

УДК 159: 351.745.5

**Лигун Ніна Вікторівна** – кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри управління та роботи з персоналом Національної академії внутрішніх справ;

**Літовка Антон Анатолійович** – здобувач кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ПІДРОЗДІЛІВ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОВС**

*Визначено структуру та психологічні чинники розвитку комунікативної компетенції працівників кадрового забезпечення ОВС. Досліджено особливості вдосконалення комунікативних якостей зазначених осіб.*

**Ключові слова:** професійна діяльність; компетенція; комунікація; комунікативна компетенція; працівники кадрового забезпечення; професійно-психологічна підготовка.

Сучасний етап реформування системи ОВС України потребує переосмислення підходів, які традиційно використовують у практиці підготовки працівників правоохоронних органів. Це зумовлено необхідністю їх більш цілеспрямованого особистісно-професійного розвитку, пов'язаного з адаптацією до нових умов конкурентного професійного середовища. З огляду на це, необхідно зосередити увагу на формуванні в працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС професійних компетенцій, необхідних для службової діяльності. Відповідно до класифікації Є. Клімова, професійна діяльність працівників цих підрозділів належить до типу професій «людина – людина», що потребує від них уміння ефективно спілкуватись із людьми. Зазначені працівники, як й інші фахівці персоніфікованої

системи, здійснюють власну професійну діяльність взаємодіючи як з її суб'єктами, так і з об'єктами [1–3].

Ефективність професійної діяльності працівників підрозділів кадрового забезпечення залежить від професійної компетенції, тобто здатності успішно діяти на основі практичного досвіду, умінь і знань під час реалізації професійних завдань. Компетенція (управління персоналом) – це особиста здатність спеціаліста вирішувати професійні задачі певного класу. В управлінні персоналом компетенцію здебільшого розуміють як формально визначені вимоги до особистих, професійних та інших якостей кандидата на посаду. Професійна комунікативна компетентність – здатність особистості в межах професійних обов'язків і соціального статусу успішно встановлювати й підтримувати професійне спілкування [4].

Дослідницькі напрацювання в юридичній психології та суміжних науках про людину відкрили перспективи для фундаментального теоретичного осмислення сутності зазначеної проблеми й алгоритмів її розв'язання, зокрема у філософських, психологічних, педагогічних концепціях, теоретичному аналізі ключових термінів формування компетентності (М. Бирка, Р. Вайт, Л. Дибкова, О. Железняк). Комунікативну компетентність дослідники розглядали по-різному, зокрема як: комунікативні знання (О. Коваленко, Л. Орбан-Лембрик, Л. Петровська, А. Панфілова), комунікативні здібності (Ю. Ємельянов, С. Макаренко, А. Панфілова), комунікативні риси (О. Гринчук, Н. Мельникова, В. Черевко, Т. Щербан) тощо.

Проблемам формування комунікативної компетентності у сфері психологічного забезпечення правоохоронної діяльності значну увагу приділено в працях низки фахівців, серед яких: В. Андросюк, Д. Александров, О. Бандурка, В. Барко, О. Іванова, Л. Казміренко, М. Костицький, С. Максименко, В. Медведєв, Л. Мороз, С. Яковенко та ін.

Метою статті є визначення психологічних чинників розвитку комунікативної компетенції працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС.

На працівників підрозділів кадрового забезпечення покладено виконання вимог Конституції України, законів України, актів Президента України, Кабінету Міністрів України під час організації роботи щодо відбору, розстановки, підготовки

та виховання працівників органів і підрозділів внутрішніх справ; удосконалення діяльності підрозділів кадрового забезпечення органів і підрозділів внутрішніх справ, здійснення ними інформаційно-аналітичної та методичної роботи, поточного та перспективного планування, упровадження в діяльність сучасних форм організації праці, проходження служби й методів управління [2–3].

