

В. В. Кочинакандидат педагогічних наук,
викладач кафедри іноземних мов, факультету № 4
Харківського національного університету внутрішніх справ

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У ПРОФЕСІЙНІЙ ПІДГОТОВЦІ МАЙБУТНІХ ОФІЦЕРІВ МІНІСТЕРСТВА ВНУТРІШНІХ СПРАВ

Статтю присвячено актуальним проблемам комунікативної компетентності у професійній підготовці майбутніх офіцерів Міністерства внутрішніх справ. Робота майбутніх офіцерів поліції належить до розряду професій, де взаємодія між співробітником та різними категоріями громадян, колегами, керівництвом, що здійснюється безпосередньо чи опосередковано, є ключовим елементом, що дозволяє досягати мети професійної діяльності. Для майбутніх офіцерів Міністерства внутрішніх справ комунікативна компетентність є запорукою ефективності більшості професійних функцій і у зв'язку із цим має специфічні характеристики. Під час виконання своїх професійних завдань майбутні офіцери Міністерства внутрішніх справ неминуче будуть стикатися із проблемою комунікативного впливу, здійснюваного в межах найрізноманітніших видів своєї діяльності, зокрема профілактики правопорушень. Цілеспрямоване формування комунікативних компетентностей передбачає розвиток здатності встановлювати та підтримувати необхідні контакти, які, реалізуючись через спілкування, виконують функцію одного зі способів здійснення професійної діяльності. Однією з основних сторін діяльності майбутніх правоохоронців є професійне спілкування з метою отримання інформації від різних людей про особу злочинця, його прикмети, зв'язки, про можливе місцезнаходження. Водночас важливо вміти швидко вступати в контакт із людьми різних категорій, як-от керівники підприємств, особи без певного місця проживання, пенсіонери, підлітки й інші. До кожного необхідно вміти знайти індивідуальний підхід. Найчастіше спілкування працівників правоохоронних органів – це не просто дружня бесіда, а акт поведінки та дії, які здійснюються для вирішення певних професійних завдань. Професійні особливості його визначаються тим результатом, який має бути досягнутий (надання свідчень, встановлення істини, зміна поведінки громадянином тощо). Проте мета не повинна виправдовувати засоби. Використання незаконних прийомів (фізична сила, грубість, силовий тиск, небезпеки) багато в чому породжується невмінням вибудовувати процес спілкування в режимі законності, тобто низьким рівнем комунікативної компетентності.

Ключові слова: майбутні офіцери МВС, комунікативна компетентність, професійна діяльність, комунікативна діяльність, професійне спілкування.

Постановка проблеми. Сучасні умови розвитку українського суспільства висувують підвищені вимоги до ефективності та якості виконання службових обов'язків правоохоронцями. У непростих соціально-економічних умовах, складній криміногенній ситуації органи внутрішніх справ як ніколи гостро потребують високопрофесійного кадрового складу, який володіє надійними теоретичними знаннями та практичними навичками виконання своїх професійних обов'язків у повсякденних та надзвичайних обставинах. Від професійних здібностей, компетентності, особистісних та ділових якостей співробітників багато в чому залежить престиж служби та формування позитивної думки як про окремі підрозділи, так і про всю систему загалом. Підвищена зацікавленість проблемою особливостей та можливостей комунікації у професійній діяльності офіцера Міністерства внутрішніх справ (далі – МВС) зумовлена прагненням опанувати її механізми та засоби, що сприяють вирішенню службово-оперативних завдань.

