

Чернова О.Є., стар. оперуповноважений УКР ГУ МВС України в Харківській області.

КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНО ВАЖЛИВИХ ЯКОСТЕЙ ОПЕРАТИВНОГО ПРАЦІВНИКА ОВС

Комунікативні якості потрібні будь-якому професіоналу, але особливо гостро це питання стосується представників професії типу «людина-людина» (працівник правоохоронних органів, слідчий, адвокат, оперативний працівник і т.д.). Комунікативні якості (є складовими комунікативної компетентності) є професійно важливими якостями, до них насамперед потрібно віднести: контактність, відкритість, емпатію, емоційну стійкість, культуру поведінки і спілкування, наявність адекватного іміджу.

Ключові слова: комунікативна компетентність, комунікативна культура, соціально-психологічний тренінг.

Коммуникативные качества необходимы любому профессионалу, но особенно остро этот вопрос касается представителей профессии типа «человек-человек» (работник правоохранительных органов, следователь, адвокат, оперативный работник и т.д.). Коммуникативные качества (являются составляющими коммуникативной компетентности) являются профессионально важными качествами, к ним, прежде всего, нужно отнести: контактность, открытость, эмпатию, эмоциональную стойкость, культуру поведения и общения, наличие адекватного имиджа.

Ключевые слова: коммуникативная компетентность, коммуникативная культура, социально-психологический тренинг.

Постановка проблеми. Питання професійної діяльності та спілкування завжди знаходилися в центрі уваги психологічної науки. Проте аналіз сучасних досліджень свідчить, що проблеми, пов'язані з аспектами професійного спілкування, зокрема працівника органів внутрішніх справ, вивчені недостатньо, тому дослідження в цьому напрямку в даний час є дуже актуальною проблемою, рішення її становить значний інтерес і в теоретичному, і прикладному плані [2; 3].

У процесі професійного спілкування працівника ОВС формуються образи, що у процесі аналізу й оцінки особливостей інших людей, досягають рівня понять і регулюють власну поведінку стосовно цих людей. Рівням і типам розуміння професіоналом ОВС інших людей відповідають способи і мотиви поведінки та вироблюються стратегії впливу. Зрозуміло, що добре сформовані комунікативні якості потрібні будь-якому професіоналу, але особливо гостро це питання стосується представників професії типу «людина-людина» (працівник правоохоронних органів, слідчий, оперативний працівник і т.д.) [1]. Комунікативні якості (в цілому комунікативна компетентність) є професійно важливими якостями, до них насамперед потрібно віднести: контактність, відкритість, емпатію,

емоційну стійкість, культуру поведінки і спілкування, наявність адекватного іміджу. Ефективному професійному спілкуванню часто заважають деякі стереотипні уявлення про інших людей, вони частіше зустрічаються на вікових, статевих, національних і т.д. підставах. Наприклад, “уся вона молодь”, “усі вони старі”, “усі вони торговці”, “усі вони особи кавказької національності”, “усі вони свідки”, “усі вони злочинці”. Буває часто достатнім створення негативного образу іншої людини, щоб вона “людина – співрозмовник” розглядалася працівником через призму створеної негативної установки. У працівників ОВС велика, також, імовірність професійної деформації, що теж не дозволяє особистості забезпечити адекватну соціально-перцептивну регуляцію спілкування. Професійна деформація особистості – це зміна якостей особистості (стереотипів сприйняття, ціннісних орієнтацій, характеру, способів спілкування і поведінки), що з'являються під впливом виконання професійної ролі.

Виклад основного матеріалу. Дослідження виконується в межах наукових досліджень Національного університету внутрішніх справ; здійснюється відповідно до “Програми розвитку системи відомчої освіти та вузівської науки на період 2001-2005 рр.” та “Комплексної програми кадрової політики в органах та підрозділах внутрішніх справ та забезпечення законності і дисципліни”.

