

формована. Процвітає правовий нігілізм, неповажне ставлення до права, законів. Зростає злочинність, інші протиправні діяння. Головна причина □ кризовий стан суспільства, низька політична, правова і моральна культура громадян, неефективна робота правоохоронних органів.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Ильин И. А. О сущности правосознания / И. А. Ильин. – М.: Рарог, 1993. – 146 с.
2. Карташов В. Н. Введение в общую теорию правовой системы общества / В.Н. Карташов. – Ярославль: Яросл. гос. ун-т, 1995. – 110 с.

**УДК 159.95**

*Волков С.В., к. психол. н., заступник начальника факультету НУЦЗУ*

### ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ІНСПЕКТОРІВ З ДЕРЖАВНОГО ПОЖЕЖНОГО НАГЛЯДУ

Запропонована стаття присвячена психологічному аналізу різних наукових підходів до поняття професійне спілкування, розкриття його структури та особливого значення для якісного виконання професійних обов'язків інспектора з державного пожежного нагляду.

*Ключові слова:* професійне спілкування, інспектор з державного пожежного нагляду, професійно-психологічна підготовка.

Предложенная статья посвящена психологическому анализу различных научных подходов к понятию профессионального общения, раскрытию его структуры и особенного значения для качественного выполнения профессиональных обязанностей инспектором государственного пожарного надзора.

*Ключевые слова:* профессиональное общение, инспектор государственного пожарного надзора, профессионально-психологическая подготовка.

**Постановка проблеми.** Якісне вирішення завдань, котрі сьогодні ставить професійна діяльність перед працівниками МНС, співробітниками державної інспекції техногенної безпеки України, зокрема перед інспекторами державного пожежного нагляду(далі – ДПН) неможливе без організованого та ефективного спілкування співробітників інспекції з населенням, керівників усіх рівнів з підлеглими, представників різних підрозділів МНС між собою.

**Виклад основного матеріалу.** Професійне спілкування працівників підрозділів МНС – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих, працівників, рівних за посадою, працівників і громадян, працівників і правопорушників), змістом якої є пізнання, обмін інформацією і вплив учасників комунікацій один на одного з метою вирішення службових завдань. Професійне спілкування інспекторів ДПН має ряд важливих характеристик.

Як і кожен вид, професійне спілкування має свою орієнтацію. Воно може бути соціальним або особистісно-орієнтованим. Спілкування, що має на меті конкретну людину, є особистісно-орієнтованим. Спілкування з великою аудиторією через засоби масової інформації або за допомогою виступу перед

публікою з повідомленням, доповіддю є соціально орієнтованим, оскільки розраховане на велику кількість людей.

Професійне спілкування характеризується ступенем опосередкованості. Це кількісна характеристика, що дозволяє оцінити «дистанцію» осіб, які спілкуються. Контакт людини з людиною «обличчям до обличчя» є безпосереднім спілкуванням, міжособистісним за своїм спрямуванням. Проте в діяльності органів МНС існує й яскраво виражене опосередковане спілкування за допомогою різних нормативно-правових документів (наказів, розпоряджень, окремих доручень і тому подібне) й інформаційних документів (оперативних орієнтувань, повідомлень, запитів і тому подібне). Опосередковане спілкування може здійснюватися через засоби масової інформації, наприклад, в разі звернення до населення з проханням про допомогу. У зв'язку з опосередкованим спілкуванням інколи говорять про симетричне або асиметричне спілкування. У першому випадку природними є взаємні впливи, а в другому - дія носить односторонній характер (наприклад, наказ начальника).

У процесі професійного становлення фахівця змінюється й психологічна динаміка професійного спілкування. Психологічний зміст професійного спілкування від контакту до контакту набуває нових меж. Люди більше дізнаються один про одного, між ними можуть виникнути довіра, взаємна повага або поглибитися антипатія, несприйняття, ворожість, що призводять до міжособистісних конфліктів. Динаміка спілкування пов'язана з оцінками і переживаннями людей з приводу результативності контактів і вмісту виникаючих взаємин. Спілкування впливає на зміни психічних властивостей людей як в позитивному, так і негативному напрямі [1].

