

### ЛІТЕРАТУРА

1. Бекаревич О. Л. Диагностика профессиональной психологической пригодности курсантов к деятельности по противопожарной защите и спасательным работам : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.03. – Москва, 2003. – 239 с.
2. Иващенко С. А. Изучение индивидуально-психологических особенностей спасателей МЧС России : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.04 / С. А. Иващенко. – СПб., 2003. – 192 с.
3. Миронець С. М. Негативні психічні стани та реакції працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України в умовах надзвичайної ситуації : дис... канд. психол. наук: 19.00.09 / С. М. Миронець. — Х., 2007. — 250 с.
4. Мозговий В. І. Особистісний симптомокомплекс стресостійкості/стесовразливості у військовослужбовців служби правопорядку : автореф. дис... канд. психол. наук : спец. 19.00.09 / В. І. Мозговий. — Х., 2006. – 21 с.
5. Садковий В. П. Особливості прояву посттравматичних стресових розладів у працівників пожежно-рятувальних підрозділів МНС України : автореф. дис... канд. психол. наук : спец. 19.00.09 / В. П. Садковий. — Х., 2005. – 22 с.
6. Смирнов Б. А. Психология деятельности в экстремальных ситуациях / Б. А. Смирнов. – Гуманитарный центр, 2007. – 276 с.
7. Холодная М. А. Психология интеллекта. Парадоксы исследования / М. А. Холодная. – СПб. : Питер, 2002. – 272 с.
8. Черняк А. І. Організаційно-психологічні умови прогнозування професійної придатності військовослужбовців-контрактників за оцінкою їх інтелектуальних здібностей : автореф. дис... канд. психол. наук : спец. 19.00.09 / А. І. Черняк. — Хмельницький, 2005. – 19 с.

**УДК 159.9:351.743**

*Чернова О.Є., старший оперуповноважений УКР ГУМВС України в Харківській області, здобувач кафедри загальної та інженерної психології Української інженерно-педагогічної академії*

### **ПРОБЛЕМА РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ КРИМІНАЛЬНОЇ МІЛІЦІЇ**

Комуникативні якості необхідні будь-якому професіоналові, але особливо гостро це питання стосується представників професії типу «чоловік-чоловік» (працівник правоохоронних органів, слідчий, адвокат, оперативний працівник і так далі). Комуникативні якості (є такими, що становлять комуникативній компетентності) є професійно важливими якостями, до них, перш за все, потрібно віднести: контактність, відвертість, емпатію, емоційну стійкість, культуру поведінки і спілкування, наявність адекватного іміджу.

*Ключові слова:* комуникативна компетентність, комуникативна культура, соціально-психологічний тренінг.

Коммуникативные качества необходимы любому профессионалу, но особенно остро этот вопрос касается представителей профессии типа «человек-человек» (работник правоохранитель-

ных 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.** Комуникативна компетентність розглядається нами як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації у визначеному колі ситуацій особистісної взаємодії, як система комуникативних якостей людини. Компетентність у спілкуванні має, безсумнівно, інваріантні загальнолюдські характеристики й у теж час характеристики, історично і культурно обумовлені.

Розвиток компетентного спілкування в сучасних умовах припускає ряд принципових напрямків його гармонізації. При цьому для практики розвитку комуникативної компетентності, важливо обмежити такі види спілкування, як службово-ділове або рольове і інтимно-особистісне. Підстава для розходження є звичайно психологічна дистанція між партнерами, це Я - Ти Контакт. Тут інша людина здобуває статус ближнього, а спілкування стає довірчим у глибокому сенсі, оскільки мова йде про довіру партнерові себе, свого внутрішнього світу, а не тільки «зовнішніх» зведень, наприклад, зв'язаних зі спільно розв'язуваною типовою службовою задачею.

Проблема розвитку комуникативних якостей, які входять до складу комуникативної компетентності, працівників ОВС у сьогоднішній час є дуже актуальною, тому що процес виховання міліціонера нової формації, реформування ОВС потребує ґрунтовного й послідовного наукового аналізу, реальної оцінки негативних факторів, що впливають на особистість працівника, знижують ефективність його професійного спілкування. і створюють ситуацію протистояння міліції та людини. Серед деяких працівників (і це стосується працівників кримінальної міліції) ОВС спостерігається застосування неправомірних методів професійного спілкування і, навіть, небажання розглядати партнера спілкування як людину з її закріпленими в Конституції України правами і свободами.