Працівники підрозділів кадрового забезпечення активно забезпечують:

організацію роботи зі зміцнення дисципліни та законності в діяльності органів і підрозділів внутрішніх справ, дотримання прав і законних інтересів громадян, забезпечення повної та об'єктивної перевірки обставин надзвичайних подій, здійснення яких належить до компетенції цієї служби, проведення профілактичної роботи та надання методичної допомоги правоохоронним органам;

оптимальний розподіл та ефективне використання наявної штатної чисельності ОВС для виконання покладених на них завдань і функцій, удосконалення структури й штатного розпису системи МВС України з урахуванням позитивного досвіду органів та підрозділів внутрішніх справ України, а також правоохоронних органів зарубіжних країн щодо використання сил і засобів під час боротьби зі злочинністю та охорони громадського порядку;

здійснення якісного відбору особового складу органів і підрозділів внутрішніх справ, вищих навчальних закладів, науково-дослідних установ МВС України;

забезпечення службової та фізичної підготовки особового складу, а також початкової підготовки осіб, прийнятих на службу до ОВС;

організацію культурно-масової та просвітницької роботи в органах і підрозділах внутрішніх справ, соціального захисту працівників ОВС, ветеранів, пенсіонерів та членів їх сімей.

Крім цього, вони вивчають, узагальнюють і поширюють позитивний досвід щодо організації роботи з відбору, розстановки, навчання та виховання працівників ОВС; здійснюють координацію та керівництво освітньою й науковою діяльністю навчальних закладів і науково-дослідних установ МВС України щодо забезпечення навчального процесу курсантів і слухачів, підготовки наукових та науково-педагогічних кадрів в ад'юнктурах, докторантурах, організації та розвитку наукової діяльності.

Про особливу значущість комунікативної компетенції свідчить те, що вирішення вищезазначених професійних завдань працівників підрозділів кадрового забезпечення здійснюється на основі спілкування з окремими суб'єктами чи групами. Відсутність або слабка сформованість цієї компетенції призводить до виникнення конфліктних ситуацій, невдоволення професією, поступового руйнування професійної мотивації. Такі аспекти негативно позначаються на безперервності процесу професіогенезу. Реальний зв'язок комунікативної компетенції з професійною успішністю працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС робить значущим повноцінне формування їх як фахівців, здатних слугувати основою для подальшого самопроєктування професійного й особистісного зростання [1; 5]. Отже, успішність професійної діяльності працівників підрозділів кадрового забезпечення залежить від рівня розвитку комунікативних здібностей, зокрема вміння працівника легко та швидко встановлювати контакти із суб'єктами й об'єктами професійного спілкування.

З метою визначення усвідомлення працівниками підрозділів кадрового забезпечення сутності поняття «комунікативна компетентність» та чинників, що впливають на якість їх професійної діяльності, ми провели дослідження, у якому взяли участь 87 працівників підрозділів кадрового забезпечення. Учасники дослідження звернули увагу на те, що для виконання професійних обов'язків їм необхідні знання з психології спілкування. Респонденти також звернули увагу на необхідність розвитку вміння відчувати внутрішній стан співрозмовника, налагоджувати стосунки із суб'єктами професійного спілкування, контролювати свої емоційні стани та супровідні емоції. Респонденти виділили такі комунікативні якості працівника кадрового забезпечення: комунікабельність (79 %), емоційна стійкість (74 %), емпатія (71 %), безконфліктність (78%), вміння слухати (82 %), здатність до самоконтролю (64 %), бажання допомогти (74 %), доброзичливість (65 %) та ін. Отже, аналіз результатів дослідження дав змогу зробити висновок про те, що працівникам кадрового забезпечення під час виконання службових обов'язків важливо бути комунікативно компетентними.

Незважаючи на ґрунтовні наукові напрацювання в теорії управління, юридичній психології, проблема формування комунікативної компетентності працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС потребує наукового вирішення питання щодо систематичного вдосконалення комунікативної компетенції. Це підтверджують результати аналізу опитування співробітників ОВС щодо визначення комунікативної компетенції працівників кадрового забезпечення. Загальновідомо, що систематичне вдосконалення комунікативної компетенції здійснюється в системі професійної підготовки, зокрема під час проведення професійно-психологічної підготовки, у межах якої працівники вдосконалюють свої знання в галузі психології спілкування, розвивають комунікативні вміння та навички, у тому числі комунікативну компетентність [6–7].

Професійна підготовка осіб рядового та начальницького складу ОВС України здійснюється відповідно до вимог наказу МВС України від 13 квітня 2012 р. № 318, яким затверджено Положення з організації професійної підготовки осіб рядового і начальницького складу органів внутрішніх справ України. Професійна підготовка осіб рядового та начальницького складу ОВС – це організований безперервний і цілеспрямований процес з оволодіння знаннями, спеціальними вміннями й навичками, необхідними для успішного виконання оперативно-службових завдань. Система професійної підготовки працівників ОВС містить у собі: початкову підготовку вперше прийнятих на службу в ОВС працівників (училища професійної підготовки працівників міліції), вищі навчальні заклади МВС України; підготовку у вищих навчальних закладах МВС України; післядипломну освіту; службову підготовку [8].