Нами було проведено констатуючий експеримент, з метою виявлення рівнів сформованості соціально-перцептивної регуляції спілкування курсантів Національного університету внутрішніх справ юридичного факультету і кримінальної міліції. На основі аналізу вільних характеристик, складених на курсантів після спілкування в діадах і даних, отриманих методом «особистісних конструктів», були знайдені деякі особливості соціальної перцепції. Були виділені два рівні соціальної перцепції. На суб'єктному - визначався переважно інтелектуально-вольовий комплекс якостей співрозмовника, на другому, більш високому рівні, крім суб'єктних сприймалися й особистісні властивості, тобто ціннісні орієнтації, мотиви, статус і т.п. Для підвищення рівня соціально – перцептивної регуляції спілкування нами було розглянуто ряд методів.

На сьогодні існує багато програм тренінгової підготовки: соціально-психологічний тренінг спілкування (СПТ), тренінг переговорів, тренінг розв'язання конфліктів, тренінг упевненої поведінки. Це активні методи, які забезпечують формування необхідного рівня соціально-перцептивної регуляції професійного спілкування.

Кожна з перерахованих вище програм тренінгу дає одночасно кілька ефектів:

- навчання прийомам і методам комунікації;
- об'єднання групи в ході навчання, тобто формування групових норм і ієрархії;
- позитивна мотивація до навчання і спілкування.

На початку навчання особливого значення набуває позитивне мотивування учасників навчання.

Будь-яка програма тренінгу орієнтована в першу чергу на оптимізацію спілкування. Основне завдання СПТ - навчити людей максимально використовувати можливості для взаємодії у галузі від компромісу до співробітництва.

Якщо розглянути модель оптимального діалога, то можна виділити чотири основних етапи спілкування .

Особистісний план 1. Створення сприятливого для бесіди клімату

2. Спільний аналіз проблеми

3. Змістовний план

4. Спільний пошук рішення проблеми

5. Ухвалення рішення

У реальному діалозі найбільш частіше зустрічаються наступні помилки:

- пропуск першого та другого етапів (мало робимо для досягнення першого етапу мети або просто його ігноруємо);
- швидко приступаємо до третього етапу – пошуку рішення;
- прийняте рішення чітко не проговорюється і не фіксується.

Для того щоб уникати помилок, у першу чергу необхідно навчитися їх виявляти. Оскільки для кожної людини важливо виправляти саме свої помилки, навчання в тренінгу носить спрямований індивідуальний характер. Слід зауважити, що в навчанні беруть участь не тільки ведучий, але кожний з учасників, тим самим підвищуючи його ефективність. Після аналізу причин, що ведуть до невдач у спілкуванні, необхідно виробити навички, що сприяють оптимальному спілкуванню. У залежності від типу тренінгу це можуть бути: уміння слухати (СПТ), чутливість (тренінг сензитивності), впевненість і уміння аргументувати (тренінг переговорів), здатність аналізувати емоційно напружені ситуації (тренінг розв'язання конфліктів).

Фахове спілкування є одним із головних видів взаємодії юриста з колегами і людьми, з якими він зустрічається по роду служби. Його ефективність визначається розвиненістю комунікативної культури його учасників і, насамперед, самого юриста. У загальному виді розвиток комунікативної культури юриста припускає три основних напрямки.

Насамперед, розвиток перцептивних спроможностей і умінь, іншими словами, спроможності й уміння правильно сприймати оточуючих людей: хоча б у загальному виді визначати характер людини, її настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і, виходячи з цього, шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Адже цілком ясно, що ті самі жести, слова, цілком доречні в розмові з людиною спокійною, доброзичливою, можуть викликати небажану реакцію в збудженого, вороже настроєного співрозмовника і т.д.

Ще більш важливо, щоб юрист володів умінням спілкуватися в різноманітних ситуаціях, (ділова бесіда припускає одні вимоги, «тріп» під час відпочинку в компанії - інші, у гостях, на святі - треті), із людьми різного віку і різноманітної міри близькості відношень.