Аналіз професійної діяльності співробітників МВС показує, що центральне місце в ній відведено безпосередній роботі з людьми, тобто належить вона до суб'єкт-суб'єктної діяльності, досягнення її цілей перебуває в системі «людина – людина». Відповідно до цього, результативність такої діяльності багато в чому визначається вмінням грамотно та професійно будувати своє спілкування. Вищезазначених цілей можна досягти у процесі навчання майбутніх офіцерів МВС не тільки спецдисциплін, а й в обов'язковому порядку дисциплін, які формують у курсантів комунікативні здібності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз джерел (А.В. Барабанщиков, А.І. Гончаров, А.М. Капустін, В.П. Каширін, А.А. Кідрон, А.А. Кобенко, Е.М. Коротков, В.М. Куніцина, А.І. Лобач, Т.І. Лук'яненко, М.А. Лямзін, С.С. Муцинов, І.К. Радченко, Л.Н. Уваров) дозволяє стверджувати, що високий рівень сформованих комунікативних умінь є серцевиною комунікативної компетентності сучасного офіцера, яка

проявляється в його вмінні якісно вирішувати відповідні завдання, пов'язані насамперед із навчанням, керівництвом підлеглими. Складність і суперечливість комунікативних завдань, їхній індивідуально-неповторний характер, багатоваріантність способів розв'язання, з яких лише один або кілька ведуть до досягнення оптимального результату, вимагають від офіцера його всебічної комунікативної підготовленості.

Мета статті – розглянути актуальні проблеми комунікативної компетентності у професійній підготовці майбутніх офіцерів МВС.

Виклад основного матеріалу. У зв'язку зі специфікою виконуваних завдань майбутні офіцери МВС повинні вміти з максимальною ефективністю та в рамках законності впливати на супротивника, громадян, запобігати злочинам, припиняти їх, панічні настрої натовпу, робити своїм союзником соціально пасивну частину населення. Отже, усі функції співробітників органів внутрішніх справ через специфіку службової діяльності практично реалізуються в повсякденній взаємодії з людьми. Приблизно 80% фонду службового часу працівником поліції витрачається на працю з людьми. Тому кожен офіцер МВС, що відповідає вимогам ринку праці, зобов'язаний мати культуру спілкування та комунікативні здібності, розвинені належною мірою, тому що їх відсутність або несформованість буде негативно впливати на ефективність виконання оперативно-службових завдань.

За родом служби співробітнику органів внутрішніх справ доводиться мати справу з найважчим у соціальному плані контингентом, для якого характерні наявність асоціальних настанов, некерованість, агресивність, прихований характер злочинної діяльності, протидія владі. У процесі виконання своїх повсякденних обов'язків співробітник поліції також спілкується з різними категоріями посадових осіб, керівниками різних рангів, громадянами, правопорушниками. Аналіз професійної діяльності показує, що ці дії співробітника характеризуються високою різноманітністю, супроводжуються безліччю ділових і міжособистісних контактів із людьми як усередині організаційної системи, так і поза її межами, швидкої зміною подій, розмаїттям виконуваних дій. У цих умовах формування нижчезазначених якостей і умінь у діяльності кожного майбутнього співробітника МВС набуває великого значення:

- здатність налагоджувати контакт із людьми, викликати в них почуття довіри;
- уміння швидко встановлювати контакт із новими людьми;
- здатність швидко знайти потрібний тон, доцільну формулу спілкування залежно від психологічного стану й індивідуальних особливостей співрозмовника;

- уміння обстоювати свою думку, уживатися в роль, здатність до перетворення;
- уміння слухати й тактично переводити розмову на важливі теми;
- уміння вжиття психологічних заходів для поширення значущої інформації.

У психологічній науці та практиці роль комунікативної компетенції можна визначити як вузлову системоутворювальну категорію, тому що за її допомогою можна пояснити низку феноменів взаємодії у процесі професійної діяльності між людьми. Комунікативна компетентність визначається наукою як готовність та вміння будувати контакт на різній психологічній дистанції з різними людьми. Комунікативна компетентність є інтегративною і відносно стабільною психологічною категорією, що включає особистісний (особистісні якості) та технологічний (знання, навички, уміння) потенціали.

Комунікативна компетентність забезпечує ефективне спілкування, реалізує гнучкі комунікативні стратегії за допомогою вербальних та невербальних дій. Ефективна побудова комунікаційного процесу залежить від певної сукупності знань, умінь та навичок, тобто комунікативних здібностей. Комунікативна компетентність особистості – це інтегративне особистісне утворення, що характеризується адекватною самооцінкою, здатністю розуміти внутрішній світ іншої людини, перебудуватися в разі зміни зовнішніх і внутрішніх умов, орієнтуватися у використанні вербальних і невербальних засобів у різних ситуаціях спілкування [2].