Службова підготовка передбачає систему заходів, спрямованих на закріплення та оновлення в плановому порядку необхідних знань, умінь і навичок працівників із метою успішного виконання оперативно-службових завдань. До системи службової підготовки належать: школа підвищення оперативної майстерності; функціональна підготовка; тактико-спеціальна підготовка; психологічна підготовка; вогнева підготовка; фізична

підготовка; загальнопрофільна підготовка [8]. Основними формами занять зі службової підготовки є:

практичне заняття – форма навчального заняття, під час якого викладач організує детальний розгляд окремих теоретичних положень і формує уміння та навички їх практичного застосування;

лекція – форма навчального заняття, призначена для засвоєння теоретичного матеріалу, що має не суто інформаційний характер, а здебільшого проблемний і пошуковий. Водночас викладач не тільки викладає матеріал, а подає нову інформацію та знання шляхом активізації самостійної роботи слухачів. Лекція дає змогу поєднати керівну роль викладача з високою активністю слухачів і використанням сучасних інтерактивних технологій;

семінар – форма навчального заняття, під час якого викладач організує дискусію щодо попередньо вивчених тем.

Психологічна підготовка – це комплекс заходів, спрямованих на формування, підтримку та розвиток у працівників професійно важливих психологічних і морально-ділових якостей, що є невід’ємною складовою навчання працівників ОВС. Психологічна підготовка здійснюється безпосередньо під час: навчальних занять (лекційних, практичних, тренінгових) із професійної психологічної підготовки; навчальних занять із тактико-спеціальної, функціональної, вогневої та фізичної підготовки (практичних і тренінгових); проведення практичних занять і навчань різних категорій особового складу відповідно до оперативних планів; інструктажів особового складу перед несенням служби з охорони громадського порядку [8].

Психологічну підготовку проводять із метою формування в працівників стійкої позитивної професійної мотивації до правоохоронної діяльності; розвитку в працівників професійно важливих психологічних якостей; підтримання на високому рівні психологічної готовності до впевненого та ефективного виконання працівниками своїх службових обов’язків відповідно до посади та виду діяльності в типових та екстремальних ситуаціях; зміцнення згуртованості працівників довкола мети професійної діяльності, формування відповідної корпоративної культури в службових колективах; озброєння працівників

психологічними вміннями та навичками, необхідними для успішної, безпечної й ефективної професійної діяльності.

Специфіка службової діяльності працівників ОВС потребує навчання персоналу без відриву від професійної діяльності. Тобто необхідно за незначний проміжок часу сформувати засади професійної компетентності. Відомо, що після прослуховування лекції слухачі засвоюють лише 5 % наданої інформації, у разі самостійного читання – 10 %. Використання засобів унаочнення збільшує обсяг засвоєного матеріалу до 20 %, демонстрування зразків професійного поведіння є ще ефективнішою – 30 %. Робота в дискусійній групі збільшує обсяг засвоєної інформації до 50 %, практичне опанування професійних дій умовах, наближених до реальних, – до 75 %. Саме під час тренінгу поєднуються всі вищезазначені етапи навчання [6; 9].

Тренінг (англ. training) – це запланований процес модифікації (зміни) становлення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, шляхом набуття навчального досвіду для того, щоб досягти ефективного виконання певного виду діяльності або дій у певній галузі. Тренування (англ. to train – виховувати, навчати) – комплекс вправ для тренування в чому-небудь, система підготовки організму людини з метою пристосування його до підвищених вимог і складних умов роботи й життя [10–12].

Психологічний тренінг – форма активного формування навичок поведінки. Учасникові пропонують виконати ті чи інші вправи, орієнтовані на розвиток або демонстрування психологічних якостей, навичок. Для відпрацювання одержаних навичок застосовуються рольові ігри та інші методи.

