

Приходько И.И. Моделирование психологической безопасности личности специалиста экстремального вида деятельности с использованием психосемантического метода.

Определена система связей и отношений понятия «психологическая безопасность»; разработана модель психологической безопасности личности специалиста экстремального вида деятельности с помощью психосемантического метода с использованием методики специализированного денотативно-семантического дифференциала.

Ключевые слова: психологическая безопасность личности, психосемантический метод, экстремальная деятельность.

Przykhodko I.I. Simulation of Psychological Safety of a Personality of Extreme Activity Expert with the Using of Psycho and Semantic Methodology

The system of connections and relations of the notion of psychological safety is defined; the model of psychological safety of a personality of extreme activity expert is simulated with the help of psycho and semantic methodology of specialized denotative semantic differential.

Key words: psychological safety of a personality, psycho and semantic method, extreme kinds of activity.

Стаття надійшла 02 червня 2012 року

УДК 316.454.52:34

О.Є. Туринська

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАВООХОРОНЦІВ ЯК УМОВА ЇХ ЕФЕКТИВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Розглянуто комунікативну компетентність як умову ефективної професійної діяльності правоохоронців. Здійснено аналіз наукових підходів щодо визначення поняття «комунікативна компетентність», визначено складові комунікативної компетентності та їх роль у діяльності працівника правоохоронної системи.

Ключові слова: комунікативна компетентність, професійне спілкування, комунікативна культура, взаємодія.

Постановка проблеми. Сучасний стан розвитку української державності, соціально-економічні та політичні перетворення, курс на демократизацію суспільства потребують підвищення ефективності роботи і поглиблення взаємодії всіх гілок влади, зокрема правоохоронних органів.

Службова діяльність правоохоронців не уявляється без комунікативних зв'язків. Працівники органів внутрішніх справ належать до спеціалістів групи професій типу «людина – людина», в діяльності яких домінує комунікативний аспект. Основний зміст праці в цій професійній сфері полягає у вмінні активно взаємодіяти з людьми, спілкуватися, швидко орієнтуватися у фахових контактах, виокремлювати значущу інформацію, адекватно діяти в екстремальних умовах. Відтак комунікативна компетентність є одним із важливих елементів у структурі професійної майстерності правоохоронців.

Актуальність обраної теми в умовах розвитку демократичного суспільства в Україні не викликає жодного сумніву, оскільки вміння ефективно спілкуватися та отримувати інформацію є першочерговим завданням працівників правоохоронних органів. Адже саме завдяки комунікативним умінням, а не застосуванню насильства і фізичної сили правоохоронці повинні виконувати свої функції.

Стан дослідження проблеми. Термін «комунікативна компетентність» розглядається дослідниками як готовність особистості до здійснення комунікативної діяльності (Ю. Азаров, М. Коць, Н. Кузьміна, Д. Узнадзе та ін.); як здатність установлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, що ґрунтується на певній сукупності знань, умінь і навичок, які забезпечують ефективне спілкування та передбачають уміння змінювати його глибину і коло, розуміти і бути зрозумілим для партнера (Г. Васильєв, В. Кан-Калік, Ю. Жуков, Я. Коломінський, О. Леонт'єв, Л. Петровська); як відповідне прагматичне використання соціальних знань і навичок у спілкуванні (В. Москаленко, М. Кабардов, Є. Арцишевська); як комплекс здібностей особистості (В. Гаркуша, М. Заброцький, К. Платонов та ін.); як комплекс особистісних якостей (Г. Айзенк, П. Горностаї, В. Злівков, Р. Кеттел, М. Молоканов, Г. Оллпорт та ін.); як один із чинників досягнення особистістю вершин професіоналізму (А. Деркач, Н. Кузьміна, С. Максименко, Л. Орбан-Лембрик та ін.). Водночас проблема впливу комунікативної компетентності на ефективність службової діяльності правоохоронців розроблена недостатньо. Відтак метою статті є обґрунтування сутності та змісту комунікативної компетентності як умови ефективної діяльності працівника правоохоронної системи.