Не менше істотно уміння співробітничати в різноманітних видах діяльності. Наприклад, обговорювати проблеми і координувати зусилля з колегами по роботі, вирішувати питання під час різноманітних нарад зборів, проводити бесіди з громадянами або особами, які проходять в справі (потерпілими, свідками, підозрюваними).

Безумовно, розвиток названих аспектів комунікативної культури не може йти ізольовано. У сукупності вони припускають роботу з розвитку особистості юриста в цілому, а зокрема, розвиток у нього ряду психічних якостей, мови, особливостей мислення, специфічних соціальних установок і комунікативних умінь. Мова йде про ті психічні якості, що необхідні для спілкування, яке приносить суб'єктивне задоволення від участі в ньому, а також для ефективної реалізації юридичної діяльності.

Це в першу чергу, потреба в спілкуванні, що у нормі властива кожному, але міра її розвиненості різноманітна в зв'язку із соціокультурними, віковими, характерологічними і статевими особливостями людини. Враховуючи вплив на ступінь її розвиненості всіх цих детермінант, необхідно, як правило, проводити спеціальну роботу і створювати умови для її посилення, тобто домагатися того, щоб юрист ринувся не тільки просто задовольняти свою потребу в емоційних контактах із людьми, але відчував потребу в глибокому емоційному, змістовному спілкуванні з колегами й іншими людьми - обміні духовними й емоційними цінностями.

Проте навіть високо розвита потреба в спілкуванні може задовольнятися лише тоді, коли юрист володіє емпатією, що також необхідно розвивати в юристів. Емпатія - спроможність емоційно віддизиватися на переживання інших людей, проникати в їх внутрішній світ, розуміти їх переживання, думки, почуття - виявляється в співпереживанні і (або) співчутті. У ідеалі важливі обидва прояви, але, як мінімум, необхідно наявність хоча б співчуття. Емпатія - важливий показник фахової придатності юриста, тому її розвитку варто приділяти особливу увагу.

Потреба в спілкуванні і емпатія далеко не вичерпують тих психічних особливостей, що необхідні для розвитку комунікативної культури юриста. Розвиток і товариськості, і емпатії, і будь-яких інших сторін особистості юриста як суб'єкта спілкування стає реальним і ефективним лише в тому випадку, якщо юрист має розвитку рефлексію, тобто готовність до самоаналізу і навичок його. Розвиваючи рефлексію як компонент комунікативної культури юриста, важливо особливу увагу приділяти, з одного боку, розвитку уміння критично ставитися до себе, а з іншого, - приймати себе як особистість, яку можна самому удосконалювати (у визначених межах і необхідних напрямках). Рефлексія - передуд-

мова спроможності юриста до саморегуляції, яка цілком необхідна в повсякденній взаємодії з людьми взагалі, у правоохоронній діяльності особливо, і тому може розглядатися як складова комунікативної культури юриста.

Розвиток саморегуляції припускає цілеспрямоване формування і створення умов для прояву готовності правильно сприймати вимоги інших людей, колективу, товариства в цілому; готовності до аналізу ситуації, у якій знаходиться і діє людина в зв'язку з реалізацією цих вимог; готовності до аналізу власних можливостей успішно виконувати вимоги; уміння планувати різноманітні сфери діяльності відповідно зовнішнім умовам і внутрішнім можливостям; готовності висувати вимоги самому собі; уміння подавляти інші мотиви і зосередитися на виконанні пред'явлених самому собі вимог; готовності, якщо це необхідно, виносити великі навантаження.

Комунікативна культура юриста містить у собі поряд із рядом психічних властивостей визначені особливості мислення: відкритість (тобто уміння бачити ряд рішень однієї і тієї ж задачі), гнучкість, нестандартність асоціативного ряду, розвиненість внутрішнього плану дій. Як показують наявні дослідження, ці властивості мислення визначають уміння бачити і ставити проблеми, що край важливо для розвитку творчого підходу юриста до комунікативних процесів і до своєї фахової діяльності в цілому [1].