Компетентність у спілкуванні припускає готовність і уміння будувати контакт на різній психологічній дистанції - і відстороненої і близької. Труднощі часом можуть бути зв'язані з інерційністю позиції - володінням якою-небудь однієї з них і її реалізацією повсюдно, незалежно від характеру партнера і своєрідності ситуації. У цілому компетентність у спілкуванні звичайно зв'язана з оволодінням не якою-небудь однією позицією в якості найкращої, а з адекватним прилученням до їхнього спектра. Гнучкість в адекватній зміні психологічних позицій один з істотних показників компетентного спілкування.

Компетентність у всіх видах спілкування полягає в досягненні трьох рівнів адекватності партнерів - комуникативної, інтерактивної і перцептивної. Отже, можна говорити про різні види компетентності в спілкуванні. Особистість повинна

бути спрямована на знаходження багатої різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, що допомагають повноті самовираження партнерів, усім граням їхньої адекватності - перцептивної, комунікативної, інтерактивної.

Комунікативна компетентність як знання норм і правил спілкування, бачення неї технологією, є складовою частиною більш широкого поняття «комунікативний потенціал особистості».

Комунікативний потенціал - це характеристика можливостей людини, що і визначають якість його спілкування. Він включає на ряді з компетентністю в спілкуванні ще дві складові: комунікативні властивості особистості, що характеризують розвиток потреби в спілкуванні, відношення до способу спілкування і комунікативні здібності - здатність володіти ініціативою в спілкуванні, здатність виявити активність, емоційно відгукуватися на стан партнерів спілкування, сформулювати і реалізувати власну індивідуальну програму спілкування, здатність до самостимуляції і до взаємної стимуляції в спілкуванні.

Комунікативна компетентність особистості, як і комунікативна культура, не виникає на порожньому місці, вона формується. Але основу її формування складає досвід людського спілкування. Основними джерелами придбання комунікативної компетентності є: соціонормативний досвід народної культури; знання мов спілкування, використовуваних народною культурою; досвід міжособистісного спілкування в професійній, побутовій сфері і т.д. Соціонормативний досвід - це основа когнітивного компонента комунікативної компетентності особистості як суб'єкта спілкування. Разом з тим реальне існування різних форм спілкування, що найчастіше спираються на соціонормативний конгломерат (довільна суміш норм спілкування, запозичених з різних національних культур, вводить особистість у стан когнітивного дисонансу). А це народжує протиріччя між знанням норм спілкування в різних формах спілкування і тим способом, що пропонує ситуація конкретної взаємодії. Дисонанс - джерело індивідуально-психологічного гальмування активності особистості в спілкуванні. Особистість виключається з поля спілкування. Виникає поле внутрішньої психологічної напруги. А це створює бар'єри на шляху людського взаєморозуміння.

Таким чином, комунікативна компетентність є необхідною умовою успішної самореалізації особистості.

Виходячи з того, що до складу компетентності включають деяку сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують успішне протікання комунікативного процесу, виділяють наступну стратегію побудови системи діагностики: *інвентаризація компонентів компетентності* (знань, умінь і навичок) і підбор або створення для оцінки кожного з компонентів відповідної психологічної процедури. Однак на практиці такий підхід не може бути ефективно реалізований у міру розширення і поглиблення досліджень комунікації ріст числа компонентів, що виявляються, перевищує темпи створення діагностичних засобів, що відповідають елементарним критерієм надійності. Фактично ж при діагностиці компетентності обмежуються оцінкою досить вузького набору її складових. Оскільки всебічна діагностика скрутна, бажано визначити критерії добору основних компонентів компетентності для оцінки.

На роль основних критеріїв відбору претендують *два критерії*; вони формуються як принципи діагностики: 1) ніякої оцінки особистості без оцінки актуального або потенційного оточення; 2) ніякої оцінки без визнання можливостей саморозвитку компонентів компетентності.

Свої системні характеристики діагностика здобуває в зв'язку зі змістовним розглядом комунікативної компетентності. Змістовний же аналіз немислимий без опори на визначену теоретичну базу. Як теоретичну основу змістовного аналізу комунікативної компетентності приймаються представлення про структуру предметної діяльності. Особливо важливим є виділення *орієнтувальної і виконавчої частини дії*, а також поняття про внутрішні (ресурси) засоби діяльності.