Виклад основних положень. Теоретичний аналіз наукових праць засвідчує, що поняття «комунікативна компетентність особистості» неоднаково трактується вченими. Деякі автори під поняттям «комунікативна компетентність» розуміють здатність установлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми [1, с. 64]. Складовою компетентності є певна сукупність знань, умінь і навичок, які забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу [1, с. 64]. Ю. Ємельянов розглядає комунікативну компетентність як засновану на знаннях і чуттєвому досвіді здатність орієнтуватися в ситуаціях спілкування і передбачає здатність до соціально-психологічного навчання, тобто подальшу можливість вчитися спілкуванню [3, с. 38].

За Є. Руденським, комунікативна компетентність складається із здібностей: давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій передбачається спілкування; соціально-психологічно програмувати процес спілкування, спираючись на своєрідність комунікативної ситуації; вживатися у соціально-психологічну атмосферу комунікативної ситуації; здійснювати соціально-психологічне управління процесами спілкування в комунікативній ситуації; це знання норм і правил спілкування, володіння його технологією [14, с. 97].

На думку О. Корнева, комунікативна компетентність передбачає здатність працівника до самостимуляції та самокорекції не лише поведінки, а й власних переживань у спілкуванні. Вона несе у собі здатність до оволодіння технологією впливу на інших, що передбачає використання у повному обсязі когнітивного потенціалу особистості працівника, узагальненого в її специфічних здібностях адекватно сприймати та розуміти соціальні об'єкти, прогнозувати динаміку розгортання соціальної ситуації та встановлювати її причини [6, с. 115].

Л. Петровська вважає, що компетентність у спілкуванні передбачає розуміння мотивів, намірів, «стратегій поведінки», фрустрацій як своїх власних, так і партнерів по спілкуванню, вміння розібратися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих труднощів розуміння, засвоєння технологічних прийомів спілкування і т. ін. [13].

В. Куніцина, Н. Казарінова, В. Погольша розуміють комунікативну компетентність як складову соціальної компетентності

особистості і визначають її як володіння складними комунікативними навичками та вміннями, формування адекватних вмінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм і обмежень у спілкуванні, звичаїв, традицій, етикету, вихованість, орієнтація в комунікативних засобах, властивих національному менталітету [7, с. 481].

Л. Орбан-Лембрик визначає комунікативну компетентність як інтегральну якість особистості, що пронизує всі її професійно-особистісні утворення, як сукупність знань у галузі взаємодії, поведінки, обміну інформацією, сприймання людьми один одного, як оформленість індивідуальної програми поведінки в системі соціальних відносин, як мотиваційну приналежність до певного соціального середовища, спрямованість на розвиток комунікативних здібностей, прагнення до збереження та розвитку соціально-психологічних традицій конкретного соціального інституту та тієї групи, в якій відбувається її соціалізація, загалом як сформованість комунікативного стилю життя індивіда [11].

В.Л. Захаров та Ю.Ю. Хрящева називають такі фактори комунікативної компетентності: знання у галузі психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекцію і розвиток налаштувань, необхідних для успішного спілкування системи ставлень особистості; здатність адекватно і повно сприймати й оцінювати себе та інших людей, а також взаємини, що виникають між людьми [9].

Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому базується на досвіді спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої комунікації, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно, з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішення. У процесі розвитку комунікативної сфери людина запозичує з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних та візуальних форм.

Вважаємо, що комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких життєвих ситуаціях, з різними типами особистостей, опираючись на набутий досвід та культуру спілкування.

Комунікація є важливою складовою професійної діяльності працівників правоохоронної системи. Працівники органів внутрішніх справ вирішують різноманітні комунікативні завдання, спілкуються з певними категоріями населення за різних обставин та умов.

Типовими комунікативними завданнями персоналу правоохоронних органів Л.І. Мороз називає: по-перше, отримання достовірної інформації в процесі спілкування з особами, що перебувають у стані стресу (потерпілі, свідки), свідомо чи несвідомо її перекручують чи приховують (свідки, підозрювані). По-друге, це завдання адекватної передачі інформації громадянам, колегам, керівництву. По-третє, управління поведінкою інших учасників взаємодії за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу [8, с. 51].

