками використання психологічних прийомів міжособистісного сприйняття, комунікативного обміну, конструктивного вирішення конфліктних ситуацій з пасажирями, розумінню значущості власних дій у зміцненні довіри з боку населення.

Конструктивна взаємодія співробітників патрульної служби транспортної міліції з пасажирями – це процес, заснований на чинному законодавстві, посадових інструкціях, громадянській позиції, охоплює встановлення соціально-психологічного контакту між співробітниками транспортної міліції та пасажирями, в результаті якого, сприяючи один одному, вони стають активними суб'єктами досягнення загальносоціальних цілей, пов'язаних із безпекою на залізничному транспорті, тому доцільно:

1. Під час атестації співробітників патрульної служби розглядати рівень їх професійно-психологічної підготовленості до конструктивної взаємодії з пасажирями як значущий критерій професійної майстерності, ураховувати ступінь ініціативності співробітників патрульної служби в наданні сприяння пасажирям, оцінці їх діяльності, а також стимулюванні праці.

2. Відобразити проблеми формування професійно-психологічної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодопомоги з пасажирями в навчальних планах і програмах центрів професійної підготовки, освітніх установ системи професійної освіти МВС України, а також у процесі службової підготовки, консультування співробітників щодо психологічних аспектів службової діяльності та проведення інструктажів перед заступанням нарядів на службу.

3. Включити в пункти 176–178 (наказ МВС України від 28.07.1994 р. № 404), що розкривають особливості діяльності співробітників патрульної служби на залізничному транспорті, питання про необхідність установа психологічного контакту у взаємодії з громадянами, орієнтування на їх особистісні особливості, зворотну реакцію, зокрема у роз'ясненні причин, цілей звернення, суті вчиненого правопорушення, проведення профілактичної бесіди, з метою корекції правосвідомості та поведінки пасажирів, досягнення взаєморозуміння в забезпеченні безпеки громадян на залізничному транспорті [5].

4. Доповнити Систему оцінки діяльності органів внутрішніх справ України (наказ МВС України від 23.01.2014 р. № 50 «Про внесення змін до переліку показників і індикаторів для визначення ефек-

тивності та законності службової діяльності підрозділів органів внутрішніх справ України») нормативними положеннями про оцінювання діяльності співробітників патрульної служби транспортної міліції щодо володіння ними різними прийомами встановлення психологічного контакту, ступеня ініціативності в наданні сприяння пасажиром, умінню конструктивно вирішувати конфліктні ситуації, керувати напруженими конфліктами, володінню навичками самоконтролю та саморегуляції, а також тактичними методами психологічного впливу на окремі категорії пасажирів [6].

5. Під час проведення моніторингу громадської думки про діяльність співробітників патрульної служби транспортної міліції виявляти випадки формалізму, зайвого акцентування на владних повноваженнях, мінімізації діалогу з пасажиром, байдужості до безпеки громадян на транспорті.

6. Запропонувати Державній адміністрації залізничного транспорту України відобразити в навчальних планах і програмах підготовки з безпеки на залізничному транспорті (Система управління безпекою на залізничному транспорті) щорічних занять із працівниками підприємств, які надають послуги, умінь і навичок конструктивної взаємодії з співробітниками патрульної служби. У таких цілях передбачити спільне проведення занять інструкторами з безпеки та психологами стрійових підрозділів.

7. Ширше практикувати спільне проведення рейдів із безпеки перебування громадян на об'єктах залізничного транспорту з представниками громадських формувань, а також їх залучення до посередницької діяльності з вирішення конфліктів між співробітниками патрульної служби та пасажиром. Використовуючи закордонний досвід, передбачити можливість ознайомлення громадян із професійною діяльністю співробітників патрульної служби, організації днів відкритих дверей, залучення до несення служби у складі нарядів спеціально навчених добровольців.

