

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Сумська філія
Кафедра гуманітарних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**«ПСИХОЛОГІЯ УПРАВЛІННЯ ТА КОМУНІКАТИВНА
КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ»**

**обов'язкових компонент освітньої програми другого (магістерського)
рівня вищої освіти**

спеціальність 262 Правоохоронна діяльність (правоохоронна діяльність)

**за темою «Комунікативна компетентність та професійне
спілкування працівників поліції. Методи управління гендерними
конфліктами»**

Суми 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.23 р. № 7

СХВАЛЕНО

Вченою радою Сумської філії
ХНУВС
Протокол від 29.08.23 р. № 8

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін ХНУВС
Протокол від 29.08.23 р. № 7

Розглянуто на засіданні кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії
Харківського університету внутрішніх справ
Протокол від 29.08.23 р. № 2

Розробник:

Професор кафедри гуманітарних дисциплін Сумської філії Харківського
національного університету внутрішніх справ, кандидат історичних наук,
старший науковий співробітник **Надія ДЕМИДЕНКО**

Рецензент:

Професор кафедри педагогіки та психології Харківського національного
університету внутрішніх справ, доктор психологічних наук, доцент **Наталія
МІЛОРАДОВА**

План лекції:

1. Комунікативна компетентність: суть, структура, розвиток.
2. Поняття, структура та функції спілкування.
3. Комунікативні особливості жінок-керівників

Рекомендована література

Основна

1. Кісіль З.Р., Кгрин О.Г. Психологія управління : навч.-метод. посіб. Львів : ЛьвДУВС, 2018. 507 с.
URL: <https://dspace.lvduvs.edu.ua/handle/1234567890/3915>
2. Кулініч І.О. Психологія управління : навч. посіб. : К. : Знання, 2008. 293
URL: <https://studfile.net/preview/8859268/page:3/>
3. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч.посіб. К. : Академвидав, 2010. 544 с.
URL: <https://sociology.knu.ua/uk/library/psihologiya-upravlinnya-navch-posib-leorban-lembrik-2-ge-vid-dop>
4. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П.Психологія управління. 5-те вид. перероб. та доп. К.: Центр учбової літератури, 2016. 492 с.
URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Khodakivskyi_Yevhen/Psykholohiia_upravlinnia.pdf
5. Угрин О.Г. Психологія управління : практ. посіб. Львів. держ. ун-т внутр. справ. Львів : ЛьвДУВС, 2017. 163 с.
URL: https://dspace.lvduvs.edu.ua/bitstream/1234567890/448/1/Угрин_психологія_управління.pdf

Додаткова

1. Демиденко Н.М. Гендерний паритет на українських землях у XIV-XVII ст.: права жінки у шлюбі. Вісник національного університету міністерства оборони України. 2023. №4. С.66-71
URL: <http://visnyk.nuou.org.ua/article/view/280098/276317>
2. Слободянюк, А. В. Психологія управління та конфліктологія : навчальний посібник для практичних та семінарських занять Вінниця : ВНТУ, 2010. с. 120.
URL:https://shron1.chtyvo.org.ua/Slobodianiuk_Anatolii/Psykholohiia_upravlinnia_t_a_konfliktolohiia.pdf?PHPSESSID=6rhl2beoo5nmru6a6gulkgrvd5
3. Шевченко Л. О., Романчик Т.С. Гендерні особливості ціннісних орієнтацій правоохоронців. Право і безпека. 2011. № 1 (33). С. 197-201.
URL: http://archive.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/pib/2010_1/PB-1/PB-1_43.pdf.

Нормативно-правові акти

- 1.Закон України «Про Національну поліцію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 40-41, ст.379).
URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/580-19/page>.

2.Наказ МВС України «Про організацію діяльності органів досудового розслідування Міністерства внутрішніх справ України».
URL:<http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z1769-12>.

3.Наказ МВС України «Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» затверджене від 26.01.2016 № 50.
URL:<http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16/paran10#n10>.

Інформаційні та навчальні ресурси в Інтернеті:

1.Офіційний веб-сайт Міністерства внутрішніх справ України.

