

МОТИВАЦІЙНО-ЦІННІСНИЙ КОМПОНЕНТ КУЛЬТУРИ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ОФІЦЕРА МВС УКРАЇНИ

Статтю присвячено мотиваційно-ціннісному компоненту культури професійного спілкування офіцера Міністерства внутрішніх справ України.

The article is devoted to the motivational and value component of the culture of professional communication of the officer of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine.

Різноманітність і складність ситуацій соціальної взаємодії, в яких беруть участь офіцери МВС України, вимагають високого рівня їх підготовленості до ефективного спілкування з підлеглими, колегами, а також з цивільними особами в повсякденному житті та екстремальних ситуаціях. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває проблема формування культури професійного спілкування майбутніх офіцерів МВС України – важлива складова їх професійної компетентності.

Хоча професійне спілкування об'єктивно проявляється у формі певних способів і прийомів взаємодії офіцера МВС України зі співробітниками, громадянами його зміст обмежується одними лише зовнішніми, відкритими для безпосереднього сприймання способами вербальної і невербальної поведінки. Будь-яка дія має орієнтаційну основу – спрямовується на досягнення певних цілей, які визначаються мотиваційно-ціннісними установками особистості. За зовні схожими діями можуть приховуватись різні, навіть протилежні за змістом ціннісні орієнтації. Необхідно враховувати також мотиваційно-ціннісні фактори, які визначають спрямованість і особливості професійного спілкування офіцера МВС України. С.Л. Рубінштейн наголошував: «...нічого не зрозуміє в поведінці людини той, хто не зуміє за зовнішнім відкрити властивості особистості, її спрямованість, тенденції, з яких випливає її поведінка» [1:101-102].

О.О. Бодальов зазначає, що спілкування "завжди розгортається під впливом мотивів, які спонукають його учасників ставити перед собою і досягати певних цілей" [2].

В.М. Мясичев також указував на взаємозв'язок і взаємозумовленість трьох ланок спілкування: власне спілкування, ставлення і поведінка як способу поведінки суб'єктів спілкування [3]. Залежно від цілей і мотивів спілкування актуалізується і певний стиль поведінки у вигляді вербальних і невербальних навичок, умінь. Одночасно стиль поведінки впливає на афективну складову спілкування (ставлення), породжуючи певні емоційні переживання у партнерів по спілкуванню.

Д. Коен поклав в основу власної типології стилів спілкування ідею К. Хорні про типи інтерперсональної орієнтації людей: одні рухаються до оточуючих (контактні, поступливі), другі рухаються проти оточуючих (агресивні, ворожі, конфліктні), треті – від оточуючих (замкнуті, самотні, закриті). Кожній орієнтації відповідають певні стилі спілкування. Перші хочуть бути прийнятими, бажаними, потрібними, подобатись іншим, уникають конфліктів, вважають, що вирішення власних проблем залежить від ставлення до них оточуючих, сприймають інших як благодійників. Другі прагнуть виділитись, добитися успіху, авторитету, слави, сприймають оточуючих як суперників, спілкуються з позиції сили, домінують, застосовують владу, карають, самостверджуються за рахунок приниження інших. Треті підтримують у спілкуванні дистанцію, уникають близьких емоційних контактів,

360

особистісної включеності в спілкування, тримаються сухо і стримано, спілкуються переважно на ділові теми, надають перевагу самотності.

Отже, дотримуючись особистісного підходу, ми виділяємо в культурі професійного спілкування офіцера МВС України крім перцептивного, інтерактивного та комунікативного компонентів, які характеризують інструментальний, операційно-дійовий аспект професійної взаємодії, також і особистісний, аксіологічний компонент: ієрархічну систему професійно-ціннісних установок та орієнтацій офіцера МВС України, які опосередковують його сприймання та оцінку різноманітних професійних ситуацій і визначають вибір способів і прийомів спілкування з співробітниками, громадянами.