*Комунікативна компетентність* розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Як і всяка дія, комунікативний акт містить у собі аналіз і оцінку ситуації, формування мети і складу дії, реалізацію плану або його корекцію, оцінку ефективності. Особливе значення для діагностики компетентності має аналіз складу тих внутрішніх засобів діяльності, що використовуються при орієнтуванні в комунікативних ситуаціях. *Оцінка когнітивних ресурсів, що забезпечують адекватний аналіз і інтерпретацію ситуації*, є першочерговою задачею діагностики комунікативної компетентності.

Великий блок методик заснований на аналізі *«вільних описів»* різних комунікативних ситуацій, що задаються експериментатором вербально або за допомогою образотворчих засобів. Це створює можливості погоджувати ситуацію обстеження з контекстом реальної або потенційно можливої сфери життєдіяльності обстежуваного, що вигідно відрізняє даний методичний підхід від стандартизованих описувальників, у яких значна частина «пунктів» найчастіше не має відносин до актуальної комунікативної сфери. Описаний методичний підхід дозволяють виявляти ті складові когнітивних ресурсів, що реально використовуються людьми при орієнтуванні в комунікативних ситуаціях, що є для них значимими. Отримані таким шляхом психодіагностичні дані можуть бути надійною основою для вибору прийомів корекції, виявлених у ході дослідження неадекватностей у розвитку пізнавальної сфери.

Діагностика компетентності орієнтувальної частини комунікативної дії частково виробляється і за допомогою методик, заснованих на *«методах аналізу конкретних ситуацій»*. При відповідному підборі ситуацій для аналізу може бути забезпечена релевантність стимульного матеріалу тому класові задач, з якими зіштовхується випробуваний у своєму повсякденному житті й у сфері професійної діяльності. Цілісна діагностика комунікативної компетентності, або оцінка ресурсів комунікативного акта, припускає аналіз системи внутрішніх засобів, що забезпечують планування дії.

Діагностика *виконавчої частини* комунікативної дії ґрунтується на аналізі й оцінці *операціонального складу дії*. Аналіз операціонального складу виробляється за допомогою спостереження або в природних умовах, або в спеціально організованих ігрових ситуаціях, що імітує ситуації реальної взаємодії.

Аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, як реального, так і представленого в художній формі, дає не тільки можливість «тренування» придбаних пізнавальних засобів, але і сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної поведінки. Зокрема, процес спостереження дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організують свою взаємодію, зрозуміти, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів. Важливим моментом процесу формування комунікативних навичок є уявне програвання своєї поведінки в різних ситуаціях (наприклад, груповий тренінг). Планування своїх дій «у розумі» є складовою частиною нормальної комунікативної дії, що протікає, може бути цілеспрямовано використана для забезпечення «контрольованої спонтанності», що є важливою характеристикою компетентної комунікативної поведінки. Людина опановує внутрішніми засобами регуляції комунікативних дій, освоюючи культурну спадщину, спостерігаючи за поведінкою інших людей, програючи в уяві можливі комунікативні ситуації.

Психологічна компетентність та культура працівника ОВС відноситься до області його професійно-важливих властивостей особистості.

У статті представлено аналіз результатів дослідження процесу психокорекції та розвитку деяких складових комунікативної компетентності, що впливають на регуляцію навчально-професійного спілкування майбутніх оперуповноважених міліції, в процесі соціально-психологічного тренінгу.

Професійне спілкування ми розуміємо як встановлення і розвиток професійних контактів між людьми, зумовлених їх потребою в спільній діяльності. Професійне спілкування містить у собі такі аспекти:

- обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; керівником та працівниками; працівниками в в групах та підрозділах; між колективами; педагогом та курсантом, курсовим офіцером та батьками і т. ін.;
- вироблення спільної стратегії спілкування;
- сприйняття і розуміння людьми один одного в процесі спілкування.

Професійне спілкування працівника ОВС у переважній більшості випадків – це не просто розмова з іншою людиною, вона спрямована на вирішення певних професійних завдань, іноді відбувається в обстановці напруженості, конфліктності і протиборства.