URL:<http://www.kmu.gov.ua>

2.Офіційний веб-сайт Генеральної прокуратури України.

URL:<http://www.gp.gov.ua>

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

ВСТУП

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання працівниками поліції професійної діяльності потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму працівників поліції, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності.

1. Комунікативна компетентність: суть, структура, розвиток

Комунікативна компетентність — здатність особистості застосувати у конкретному спілкуванні знання мови, способи взаємодії з навколишніми й віддаленими людьми та подіями, навички роботи у групі, володіння різними соціальними ролями.

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Що стосується поняття «комунікативна компетентність», є різні підходи до його визначення. Найчастіше для розкриття сутності та структури цього явища використовують наступні категорії:

- здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми;
- вміння людини організовувати «міжособистісний простір» у процесі спілкування з людьми, керувати процесами спілкування;
- здатність людини брати на себе та виконувати різні соціальні ролі, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування;
- вміння давати соціально-психологічний прогноз комунікативної ситуації, у якій має бути спілкування;
- здатність демонструвати знання комунікативної поведінки, соціально доцільної в певній ситуації;
- здатність керувати так званими «процедурними» аспектами комунікації для її плавного протікання (це стосовно професійного спілкування) та інші.

У цілому поняття «комунікативна компетентність» відбиває вміння людини психологічно грамотно і ефективно спілкуватися.

Поняття комунікативної компетентності. Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування (7). Вона передбачає вміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм.

Структура комунікативної компетентності. Якщо спиратися на прийняту у соціальній психології структуру спілкування, що включає перцептивний, комунікативний й інтерактивний аспекти, то комунікативну компетентність можна розглядати як складову спілкування. Тоді комунікативний процес розуміється як “інформаційний процес між людьми як активними суб'єктами, з урахуванням відношень між партнерами”. Тобто, виникає “вузьке” поняття “комунікація”. Однак часто “комунікацію” розуміють як синонім спілкування, підкреслюючи, що “комунікативний вплив є ... психологічним впливом одного комуніканта на іншого з метою зміни його поведінки”. Це означає, що відбувається зміна самого типу відносин, що склався між учасниками комунікацій. Є й широке розуміння “комунікації”, яке застосовується у зв'язку з розвитком системи масових комунікацій у суспільстві.

Виокремлюють такі складові комунікативної компетентності:

- орієнтованість у різноманітних ситуаціях спілкування, яка заснована на знаннях і життєвому досвіді індивіда;

- спроможність ефективно взаємодіяти з оточенням завдяки розумінню себе й інших при постійній видозміні психічних станів , міжособистісних відносин і умов соціального середовища;

- адекватна орієнтація людини в самій собі - власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації;

- готовність і уміння будувати контакт з людьми;

- внутрішні засоби регуляції комунікативних дій;

- знання, уміння і навички конструктивного спілкування;

- внутрішні ресурси, необхідні для побудови ефективної комунікативної дії у визначеному колі ситуацій міжособистісної взаємодії.

Таким чином, комунікативна компетентність постає як структурний феномен, що містить як складові цінності, мотиви, установки , соціально-психологічні стереотипи, знання, уміння , навички .

В.Я. Ляудіс , А.М. Матюшкіна , А.Я. Пономарьова виділяють два типи діяльності і відповідно два типи завдань : творчі (продуктивні) і рутинні (репродуктивні), що відображаються в аналізі процесу спілкування. Ситуація, яка потребує виходу за межі стереотипів, установок, ролей, що склалися, завжди передбачає продуктивне спілкування. Репродуктивне, або стандартизоване спілкування передбачає взаємодію “за стандартом”, “за сценарієм”. Можна говорити також про зовнішнє, поведінкове , оперативно-технічне і індивідуально-значеннєве спілкування. А.Б. Добрович у своїх роботах розрізняє конвенційне, примітивне, маніпулятивне, стандартизоване, ігрове, ділове і духовне спілкування.