Операційно-поведінкові компоненти культури професійного спілкування офіцера МВС України детермінуються ієрархічною системою властивих йому ціннісних орієнтацій або професійних цінностей. Перш ніж з'ясувати, які саме цінності можуть детермінувати професійне спілкування офіцера МВС України, необхідно уточнити зміст поняття "цінність". Класичним вважається визначення, яке запропонував К.Клакхон: цінність - це «явне або неявне, індивідуальне чи колективне уявлення про бажане, яке впливає на вибір з можливих варіантів, типів, засобів і цілей поведінки» [5: 189]. Д.О. Леонтьєв, характеризуючи особистісні цінності, акцентує увагу на тому, що їх мотивуюча дія не

обмежується конкретною діяльністю чи конкретною ситуацією, вони співвідносяться з життєдіяльністю особистості в цілому і характеризуються стабільністю [6].

Філософи виділяють два рівні існування ціннісного ставлення людини: нижній - соціально-психологічний, пережитий, але не усвідомлюваний, що характеризує повсякденну свідомість (саме він визначає емоційні реакції і вчинки), і верхній - ідеологічний, усвідомлюваний, формований у процесі не тільки переживання, але й осмислення реальності. На наш погляд, ціннісну свідомість офіцерів МВС України складають ціннісні ставлення вищого рівня. У сферу професійних реалій входить і сама особистість офіцера МВС України як суб'єкта професійного спілкування. Отже, ціннісна свідомість офіцера МВС України містить у собі також самосвідомість, без якої неможливе його професійно-особистісне самовдосконалення, творче зростання.

Ціннісна свідомість і самосвідомість стає стимулом до дії, оформляючись і закріплюючись в ціннісних орієнтаціях офіцера МВС України. Провідне місце в них посідають професійні орієнтації, що справляють вирішальний вплив на становлення і розвиток культури професійного спілкування офіцера МВС України. Дослідники визначають мотиваційно-ціннісне ставлення до професійної діяльності як центральну ланку в складному синтезі структур, що утворюють професійну готовність. Формування виконавського (процесуального) компонента професійної готовності - знань, умінь, навичок розглядається як похідне від рівня розвитку ціннісних орієнтацій особистості, які визначають її потребу в оволодінні професійною майстерністю.

Виконуючи прогностичну, проектувальну функцію, професійні ціннісні орієнтації дозволяють офіцеру МВС України вибудувати модель свого спілкування, що стає орієнтиром у його комунікативному розвитку і самовдосконаленні. Вони визначають спрямованість офіцера МВС України у спілкуванні зі співробітниками, громадянами, відображають його переконання і уявлення про доцільну організацію професійної взаємодії та здійснення керівництва.

На думку Р. Лайкерта, спілкування керівника визначається двома типами орієнтацій: на роботу або на підлеглих [9]. Керівник, зосереджений на роботі, турбується передусім про організацію трудової діяльності, реалізацію поставлених завдань, проектування і розробку системи винагород з метою підвищення продуктивності праці. На противагу цьому керівник, зосереджений на підлеглих, насамперед турбується про самопочуття людей. Він концентрує увагу на підвищенні продуктивності праці шляхом поліпшення міжособистісних стосунків в очолюваному підрозділі, прагне до взаєморозуміння з підлеглими, дозволяє їм брати участь у прийнятті рішень, враховує їхні потреби та інтереси, допомагає розв'язувати особисті проблеми, заохочує професійне зростання. На підставі своїх досліджень Р.Лайкерт зробив

361

висновок, що стиль керівництва, зосереджений на людині, майже в усіх випадках сприяє підвищенню продуктивності праці. Пізніше було встановлено, що стиль деяких керівників може бути однаковою мірою орієнтований на роботу і на підлеглих. Виявилось й інше: стиль, зосереджений на людині, не завжди сприяє підвищенню продуктивності праці і не завжди є оптимальним для керівництва. Продовжуючи дослідження, Р.Лайкерт показав, що у континуумі «авторитаризм - демократизм» можуть бути проміжні типи поведінки керівників. У зв'язку з цим він виділив чотири стилі керівництва: експлуататорсько-авторитарний, прихильно-авторитарний, консультативно-демократичний і стиль, що базується на участі підлеглих у прийнятті рішень. На думку Р.Лайкерта, найефективнішим є четвертий стиль, що ґрунтується на взаємодії керівника та підлеглих, на довірі до них і залученні до прийняття спільних рішень.