Комунікативна діяльність так чи інакше зачіпає всі структурні компоненти професійної праці співробітників. Вона виступає в ролі основного засобу їхньої професійної діяльності, який не може бути замінений будь-якими іншими засобами й без якого діяльність не може бути виконана. Вона є чинником, що визначає якісні характеристики результату їхньої професійної праці [1]. У зв'язку із цим до комунікативної компетентності доцільно пред'являти певні вимоги. Так, цілий набір комунікативних якостей повинні мати у своєму арсеналі майбутні слідчі, оперуповноважені керівники органу внутрішніх справ для успішного виконання покладених на кожного з них завдань. Кожен співробітник, який реалізує свою діяльність у службовому колективі, зобов'язаний уміти організувати інформаційний обмін, координувати свою діяльність з іншими співробітниками, визначати міжособистісні позиції. Від знання комунікаційних причин конфліктів, уміння вести переговори залежить ефективність роботи майбутнього співробітника не тільки у службовому колективі, а й у процесі оперативно-службової діяльності.

Добре розвинені комунікативні здібності позитивно впливають на соціальну взаємодію загалом, тобто на спілкування. Спілкування розглядається

як специфічна форма взаємодії людини з іншими людьми, змістом якої є взаємний обмін інформацією, ідеями, інтересами, настроями, почуттями, настановами та впливом індивідів один на одного з метою встановлення взаємин, сприятливих для процесу спільної діяльності.

До комунікативної компетенції відносять особистісні властивості, що дозволяють співробітнику успішно вирішувати комунікативні завдання (установлювати та підтримувати психологічний контакт із різними категоріями громадян, уміння уважно слухати, дохідливо та зрозуміло пояснювати, структурувати й об'єктивно оцінювати отриману інформацію, здатність прихилити до себе людей); також необхідні знання соціальних норм, що дозволяють співробітнику орієнтуватися в ситуації комунікативної взаємодії, поведінкова здатність реалізації комунікативного плану. У дослідженнях, присвячених професійному спілкуванню співробітників правоохоронних органів, виділяються комунікативні знання, уміння, навички, особисті якості, оскільки спілкування є не тільки структурним компонентом професійної діяльності, а й особливим самостійним видом професійної діяльності.

Успішність у вирішенні багатьох комунікативних завдань майбутнього офіцера МВС зумовлена високим рівнем володіння психотехніками спілкування. Кожен компонент структури професійно-психологічної підготовки виявляє комунікативну спрямованість, виділяє комунікативну компетентність як складник професійної майстерності майбутнього співробітника. Серед професійно-психологічних якостей найбільш значущими в комунікації є: спрямованість на людей, наявність відповідних характеристик в емоційній, вольовій сферах, високий рівень розвитку основних характеристик уваги, спостережливості, пам'яті, мислення, уяви, інтуїції, а також професійний артистизм, гнучкість, здатність до перетворення, рольової поведінки, професійно-психологічна стійкість [4].

Також варто зазначити, що рівень комунікативної компетентності кожного керівника діє на успіх діяльності довіреного йому колективу. Відсутність знань та навичок у цій галузі може стати причиною помилок під час управління особовим складом, які ведуть, своєю чергою, до додаткової психологічної напруженості в колективі та зниженню ефективності професійної діяльності підрозділу загалом.

Від комунікативної компетентності майбутнього офіцера МВС, його потреб та специфіки мотивації у професійному спілкуванні залежать характер його комунікативної активності та визнані ним комунікативні цінності. Адже через специфіку професійної діяльності співробітникам поліції часто доводиться встановлювати психологічний контакт із незацікавленими особами, і таке спілкування

має бути досить продуктивним, адже часом від успішної комунікації залежить результат екстремальних ситуацій (переговори зі злочинцем тощо).