Комунікативна компетентність правоохоронця як фахівця, як особистості розкривається передусім у ставленні до людей, до самого себе, в особливостях взаємин між людьми, умінні контролювати і регулювати свою поведінку, доводити, професійно аргументувати свою позицію [6, с. 493]. Вона виявляється також в умінні моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, уміти продуктивно виходити з будь-яких ситуацій, а особливо конфліктних.

У повсякденній діяльності працівників ОВС постійно виникають різноманітні ситуації психологічної боротьби, конфліктної взаємодії різного рівня, проблемного за характером спілкування. Наприклад, чергові по телефону отримують інформацію опосередковано, за допомогою технічного засобу зв'язку, спілкуються з людьми, які здебільшого перебувають у стані стресу. Оперативні працівники активно шукають носіїв інформації, час та місце для встановлення контакту, збирають інформацію у процесі безпосереднього спілкування, використовуючи подекуди рольову поведінку та «легенду прикриття», вдаються до різних професійних хитрощів.

Наприклад, спілкуючись із кримінальним елементом, оперативні працівники нерідко міняють стиль та манеру мови, а саме переходять на сленг – так звану «феню», за допомогою якої легше встановлюється контакт. Коли правопорушник чує «рідну» для нього мову та манеру поведінки, він бачить у правоохоронцеві

«свого», в результаті чого набагато легше отримати інформацію, яка становить оперативний інтерес.

Багато дій слідчого щодо розкриття злочинів відбувається в складному середовищі спілкування: очна ставка, обшук, допит і т. ін. Слідчі зобов'язані в процесі допитів суворо дотримуватися процесуальних норм, брати до уваги відмінності у спілкуванні з потерпілими, свідками, підозрюваними у скоєнні злочину. Слідчий не тільки збирає інформацію, а й здійснює психологічний вплив на учасників кримінального процесу. Інспекторам ДАІ, дільничним інспекторам міліції, працівникам патрульно-постової служби часто доводиться бути посередниками у конфліктах між громадянами, застосовувати правомірні методи психологічного впливу на окремих громадян, групи людей, збуджений натовп тощо [8, с. 52].

Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє працівникам правоохоронної системи швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях та підвищує ефективність професійної діяльності. Комунікативна компетентність для правоохоронця – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, варіювати його глибину, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій тощо. Професійна комунікативна компетентність – складне психологічне утворення, що формується на базі комунікативного потенціалу людини в умовах конкретної фахової діяльності, що можна уявити у вигляді системи значущих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування.

Ефективність професійного спілкування визначається рівнем комунікативної компетентності його учасників, і насамперед – самого оперативного працівника правоохоронних органів. Для належного рівня комунікативної компетентності необхідно мати розвинуті перцептивні здібності й уміння, іншими словами, здібності й уміння правильно сприймати оточуючих осіб: хоча б у загальному вигляді визначати характер особи, її настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і на основі цього шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Також необхідно, щоб у правоохоронця були сформовані уміння спілкуватися в різноманітних ситуаціях з особами різного віку і різної

міри близькості відносин. Крім того, важливим є уміння співробітництва в різних видах діяльності, наприклад, обговорювати проблеми і координувати зусилля з колегами по роботі, вирішувати питання під час різних нарад, зборів, проводити бесіди з громадянами чи особами, які проходять у справі (потерпілими, свідками, підозрюваними).

Ще однією важливою складовою комунікативної компетентності правоохоронця є його комунікативна культура. Загалом культура – це універсальна система спілкування людей на всіх рівнях (В.С. Біблер, Г.В. Дьяконов, О.В. Мудрик, В.В. Рижов, Є.С. Мерлін, Л.В. Жемчугова, Т.Г. Якушева). Культура спілкування – система, що історично розвивається, своєрідна програма людської поведінки. Ці «програми» не успадковуються, вони транслуються чи передаються від покоління до покоління завдяки вихованню, освіті, через знання, літературу, мистецтво (К. Гірц, Е. Тейлор, Д. Шнейдер) [2]. Культура поведінки правоохоронця має набути системних рис і повинна сприйматися крізь призму загальнолюдських цінностей та інтересів держави, яка стоїть на сторожі законів.