Як свідчать соціально-психологічні дослідження, професійне спілкування офіцерів МВС України детермінується передусім двома основними типами ціннісних орієнтацій: орієнтацією на досягнення високих кінцевих результатів службової діяльності або ж орієнтацією на людей, формування сприятливих міжособистісних стосунків у колективі. Якщо в культурі спілкування офіцера МВС України домінує тільки один вид цінностей, виникають конфлікти, труднощі під час професійної адаптації в колективі. Офіцери МВС України, зорієнтовані насамперед на зміст службової діяльності, при недооцінці інтересів інших людей відчують труднощі, пов'язані з входженням у колектив, з організацією спільної діяльності, формуванням сприятливого мікроклімату в очолюваному колективі. Порушення балансу в бік результативних цінностей, орієнтації на швидкий успіх, авторитет веде до згасання інтересу до професії, стримує формування і розвиток професійних якостей.

Рівень розвитку культури професійного спілкування офіцера МВС України суттєвим чином залежить від співвідношення та інтенсивності його орієнтацій на цінності службової діяльності чи цінності спілкування з людьми. Загалом, можна виділити п'ять типів керівників залежно від співвідношення їх професійно-ціннісних орієнтацій:

1) офіцери МВС України з низьким рівнем орієнтації на людей і високим рівнем орієнтації на службову діяльність:

2) офіцери МВС України з високим рівнем орієнтації на людей і низьким рівнем орієнтації на службову діяльність;

3) офіцери МВС України з високими рівнями орієнтацій на службову діяльність і на людей;

4) офіцери МВС України з низькими рівнями орієнтацій на діяльність і людей; 5) офіцери МВС України з середніми рівнями орієнтації на службову діяльність й людей.

Професійне спілкування офіцерів МВС України першого типу, в яких високий рівень орієнтації на досягнення службових показників поєднується з низькою орієнтацією на людей, ґрунтується на уявленні про існування неминучої суперечності між прагненням до максимального виконання службових завдань та потребами працівників. На їхню думку, службові завдання можна ефективно вирішувати тільки в тому випадку, якщо підлеглі перебувають під постійним контролем. Такі керівники характеризуються як педантичні професіонали, що заздалегідь знають, як досягти мети і кого необхідно залучити до діяльності заради успіху. Всі їхні помисли зосереджені на досягненні високих результатів у професійній діяльності. Вони орієнтуються на створення таких умов праці, які зводять мінімуму потребу підлеглих у самостійному мисленні і прийнятті рішень. Це досягається чіткою системою контролю за діями підлеглих, коли вони працюють за заздалегідь визначеною схемою, без зайвих витрат часу, який використовується для вирішення конфліктів або додаткового інструктажу. Суть такої позиції виражає гасло: «Висока продуктивність службової діяльності - за будь-яку ціну».

Професійне спілкування офіцера МВС України, однозначно орієнтованого на продуктивність службової діяльності, визначається комплексом таких настанов: «Я змушу працювати себе і підлеглих. Я ретельно вивчаю факти, думки і переконання оточуючих для

362

того, щоб контролювати будь-яку ситуацію, гарантуючи себе від помилок підлеглих. Я

відстоюю свої думки, ставлення і погляди навіть тоді, коли для цього треба відкинути думки інших. Якщо виникає конфліктна ситуація, я намагаюся припинити її або вийти з неї переможцем. Я надаю дуже важливого значення прийняттю власних рішень і рідко покладаюся при цьому на інших. Я прямо вказую підлеглим на їхні недоліки чи невідповідність функціональним вимогам».