У контексті проблеми ефективності спілкування доцільно згадати про таке явище в людській взаємодії, як роль. Роль є фіксацією визначеного положення , що займає той або інший індивід у системі міжособистісних відносин. У психології виокремлюють формальні, внутрішньогрупові , міжособистісні й індивідуальні ролі. Формальна роль – це поведінка , що будується відповідно до засвоєних очікувань з боку оточення , пов'язаних з виконанням тієї чи іншої соціальної функції (продавець, покупець, учень, педагог, підлеглий , керівник і т.д.). Внутрішньогрупова роль – це поведінка , що вимагає урахування очікувань, запропонованих учасниками групи на основі сформованих взаємовідносин. Міжособистісні ролі – це поведінка , яка передбачає урахування очікувань, запропонованих іншою людиною на основі сформованих відносин.

Існують й інші класифікації ролей: активні ролі, що виконуються в даний момент і латентні ролі, що не виявляються в даній ситуації; інституціоналізовані, пов'язані з офіційними вимогами організації, і стихійні, пов'язані зі стихійно виникаючими відносинами , але все це так чи інакше перетинається з вищесказаним.

Людина завжди перебуває в контакті з іншим – партнером реальним, уявним, обраним , нав'язаним і т.п. Інваріантними складовими спілкування є такі компоненти, як партнери-учасники, ситуація, завдання . Варіативність же пов'язана з характеристиками самих складових – партнерів по спілкуванню,

ситуацій, цілей спілкування. Тому компетентність у спілкуванні передбачає розвиток вмінь адекватної самооцінки, орієнтації людини в самій собі – власному психологічному потенціалі, потенціалі партнера, у ситуації і завданні.

Головною якісною характеристикою всіх цих “психологічних інструментів” вважається “ загальна спрямованість” на людину, що у свою чергу є підставою ефективного спілкування. Орієнтація особистості насамперед на позитивні якості в іншій людині є важливою в ефективному спілкуванні, тому що вона сприяє розкриттю особистісного потенціалу людини, з якою ми спілкуємося. Підкреслюється роль пізнавальних процесів у структурі комунікативної компетентності, перш за все мислення – здатність аналізувати вчинки, бачити мотиви, що спонукають до них. Умовою успішного спілкування людини з іншими людьми вважають соціально-психологічну перцепцію, яка включає ідентифікацію, емпатію, соціальну рефлексію.

Таким чином, можна сказати, що комунікативна компетентність включає не тільки особистісні властивості індивіда, але й певним чином організовані пізнавальні процеси та емоційну сферу.

Однією із складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри. Такі бар'єри можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими), які породжують різну інтерпретацію тих самих понять, що обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання). Бар'єри у комунікації можуть носити також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, їхні сформовані відношення: від дружби до ворожості по відношенню один до одного.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше, знакових систем. Розрізняють вербальну і невербальну комунікації, що використовують різноманітні знакові системи. Відповідно до цього можна виділити вербальний і невербальний рівень комунікативної складової компетентності в спілкуванні. Вербальна комунікація використовує в якості знакової системи людську вимову, природну звукову мову, тобто систему фонетичних звуків, що включає два принципи: лексичний і синтаксичний.

Сукупність визначених заходів, спрямованих на підвищення ефективності мовного впливу, отримала назву “переконуючої комунікації”, на основі якої розробляється так звана експериментальна риторика - мистецтво переконання за допомогою промови. Інший вид комунікації включає такі знакові системи: оптико-кінетичну – до неї належать жести, міміка, пантоміміка; пара- і екстралінгвічну. Перша – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність. Друга - включення в промову пауз, інших вкраплень, темп промови; організацію простору і часу комунікативного процесу; візуальний контакт: частота обміну поглядами, тривалість, зміна статички і динаміки погляду, уникання його і т.д.

Зрозуміло, що комунікативна компетентність передбачає також вміння інтерпретувати невербальні прояви інших людей. Тут виникає серйозна

проблема: якщо у вербальній комунікації за кожним словом стоїть більш-менш визначений зміст, то в невербальній системі комунікацій не тільки важко поставити зміст у відповідність знаку, але й взагалі виділити знак, тобто одиницю аналізу в цій системі комунікації.

У соціальній психології було декілька спроб вирішити дану проблему.