Суб'єктно-змістовна сторона психотехнології спілкування у професіях типу «людина – людина» [3] насамперед будується на якостях особистості цієї категорії фахівців, їхніх професійних знаннях, навичках і вміннях як професіоналів, концентровано виражає комунікативний потенціал особистості («Я-концепція», особливості комунікативного мислення, домінантні психічні стани тощо).

Структура психотехнології спілкування містить такі ключові напрями, як:

1. Комунікативна підготовка – постановка комунікативних завдань, розроблення планів та сценаріїв спілкування, методичне опрацювання використання базових форм та технік спілкування.

2. Пізнавально-орієнтаційний напрям – попереднє орієнтування в партнері або в аудиторії спілкування, вивчення їх у процесі спілкування, отримання інформації про стан справ та прогнозування розвитку спілкування.

3. Напрямок встановлення контакту, його підтримання та розвиток, у разі потреби, до рівня довірчих відносин.

4. Взаємодія та вплив – вирішення у процесі спілкування з партнером тих чи інших питань, зміна за необхідності його думки, позиції, настанови, відносин та інших індивідуальних характеристик.

5. Управління спілкуванням – ув'язування, узгодження окремих комунікативних дій та послідовне здійснення етапів у спілкуванні.

Діяльність співробітників МВС вимагає великої напруги, терпіння, сумлінності, знань та високої відповідальності. Під час виконання своїх функцій, коли вступає в комунікативні взаємини із громадянами, співробітник поліції формує думку про свою роль у суспільстві, ставлення населення до правоохоронних органів. У цьому разі комунікативна компетентність допомагає йому не лише реалізувати свою професійну роль, а й сформулювати позитивну думку щодо діяльності правоохоронних органів.

Комунікативна компетентність і насамперед стилі міжособистісного спілкування спрямовані на сприяння ефективному процесу взаємодії майбутнього офіцера МВС як за горизонталлю, так і за вертикаллю. Вони створюють необхідні передумови реальної поведінки курсанта, що засновані на особистісних диспозиціях та раніше освоєних ним поведінкових шаблонах. Вивчення комунікативної компетентності співробітників МВС у процесі професійної діяльності дає можливість сформувати певні уявлення про цей конструкт у контексті професії, виявити можливості формування комунікативної компетентності майбутніх правоохоронців.

Отже, сутність процесу формування комунікативної компетентності майбутнього офіцера МВС можна розглядати як підготовку до спілкування в різних умовах професійної діяльності. У її основі лежить рівноправна взаємодія суб'єктів цього процесу. Такий підхід передбачає комплексне використання сукупності засобів навчання щодо спеціальних та додаткових дисциплін, а також побудову цілісного освітнього процесу з метою формування в курсантів МВС комунікативної компетентності.

Формування комунікативної компетентності майбутніх офіцерів МВС на даному етапі розвитку системи вищої освіти України – це спеціально організований, цілеспрямований процес розвитку й активізації професійно необхідних комунікативних якостей, знань, умінь та навичок, що зумовлюють успішне, ефективне виконання функціональних повноважень, з вираженою комунікативною складовою частиною.

Отже, на основі проведеного аналізу розвитку комунікативної компетентності майбутнього офіцера МВС доцільно виділити такі ключові напрями:

- розвиток перцептивних здібностей і умінь у процесі здобуття вищої освіти курсантами, тобто здібностей і умінь правильно сприймати оточення: хоча б загалом визначати характер людини, її настрій та внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії та, виходячи із цього, шукати адекватний стиль і тон спілкування в конкретній ситуації;
- формування в майбутнього офіцера МВС умінь спілкуватися в різних ситуаціях (ділова бесіда, комунікації з особистістю під час відпочинку в компанії, негативних ситуацій тощо) з людьми різного віку та різного ступеня близькості стосунків;

– комплексне навчання вмінь співпрацювати в рамках різних видів діяльності: обговорювати проблеми та координувати зусилля з колегами, розв'язувати питання під час різних нарад, проводити бесіди із громадянами чи особами, які є потерпілими, свідками, підозрюваними тощо.