**Метою** нашого дослідження було дослідження комунікативних якостей (складових комунікативної компетентності), що впливають на регуляцію навчально-професійного спілкування та їх розвиток. Комунікативні якості є професійно важливими якостями майбутнього оперативника. Найдоступніший і широко застосовуваний засіб одержання інформації про індивідуально-психологічні особливості особистості людини, що становить професійний інтерес для оперативника – це спостереження за нею, спостереження зі сторони, під час розмови при професійному спілкуванні. Процес спілкування обов'язково включає формування суб'єктом спілкування образу іншої людини – партнера по спілкуванню. При цьому відбувається сприйняття не тільки зовнішніх фізичних особливостей, але й відображення його психологічних рис і станів. Одним із найважливіших критеріїв сприй-

няття людьми один одного є оцінка їх з позиції загальноприйнятої моралі і правових норм поведінки. Прагнучи пізнати іншу людину, суб'єкт спілкування складає своєрідний «психологічний портрет», що відбиває думки, наміри, емоційні стани іншого, а так само ті відносини, що пов'язують їх як партнерів. У цей складний процес завжди включаються індивідуально-психологічні властивості особистості самого суб'єкта спілкування: його минулий досвід, установки, мотивація, особливості особистісної орієнтації і т. ін. У цьому зв'язку образ, що формується, проходить певну селекцію, тобто, особистісні особливості партнерів по спілкуванню визначають їх сприйняття один одного. Так, якщо майбутній оперативник має високий і стабільний рівень професійної деформації, завищену самооцінку, то це проявляється в негативних установках на оточуючих або окремі групи, він визнає свої агресивні наміри та дії як необхідні, часто сприймає людину не об'єктивно, а „у чорному світі”, з обвинувальним ухилом, байдуже, бачить у ній, не властивий цій людині риси, розцінює її емоційні стани як загрозові. У зв'язку з цим, перший етап нашого дослідження був спрямований на вивчення особистісних особливостей випробуваних.

**Виклад основного матеріалу.** У якості досліджуваних були: курсанти 1 курсу інституту підготовки працівників кримінальної міліції та магістри (2 групи: контрольна та емпірична) Харківського національного університету внутрішніх справ (в групах було по 25 осіб).

Дослідження складалося з трьох етапів.

Перший етап (психодіагностичний) – передбачав дослідження індивідуально-психологічних якостей у групах досліджуваних.

Другий етап (формулюючий) – включав у себе корекцію та розвиток комунікативних якостей в умовах соціально-психологічного тренінгу.

Третій етап (контрольний) представляв собою перевірку ефективності процесу корекції комунікативних якостей.

Для дослідження особистісних орієнтацій, що впливають на професійну спрямованість і на особливості професійного спілкування, використовувалася методика «Опитувальник особистісної орієнтації» (Е. Шостром, модифікований А. Рукавишниковим) [14].

Професійне спілкування є одним з головних видів взаємодії оперативного працівника з колегами і людьми, з якими він зустрічається по роду своєї праці. Ефективність професійного спілкування визначається розвиненістю комунікативної компетентності його учасників і, насамперед, самого оперативника. Необхідна наявність, по-перше, розвинутих перцептивних здібностей і умінь, іншими словами, здібності й уміння правильно сприймати оточуючих людей: хоча б у загальному вигляді визначати характер людини, його настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і, виходячи з цього, шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. По-друге, необхідно, щоб у оперативника були сформовані уміння спілкуватися в різноманітних ситуаціях, з людьми різного віку і різної міри близькості відносин. По-третє, важливим є уміння співробітничати в різних видах діяльності, наприклад, обговорювати проблеми і коор-

динувати зусилля з колегами по роботі, вирішувати питання під час різних нарад, зборів, проводити бесіди з особами оперативного інтересу. Безперечно, розвиток названих аспектів комунікативної компетентності не може йти ізольовано один від одного. У сукупності вони передбачають роботу з розвитку особистості оперативного працівника в цілому, а, зокрема, – розвиток у нього ряду психічних якостей, характерологічних особливостей, особливостей мислення, специфічних соціальних установок і комунікативних умінь. Мова йде про ті психічні якості, які необхідні для спілкування, що приносить суб'єктивне задоволення від участі в ньому, а також для ефективної реалізації професійної діяльності.