К. Бердвістл запропонував одиницю тілорухів людини - кін, або кінему. “Окремий кін самостійного значення не має, при його зміні змінюється вся структура”. Йому належить ідея побудови словника тілорухів, тобто визначеному тілоруху приписувалося визначене значення. Але сам Бердвістл прийшов до висновку, що побудувати словник тілорухів, який би задовільнив, поки що не вдається: саме поняття кіна виявилось достатньо невизначеним і спірним.

Б. Екманом був запропонований варіант аналізу невербальної комунікації, у якому фіксувалися емоції по зовнішніх (“знакових”) проявах особи, що дозволяло певною мірою реєструвати той чи інший характер невербальної комунікації.

Хоч і вдається описати визначений “каталог” жестів у різноманітних національних культурах, проблема інтерпретації невербальної комунікації усе-таки залишається невирішеною.

Інтерактивна сторона спілкування – це умовний термін, що позначає характеристику тих компонентів спілкування, що пов'язані із взаємодією людей з безпосередньою організацією їхньої спільної діяльності. Якщо комунікативний процес існує на основі певної спільної діяльності, то обмін знаннями й ідеями з приводу цієї діяльності неминуче припускає, що досягнуте порозуміння реалізується в нових спільних спробах розвинути діяльність далі, організувати її. Участь одночасно багатьох людей у цій діяльності означає, що кожний повинен зробити до неї свій особливий внесок, що і дозволяє інтерпретувати взаємодію як організацію спільної діяльності. Інтерактивна сторона спілкування являє собою побудову загальної стратегії взаємодії, де важливо не тільки обмінятися інформацією, але й організувати “обмін діями”, спланувати загальну діяльність. При такому плануванні можлива регуляція дій одного індивіда “планами, що визріли в голові в іншого”, що і робить діяльність дійсно спільною, коли її носії будуть виступати вже не як окремі індивіди, а як група. Таким чином, можна сказати, що інтерактивна сторона спілкування являє собою певний засіб об'єднання індивідуальних зусиль у конкретних формах спільної діяльності. Відповідно до цього можна і проінтерпретувати інтерактивний компонент комунікативної компетентності як здатність до організації спільних дій, що дозволяють партнерам реалізувати якусь загальну для них діяльність.

Таким компонентом комунікативної компетентності є перцептивна складова. Це та сторона компетентності, на основі якої будується спільна діяльність і комунікативний процес.

Умовно перцептивну складову компетентності в спілкуванні можна назвати здатністю адекватного сприйняття однієї людини іншою, але це лише

умовно: саме слово “сприйняття” не відбиває всю складність цього явища. Перцептивний компонент комунікативної компетентності виступає в ролі регулятора процесу спілкування. Вибір людиною тієї або іншої лінії поведінки в кожній конкретній ситуації передбачає сприйняття й оцінку партнерів, самого себе і ситуативного контексту в цілому.

У процесі міжособистісного сприйняття і пізнання виникає ряд “ефектів”: первинності, новизни, ореолу. Велику роль грають також явища стереотипізації і каузальної атрибуції.

Отже, узагальнюючи вище викладені точки зору на явище комунікативної компетентності, можна зробити висновок, що комунікативна компетентність постає як інтегральна якість особистості, що виконує функцію адаптації й адекватного функціонування особистості в соціумі, містить у собі установки, стереотипи, позиції спілкування, ролі, цінності тощо особистості, “інструмент, що рефлексує”, творчий потенціал особистості.

Питання про розвиток комунікативної компетентності можна розглядати в двох аспектах: по-перше, в процесі соціалізації і виховання; по-друге, засобом спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу.

Щодо першого, то людина черпає з культурного середовища засоби аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і зорових форм, як символічних, так і образних, що дає їй можливість синтезувати, класифікувати різноманітні епізоди соціальної взаємодії. Зрозуміло, що у ході стихійного оволодіння “мовою ” соціально-перцептивної сфери можуть утворюватись неадекватні пізнавальні схеми, як причини неадекватних комунікативних дій, що, в свою чергу, може призвести до неефективності в ситуації спілкування. Найчастіше це відбувається за умови “однобокого” залучення людини до специфічної субкультури , освоєння нею лише окремих прошарків культурного багатства, і тільки розширення сфери соціальних контактів і включення в нові канали комунікації можуть скорегувати існуючі деформації. “Свою роль може зіграти знайомство із соціально-психологічною літературою: це збагачує “словник”, упорядкує класифікаційні засоби ”.

