



ПСИХОЛОГІЯ

О. В. Культенко

*здобувач кафедри юридичної психології
Київського національного університету
внутрішніх справ*

УДК 351.74:061.1 (100) (477)

КОМУНІКАТИВНІ УМІННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ РОБОЧОГО АПАРАТУ НАЦІОНАЛЬНОГО ЦЕНТРАЛЬНОГО БЮРО ІНТЕРПОЛУ

Розглянуто комунікативні уміння працівників Робочого апарату Національного центрального бюро Інтерполу, розкрито необхідність дотримання принципу комунікативної спрямованості у їх професійній діяльності. Аналізується сукупність комунікативних умінь для подальшого визначення структури показників фахових завдань.

Рассмотрены коммуникативные умения работников Рабочего аппарата Национального центрального бюро Интерпола, раскрыта необходимость соблюдения принципа коммуникативной направленности. Анализируется совокупность коммуникативных умений для дальнейшего определения структуры показателей профессиональных задач.

Considered the communicative skills of employees, WS NCB of Interpol in Ukraine, discovered the need to respect the principle of communicative orientation. Also I analyze the totality of the communicative skills to further define the structure of indicators of professional tasks.

Сучасний стан юридико-психологічних досліджень вказує нам на те, що знання — це основа уміння її, у своїй сутності є внутрішньою моделлю діяльності. Остання, крім того, що базується на знаннях, ґрунтується на здібностях та навичках, що забезпечують її ефективність та формують компетентність працівника. Уміння концентрують те, що здобувається особистістю у процесі зовнішньої, тобто практичної, діяльності й одночасно розвиваються внутрішньо, але під впливом зовнішніх факторів.

Окрім юридичних знань, невід'ємною умовою професійної складової працівників Інтерполу є вільне володіння бодай однією з офіційних мов організації (англійською, арабською, іспанською, французькою).

Дослідженням сутності окремих комунікативних умінь займалися А. А. Валантінас, Т. П. Гаврилова, В. Ю. Зав'ялова, Л. І. Рувинський. Здійснили спробу класифікувати комунікативні вміння в своїх працях Л. О. Савенкова,



Н. Д. Никандров, В. П. Наумов. Дослідники Г. С. Костюк, К. К. Платонов, С. Л. Рубінштейн, Ю. О. Самарін, Б. М. Теплов обґрунтували положення про те, що знання забезпечують конструювання умінь (внутрішніх моделей діяльності) і виступають як вихідні теоретичні позиції у прийнятті найбільш оптимального рішення в новій ситуації.

Метою публікації є висвітлення комунікативних умінь інспекторів Робочого апарату НЦБ Інтерполу (РА Укрбюро Інтерполу), необхідних для подальшого оволодіння навичками (дотримання принципу спрямованості у професійній діяльності), які сприяють поліпшенню організації роботи фахівців цього підрозділу МВС.

Принцип комунікативної спрямованості може бути порушеним на будь-якому з трьох рівнів — лінгвістичному, психологічному, юридичному.

Очевидно, що комунікація є основоположним елементом діяльності інспектора РА НЦБ Інтерполу. В минулому ми здійснювали спробу дати її визначення як професійне спілкування [1]. У багатьох працях спілкування визначається як особливий специфічний різновид діяльності. Серед розмаїття визначень поняття “спілкування” найбільш ґрунтовним для розуміння професійної діяльності працівників Інтерполу є запропоноване О. О. Леонтьєвим: спілкування — це така активність осіб, що взаємодіють, під час якої вони, впливаючи одне на одного за допомогою знаків (у тому числі й мовних), організують спільну діяльність [2; 3].

В аргумент раніше висвітленої думки про те, що не можна вважати комунікативною діяльністю працівників Інтерполу у надсиланні та прийманні запитів, їх участь в обміні правоохоронних органів держав інформацією додамо, необхідність усвідомлення комунікативною діяльністю фахівця МОКП з підготовки запиту до правоохоронних органів інших держав та відповіді на нього. З цього, природним є використання у рамках професійної підготовки інспекторів РА Укрбюро Інтерполу наукових праць на кшталт Л. Златів [4; 5].