**Висновки.** Проведене нами дослідження дозволило виділити своєрідні психологічні портрети досліджуваних. Ми відзначали, насамперед, ті значимі показники, що, безсумнівно, впливають на особливості сприйняття інших людей у процесі спілкування. При дослідженні групи курсантів 1 курсу інституту підготовки працівників кримінальної міліції за методикою «Опитувальник особистісної орієнтації» були отримані найбільш низькі показники якостей, що впливають на професійну спрямованість і на особливості професійного спілкування. У них слабо розвинута рефлексія, тобто вони погано аналізують власні дії і вчинки, намагаються спиратися у своєму житті на інших людей, залежать від їх думки, вони мало відкриті життєвому і професійному досвіду. У своїй поведінці - догматичні, у них низький рівень чуйності до почуттів і нестатків інших людей. Відзначається висока спонтанність вираження почуттів, що характеризує їх імпульсивність у поведінці й спілкуванні з оточуючими людьми, на тлі заниженої оцінки оточуючих людей, що не дозволяє адекватно їх сприймати. І в той же час у них виявлялося прагнення до розвитку неформальних взаємин з іншими людьми. За методикою 16 PF Кеттелла підтвердилася тенденція до несамостійності й залежності від інших, імпульсивність, безтурботність, певна безрозсудність у виборі партнерів по спілкуванню, схильність до романтизму, егоцентризм і наявність ілюзій у відношенні до оточуючих людей.

Магістри за методикою «Опитувальник особистісної орієнтації» показали наступні особливості: відносно високий рівень саморегуляції поведінки, стриманість у вираженні власних почуттів, сформованість почуття власної гідності, негативне сприйняття навколишніх, прагнення до розвитку неформальних відносин. Аналіз результатів за методикою 16 PF – факторам Кеттелла показав, що дані випробувані товариські, емоційно стійкі, прагнуть до самостійності, урівноваженості, виявляють заповзятливість, насторожені стосовно людей, чуттєві до думки оточуючих.

Використання соціально-психологічного тренінгу сприяло формуванню комунікативних якостей, що є основою комунікативних здібностей.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Ананьев Б. Г. О проблемах современного человекознания / Б. Г. Ананьев. – М. : Наука, 1977. – 80 с.
2. Ананьев Б. Г. Избранные психологические труды : в [2-х т.] / Ананьев Б. Г. – М. : Педагогика. – Т. I, 1980. – 230 с.; Т. II. – 287 с.

3. Андреева Г. М. Социальная психология : [учеб. для фак. психол. ун-тов] \ Г. М. Андреева. – М. : МГУ, 1980. – 415 с.
4. Асеев В. Г. Мотивация поведения и формирование личности / Асеев В. Г. – М. : Мысль, 1976. – 158 с.
5. Асмолов А. Г. Психология личности : культурно-историческое понимание развития человека / Александр Асмолов [3-е изд]. – М. : Смысл : Изд. Центр «Академия», 2007. – 528 с.
6. Бодалев А. А. Восприятие человека человеком / Бодалев А. А. – Л. : ЛГУ, 1965. – 123 с.
7. Бодалев А. А. Личность в общении / Бодалев А. А. – М. : Педагогика, 1983. – 213 с.
8. Бандурка А. М. Профессионализм и лидерство / Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В. – Харьков : Титул, 2006. – 578 с.
9. Батаршев А. В. Психодиагностика способности к общению или как определить организаторские и коммуникативные качества личности / А. В. Батаршев. – М. : Владос, 1999. – 176 с.
10. Капустина А. Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла / А. Н. Капустина. – СПб. : Речь, 2001. – 112с. – (Серия «Практикум по психодиагностике»).
11. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1984.
12. Майерс Д. Социальная психология / Давид Майерс ; [пер. с англ. В. Гаврилов и др.]. — СПб. : Питер, 1996. – 684 с. – (Серия «Мастера психологии»).
13. Методы эффективной психокоррекции : [хрестоматия / сост. К. В. Сельченко]. – Минск : Харвест, 1999. – 816 с. – (Серия «Библиотека практической психологии»).
14. Опросник личностной ориентации (ЛиО). Практическое руководство. – М. : Генезис, 2002. – 96 с.
15. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2007. – 208 с.
16. Собчик Л. Н. Введение в психологию индивидуальности / Л. Н. Собчик. – М. : ИПП-ИСП, 2000. – 512 с.

УДК 159.9

*Шаталова О. В., здобувач кафедри загальної психології НУЦЗУ*

## **ОСОБЛИВОСТІ СОЦІОМЕТРИЧНОГО СТАТУСУ КУРСАНТІВ НУЦЗУ – ПРЕДСТАВНИКІВ ПРОФЕСІЙНИХ ДИНАСТІЙ**

Представлені результати аналізу дослідження соціометричного статусу курсантів 1-х курсів представників професійних династій.

*Ключові слова:* статус, соціальний і соціометричний статус, професійні династії.