Семіотична спеціалізація спілкування розкривається через розуміння того, якими засобами користуються працівники в процесі ділових контактів. Знакове спілкування тут може бути у формі:

- а) *мовного спілкування* (як усного, так і письмового);
- б) *вторинних знакових систем з опорою на мову* (мова професійних скорочень, умовних назв, псевдонімів, шифрів, кодів, топографічних знаків і тому подібне);
- в) *мова рухів тіла, жестів, поз* (особово-сміслова невербальна поведінка).

У сучасних умовах діяльності органів МНС життєво необхідне підвищення професійно-психологічної підготовки працівників, у тому числі в галузі організації професійних контактів. Ефективність спілкування безпосередньо залежить від знання психологічних особливостей, етапів і наявності в учасників взаємодії конкретних психологічних умінь. Сучасні психотехнології (нейролінгвістичне програмування, психосинтез, психокінетика, психоконфліктологія і ін.) дають можливість психологічно грамотно конструювати конкретні акти професійного спілкування, плануючи в процесі їх реалізації досягнення конкретних службових завдань.

Аналіз структури професійного спілкування працівників органів МНС і його динаміки дозволяє виділити чотири основні етапи:

- 1) психічне «зчитування» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину і складання первинного психологічного портрета взаємодіючої особи;

2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування і створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;

3) інтеракція і дія в процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівників МНС з метою розв'язання службових завдань;

4) оцінка результатів конкретного акту спілкування і планування вмісту і процесу подальших контактів з певними особами (громадянами, працівниками підрозділів МНС, керівниками, підлеглими).

Розглянемо кожен з вказаних етапів професійного спілкування з урахуванням використання нових психотехнологій і конкретних прийомів спілкування. Перший етап професійного спілкування орієнтований на пізнання і складання первинного психологічного портрета. Слід зазначити, що психологічна інформація про іншу людину залежить від конкретної ситуації спілкування і віддзеркалення її особистісних властивостей, ступеня знайомства з нею, наявності певних відомостей про неї в характеристиках, розповідях про неї інших співробітників і тому подібне [1; 3].

При безпосередньому спостереженні за людиною предметом психічного «читання» є її вербальні і невербальні акти поведінки:

- мова, її вміст, спрямованість, логічність, тривалість, експресивність, особливості лексики, граматики, фонетики;

- виразні рухи, міміка і пантоміміка, жести, експресія особи, очей, тіла;

- рухи, переміщення і пози людини, дистанція між людьми, зближення, зіткнення;

- фізичний вплив на іншу людину (торкання, поплескування, підтримка, спільні дії, відштовхування, поштовхи, удари і тому подібне).

Ефективність професійного спілкування визначається також ступенем відповідності реальних психологічних портретів взаємодіючих осіб еталонним образам-уявленням про вимоги, що пред'являються до них і їх діяльності на конкретній посаді [4]. При складанні первинного психологічного портрета доцільно орієнтуватися на аналіз таких параметрів:

- спрямованість (потреби, мотиви, життєві концепції і плани, ціннісні орієнтації, установки, схильності, бажання, смаки);

- операціональні особливості поведінки (знання, уміння, навички, звички, життєвий і професійний досвід, стереотипи поведінки);

- психохарактерологічні якості, що виражають ставлення до дійсності;

- психологічні властивості і процеси (особливості процесів і властивостей інтелектуальної, пізнавальної і емоційно-вольової сфери особистості);

- соціально-психологічні особливості поведінки (соціальний і міжособистісний статус, ролі, стиль життя і роботи, культура комунікативної поведінки і стиль спілкування, соціально-психологічні якості особистості);

- біопсихічні властивості (темперамент, статеві і вікові особливості, стан здоров'я, патопсихологічні властивості).