8. Включити в програму професійної підготовки співробітників патрульної служби питання, що передбачають поряд із навчанням співробітників навичкам надання першої медичної допомоги постраждалим у пригодах громадянам, також навчання навичкам надання їм екстреної психологічної допомоги.

9. Звертати особливу увагу на навчання співробітників патрульної служби навичкам інформування, консультування пасажирів, а також психологічного індивідуально-профілактичного впливу на різні категорії пасажирів у цілях корекції їх правосвідомості та попередження небезпечної поведінки на залізничному транспорті.

Висновки. Нині простежуємо суперечність між необхідністю підвищення ефективності нормативно-правового регулювання безпеки громадян на залізничному транспорті і браком достатньої теоретичної бази для одержання нових наукових знань, здатних сприяти оптимізації правового статусу, вдосконаленню юридичного режиму діяльності органів, які забезпечують безпеку громадян, їх адаптацію до мінливих умов зовнішнього середовища, що зумовлено, по-перше, природою суспільства, яке перебуває в постійному розвитку, по-друге, властивостями права, відповідно до яких воно здатне проникати більше або менше в ту чи іншу сферу суспільного життя. Ефективний психологічний супровід діяльності патрульної служби транспортної міліції на залізничному транспорті України сприятиме вирішенню 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. Високий рівень інтерактивної підготовленості співробітників в умовах сьогодення є не тільки інструментом, за допомогою якого співробітники патрульної служби результативно впливатимуть на комплекс різноманітних соціальних відносин і процесів, а й об'єктом безпеки.

Перспективними дослідженнями можуть бути напрями: вивчення особливостей пропагандистського впливу на формування культури особистої безпеки на об'єктах залізничного транспорту; вивчення специфіки взаємодії співробітників різних служб органів внутрішніх справ на транспорті з громадянами; розроблення комплексу експрес-методик діагностики схильностей співробітників транспортної міліції до конструктивної взаємодії з громадянами.

1. Балинська О. М. Вербальний біхевіоризм як метод маніпулювання свідомістю / О. М. Балинська. – Львів: ПАІС, 2008. – 212 с.

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

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

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

5. Про затвердження Статуту патрульно-постової служби міліції України: Наказ МВС України від 28 липня 1994 р. № 404 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0213-94>

6. Про внесення змін до переліку показників і індикаторів для визначення ефективності та законності службової діяльності підрозділів органів внутрішніх справ України: Наказ МВС України від 23 січня 2014 р. № 50.

Есимов С. С. Психологическое взаимодействие сотрудников патрульной службы транспортной милиции с пассажирами

Освещаются вопросы психологического взаимодействия сотрудников патрульной службы транспортной милиции с пассажирами в контексте обеспечения личной безопасности граждан на объектах инфраструктуры железнодорожного транспорта Украины.

Ключевые слова: *сотрудники патрульной службы, железнодорожный транспорт, мотивационно-целевые процессы, коммуникативные процессы.*

Yesimov S. S. Psychological interaction between the staff traffic police patrol and passengers

The article raises questions of psychological interaction staff patrol traffic police transport passengers within the context of ensuring the safety of citizens in special objects infrastructure of railway transport of Ukraine.

Key words: *patrol officers, railways, motivational target processes, communication processes.*

Стаття надійшла 17 грудня 2013 р.

УДК 340.12 (075.8)

З. Р. Кісіль

**ІСТОРИОГРАФІЯ ПРОБЛЕМИ ДОСЛІДЖЕННЯ
ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ
ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ЯК НАУКОВА ПАРАДИГМА**

Проаналізовано сукупність загальнонаукових концепцій, що забезпечили об'єктивізацію досліджуваного предмета – професійної деформації працівників органів внутрішніх справ України.

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

Постановка проблеми. З проголошенням незалежності Україна опинилася в нових соціально-економічних і політичних умовах, у новому просторі. Постала потреба розроблення загальних основ розвитку державності, суть яких проголошує ст. 5 Конституції: «Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ. Народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування». Відтак необхідно створити такі державні орга-