Професійне спілкування офіцера МВС України, у якого низька орієнтація на службову діяльність поєднується з високою орієнтацією на працівників, базується на припущенні, що вимоги, пов'язані з реалізацією цілей службової діяльності, часто суперечать бажанням і прагненням людей, а іноді й прямо протилежні їм. Суть такого підходу до спілкування виражає наступне висловлення: «Люди - це не товар, цінність якого можна виміряти за допомогою певної шкали, тому думки і самопочуття людей відіграють першорядну роль». Відтак, офіцер МВС України прагне створювати в організації всі умови для задоволення особистих і суспільних потреб працівників. Він намагається сформувати у колективі атмосферу взаємної поваги і доброзичливості, але при цьому нерідко послаблює увагу до виконання службових завдань, уникає вимогливого ставлення до підлеглих: «Мій обов'язок - вести за собою людей, а не примушувати їх».

Найважливішим стимулом, що визначає цей тип управління, є прагнення офіцера МВС України до схвалення і підтримки з боку підлеглих. Керівник почуває себе впевненіше, коли в колективі підтримуються позитивні емоції. В основі такого підходу лежить припущення: «Я сподобаюсь людям, якщо буду добрим до них». Звідси прагнення керівника виглядати в очах навколишніх приємним, добрим, чуйним і готовим допомогти. У більшості випадків керівник цього типу надає великого значення думці оточуючих і їхнім настроям, високо оцінює увагу і вдячність з їхнього боку, що слугують для нього доказом корисності його дій. Крім того, вираження вдячності керівнику членами організації створює в ній атмосферу єдності. З урахуванням цих обставин офіцер МВС України прагне створити обстановку тепла, турботи і вдячності у відносинах між підлеглими.

Професійне спілкування офіцера МВС України, зорієнтованого на сприятливі міжособистісні стосунки з підлеглими, визначається такими основними установками: «Я прагну допомогти і підтримати інших. Віддаю перевагу фактам, переконанням і ставленням, що свідчать про благополуччя в колективі. Прагнучи до гармонії відносин, я не «кидаю виклик» навколишнім. Погоджуюся з думками, ідеями і позиціями інших людей, незважаючи на те, що в мене можуть бути застереження чи уточнення. Уникаю конфліктів, але якщо конфлікт усе-таки виникає, то намагаюся втихомирити пристрасті, щоб зберегти єдність колективу. Шукаю такі рішення, що сприяють підтримці добрих відносин і завжди захожую, коли це можливо, прийняття рішень підлеглими».

Офіцер МВС України з низькими рівнями орієнтацій як на службову діяльність, так і на людей не відчуває суперечностей між вимогами службової діяльності і потребами працівників, оскільки обом цим факторам надає низького значення. Зберігаючи так чи інакше свою присутність в організації, одночасно знаходячись «поза нею», керівник має низький рівень очікувань щодо своєї діяльності і задовольняється мінімальними благами, які одержує за свою службу.

Суть мотивації офіцера МВС України з такою структурою професійно-ціннісних орієнтацій пов'язана з бажанням зберегти своє місце в організації, виконуючи функції, що вимагаються від керівника. Звідси - прагнення офіцера МВС України виконувати необхідний мінімум, іноді ледве більше мінімуму, якщо це необхідно для зміцнення його становища, але він практично ніколи не робить реального внеску в благополуччя підрозділу.

Негативна сторона мотивації такого керівника пов'язана з його прагненням «залишатися в тіні» і не привертати загальної уваги. Незважаючи на властиві йому байдужість, пасивність, відсутність інтересу до справи, офіцер МВС України цього типу намагається не афішувати свої почуття. Залишаючись на очах у всіх, але глибоко «конспіруючи» своє «кредо», цей керівник уникає участі в конфліктних ситуаціях, ніколи не

має ворогів і перед ним не стоїть загроза звільнення. Імітуючи заклопотаність службовими проблемами, він тримає навколишніх на деякій відстані і зберігає позицію стороннього спостерігача. Ступінь «ненав'язливості» і пасивності такого керівника визначається тим мінімальним набором вимог, задоволення яких гарантує йому спокійне життя в підрозділі.