На думку Л.А. Петровської, аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, як реальної, так і поданої в художній формі, дає не тільки можливість “тренування” набутих пізнавальних засобів, але й сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної поведінки. Зокрема, процес спостереження дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організовують свою взаємодію. Орієнтуючись на вихід взаємодії, спостерігач може зрозуміти, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів. Це може послужити основою формування власної системи “правил ефективної комунікації”. Ще в більшій мірі аналітичне спостереження впливає на операціональний склад комунікативних дій.

Згідно з Л.А. Петровською, важливим моментом процесу розвитку комунікативних умінь на визначеному етапі становлення особистості є уявне програвання своєї поведінки в різноманітних ситуаціях. Планування своїх дій “в уяві” є складовою частиною комунікативної дії, що протікає нормально. Таке

планування в уяві, як правило, безпосередньо випереджає реальне виконання, але може відбуватися і завчасно, нерідко далеко відстаючи від втілення в поведінці, а іншим разом уявне програвання проводиться не до, а після завершення комунікативного акту. І не завжди уявне втілюється в реальність, але утворювані в ньому “поведінкові заготовки” можуть актуалізуватися в інших ситуаціях. Це призводить, з одного боку, до враження безпосередності деяких глибоко продуманих вчинків, а з іншого боку – до дій, що є досить нераціональними і такими, які не можна пояснити. Здатність людини діяти “в умі” може бути цілеспрямовано використана для удосконалювання спілкування в ситуації соціально-психологічного тренінгу.

До визначення стратегічних орієнтирів по удосконалюванню спілкування у практичній роботі можна підходити з різних точок зору. “Одна з них у якості орієнтиру виділяє збагачення, повноту, поліформність”. У цьому випадку основним у розвитку компетентного спілкування є спрямованість на знаходження багатой, різноманітної палітри психологічних позицій, засобів, що допомагають повноті самовираження партнерів, усім сторонам їхньої адекватності – перцептивній, комунікативній, інтерактивній. У цьому розумінні розвиток компетентності спілкування дорослих людей неминуче припускає подвійний процес: з одного боку, це набуття нових знань, умінь і досвіду, а з іншого боку, це корекція, зміна вже сформованих форм і засобів спілкування. Розглядаючи комунікативну компетентність, недоцільно обмежувати спектр можливих форм соціально-психологічного впливу якимось одним із названих вище типів, оскільки реальне спілкування є багатоплановим.

Інший підхід до визначення принципових орієнтирів для практики розвитку компетентного спілкування можливий з боку психологічних проблем, які виникають. Подібні труднощі можна визначити як базові труднощі спілкування. Їхні першоджерела беруть свій початок, з одного боку, з особливостей психологічної природи людини і людських відносин, а з іншого боку – можуть бути пов'язані із своєрідністю соціального контексту. У ряді випадків базові труднощі спілкування мають характер дихотомій, міра гармонічного сполучення полюсів яких досягається часом з труднощами. Це, наприклад: автономність - уподобання, усталеність - мінливість, нормативність - імпровізація, цілісність - мозаїчність, рефлексивність - спонтанність та ін.

Таким чином, комунікативна компетентність має декілька джерел розвитку в процесі становлення особистості людини: трансляція комунікативних умінь у процесі міжособистісної взаємодії з іншими людьми, оволодіння культурною спадщиною, спостереження за поведінкою інших людей і аналіз актів комунікації, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Розвиток комунікативної компетентності в процесі соціально-психологічного тренінгу можливий з погляду двох підходів: спрямованість на знаходження багатой різноманітної палітри спілкування та подолання труднощів, що можуть виникати у процесі спілкування.

На підставі вищесказаного можна зробити такі висновки з проблеми комунікативної компетентності.