Історія розвитку тренінгів, як й історія розвитку навчання загалом, є досить тривалою. Одним із перших, хто почав використовувати тренінги, став Дейл Карнегі, який у 1912 р. заснував центр «Dale Carnegie Training». У цьому осередку проводили – і нині проводять – тренінги з розвитку навичок публічного виступу, упевненості в собі, взаємодії між людьми тощо. Значний внесок у розвиток тренінгу як форми навчання також зробив відомий соціальний психолог Курт Левін [11–12], який у 1946 р. спільно з колегами заснував тренінгові групи

(Т-групи), що передбачали підвищення компетентності в спілкуванні. Зокрема, науковці помітили, що учасники груп отримують значну користь від аналізування власних переживань у групі. Завдяки успішній роботі з учнями К. Левін заснував у США Національну лабораторію тренінгу, у якій було створено групу тренінгу базових умінь. У Т-групах навчали управлінський персонал, менеджерів, політичних лідерів ефективній міжособистісній взаємодії, здатності керувати, вирішувати конфлікти в організаціях, зміцнювати групову згуртованість. У 1954 р. почали з'являтися тренінгові групи, орієнтовані на утвердження життєвих цінностей людини, посилення почуття її самоідентичності (групи сензитивності). У 1960-х рр. набули популярності тренінги, що ґрунтувалися на традиціях гуманістичної психології Карла Роджерса та передбачали формування соціальних і життєвих умінь (social & life skills training). У їх межах здійснювали професійну підготовку вчителів, консультантів, менеджерів із метою їх психологічної підтримки та розвитку. Серед життєвих умінь, на формування яких було спрямовано заняття, можна виділити: здатність розв'язувати проблеми та спілкуватися, наполегливість, упевненість у собі, критичність мислення, здатність до самоврядування та розвитку Я-концепції; міжособистісне спілкування, підтримання здоров'я, розвиток ідентичності; емоційний самоконтроль, міжособистісні відносини, саморозуміння, фінансовий самозахист, самопідтримання та концептуалізація досвіду.

У 1970-х рр. у Лейпцігському і Єнському університетах під керівництвом М. Форверга [13–15] було розроблено метод під назвою «соціально-психологічний тренінг». Засобами тренінгу слугували рольові ігри з елементами драматизації, що сприяли формуванню ефективних комунікативних навичок. Практичним втіленням зазначених методів стала соціально-психологічна підготовка керівників промислового виробництва.

У системі ОВС України тренінги почали активно застосовувати в 90-х рр. минулого століття. Нині використовують такі методи, як: ігрові (ділові, рольові ігри), кейси, групова дискусія, мозковий штурм, відеоаналіз, модерація та ін. Кейс – проблемна ситуація, що вимагає відповіді та пошуку рішення. Рішення кейса може відбуватись як індивідуально, так і в складі



групи. Головне завдання кейса – навчитися аналізувати інформацію, виявляти основні проблеми та шляхи вирішення, формувати програму дій. Ділова гра – імітування різних аспектів професійної діяльності, соціальної взаємодії. Рольова гра – це виконання учасниками певних ролей із метою вирішення або опрацювання певної ситуації. Групова дискусія – спільне обговорення й аналіз проблемної ситуації, питання або завдання. Групова дискусія може бути структурованою (здійснено під керівництвом тренера за допомогою поставлених запитань або тем для обговорення) або неструктурованою (залежить від учасників групового обговорення). Мозковий штурм – один із найбільш ефективних методів стимулювання творчої активності, що дає змогу навчитися розв'язувати складні проблеми шляхом застосування спеціальних правил. Так, спочатку учасникам пропонується висловлювати якомога більше варіантів та ідей, у тому числі найфантастичніших. Потім із загального обсягу висловлених ідей обирають найбільш вдалі, які можуть бути застосовані на практиці. Ігри-розминки – інструмент, який використовують для управління груповою динамікою. Це розслаблюючі групові заняття, що дають змогу зняти напругу. Фасилітація – інструмент, що стимулює обмін інформацією всередині групи. Вона уможливорює прискорення процесів усвідомлення, стимулювання групової динаміки. Тренер під час фасилітації допомагає процесу групового обговорення, спрямовує його в потрібне русло. Відеоаналіз – інструмент, що передбачає демонстрування відеороликів, які підготував тренер, або відеозаписів, на яких учасники тренінгу демонструють різні типи поведінки. Відеоаналіз дає змогу наочно розглянути переваги й недоліки різних типів поведінки. Тренінги проводять відповідно до розроблених тематичних планів і тренінгових програм, ураховуючи специфіку службової діяльності.