Найважливішим компонентом комунікативної культури юриста є вільне володіння мовою. Воно припускає: наявність великого запасу слів, образність і слухність промови; точне сприйняття усного слова і точної передачі ідей співрозмовника своїми словами; уміння виділяти з почутого істоту справи; коректну постановку питань; стислість і точність формулювань відповідей на питання співрозмовника; логічність побудови і викладення висловлення []. Відсутність свободи володіння промовою призводить до того, що в юристів не виробляються та впевненість, та розкутість, що необхідні в їх професійній діяльності. Комунікативна культура припускає сформованість у юриста визначених соціальних установок. Необхідно, щоб вони ставилися до колег, узагалі - співрозмовників не тільки як до засобу рішення професійних задач або досягнення власного добробуту, а як до цілі. Їм необхідний інтерес до самого процесу спілкування, а не тільки до його результату. Важливо розуміти, що спілкування - це діалог, що потребує уміння слухати і стримувати свою "монологічну старанність", виявляти толерантність і до ідей, і до особистісних хиб співрозмовника. Не менше істотна сформованість у юристів комунікативних умінь установлювати контакти в наявній ситуації з бажаними або необхідними з погляду справи особами; входити в ситуацію спілкування з конкретними людьми; знаходити теми для розмови в різноманітних ситуаціях, ті "потрібні слова", що ак-

тивізують спілкування, викликають у співрозмовника інтерес; вибирати адекватні засоби взаємодії в діловому або емоційному спілкуванні, у груповому або колективному співробітництві.

У цілому юрист із достатньо розвитою комунікативною культурою надається в стані творчо ставитися до тих різноманітних ситуацій фахового й і емоційного спілкування, із якими він зустрічається, до своєї фахової діяльності в цілому. Творче відношення в даному випадку реалізується в тому, що він може використовувати відомі йому знання, уміння, варіанти рішення, прийоми спілкування в новій комунікативній ситуації, трансформуючи їх відповідно до її специфіки; знаходити рішення комунікативної задачі в тієї або іншої ситуації, комбінуючи уже відомі йому ідеї, знання, прийоми і т.д.; створювати нові для нього засоби і прийоми, необхідні для спілкування в кожній конкретній ситуації професійно-юридичної діяльності.

Поняття культури (лат. *cultura* - у широкому змісті це усе, що створено людським товариством, на відміну від явищ природи) спілкування тісно пов'язано з поняттям комунікативної компетентності (лат. *competentis* - володіння знаннями, що дозволяють судити про будь-що, висловлювати вагоме, авторитетну думку).

Вибір шляхів і засобів удосконалювання компетентності в спілкуванні багато в чому визначається розумінням природи останньої. Ми торкнемось деяких характеристик компетентного спілкування, принципів з погляду його розвитку, а також роздивимось ряд методологічних проблем, значимих для практики удосконалювання спілкування. Ми розуміємо комунікативну компетентність, насамперед як соціально-перцептивну компетентність. Це репрезентованість у свідомості юриста - суб'єкта юридичної діяльності - знань, досвіду самопізнання і пізнання особистісних рис, особливості поведінки, емоційного стану людини, а також спроможність особливою уявою структурувати ці знання, адекватно розуміти і приймати співрозмовника. Нами розроблена теоретична модель соціально-перцептивної компетентності юриста, що включає динамічні і структурно-змістовні характеристики. Динамічними характеристиками моделі є: процесуальна основа кожного компонента і системної сукупності взаємозалежних, взаємообумовлених психічних явищ. Структурно-змістовними характеристиками теоретичної моделі соціально-перцептивної компетентності є:

- гуманістична спрямованість юриста, аналізована нами як система особистісних відношень юриста до співрозмовника, заснована на прийнятті його особистості (навіть у випадку деструктивних явищ) самої по собі;
- рефлексивно-перцептивні знання, уміння, навички, що дозволяють юристу здійснювати дії, пов'язані з адекватним пізнанням, розумінням і прийняттям особистості співрозмовника;

- фахова «Я - концепція» - стійка система уявлень юриста про самого себе, своєї діяльності, на основі якої він будує свою взаємодію з людьми й аналізує результати своєї фахової діяльності;
- особистісні особливості юриста: його інтелект, особливості емоційної, вольової сфер і такі якості, як емпатія, спостережливість, проникливість, доброзичливість, відкритість.