Слід врахувати, що при теоретичному і методологічному осмисленні проблем людського спілкування не можна розглядати як альтернативні два важливих виміри: буття та діяльність [6]. Необхідно тлумачити суб'єкт-суб'єктні відносини більшості інспекторів РА Укрбюро Інтерполу як такі, що опосередковані об'єктом або, правильніше, як процес зосередження на ньому. Одним з найбільш невідкладних завдань у дослідженні психологічних проблем комунікації є об'єктивізація впливу на особистість працівника Інтерполу ефекту міжособистісних стосунків та мікросередовища. Природно, що останнє має більший вплив, оскільки комунікація зосереджена на об'єкті (інструментально-технічному середовищі). Наприклад, здійснивши диференціацію міжособистісних контактів інспектора, можна виявити наскільки він психічно напружений при реальному або очікуваному спілкуванні з іноземним колегою через знакову систему (у тому числі комп'ютер). Знання керівником цієї особливості має важливе практичне значення для оптимізації юридичної діяльності працівника МОКП.

Розуміння комунікативних умінь як властивості особистості та врахування положення про єдність змістовного, емоційного та операційного компонентів у формуванні властивостей особистості надало нам можливість зупинитись на таких критеріях сформованості комунікативних вмінь: потреба у спілкуванні, усвідомлення значущості комунікативних вмінь; поінформованість суб'єктів спілкування про сутність комунікативної діяльності, її етапів, методів та засобів здійснення; прояв комунікативних умінь у практиці спілкування.

Аналіз юридико-психологічної літератури дозволив виокремити різні підходи до класифікації комунікативних умінь, у тому числі: уміння швидко й правильно орієнтуватись у мінливих умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати систему комунікації, зокрема її найважливішу ланку — мовленнєвий вплив; швидко, точно адекватно змісту акту спілкування знаходити комунікативні засоби, що відповідають водночас і творчій індивідуальності, і ситуації мовлення, а також індивідуальним особливостям об'єкта впливу (співрозмовника); постійно відчувати і підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні; вміння чітко й емоційно виражати свої думки й



почуття [7, с. 6].

Правоохоронна діяльність працівників Інтерполу вимагає від них і комунікативних умінь. Саме комунікативні вміння є запорукою якісного виконання своїх службових завдань під час різноманітних контактів із іноземними колегами та представниками національних правоохоронних органів.

Принцип комунікативної спрямованості опосередковується типовими для інспектора РА Укрбюро Інтерполу комунікативними завданнями, серед яких:

1) встановлення, збереження, відновлення або припинення психологічного контакту;

2) здійснення правомірного психологічного впливу за допомогою використання методів і засобів, що дозволяють найбільшою мірою враховувати особливості партнера по спілкуванню та наявної ситуації;

3) отримання у процесі спілкування правдивої інформації та її наступне використання для вирішення оперативно-розшукових чи профілактичних завдань.

Безумовно, для вирішення кожного з цих складних завдань необхідна наявність у суб'єкта професійної діяльності сукупності комунікативних умінь. Так, в першому випадку важливими вбачаються: вміння розуміти іншу людину (її індивідуально-психологічні особливості, актуальний емоційний стан, установки щодо спілкування), вміння розуміти стосунки між людьми, правильно обирати місце та час для спілкування, встановлювати адекватну дистанцію у спілкуванні; справляти приємне враження, бути привабливим, подібати іншим. Для вирішення другого комунікативного завдання корисними є вміння: ставити себе на місце іншої людини, враховувати її інтереси, бажання, маскуючи при цьому свої наміри; швидко знаходити тему для розмови та направляти її в бажане русло; підбирати аргументи залежно від особливостей об'єкта впливу. Третє завдання потребує розвинених умінь заохочувати надання співбесідником необхідної інформації, емпатійно вислуховуючи та фіксуючи у пам'яті всі важливі деталі розповіді; ставити доречні запитання, запам'ятовувати відповіді, зіставляти їх між собою, виявляти суперечності в отриманих даних; розпізнавати ознаки нещирості та обману, помічаючи протиріччя та неповноту інформації.

Отже, сукупність комунікативних умінь є досить об'ємною за формою та багатоманітною за змістом. Так, працівники чергових частин РВВС (РУ ГУ) зазвичай спілкуються (безпосередньо чи опосередковано, за допомогою телефону) з громадянами, що знаходяться під впливом негативних емоцій, в стані емоційного збудження чи сильного стресу; працівники карного розшуку здійснюють пошук оперативної значимої інформації, моделюючи для цього певні ролі різного рівня складності; професійне спілкування слідчого жорстко підпорядковується вимогам процесуальних норм і повинне різнитися стосовно різних процесуальних осіб (потерпілого, свідка, підозрюваного, обвинуваченого); дільничні інспектори міліції досить часто виступають посередниками у конфліктах між громадянами, а інспектори ДАІ та працівники ППСМ стають об'єктами конфліктної взаємодії при припиненні правопорушень.

