

**НАУКОВИЙ ЧАСОПИС НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія № 5. Педагогічні науки: реалії та перспективи: Зб. наукових праць / За ред Т. В. Ладиченко. – Випуск 4. – К.: Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2006. – 185 с.**

У статтях розглядаються результати досліджень і експериментальної роботи з питань педагогічної науки; розкриття педагогічних, психологічних та соціальних аспектів, які обумовлюють актуалізацію поставленої проблеми і допоможуть її вирішувати на сучасному етапі розвитку суспільства.

**Фахове видання затверджене Президією ВАК України 2004 р., бюлетень № 8 (педагогічні науки)  
(Додаток до постанови президії ВАК України від 30 червня 2004 р. № 3-05/7)**

Державний комітет телебачення і радіомовлення України  
Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації Серія КВ № 8811 від 01.06.2004 р.

### **Редакційна рада:**

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>В. П. Андрущенко</b>  | доктор філософських наук, професор, академік АПН України, ректор НПУ імені М.П. Драгоманова ( <i>голова Редакційної ради</i> ) |
| <b>А. Т. Авдієвський</b> | почесний доктор, професор, академік АПН України  |
| <b>В. П. Бех</b>         | доктор філософських наук, професор   |
| <b>О. В. Биковська</b>   | кандидат педагогічних наук, доцент   |
| <b>В. І. Бондар</b>      | доктор педагогічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>Г. І. Волинка</b>     | доктор філософських наук, професор, академік УАПН ( <i>заступник голови Редакційної ради</i> )                                 |
| <b>А. П. Грищенко</b>    | доктор філологічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>П. В. Дмитренко</b>   | кандидат педагогічних наук, професор   |
| <b>І. І. Дробот</b>      | доктор історичних наук, професор   |
| <b>М. І. Жалдак</b>      | доктор педагогічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>Л. І. Мацько</b>      | доктор філологічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>О. Г. Мороз</b>       | доктор педагогічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>О. С. Падалка</b>     | кандидат педагогічних наук, професор   |
| <b>В. М. Синьов</b>      | доктор педагогічних наук, професор, академік АПН України   |
| <b>В. К. Сидоренко</b>   | доктор педагогічних наук, професор, член-кореспондент АПН України  |
| <b>М. І. Шкіль</b>       | доктор фізико-математичних наук, професор, академік АПН України  |
| <b>М. І. Шут</b>         | доктор фізико-математичних наук, професор, член-кореспондент АПН України   |

**Відповідальний редактор**  
Дмитренко П. В.

**Відповідальний секретар**  
Макаренко Л. Л.

### **Редакційна колегія:**

- |                        |  |
|------------------------|--|
| <b>В. І. Бондар</b>    | доктор педагогічних наук, професор, дійсний член АПН України |
| <b>Л. П. Вовк</b>      | доктор педагогічних наук, професор                           |
| <b>П. В. Дмитренко</b> | кандидат педагогічних наук, професор                         |
| <b>М. І. Жалдак</b>    | доктор педагогічних наук, професор, дійсний член АПН України |
| <b>В. В. Обозний</b>   | доктор педагогічних наук, професор                           |
| <b>В. К. Сидоренко</b> | доктор педагогічних наук, професор, дійсний член АПН України |
| <b>О. Г. Ярошенко</b>  | доктор педагогічних наук, професор                           |

*Схвалено рішенням Вченої ради НПУ імені М. П. Драгоманова  
(протокол № 4 від 30 листопада)*

© Автори статей, 2006  
© НПУ імені М. П. Драгоманова, 2006  
© Редакційна рада, 2006

*Радомський І.*

**ДЕЯКІ СПЕЦИФІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ  
ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ МВС**

Спілкування є важливим аспектом спільної діяльності людей. Саме в цій діяльності за його допомогою досягається взаєморозуміння, злагодженість дій при виконанні роботи, підвищується здатність прогнозувати поведінку суб'єктів.

**123**

Розглянемо спілкування як комунікативний процес та його вплив на ефективність професійної діяльності. З цього питання в науковій літературі існують різні позиції. Одні автори стверджують, що спілкування – це цілеспрямований обмін інформацією [1]. Інші вважають, що спілкування являє собою процес, заснований на осмисленні і передачі думок і переживань [2]. Треті – стверджують що спілкування – це комунікативний процес [3]. Однак ці підходи повністю не розкривають поняття спілкування, а тільки висвітлюють якийсь один із аспектів його складових.

На наш погляд, найбільш повна характеристика спілкування дана Б. Д. Паригінім [4]. Він зазначає, що є підстави розглядати спілкування як складний і багатогранний процес, який перш за все, є взаємодією індивідів, водночас це також інформаційний процес, в якому проявляються відносини людей, взаємовплив один на одного, в результаті якого досягається взаєморозуміння. Ця комплексна характеристика охоплює істотні аспекти спілкування і дозволяє говорити про нього як багатогранне соціальне явище.