Зважаючи на ступінь розвиненості в майбутнього офіцера МВС усіх цих детермінант, необхідно проводити спеціальну роботу та створювати умови для її вдосконалення в освітньому процесі, тобто добиватися того, щоб курсант прагнув не лише задовольняти свою потребу в емоційних контактах із людьми, але відчував потребу у глибокому емоційному, змістовному спілкуванні з колегами та громадянами. Найважливішим компонентом комунікативної компетенції май-

бутнього офіцера МВС також є рівень володіння мовою, який передбачає: наявність великого запасу слів, образність та правильність мови; точне сприйняття усного слова та точної передачі ідей співрозмовника своїми словами; уміння виділяти з почутого суть питання; коректну постановку питань; стислість і точність формулювань відповіді на питання співрозмовника; логічність побудови та викладу висловлювання.

Висновки і пропозиції. У підсумку можна констатувати, що комунікативна компетенція майбутнього офіцера МВС передбачає поряд із низкою психічних властивостей особливості мислення, що формуються у процесі здобуття професійної освіти: відкритість (тобто вміння бачити низку рішень того самого завдання), гнучкість, нестабільність, нестандартність асоціативного ряду, розвиненість внутрішнього плану дій.

У результаті проведеного дослідження можна зробити висновок, що проблеми оптимізації комунікативної компетентності майбутніх офіцерів МВС є одним з найбільш актуальних й давно назрілих напрямків у професійній підготовці. І від того, наскільки повно воно буде здійснено, залежить формування та становлення майбутнього офіцера МВС, здатного виконувати завдання, що стоять перед правоохоронними органами, на високому професійному рівні. З метою формування майбутніх компетентних кадрів МВС необхідна наявність налагодженої системи навчання та професійної підготовки курсантів, що передбачає впровадження ефективних засобів і методів опанування нових знань, умінь, набуття нових навичок.

Список використаної літератури:

1. Богомолова І.В. Психолого-акмеологические особенности преодоления сотрудниками полиции затруднений в коммуникативной деятельности : дис. ... канд. психол. наук. Москва, 2003. С. 23–44.
2. Васильева И.Л. Психолого-педагогические условия развития коммуникативной компетентности студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий. Самара, 2011. С. 31–52.
3. Пономарев И.Б., Трубочкин В.П. Психотехнология общения. Москва, 1996. С. 19–27.
4. Столяренко А.М. Обеспечение морально-психологической подготовки личного состава горрайорганов органов внутренних дел к выполнению оперативно-служебных задач. Москва, 1990. С. 10–22.

Kochyna V. Current problems of communicative competence in professional training of future MIA officers

The article describes the current problems of communicative competence in the training of future officers of the Ministry of Internal Affairs. The work of future police officers belongs to the category of professions, where the interaction between the employee and various categories of citizens, colleagues, management,

carried out directly or indirectly, is a key element that allows to achieve the goal of professional activity. For future officers of the Ministry of Internal Affairs, communicative competence is the key to the effectiveness of most professional functions and therefore has specific characteristics. In carrying out their professional tasks, future officers of the Ministry of Internal Affairs will inevitably face the problem of communicative influence within the framework of various types of their activities, in particular crime prevention. Purposeful formation of communicative competencies involves the development of the ability to establish and maintain the necessary contacts, which, being realized through communication, perform the function of one of the ways of carrying out professional activities. One of the main aspects of the activities of future law enforcement officers is professional communication in order to obtain information from different people about the identity of the offender, his signs, connections, about the possible location. It is important to be able to quickly get in touch with people of different categories, such as business leaders, with people without a place of residence, with retirees and adolescents, and others. It is necessary to be able to find an individual approach to each. Most often, communication between law enforcement officers is not just a friendly conversation, but an act of behavior and actions that are carried out to solve certain professional tasks. His professional characteristics are determined by the result to be achieved (providing evidence, establishing the truth, changing the behavior of a citizen, etc.). However, the goal should not justify the means. The use of illegal methods (physical force, rudeness, pressure, danger) is largely due to the inability to build the process of communication in the rule of law, i.e. a low level of communicative competence.

Key words: *future officers of Ministry of Internal Affairs, communicative competence, professional activity, communicative activity, professional communication.*