Комунікативна компетентність – це система внутрішніх ресурсів ефективної взаємодії: позицій спілкування, ролей, стереотипів, установо, знань, умінь, навичок. Ефективне спілкування завжди передбачає спонтанний і творчий процес, тому ефективне спілкування – це спілкування, що розвиває. Крім особистісних особливостей до комунікативної компетентності входять особливості пізнавальних процесів й емоційної сфери. В цілому комунікативна компетентність пов'язана з адекватним використанням усієї палітри можливостей. Аналіз поняття комунікативної компетентності дозволяє виявити проблеми обґрунтування критеріїв ефективного спілкування і адекватної відповідності форм спілкування і ситуації спілкування.

У процесі становлення особистості розвиток комунікативної компетентності має декілька джерел: ідентифікація з дорослим, засвоєння культурної спадщини, спостереження за поведінкою інших людей, програвання в уяві комунікативних ситуацій. Сучасний стан суспільних процесів дозволяє констатувати той факт, що природне формування комунікативної компетентності не відповідає вимогам соціальної дійсності. Цю проблему дозволяє вирішити цілеспрямоване формування комунікативної компетентності в процесі соціально- психологічного тренінгу. У вітчизняній соціальній психології існують дві підстави для побудови такого роду тренінгів: спрямованість на знаходження багатой і різноманітної палітри спілкування та тренінг психологічного консультування з труднощів у спілкуванні.

2. Поняття, структура та функції спілкування

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання поліцейськими оперативно-службової діяльності потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму слідчого, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності.

Для працівників поліцейських підрозділів спілкування є основним інструментом під час виконання функціональних обов'язків, основним засобом реалізації всіх сторін діяльності. Спілкування поліцейського протікає насамперед у межах виконання різноманітних дій. Професійні особливості такого спілкування визначаються:

- результатом, який повинен бути досягнутим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина та ін.);
- протіканням його в режимі права і правовідносин;
- контактом з непростими людьми;
- обстановкою напруженості, конфліктності, протидії.

Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх прояву в конкретних умовах, конкретні психотехнології і психотехніки спілкування, тобто бути комунікативно компетентними.

Спілкування – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні

інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного.

Спілкування – це суб'єкт-суб'єктний процес, де кожний учасник передбачає активність також і свого партнера (він не може розглядати його як якийсь об'єкт). Спрямовуючи інформацію іншій людині, ми обов'язково враховуємо її мотиви, цілі, установки (крім аналізу своїх власних цілей, мотивів, установок). Більше того, інформація повинна бути не просто прийнята партнером по спілкуванню, але й зрозуміла, осмислена. А у професійній діяльності поліцейського спілкування обов'язково передбачає психологічний вплив і протистояння впливу, проведення своєї лінії поведінки, відстоювання своїх інтересів. Успіх спілкування забезпечується умінням ініціатора спілкування – поліцейського – взяти все це до уваги, використати для вирішення професійних завдань.

Суб'єктами спілкування можуть виступати як окрема людина, так і група людей. Людина, яка передає інформацію, називається комунікатором, людина, яка отримує її, – реципієнтом. У процесі спілкування його учасники обмінюються не тільки своїми фізичними діями або продуктами, результатами праці, але й думками, намірами, ідеями, переживаннями й т. п.

У спілкуванні можна виділити ряд аспектів: зміст, мета і засоби. Мета спілкування відповідає на запитання «Заради чого людина вступає у спілкування?». Зміст спілкування – це інформація, яка у міжіндивідуальних контактах передається від одного суб'єкта іншому. Засоби спілкування – це способи кодування, передачі, переробки й розшифровки інформації, що передається в процесі спілкування від одного суб'єкта до іншого.

Спілкування – одна із основних сфер людського життя, яка має різноманітні види і форми. Спілкування може бути опосередкованим і безпосереднім, діалогічним і монологічним, конфліктним і дружнім.

Функції спілкування різноманітні – відповідно до широкого кола практичних завдань, що вирішуються в ході спілкування. Функції спілкування можна розглядати на різних рівнях:

- оцінюючи спілкування як важливий чинник розвитку психіки;
- на рівні життєдіяльності конкретної людини;
- на рівні вирішення конкретної ситуації взаємодії.