Розглядаючи більш детально професійне спілкування – слід зазначити, що це особливий, дуже важливий для якої професійної діяльності в сфері “людина-людина” засіб і умова вирішення її завдань. Його основною ознакою є цілеспрямованість. Якщо за межами служби людина керується особистими мотивами, то в професійному спілкуванні ціль є домінантою, яка визначається характером і потребами професійної діяльності. Тому, в першу чергу, потрібно встановити основні цілі, мотиви, якими керуються співбесідники в спілкуванні.

Професійне спілкування характеризується особливостями службової компетенції і має такі складові:

- особистісна – те що характеризує саму людину як особистість;
- операційна – те, що характеризує сам хід спілкування( яким чином, за допомогою яких прийомів, засобів досягається контакт з людьми);
- професійно розвинені вміння і навички спілкування.

Зрозуміло, що при розгляді професійного спілкування ці складові виступають в єдності.

Таким чином, можна зробити висновок, що професійне спілкування – це міжособистісна і міжгрупова взаємодія, в ході якої використовуються та застосовуються відповідні до ситуації комунікативні уміння та навички.

В ході спілкування з громадянами працівники міліції вирішують службові завдання і цілком природно, що від їх умінь професійно спілкуватися з людьми залежить ефективність їхньої службової діяльності.

На важливість цього процесу постійно звертається увага керівників держави. Так, Президент України під час виступу на колегії МВС в серпні 2005 року зазначив, що повсякденна діяльність міліції здійснюється на очах у населення і авторитет міліції багато в чому залежить від культури спілкування працівників із громадянами. Дуже важливо, щоб кожен правоохоронець був ввічливим і тактовним при взаємодії з громадянами, емпатійно відносився до їх заяв, справедливо оцінював поведінку.

Комунікативні уміння людей є вельми важливим елементом професійного спілкування правоохоронців. Їх слід формувати та враховувати в повсякденному житті, також є актуальним вивчення комунікативної діяльності працівників МВС, яка має свою специфіку та психологічні особливості.

Одним з важливих аспектів спілкування в органах внутрішніх справ є його професійна

спрямованість, пов'язана з необхідністю виявлення осіб, що скоїли злочини, свідків, потерпілих, тобто існує певна заданість параметрів спілкування. З боку правоохоронців – це встановлення істини, а з боку злочинців – приховування обставин злочину, прагнення уникнути відповідальності, дати хибну інформацію. Характерною особливістю спілкування правоохоронців є нормативність, наприклад, спілкування слідчого з підслідним регламентовано нормами процесуального законодавства; спілкування патрульного під час несення служби з охорони громадського порядку – статутом патрульно-постової служби міліції.

Люди, з якими спілкується правоохоронець, в багатьох випадках не є кращими представниками нашого суспільства і тому взаємодія з ними викликає помітні труднощі.

Процес спілкування в таких умовах може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, пов'язаних з багатьма чинниками: страхом вступати в контакт з людиною в міліцейській формі, відсутністю взаєморозуміння, невірним поясненням намірів сторін, недовірою. До того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно і приводити до загострення взаємин, виникнення конфліктів.

Нарешті, працівник МВС повинен обов'язково враховувати особливості спілкування в злочинному середовищі, а саме наявність злочинного жаргону і татуїровок, як специфічних сигналів (знаків) в злочинному середовищі. Це знання вельми корисне для вирішення ряду оперативно-службових завдань.

Для працівника міліції важливим є оволодіння такими комунікативними вміннями:

- швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми;
- слухати інших людей;
- здійснювати психологічний вплив на них при виконанні службових завдань;
- долати психологічні бар'єри в ході спілкування;
- враховувати рольові очікування оточуючих.

Щодня правоохоронець зустрічається в різних ситуаціях з безліччю людей, з якими він спілкується. Від того, наскільки вміло він вступає з ними в контакт, як це професійно робить, залежить і кінцевий результат службових дій. Уміння викликати симпатію до себе, завойовувати довіру людей, дозволяє встановлювати взаємини співробітництва, одержувати оперативно значущу інформацію.

Фахівці з проблем спілкування вважають, що однією з важливих якостей, яка дозволяє підвищити ефективність спілкування, є вміння вислуховувати співрозмовника. Коли людина уважно слухає свого співрозмовника, вона демонструє свою зацікавленість в тому, що він говорить, а це, в свою чергу, сприяє встановленню психологічного контакту. Громадяни, звертаючись до міліціонера, сподіваються, що їх уважно вислухають, розберуться і допоможуть у вирішенні конкретної проблеми. Уміння вислуховувати людину дозволяє правоохоронцю налагоджувати позитивні стосунки, знімати психологічну напругу, яка виникає на початковому етапі спілкування.

Для працівника МВС важливо не тільки ефективно обмінюватися інформацією з людьми, але і здійснювати психологічний вплив на них: схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати позитивні прояви в їх поведінці, заохочувати до правдивого висвітлення інформації. Необхідно пам'ятати, що правоохоронець спілкується не тому, що його просто цікавить ця людина, а для того, щоб змінити її позицію, її відношення до ситуації. Саме психологічний вплив в процесі спілкування дозволяє досягти цієї мети.