Професійне спілкування офіцера МВС України з низькими рівнями орієнтацій ка службову діяльність і на людей визначається такими основними установками: «Я вкладаю рівно стільки, скільки треба, щоб залишатися на посаді. Керуюся думками, фактами, позиціями, які мені викладають. Свою думку тримаю при собі, але завжди пояснюю її, коли мене просять про це. Уникаю ставати на будь-яку сторону і це вдається мені тому, що я не розкриваю своїх думок, ставлень чи ідей. Зберігаю нейтралітет і уникаю конфліктів. Надаю іншим можливість приймати рішення чи вибрати лінію поведінки в проблемній ситуації».

Професійна позиція офіцера МВС України з середнім рівнем орієнтації на службову діяльність і помірно турботою про людей полягає в тому, щоб знайти компроміс: частково пожертвувати одним показником, щоб досягти часткової реалізації іншого. Керівник цього типу визнає важливість потреб працівників, але водночас вважає, що від них також елі; вимагати певних зусиль і внеску в діяльність підрозділу. Вимогливість у поєднанні з увагою до потреб і настроїв працівників дозволяє домогтися такого становища, коли люди більш-менш «задоволені» атмосферою в організації і вважають справедливими поставлені перед ними вимоги. Головна ідея, якою керується офіцер МВС України, полягає в тому, та крайності породжують конфлікти і їх варто всіляко уникати. Стабільні успіхи досягаються рахунок розумних компромісів і здатності офіцера МВС України поступатися деякими правами і привілеями заради завоювання авторитету працівників. Офіцер МВС України, який тримається такої позиції не прагне до максимізації службових показників або турботи про людей, його метою є встановлення рівноваги між ними.

Позитивна мотивація керівника цього типу полягає у прагненні до успіху всередині організації, який підтверджує його приналежність до неї та забезпечує йому його авторитет серед інших керівників. Суть такого прагнення виражається висловом: «Я хочу справляти гарне враження і не втрачати поваги колег». Щоб справляти приємне враження на оточуючих, офіцер МВС України прагне бути цікавим співрозмовником. Про керівників цього типу кажуть, що вони дуже товариські, відкриті, легко сходяться з людьми.

Професійне спілкування офіцера МВС України з середнім рівнем орієнтації на службову діяльність і на людей визначається такими основними установками: «Прагну до рівномірного темпу роботи. Сприймаю речі такими, якими вони здаються і перевіряю факти, переконання і думки, якщо виникають явні протиріччя чи розбіжності. Висловлюю власні думки, позиції й ідеї обережно, схильний до компромісів з іншими. Якщо виникає конфліктна ситуація, намагаюся знайти варіант, який влаштовує всіх. Намагаюся виробити ефективні рішення, прийнятні для інших. Щодо пропозицій відносно удосконалення роботи, даю неформальні чи ухильні відповіді».

Професійне спілкування офіцера МВС України з високим рівнем орієнтації на службову діяльність і на людей ґрунтується на припущенні про відсутність внутрішнього протиріччя між цілями діяльності підрозділу і потребами персоналу. Синтез двох пріоритетів виявляється можливим за рахунок залучення здібних працівників до прийняття рішень і визначення стратегії діяльності підрозділу. Максимальна ефективність діяльності офіцера МВС України забезпечується за допомогою такого управлінського процесу, що задовольняє потреби працівників у досягненні цілей діяльності підрозділу. Потреби працівників задовольняються шляхом встановлення позитивних взаємостосунків між ними в інтересах досягнення корпоративних цілей, залучення кожного працівника до прийняття управлінських рішень, формування відданості колективу і зацікавленості в благополуччі підрозділу.