Визначено критерії розвитку соціально-перцептивної компетентності юристів: відношення до людини (співрозмовника); розуміння і прийняття його особистості; самовідношення, самоприйняття, самооцінка, самовладання; володіння базовими рефлексивно-перцептивними знаннями, що включають у себе: знання своїх мотивів, потреб, установок; знання індивідуально-психологічних розходжень у невербальних проявах; знання індивідуально-психологічних особливостей мовної поведінки; знання особливостей сприйняття юридично значимих ситуацій; знання основних емоційних станів і їх зовнішнє вираження; знання захисних механізмів; знання основних підходів до здійснення прогнозу розвитку ситуації взаємодії зі співрозмовником у процесі фахового спілкування; схильність до саморозкриття; позиція юриста в спілкуванні; рефлексивно-перцептивні уміння і навички, що включають у себе уміння пізнати власні індивідуально-психологічні особливості, уміння оцінювати свій психічний стан, уміння здійснювати різнобічне сприйняття й адекватне розуміння співрозмовників.

У різноманітних випадках спілкування інваріантними складовими надаються такі компоненти, як співрозмовники-учасники, ситуація, задача. Варіативність звичайно пов'язана зі зміною характеру (характеристик) самих складових - хто співрозмовник, яка ситуація або задача - і своєрідністю зв'язків між ними. У самому загальному плані компетентність у спілкуванні припускає розвиток адекватної орієнтації людини в собі самому - власному психологічному потенціалі, потенціалі співрозмовника, у ситуації і задачі.

З погляду практики розвитку комунікативної компетентності, важливо розмежувати такі види спілкування, як службово-ділове або рольове. Підставою для розрізнення є звичайно психологічна дистанція між співрозмовниками. Службово-ділове або рольове спілкування на відміну від інтимно-особистісного - психологічно відсторонене, це Я-Ти контакт. Для інтимно-особистісного спілкування характерна близька психологічна дистанція між співрозмовниками, це Я-Ти контакт. Тут інша людина знаходить психологічний статус ближнього, а спілкування стає довірчим у глибокому, таємному змісті, оскільки мова йде про довіру співрозмовнику себе, свого внутрішнього світу, а не тільки «зовнішніх» знань, наприклад, пов'язаних із спільно розв'язуваною типовою службовою задачею.

Компетентність у спілкуванні припускає готовність і уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції - і відстороненої, і бли-

зької. Труднощі часом можуть бути пов'язані з інерційністю позиції - володінням якоюсь однією з них і її реалізації повсюдно, незалежно від характеру співрозмовника і своєрідності ситуації.

До визначення стратегічних орієнтирів у роботі юриста по удосконалюванню спілкування можна підходити з різних точок зору. Одна з них у якості орієнтира виділяє збагачення, повноту, поліфонічність. У цьому випадку основним у розвитку компетентного спілкування є спрямованість на знаходження багатої, різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, що допомагають повноті самовираження (самоподачі) співрозмовників, усім граням їх адекватності - перцептивної, комунікативної, інтерактивної.