Основними способами побудови психологічного портрета в процесі професійного спілкування можуть виступати емпатія, рефлексія, стереотипізація, індивідуалізація. Емпатія як спосіб психологічного аналізу дозволяє проникнути в емоційні стани осіб, що взаємодіють в тій або іншій життєвій ситуації. Рефлексія ґрунтується на пізнанні і оцінці працівником МНС своєї позиції і роздумах про позицію іншої людини, хід її думок, її найближчих і

перспективних планів поведінки. Стереотипізація будується на основі перенесення виявлених в практиці працівника типових способів поведінки, типових властивостей тієї або іншої особи на конкретну ситуацію спілкування. Індивідуалізація – спосіб аналізу поведінки і меж особистості, в основі якого лежать виявлення особливих психологічних прикмет, індивідуальних особливостей діяльності, її умінь і навичок.

Другий етап професійного спілкування має за мету планування змісту і умов майбутнього контакту. Цей план повинен включати такі параметри:

- мета спілкування;
- передбачувані результати;
- місце безпосереднього контакту;
- прийоми і способи дії на партнера;
- прийоми зняття напруженості в стосунках і розв'язання протиріч, які виникають;
- необхідність присутності в процесі спілкування третіх осіб;
- нормативні вимоги до організації спілкування;
- способи фіксації, отримання інформації (протоколи, стенограми, накази і тому подібне);
- час спілкування і тривалість контакту і ін.

Інколи доцільно продумати цілу систему дій як підготовчого, так і комунікативного характеру, щоб вирішити важливі питання організації роботи персоналу органів МНС. Наприклад, запропонований в літературі метод організації роботи підлеглого на посаді будується на основі спеціального організованого спілкування керівника з підлеглим у присутності консультанта. Метод орієнтований на реалізацію чотирьох етапів дій:

- 1) діагностику керівником рівня організації роботи підлеглого і особливостей його професійно-посадової позиції;
- 2) обговорення з консультантом стану роботи підлеглого, вироблення плану безпосереднього спілкування з підлеглим і його основного змісту;
- 3) цілеспрямованого спілкування керівника і консультанта з працівником, ділова бесіда з ним;
- 4) підведення підсумків безпосереднього спілкування і складання керівником спільно з консультантом прогнозу щодо подальшої діяльності підлеглого, про можливість зарахування його до резерву на вищу посаду або переведення на іншу посаду, а також обговорення заходів щодо надання йому допомоги.

Третім етапом професійного спілкування є безпосередній контакт працівника органів МНС з іншими особами, що має за мету здобути певну інформацію, яка діє на партнера. Можна виділити два різновиди професійного спілкування: внутрішньоорганізаційне спілкування (спілкування з колегами і керівниками органів МНС) і позаорганізаційне професійне спілкування (спілкування з громадянами і так далі). Безумовно, існує специфіка в цих видах спілкування, але є і загальні психологічні закономірності.

З психологічної точки зору дії в процесі спілкування спрямовані на узгодження позицій учасників комунікації. Дії можуть призводити до децентрації, тобто прийняття точки зору і позиції іншої людини, або до часткової чи

повної незгоди, протиріч і конфліктів. Дуже важливо, що цей етап спілкування значущий для розв'язання питань узгодженості, усунення протиріч, нерозуміння, розбіжностей і досягнення у результаті єдності підходів до розв'язання тієї або іншої проблеми [2]. Прийоми дії в процесі спілкування працівників МНС специфічні, оскільки мають за мету узгодження і досягнення організаційного ефекту в спільній діяльності.

Спілкування працівників МНС може ускладнюватися тими або іншими труднощами, різними чинниками діяльності. До основних труднощів внутрішньо організаційного спілкування слід віднести:

- перевантаженість дорученнями (у тому числі і невластивими для посади, яку обіймає, обов'язками);
- відсутність чіткої регламентації взаємодії і невизначеність посадових обов'язків працівників;
- різні інтереси у взаємодіючих посадових осіб;
- недостатня професійна підготовка до спільної роботи;
- функціональна відособленість окремих працівників і підрозділів.