В основі професійного спілкування керівника з високим рівнем орієнтації на службову діяльність і на людей лежать установки: «Я докладаю енергійні зусилля, спрямовані на ефективне виконання своїх обов'язків, і інші співробітники з ентузіазмом

підтримують мене в цьому. Перебуваю в процесі постійного пошуку і підтвердження інформації. Пропоную співробітникам висловлюватися з різних причин, не приховуючи власних поглядів і переконань. Постійно переоцінюю свої і чужі погляди, переконання і перевіряю об'єктивність отриманої інформації. Відкрито виражаю свої тривоги, побоювання і переконання. Якщо хтось із підлеглих висловлює ідеї, більш ефективні, ніж мої власні, то завжди переглядаю свою позицію. При виникненні конфліктної ситуації, намагаюся з'ясувати причини конфлікту, щоб усунути джерело конфліктів у майбутньому. Я надаю великого значення прийняттю оптимальних рішень. Прагну до згоди і взаєморозуміння з підлеглими. Заохочую зворотний зв'язок у спілкуванні з підлеглими, що сприяє підвищенню ефективності професійної взаємодії."

Отже, базовим компонентом і показником культури професійного спілкування є структура ціннісних орієнтацій, яка визначає комунікативну спрямованість офіцера МВС України, характер та успішність його взаємодії з підлеглими. У загальному вигляді комунікативну спрямованість офіцера МВС України ми визначаємо як систему ціннісних орієнтацій у сфері професійного спілкування, яка визначає "ідеальний образ" стилю спілкування і типовий для даного офіцера МВС України спосіб міжособистісної взаємодії з підлеглими, громадянами.

Структура професійно-ціннісних орієнтацій офіцера МВС України визначає відносну стабільність та індивідуально-типову своєрідність його стилю професійного спілкування. Водночас при

зміні ситуації можлива адаптація чи коректування прийомів спілкування. Більшість керівників, крім основної моделі спілкування, мають допоміжні, які застосовуються в тому випадку, коли неможлива реалізація основного стилю, наприклад, у стресових чи конфліктних ситуаціях, вийти з яких за допомогою традиційних засобів неможливо. **ЛІТЕРАТУРА:**

1. Рубинштейн С. Л. Проблемы общей психологии. - М.: Педагогика, 1973. - 423 с.
2. Бодалев А.А. О взаимосвязи общения и отношения // Вопросы психологии. - 1994. - №1 С.48-59.
3. Мясищев В.Н. О взаимосвязи общения, отношения и отражения как проблеме общей и социальной психологии // Социально-психологические и лингвистические характеристики форм общения и развития контактов между людьми. - Л.: Педагогика, 1970. - 185 с.
4. Blake R. R., Mouton J. S. The managerial grid. - Houston, TX: Gulf, 1985. - 254 p.
5. Kluckhohn C. Values and Value Orientations in the Theories of Action // Toward a General Theories of Action / Ed. by T.Parsons, E.Shils. - Cambridge, 1951. - 423 p.
6. Леонтьев Д.А. От социальных ценностей к личностным: социогенез и феноменология ценностной регуляции деятельности // Вестник Моск. ун-та. Сер. 14. Психология. - 1996. - №4. - С. 35-44.
7. Каган М.С. Философская теория ценности. - СПб., 1997. - 348 с.
8. Педагогика: Учебное пособие для студентов пед. учебн. завед./ В.А. Сластенин, И.Ф. Исаев, А.И. Мищенко, Е.Н. Шиянов. - М.: Школа-Пресс, 1997. - 512с.
9. Likert R. A. Effective supervision: An adaptive and relative process / Personal Psychol., 1958, v.1 1. - P. 78-96.
10. Фрюлинг Р., Лаком Ж. Взаимодействие ради результата: Практикум делового общения. - М.: Зевс, 1997.-236 с.