Отже, психологічна підготовка в системі професійної підготовки є необхідною умовою становлення та розвитку особистості працівника кадрового забезпечення, його позитивної «Я-концепції», розвитку комунікативних якостей. Здійснений теоретичний аналіз дав змогу виділити основні психологічні чинники розвитку комунікативної компетентності: застосування особистісно орієнтованого підходу; позитивна «Я-концепція»;

усвідомлення нерозривного взаємозв'язку між рівнем розвитку комунікативних якостей та ефективністю професійної діяльності; напрацювання навчально-методичного забезпечення.

Таким чином, розвиток комунікативної компетенції працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС можливий за умов здійснення наукових досліджень і практичної реалізації в системі психологічної підготовки інноваційних підходів до визначення шляхів поліпшення соціально-психологічної взаємодії працівників підрозділів кадрового забезпечення ОВС.

Підбиваючи підсумки, можна констатувати, що розвиток комунікативної компетенції працівників підрозділів кадрового забезпечення є важливою передумовою ефективності їх професійної діяльності. Дослідження в галузі теорії та практики психології управління доводять, що для ефективної оперативно-службової діяльності працівникам підрозділів кадрового забезпечення особливо важливо оволодіти науковими засадами комунікації та вміти творчо їх застосовувати. Володіючи знаннями й мистецтвом комунікації, працівник кадрового забезпечення визначає цілі своєї діяльності та виробляє стратегію, встановлює ефективну міжособистісну взаємодію. Вищезазначені чинники потребують подальшого напрацювання навчально-методичного забезпечення психологічної підготовки працівників кадрового забезпечення.

### **СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Ануфрієв М. І. Основні напрями кадрового забезпечення органів внутрішніх справ України: організаційно-правовий аспект / М. І. Ануфрієв. – Х. : НУВС, 2001. – 238 с.

2. Барко В. І. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект) : [навч. посіб.] / В. І. Барко, Ю. Б. Ірхін, П. П. Підюков. – К. : Київ. юрид. ін-т, 2005. – 120 с.

3. Про затвердження Довідника типових, професійно-кваліфікаційних характеристик основних посад працівників Міністерства внутрішніх справ України та Галузевої класифікації основних посад працівників Міністерства внутрішніх справ України : наказ МВС України від 24 берез. 2006 р. № 301.

4. Пляка Л. В. Формування комунікативної компетентності на сучасному етапі модернізації освіти / Л. В. Пляка // Держава і право: проблеми становлення і стратегія розвитку : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Суми, 1–18 трав. 2008 р.). – Суми : ВВП Мрія-1, 2008. – Ч. 2. – С. 253–256.

5. Про затвердження Положення про Департамент кадрового забезпечення МВС України : наказ МВС України від 20 жовт. 2014 р. № 1108.

6. Мороз Л. І. Вимоги до ведучих професійно-орієнтованих тренінгів для персоналу правоохоронних органів / Л. І. Мороз // Психологія : зб. наук. пр. – К. : НПУ імені М. П. Драгоманова, 2004. – Вип. 23. – С. 283–290.

7. Мороз Л. І. Розвиток комунікативних вмінь у працівника міліції / Л. І. Мороз // Практична психологія та соціальна робота. – 2004. – № 12. – С. 51–54.

8. Про затвердження Положення з організації професійної підготовки осіб рядового і начальницького складу органів внутрішніх справ України : наказ МВС України від 13 квіт. 2012 р. № 318.

9. Кулініч І. О. Психологія управління : [навч. посіб.] / І. О. Кулініч. – К. : Знання, 2008. – 292 с.

10. Мороз Л. І. Теоретичні засади та організація психологічного тренінгу в органах внутрішніх справ : [монографія] / Л. І. Мороз. – К. : Паливода А. В., 2005. – 228 с.

11. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / К. Рудестам. – М. : Прогресс, 1990. – 368 с.

12. Хрящева Н. Ю. Психогимнастика в тренинге / Н. Ю. Хрящева. – СПб. : Речь, 2006. – 256 с.

13. Чепя М.-Л. А. Експериментальне дослідження ефективності тренування психічних функцій молодших школярів / М.-Л. А. Чепя // Психологічні проблеми навчання, виховання, активності та розвитку особистості. – К., 1995. – С. 110–119.

14. Führungskräfte training: Verlag Fortbildungsinstitut der Bayerischen Polizei, Ainring, 2002. – № 3. – P. 10.

15. Vorweg, Manfred / (1933–1989) 1958–1961 Aspirant u. 1974–1989 Prof. am Inst. für Psychologie an d. Univ. Leipzig.