При спілкуванні з громадянами працівнику міліції необхідно також вміти долати різноманітні психологічні бар'єри, які можуть виникати через нерозуміння один одного, неприязнь, небажання спілкуватися з правоохоронцем. І цілком природно, що це може призвести до загострення взаємин, конфліктів. В зв'язку з цим дуже важливо, щоб міліціонер не тільки розбирався в природі цих бар'єрів, але і навчився їх обходити, а коли треба й долати.

Важливою особливістю діяльності правоохоронців є те, що їм доводиться мати справу з протидією з боку правопорушників, яка може виявлятися як відкрито, так і в прихованій формі. В умовах активної протидії (часто в гострих формах), необхідності постійної конспірації, зашифруванні своїх цілей, маскуванню дійсних соціальних ролей дуже важливо, щоб працівник міліції володів навичками рольової поведінки. Це також потребує спеціальної комунікативної підготовки правоохоронців.

В ході спілкування має встановлюватися взаєморозуміння між його учасниками. Велике значення при цьому відіграє як сприймається партнер по спілкуванню. Знання закономірностей, ефектів міжособистісного сприймання допомагає його своєчасній корекції працівниками ОВС, особливо при оцінці інформації очевидців, потерпілих, а також при оцінюванні особистого сприймання (соціальної перцепції) та відношення до ситуації.

Один з ефектів міжособистісного сприймання є "ефект ореолу", який виявляється у впливі загального враження про іншу людину та оцінку особистих властивостей співрозмовника. Якщо загальне враження сприятливе, то його позитивні якості переоцінюються, а негативні не помічаються (і навпаки). Під впливом цього ефекту, наприклад, працівник міліції може прогледіти перші спроби "вічного" правопорушника виправитись і, природньо, не зможе підтримати його на цьому шляху.

Інший ефект – "ефект послідовності", який виявляється в тому, що на формування образу людини і враження про неї у разі суперечливої інформації найбільший вплив здійснюють відомості, які поступили в першу чергу. Якщо це стосується знайомої людини, то навпаки – самі останні.

"Ефект стереотипізації" виявляється в оцінці людини, що сприймається, за допомогою поширення на неї якостей, властивих певній соціальній групі. В суспільстві є певні соціальні стереотипи – стереотип вчителя, військового, злочинця і т.п. Спілкуючись з представником певної групи, ми наперед наділяємо його певними якостями, типовими для людей цієї групи.

Ефекти соціального сприймання призводять до виникнення соціальних установок. Соціальна установка визначається як внутрішня готовність суб'єкта до того чи іншого прийняття людей. Особливо важлива роль установки при формуванні першого враження про незнайому людину. Добре відомі експерименти О. О. Бодальова, в яких проявлялася роль установки [5]. У одному з експериментів двом групам людей була показана фотографія однієї і тієї ж людини. Але першій групі заздалегідь було повідомлено, що людина на фотографії є злочинцем, а другій групі про цю ж людину було сказано, що він герой. Після цього кожній групі було запропоновано написати словесний портрет людини, зображеної на фотографії. У першому випадку були одержані наступні характеристики: глибоко посаджені очі свідчили про приховану злість, підборіддя, що видається – про рішучість "йти до кінця" в злочині. Відповідно в другій групі ті ж "глибоко посаджені очі" говорили про глибину думки, а підборіддя, що видається – про силу волі в подоланні труднощів. У зв'язку з цим необхідно відзначити, що працівникам МВС важливо враховувати особливості соціальної перцепції в своїй діяльності, прагнути зводити нанівець негативний вплив "ефектів",

кати виникнення у себе неадекватних соціальних установок.

Все вище викладене необхідно враховувати в ході формування навичок професійного спілкування у майбутніх офіцерів МВС. Найбільш ефективним шляхом досягнення цієї мети є організація в навчальному процесі роботи соціально-психологічних тренінгів, або групових вправ, в ході проведення яких доцільно моделювати ситуації, що можуть виникнути в подальшій службовій діяльності працівника МВС.

Отже, професійне спілкування – досить складний процес, що вимагає спрямованого розвитку та саморозвитку умінь і навичок спілкування, що позитивно відобразиться на результативності службової діяльності.

#### **Використана література:**

Соковнин В.М. Социализация, общение, педагогика // Вопросы педагогики психологии общения: Научные труды. – Фрунзе, 1975. – С. 5.

Выготский Л.С. Педагогическая психология. – М., 1991. – 284 с.

Осгуд Ч. Психология ощущений и восприятия. – М., Изд-во ЧеРо, 2002. – 632 с.

Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. – М., “Мысль”, 1971. – С. 178.

Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. – М., 1982. – 214 с.

#### **А н н о т а ц и я**

Статья посвящена актуальной проблеме повышения эффективности профессионального общения сотрудников МВД. Проблема общения в общем плане, прежде всего в теоретическом, полно представлена в отечественной и мировой литературе, однако, как подтверждает анализ, проведенный автором, для ее теоретического решения на контингенте работников МВД явно не хватает эмпирических исследований, которые бы давали возможность наметить реальные пути повышения уровня эффективности профессионального общения стражей порядка.