Мета професійного спілкування визначається характером і ситуаціями професійної діяльності. Їхнє досягнення або недосягнення свідчить про рівень професіоналізму співробітника, про якість виконання їм своїх службових функцій.

Відповідальність за реалізацію професійно значущої мети може бути як зовнішньою, наприклад адміністративною (оцінка керівництва), і мати за собою певні санкції, так і внутрішньою (психологічною), як самооцінка, яка спричиняє підвищення або зниження психологічного комфорту, впевненості в собі, рівень домагань і т.п. У кожному разі усвідомлення відповідальності за результати спілкування припускає контроль над його ходом, що вимагає певної психологічної підготовки.

Такі базові характеристики професійного спілкування, як його цільова спрямованість і відповідальність вимагають контролю над ходом бесіди. Свідомо контролювати кожний свій поведінковий акт, кожне висловлення в процесі бесіди досить складно. Більше того, у непрофесіонала спроба контролювати хід спілкування, як правило, викликає скутість і неприродність поведінки. У людини, яка володіє технікою професійного спілкування, контроль над цим процесом здійснюється «природно», керування спілкуванням не викликає зовнішньої напруженості.

Складність контролю над ходом професійного спілкування пов'язана й з його іншими характеристиками. Ці характеристики є загальними для всіх професіоналів, що діють в особливих умовах.

Характеристики професійного спілкування:

*1. Нормативна регламентація.*

Діяльність інспектора ДПН досить чітко регламентована різними нормативними документами. Нормативні рамки, у яких співробітник здійснює свою професійну діяльність, сприяють формуванню прагнення суворо дотримуватися правових норм, визначають відповідні стереотипи поведінки й спілкування. З одного боку, нормативна регламентація полегшує процес спілкування, структурує його, визначає соціальні ролі, права й обов'язки учасників. З іншого боку, ця характеристика виступає не тільки як фактор, який позити-

вно розвиває, дисциплінує співробітника, але і як фактор, що ускладнює виконання професійних обов'язків. Очевидно, що виконання діяльності, жорстко регламентованої правовими нормами, вимагає від співробітника постійного контролю над своїми діями, змушує приймати рішення в чітко визначений термін. Усе це припускає наявність певного набору особистісних характеристик (емоційно-вольових, інтелектуальних і ін.) і вміння ефективно будувати процес спілкування й керувати ним.

#### *2. Владний характер професійних повноважень.*

Ця характеристика впливає з попередньої, оскільки закон наділяє інспектора ДПН досить широкими владними повноваженнями.

Реалізація таких повноважень нерідко може мати конфліктний характер. Прийняття рішень у ситуаціях конфліктної взаємодії вимагає від інспектора ДПН здатності аналізувати й прогнозувати наслідки своїх дій; емоційної врівноваженості, і в той же час рішучості; при необхідності □ твердості в діях і поважного ставлення до людей. У процесі спілкування наявність владних повноважень провокує їх носія на роль «господаря становища», людини, що визначає спілкування, й диктує його хід. Займаючи таку позицію, інспектор ДПН не бачить особистостей співрозмовників або бачить їх однобічно.

#### *3. Тимчасові обмеження.*

Ця характеристика професійного спілкування пов'язана з його цільовою спрямованістю й нормативною регламентованістю. Ситуації професійного спілкування орієнтовані на досягнення конкретної професійно значущої мети і завдань, час на розв'язання яких визначено нормативними актами. Тимчасові й нормативні рамки обмежують волю маневру в спілкуванні, припускають підвищення його інтенсивності. Це може призвести до того, що інспектор ДПН буде ставитися до актів професійного спілкування формально. Наприклад, формально брати пояснення, щоб укластися в термін, встановлений на дозвіл заяви або оперативного матеріалу. Такий підхід не веде до професіоналізму в спілкуванні, навпаки, виробляє мовні штампи для проведення «стандартних» бесід. Спілкуючись у такому режимі, співробітник не враховує особливості особистості співрозмовника й контролює хід спілкування тільки в межах, необхідних для забезпечення формальної сторони справи. На відміну від такого підходу, професіонал, перебуваючи в умовах дефіциту часу, здатний визначити й реалізувати найбільш ефективну для такої ситуації тактику спілкування.