У цілому компетентність у спілкуванні звичайно пов'язана з оволодінням не якоюсь одною позицією в якості найкращої, а з адекватним прилученням до їх спектра. Уміння втягувати, використовувати всю палітру можливостей, як би граючи на всіх психологічних інструментах, - один із можливих показників психологічної зрілості. Існує багато класифікацій можливих позицій у спілкуванні. Наприклад, відомий такий перелік: «прибудова до співрозмовника поверх», «прибудова до нього на рівних» («прибудова нарівні»), «прибудова знизу» і відсторонена від співрозмовника позиція. Природно, жодна з названих позицій не є явно гарної або поганої. Судження про продуктивність тієї або іншої із них можна скласти тільки на основі її співвіднесення з виниклою ситуацією, поставленою задачею, репертуаром можливостей співрозмовників. От як про це пише, наприклад, П.М. Єршов: «Пристроюється» чи дана людина для впливу на даного співрозмовника, із даною ціллю й у даних конкретних умовах «поверх», «знизу» або «нарівні» - це визначається його уявленням у даний момент про співвідношення сил його і співрозмовника» [1, С. 93]. Можливі витрати скрут тієї або іншої позиції. Так, прибудова «знизу», доречна в деяких випадках, наприклад, коли необхідно принести вибачення, може трансформуватися в нещире догідливість; а невтручання, адекватне, коли уміння залишитися осторонь є єдино доречним.

Сьогодні по більшій частині мова йде про зміну переважної авторитарно-манипулятивної тенденції повсякденних контактів, про її заміну діалогом, що припускає паритет у спілкуванні. При цьому мається на увазі основна, стратегічна спрямованість контакту, що зовсім не виключає багатства палітри позицій, а навпроти, припускає її. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій - один з істотних показників компетентного, зрілого спілкування.

Приклади можна умножити, звернувшись до сфери конфліктних ситуацій. Відомі такі можливі стратегії поведінки сторін у конфліктній ситуації, як відхід, співробітництво, суперництво, пристосування, поступка. У якості підстави тут беруться характер, ступінь проходження

учасника власним інтересам і урахування інтересу іншої сторони. Знову ж апріорі неможливо говорити про єдино правильну, як і єдино помилкової лінії поведінки в конфліктній ситуації. Це визначається аналізом комплексу складових, тому бажано володіти набором можливостей у даному відношенні. Партнерство, що співробітничає - найбільше адекватно гуманістичної орієнтації контакту, проте багатство реального спілкування навряд чи можна вичерпати однією-єдиною позицією. Конфліктна компетентність сьогодні - це насамперед освоєння позиції партнерства, співробітництва на фоні володіння, звичайно, і іншими поведінковими стратегіями теж. У цьому сенсі можна звернути увагу на розвиток потенціалу плюралізму, що супутує прилученню до практичної психологічної культури, настільки актуальному в сучасних умовах соціальної нестабільності.

Висновки та перспективи подальших досліджень. У розвитку комунікативної компетентності подані і нормативна тенденція, тобто засвоєння соціально заданих норм і еталонів, і індивідуально-творча, що припускає конструювання норм у ході спілкування, виходячи з орієнтації учасників у ситуації, у собі, у співрозмовника. Природно, нормативний шлях розвитку компетентного спілкування теж включає творчий компонент. Ми маємо з огляду, насамперед, виробітку рефлексивної позиції стосовно самої освоюваної норми, її осмислене вбудовування в індивідуальний особистий досвід. Співвідношення названих тенденцій, або аспектів розвитку спілкування по-різному в різних його видах і на різних стадіях соціальної і особистісної динаміки.

ЛІТЕРАТУРА

1. Бандурка А. М. Основы психологии управления / Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В. – Харьков, ХНУВС, 1999. – 528 с.
2. Бодалев А. А. Личность и общение / А. А. Бодалев. – М. : Наука, 1983. – С.51–4
3. Медведєв В. С. Проблеми професійної деформації співробітників органів внутрішніх справ (теоретичні та прикладні аспекти) / В. С. Медведєв. – Київ : КНУВС, 1996. – 192 с.

УДК 159.9

Шевчук А.М., ад'юнкт кафедри прикладної психології НУЦЗУ

ПСИХОСОМАТИЧНІ ПОРУШЕННЯ У ПОСТТРАЖДАЛОГО НАСЕЛЕННЯ ВНАСЛІДОК НАДЗВИЧАЙНОЇ СИТУАЦІЇ

Розглянуто особливості впливу дії надзвичайних ситуацій на психічний та соматичний стан постраждалого населення. У осіб, які пережили трагічну подію, можуть виникати психосоматичні порушення та відбуватися певні особисті зміни.