Культура спілкування працівника міліції є конкретизацією культури особистості взагалі, яку можна уявити як єдність зовнішньої та внутрішньої культури. Під внутрішньою культурою розуміють духовне багатство особистості, її знання та почуття, переконання та погляди, її світогляд та ідеали, принципи, цілеспрямованість тощо. Під зовнішньою культурою ми розуміємо ступінь та форму їх реалізації у службовій діяльності та повсякденних взаєминах. Важливу роль відіграє зовнішній вигляд, культура спілкування, певні вміння, навички, прийоми діяльності та поведінки. Це, нарешті, рівень вихованості людини, її вміння належним чином поводитись як у професійному середовищі, так і поза ним.

Суворе дотримання правил етикету – важлива умова високої культури поведінки як на службі, так і в позаслужбових стосунках працівника міліції.

Зовнішній вигляд працівника міліції має важливе значення і впливає на ставлення до нього з боку громадян. Часто встановити контакт із людиною працівникові міліції не вдається саме внаслідок початкової антипатії, яка пов'язана з його зовнішнім вигля-

дом – неохайним або таким, що не відповідає діловим відносинам, а також неприємними манерами.

Під час першої зустрічі відбувається оцінка працівника міліції з точки зору сприйняття особливостей поведінки та зовнішнього вигляду. На підставі такої оцінки йому може бути надана як позитивна, так і негативна характеристика. Для працівників органів внутрішніх справ під час контактів з громадянами, клієнтами, порушниками законів, колегами важливим є все: вираз обличчя, підтягнутість, зачіска, одяг, вміння вільно триматися, позитивний настрій тощо.

Велику роль у роботі працівника міліції відіграють безпосередньо мовлення та його стиль. Тембр, інтонація, чіткість мовлення, чуйність голосу – це фактори, які психологічно діють на співбесідника, викликають у нього повагу, симпатію або, навпаки, негативно забарвлені емоційні переживання.

Етика поведінки працівника міліції під час спілкування повинна будуватися на певних моральних принципах, серед яких головними є такі:

- в основі ділового контакту лежать інтереси справи, а не власні амбіції чи особисті інтереси;
- порядність, тобто органічна неспроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- добродійність, тобто органічна потреба робити людям добро;
- повага гідності співбесідника, що виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, чемності, турботливості;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної настирності;
- висока самоорганізація та ефективне планування роботи, виконання її у відведені терміни.

Безперечно, розвиток названих аспектів комунікативної компетентності не може відбуватися ізольовано. У сукупності вони передбачають роботу з розвитку особистості працівника правоохоронних органів, зокрема формування у нього ряду психічних якостей, характерологічних рис, особливостей сприйняття, мислення, пам'яті, специфічних соціальних налаштувань і комунікативних умінь. Тобто це якості, необхідні для спілкування, для ефективної реалізації професійної діяльності працівника ОВС.

Практика роботи в органах внутрішніх справ дозволяє стверджувати, що ефективно спілкуватися вміють далеко не всі працівники правоохоронних органів. І це не дивлячись на те, що вони від 50 до 90% свого робочого часу витрачають саме на спілкування. Участь у нарадах, засіданнях, проведення різних бесід, дискусій, переговорів, обговорення різних завдань, звіти перед керівництвом тощо – усе це різні форми ділового спілкування та міжособистісної взаємодії в органах внутрішніх справ [12, с. 82].

Міжособистісна взаємодія визначається і регулюється всією системою суспільних відносин, умовами професійної діяльності, а також інтересами особистостей і груп під час здійснення ними своїх соціальних (суспільних) функцій [10, с. 17].

Висновок. Таким чином, комунікативна компетентність працівника органів внутрішніх справ являє собою сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій, за допомогою яких він може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких професійних ситуаціях боротьби з правопорушниками і злочинцями. Формування готовності майбутніх правоохоронців до здійснення професійної діяльності потребує розвитку в них комунікативної компетентності як складової загальної професійної компетентності. Рівень її сформованості визначає спроможність фахівця конструктивно діяти у специфічних ситуаціях міжособистісної взаємодії, пов'язаних із особливостями їхньої роботи.

Комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких життєвих ситуаціях, з різними типами особистостей, опираючись на набутий досвід та культуру спілкування.