#### *4. Вимушений характер спілкування.*

Ситуації професійного спілкування інспектора ДПН носять, в основному, змушений характер для його співрозмовників. Як правило, ці ситуації пов'язані з порушенням або попередженням порушення норм і правил пожежної безпеки. У процесі розвитку таких ситуацій передбачаються не просто потенційно конфліктні стосунки, але й досить тверді форми конфліктної взаємодії, аж до відкритої протидії. Разом з тим, змушеним у суб'єктивному сенсі спілкування буває й для самого інспектора ДПН. Мова йде про ситуації, коли співрозмовник неприємний інспекторові із-за яких-небудь особистісних характеристик, однак при виконанні своїх професійних обов'язків співробітник просто зобов'язаний з ним спілкуватися. Більше того, у цих випадках

співробітник як професіонал не має права зовні демонструвати співрозмовникові своє негативне ставлення.

*5. Рольовий характер спілкування.*

Інспектор ДПН є носієм цілком певної соціальної ролі, яка припускає наявність широкого кола прав і обов'язків. Соціальна роль представника державної служби накладає на професійне спілкування співробітника вже розглянуті нами характеристики (регламентованість, змушений характер, відповідальність і ін.). Однак у цьому випадку нас цікавить не соціальна роль співробітника, а його психологічні ролі, які він повинен виконувати, щоб досягти мети професійного спілкування. Мова йде про ситуативні рольові позиції, про ролі «тут і тепер», ведучого й веденого, господаря становища й підлеглої сторони й т.п. Очевидно, що залежно від партнера у спілкуванні й ситуації, інспектор ДПН повинен уміти грати різні психологічні ролі.

*6. Підвищена стресогенність.*

Професійна діяльність інспектора ДПН у ряді випадків носить досить напружений, відповідальний характер. Головним чином, це може бути пов'язане із протидією зацікавлених осіб. Форми такої протидії можуть виражатися в неправомірному впливі на співробітника й носити як явний, так і замаскований характер. Крім того, самостійне стресове тло створює й сам по собі характер діяльності в системі МНС.

Нерідко нервово-психічні перевантаження призводять до розвитку стійких станів психічної напруженості, емоційної нестійкості, появи невротичних реакцій, психосоматичних функціональних розладів і різних захворювань на цьому ґрунті.

**Висновки.** Як стало відомо з вищенаведеного, за родом своєї діяльності інспектор ДПН повинен не просто контролювати процес спілкування, а ще й аналізувати його. Це припускає прораховування мети співрозмовника (як явної, так і замаскованої), його психологічних ролей, виходячи із чого співробітник визначає тактику й керує ходом спілкування. Зробити контрольоване спілкування «природним» можна за допомогою володіння психологічною технікою спілкування.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Гримак Л. П. Общение с собой : начало психологической активности / Л. П. Гримак. – М. : Просвещение, 1991. – 318 с.
2. Гринченко Т. В. Роль коммуникативной компетентности в формировании общей профессиональной компетентности будущих специалистов технического профиля / Т. В. Гринченко // Вісник СевДТУ. – Вип. 96 : Педагогіка : зб. наук. пр. – Севастополь : СевНТУ, 2009. – С. 125–131.
3. Демедишина Н. Роль комунікативного аспекту в професійній діяльності державних службовців : зб. наук. пр. НАДУ ; за заг. ред. О. Ю. Оболенського, С. В. Сьоміна. – К. : НАДУ, 2007. – № 4. – С. 44–79.
4. Дежкина Ю. А. Развитие профессионально важных качеств сотрудников государственной противопожарной службы МЧС России в процессе профессионализации : дис. на соиск. канд. психол. н. : специальность 19.00.03 – психология труда, инженерная психология, эргономика. – Санкт-Петербург. – 2007. – 175 с.