Інспектор РА Укрбюро Інтерполу через багатифункціональну природу своєї професійної діяльності може перебувати в будь-якій із зазначених вище ситуацій, тобто вимоги до його спілкування є складними, багатоманітними та неоднозначними.

Професійна діяльність інспектора РА Укрбюро Інтерполу є основною складовою у системі формування комунікативних умінь фахівця. Виконання службових обов'язків закріплює навички взаємного спілкування між начальниками і підлеглими, старшими і молодшими, вимагає дотримуватися субординації. Кожен інспектор, перебуваючи в різних видах нарядів, по черзі виконує ролі то начальника, то підлеглого, то старшого, то молодшого. Під час професійної діяльності у кожного інспектора РА Укрбюро Інтерполу формуються вміння здійснювати нормативно фіксовані форми службового спілкування, розпоряджатися підлеглими, організовувати спільну діяльність, здійснювати чіткі та лаконічні доповіді. Водночас стереотипність заходів, їх циклічна повторюваність, суворі регламентація наказами і законами життєдіяльності, жорсткий розпорядок дня, постійний часовий дефіцит спричиняють стан психологічної напруженості та емоційні

стреси, які не завжди позитивно розв'язуються у сфері взаємного спілкування.

Окрім того, як наголошує Л. І. Мороз, при формуванні комунікативних умінь існує проблема, пов'язана з імовірністю виникнення розриву між високим рівнем розвитку окремих комунікативних умінь і низьким рівнем сформованості професійної етики працівника міліції. Саме через це спрямованість у діяльності під час використання комунікативних умінь слід орієнтувати на особистість професіонала, носія таких важливих якостей, як: чесність, щирість, відкритість, тактовність тощо. В іншому випадку професійна деформація фахівця спричиняє готовність використовувати будь-які методи психологічного (і не тільки) впливу для вирішення професійних завдань (починаючи від звичайної грубості, погроз, хитрощів та обману, навмисного тиску на співбесідника, аж до шантажу та інших протиправних форм впливу), призводить до прагнення оволодіти "таємницями маніпулювання" людьми, а не встановлення продуктивних і чесних стосунків із ними. Зрозуміло, що такий підхід не сприятиме налагодженню партнерських стосунків між громадянами та міліцією, підвищенню її авторитету [8].

Для подальшого дотримання мети публікації висвітлимо структуру показників комунікативних умінь в рамках компонентів (когнітивно-інформаційної, емоційно-виразної, гностичної, оціночної) професійної діяльності, а саме:

— когнітивно-інформаційними компонентами є: змістовність мовлення (уміння грамотно, зрозуміло, лаконічно сформулювати свою думку; уміння висловлюватись експромтно); багатство професійного словника (уміння за допомогою мовленнєвих засобів здійснити нормативно закріплені види мовленнєвої діяльності (віддання наказу, подання команд, доповідь тощо), уміння вести спілкування на професійну тему у формі монологу, діалогу, полілогу); аргументованість і доказовість (уміння відповідно до субординації та вимог статуту виражати основні мовленнєві функції (підтвердити, заперечити, висловити сумнів, схвалити, погодитися, дізнатися, відмовити, запросити); уміння висловлюватись логічно, зв'язно і цілісно;

— емоційно-виразними компонентами є: мовленнєві засоби виразності (уміння будувати мовлення відповідно до граматичних, орфоепічних, синтаксичних норм державної мови; уміння говорити без опори на письмовий текст), немовні засоби виразності (уміння використовувати паралінгвістичні та екстралінгвістичні засоби спілкування; уміння використовувати кінетичні та проксемічні засоби спілкування), формули мовленнєвого етикету (уміння застосовувати етикетні мовні формули відповідно до ситуації; уміння обирати тональність формул етикету);

— гностичними компонентами є: моделювання стилю спілкування (уміння обирати стиль спілкування відповідно до ситуації; уміння в мовленнєвих діях досягати бажаної комунікативної мети, долати психологічні бар'єри у спілкуванні), контактність (уміння психологічно стимулювати комунікативну активність партнерів; уміння психологічно правильно, ситуативно обумовлено, відповідно до субординації вступати у спілкування), аналіз якості спілкування (уміння прогнозувати реакції партнерів на власні комунікативні дії; уміння аналізувати результат спілкування та важливість отриманої інформації);