Комунікативна компетентність є результатом навчально-пізнавальної та практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду.

Оскільки будь-який вид правопорушення має свою специфіку комунікативних зв'язків, то при підготовці правоохоронців необхідно формувати професійно важливі якості, а саме: уміння встановлювати і підтримувати психологічний контакт, кваліфіковано вести бесіди та переговори; використовувати широкий спектр стилів поведіння в конфліктних ситуаціях; розвивати здатність

об'єктивно оцінювати дії та вчинки інших людей, відстоювати власну точку зору.

Перспективи подальших наукових розробок даної проблеми ми вбачаємо у емпіричному дослідженні особливостей формування комунікативної компетентності правоохоронців в процесі їх професійної підготовки.

-
1. Андреева Г.М. Социальная психология: учеб. / Г.М. Андреева. – М.: Аспект Пресс, 2001. – 376 с.
 2. Білоножко А.В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки: автореф. дис. на здоб. наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.05 «Соціальна психологія» / А.В. Білоножко. – К., 2008. – 25 с.
 3. Емельянов Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю.Н. Емельянов. – Луганськ: ЛГУ, 1985. – 167 с.
 4. Кабардов М.К. Типы языковых и коммуникативных способностей и компетенции / М.К. Кабардов, Е.В. Аришевская // Вопросы психологии. – 1996. – № 1. – С. 34–49.
 5. Капітанець О.М. Комунікативна компетентність – важливий чинник підвищення правової культури // Вісник Львівського інституту внутрішніх справ. – 2004. – Вип. 1. – С. 492–497.
 6. Корнев О.М. Соціальні здібності у структурі комунікативної компетентності працівників оперативних підрозділів / О.М. Корнев // Психологічні аспекти національної безпеки: тези другої міжнародної науково-практичної конференції. – Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2008. – С. 113–117.
 7. Куницына В.Н. Межличностное общение: учебник для вузов / В.Н. Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погорьша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.
 8. Мороз Л.І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції / Л.І. Мороз // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 12. – С. 51–54.
 9. Низовець О.А. Огляд різних підходів до дослідження комунікативної компетентності особистості / О.А. Низовець // Актуальні проблеми психології / за ред. С.Д. Максименка. – Ніжин: НДУ; К.: Міланік, 2007.
 10. Обшалов С.В. Психологічні аспекти спілкування у роботі працівника ОВС / С.В. Обшалов, Д.О. Буцьких // Науковий вісник юридичної академії МВС. – 2005. – № 1. – С. 17–21.
 11. Орбан-Лембрик Л.Е. Детермінанти соціально-психологічної компетентності / Л.Е. Орбан-Лембрик // Вісник Прикарпатського університету. Педагогіка. – 2005. – Вип. XIII–XIV. – С. 314–322.
 12. Осипова Ю.В. Формирование коммуникативной компетентности у работников руководящего звена ОВД / Ю.В. Осипова // Психологія тренінго-

вих технологій у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку: матеріали міжнар. конф.: у 2 ч. (Донецьк, 27–28 травня 2005 р.). – Донецьк: ДЮІ МВС, 2005. – Ч. 1. – С. 82–89.

13. Петровская Л.А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л.А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

14. Руденский Е.В. Социальная психология: курс лекций / Е.В. Руденский. – М.: ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, «Сибирское соглашение», 1999. – 224 с.

Туринская А.Е. Коммуникативная компетентность стражей порядка как условие их эффективной профессиональной деятельности.

Рассматривается коммуникативная компетентность как условие эффективной профессиональной деятельности стражей порядка. Анализируются научные подходы к определению понятия «коммуникативная компетентность», определяются составляющие коммуникативной компетентности и их роль в деятельности сотрудников правоохранительной системы.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, профессиональное общение, коммуникативная культура, взаимодействие.

Turynska O.E. Law-enforcement Communicative Competence as Effective Professional Activity Condition.

The communicative competence as law-enforcement effective professional activity condition is examined in the article. The analysis of scientific approaches to the determining of the notion of «communicative competence» is done, the components of the communicative competence and their role in the activity of law-enforcement worker is defined.

Key words: communicative competence, professional communication, communicative culture, interaction.

Стаття надійшла 07 травня 2012 року