У масштабах життєдіяльності людини спілкування є, по-перше, головною умовою її виживання, по-друге, забезпечує реалізацію функцій навчання, виховання і розвитку особистості. Дитя, ізольоване від товариства людей, не може опанувати механізми людської поведінки, пізнання, сукупний досвід людства.

Кажучи про спілкування на рівні конкретних людей і конкретних ситуацій, можна виділити три основні функції спілкування:

1. Інформаційно-комунікативна функція реалізується як передача і прийом інформації: повідомлень, знань, думок, задумів, рішень (від людини – до людини, від покоління – до покоління, від культури – до культури і т. д.).

2. Регулятивно-комунікативна функція «управляє» процесом спілкування, в ході якого уточнюються або формуються цілі, мотиви, орієнтири майбутньої спільної або індивідуальної діяльності. Ця функція постійно підтримує зворотний зв'язок висловів співбесідників.

3. Афективно-комунікативна функція виявляється як створення комплексу відчуттів і психічних станів кожного партнера в ході спілкування.

Є й інші підходи до виділення функцій спілкування. Зокрема, М. Р. Бітянова виділяє наступні функції:

- спілкування – форма існування та прояву людської сутності;
- спілкування виконує у колективній діяльності комунікативно-зв'язуючу роль;
- спілкування – важлива життєва потреба людини, умова її благополучного індивідуального існування;
- спілкування відіграє психотерапевтичну, підтверджувальну роль у житті людини будь-якого віку.

Аналізуючи роль спілкування у житті людини, В. Г. Крисько виділяє його прагматичну, формувальну, підтверджувальну, міжособистісну та внутрішньоособистісну функції.

Всі функції у спілкуванні виявляються у своїй єдності, одночасно. Завдяки цьому активізуються душевні (емоційні) та інтелектуальні сили співбесідників, а спілкування перетворюється на подію особистого життя людей.

У соціально-психологічній літературі використовується поняття «ділове спілкування», спрямоване на забезпечення переговорів, ведення нарад і офіційного листування, на високу ефективність публічних виступів. У конкретній професійній галузі ділове спілкування має свою специфіку й називається професійним, а іноді службовим, посадовим, статутним.

Ділове спілкування – це вид спілкування, що є нормативно схваленим, жорстко регламентованим і функціонуючим в якій-небудь сфері для вирішення певних завдань. Ділове спілкування – це диктальне спілкування, що служить засобом організації й оптимізації того чи іншого виду предметної діяльності: виробничої, наукової, комерційної і т. п.

Діловому спілкуванню властиві певні ознаки. Зокрема, воно:

- є строго цілеспрямованим;
- регламентоване нормативними документами (положеннями, наказами, статутами);
- носить функціонально-рольовий характер, обумовлений необхідністю дотримання етикету церемоній, процедур, що виражається у певних правилах «гри», офіційному одязі, професійній лексиці, кастовості, замкнутості, спілкуванні в рамках певних кіл та інших елементах;
- є позиційно оформленим, ієрархічним, субординаційним, що відбивається в позиціях «над» і «під»;
- основне завдання – продуктивне співробітництво;
- виявляється в певних формах спілкування, стилі;

– атрибутивне (проходить у спеціальних приміщеннях, просторово оформлене, припускає відповідне середовище, меблі, оргтехніку, освітлення), що створює оптимальну з погляду психології обстановку.

Партнер у діловому спілкуванні завжди виступає як особистість, значуща для суб'єкта.

Професійне спілкування працівників поліції – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією і вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань.