— оціночними компонентами є: адекватність мовлення ситуації (уміння адекватно ситуації професійного спілкування обирати засоби комунікативного впливу; уміння координувати дії та висловлювання учасників спілкування відповідно до ситуації); регулювання (корекція) мовлення (уміння виявляти емоційний стан партнерів зі спілкування та відповідно до цього будувати свої комунікативні дії; уміння прогнозувати можливі шляхи розвитку ситуації спілкування); самоконтроль і самооцінка (уміння мобілізувати психофізичний апарат на спілкування в ситуаціях, які справляють стресовий вплив на особистість; уміння емоційно налаштуватися на ситуацію спілкування під час профілактично-виховної, роз'яснювальної роботи, відпочинку тощо).

Використання принципу спрямованості у викладених вище компонентах сприяє формуванню комунікативних умінь інспекторів РА Укрбюро Інтерполу. Цього необхідно дотримуватися у процесі навчання не тільки у вищому навчальному закладі, а і в рамках службової підготовки, оскільки оволодіння ними є передумовою успішної професійної



діяльності.

Отже, подальше дослідження проблеми доцільно проводити у таких напрямках:

1) наступність у формуванні комунікативних умінь і навичок між УкрБюро Інтерполу і структурними підрозділами Інтерполу (у т.ч. Національними центральними бюро в інших державах);

2) удосконалення різних видів мовленнєвої діяльності інспекторів РА Укрбюро Інтерполу під час вивчення систематичного курсу з фахових дисциплін правознавства на одній з робочих мов Інтерполу (з акцентуванням на Кримінальному та Кримінально-процесуальному кодексах) та інших дисциплін (наприклад КУпАП), які затверджені в навчальних планах юридичних факультетів;

3) розробка спецкурсів і спецсемінарів (проведення тренінгів), спрямованих на підвищення комунікативної компетенції працівників Інтерполу.

Список використаних джерел

1. *Культенко, О. В.* Психологічна структура та особливості діяльності працівників НЦБ Інтерполу в Україні [Текст] / О. В. Культенко // Університетські наукові записки. — Хмельницький, 2009. — № 1 (29). — С. 465-472.
2. *Леонтьев, А. А.* Язык, речь, речевая деятельность [Текст] / А. А. Леонтьев. — М. : Просвещение, 1969. — 214 с.
3. *Леонтьев, А. А.* Психология общения [Текст] : [пособие для дополнительного образования] / А. А. Леонтьев. — М. : Смысл, 1997. — 365 с.
4. *Златів, Л.* Рівень сформованості умінь сприймати і відтворювати зміст навчального тексту у студентів філологічного факультету [Текст] / Л. Златів // Наукові записки. Тернопільський держ. педагогічний ун-т ім. Володимира Гнатюка. Серія 1: Українська лінгводидактика. — 1997. — № 1. — С. 54-59.
5. *Златів, Л.* Формування у студентів філологічного факультету умінь сприймати і відтворювати зміст науково-навчального тексту [Текст] : дис. ... канд. пед. наук : 13.00.02 / Златів Леся Михайлівна ; Ін-тут педагогіки АПН України. — К., 2000 — 282 арк.
6. *Маслак, Л. П.* Роль і місце міжкультурної комунікації у процесі формування культурологічної компетентності майбутніх офіцерів [Текст] / Л. П. Маслак // Науковий вісник Чернівецького університету. — Чернівці, 2009. — Вип. 469. — С. 105-111.
7. *Ісаєнко, М. М.* Формування комунікативних умінь у курсантів вищих закладів освіти МВС [Текст] : автореф. дис. на здобут. наук. ступ. канд. пед. наук : спец. 13.00.04 "теорія і методика професійної освіти" / М. М. Ісаєнко ; Південноукраїнський державний педагогічний університет імені К. Д. Ушинського. — Одеса, 2002 — 17 с.
8. *Мороз, Л. І.* Вимоги до ведучих професійно орієнтованих тренінгів для персоналу правоохоронних органів [Текст] / Л. І. Мороз // Психологія: Зб. наук. праць. — К. : НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2004. — Вип. 23. — С. 283-290.

*Рекомендовано до друку кафедрою юридичної психології
Київського національного університету внутрішніх справ
(протокол № 5 від 18 січня 2010 року)*

Надійшла до редакції 13.04.2010