Стосовно професійного спілкування поліцейського можна сказати, що воно протікає як контакт:

- ситуаційно-діловий, здійснюваний для вирішення певного слідчого завдання. Цілі, завдання, обстановка роблять психологічний вплив на його протікання і результат;

- юридичний, в ході якого виникають правовідносини, що визначають порядок реалізації своїх прав і обов'язків. З боку слідчого воно протікає строго в режимі дотримання встановлених норм, що розуміє і його партнер по спілкуванню, і це теж позначається на їх психології і спілкуванні;

- статусно-рольовий – це не спілкування двох друзів, що розмовляють як рівний з рівним, коли можна говорити все. І юрист, і громадянин усвідомлюють відмінності позицій в ситуації, яка спонукала їх до спілкування;

- пізнавально-оцінний – люди, які вступили в контакт, уважно приглядаються один до одного і залежно від його результатів вирішують, що і як говорити, а що не говорити;

- міжособистісний, багато в чому індивідуалізований. Розмовляють не звукові пристрої, а особи, котрі певним чином ставляться одна до одної, схильні до симпатій і антипатій, взаєморозуміння і ворожнечі, які намагаються вплинути одна на одну і використовують для цього всі засоби спілкування;

- інформаційний.

Не викликає сумніву, що до спілкування поліцейському треба ставитися зі всією психологічністю, на яку здатний юрист. Йому слід навмисно переводити свої роздуми про способи спілкування і подолання його труднощів у площину психологічних міркувань, оцінок, порівнянь, виборів, намірів і засобів їх реалізації.

У свою чергу, це вимагає виявлення турботи про:

- ділову атмосферу спілкування;
- позицію, лінію поведінки і тактику юриста, що сприяє вирішенню завдань;
- вибір і створення психологічно доцільних умов спілкування;

- створення психологічної атмосфери спілкування, що відповідає вирішенню завдань;
- вивчення співбесідника та індивідуалізацію спілкування з урахуванням індивідуально-психологічних особливостей і психічних станів;
- вибір таких засобів і способів психологічного впливу, що відповідають вимогам законності і вирішуваному завданню.

Психологічний аналіз спілкування доцільно проводити за його структурними компонентами (сторонами). Зокрема, структуру спілкування, в тому числі професійного, можна охарактеризувати шляхом виділення в ньому трьох взаємозв'язаних сторін: перцептивної, комунікативної та інтерактивної.

Перцептивна сторона спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння – це спілкування як сприйняття людьми один одного.

Комунікативна сторона спілкування полягає в обміні інформацією між суб'єктами, які спілкуються, – це спілкування як обмін інформацією.

Інтерактивна сторона спілкування полягає в обміні не лише знаннями, ідеями, але й діями – це спілкування як взаємодія.

Всі зазначені сторони спілкування виділяються в умовах безпосереднього контакту між людьми. У реальній дійсності кожна з цих сторін не існує ізольовано від двох інших, і виділення їх можливе лише для наукового аналізу.

Аналіз структури професійного спілкування працівників поліції та його динаміки дозволяє виділити чотири основні етапи:

- 1) психологічне «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину й складання первинного психологічного портрета взаємодіючої особи;
- 2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування й створення сприятливих умов для міжособистісного контакту;
- 3) взаємодія і вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівника поліції з метою вирішення професійно-важливих завдань;
- 4) оцінка результатів конкретного акту спілкування, планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами.

3. Комунікативні особливості жінок-керівників

За даними світової статистики на посадах з середнім доходом жінки займають більше половини місць. Темп залучення жінок до підприємництва в шість разів перевищує темп залучення в цю сферу чоловіків.

За даними ООН, найближчими роками передбачається збільшення частки жінок на посадах керівників до 45-50%, що ставить важливе завдання підготовки жінок-керівників. Основні гендерні стереотипи, що стосуються побудови кар'єри, відображаються у відомому вислові: «Для жінок шлях до

управлінської кар'єри пов'язаний з подоланням численних перешкод, а для чоловіків — з реалізацією численних можливостей».

Як показують останні соціально-психологічні дослідження, жінки не менше чоловіків зацікавлені в просуванні по службі і підвищенні свого освітнього рівня, орієнтовані на престиж, заробітну платню; володіють не меншим відчуттям відповідальності. Здійсненню жіночої кар'єри об'єктивно заважає необхідність поєднання службових, подружніх і материнських функцій. Тому не викликає здивування той факт, що жінки, яким вдається зробити кар'єру і добитися керівної посади, як правило, залишаються самотніми або відчують сильну фізичну і емоційну напругу та відчуття провини. Проте, можна відзначити такі «сильні» якості жінок-керівників, як прагнення до нового, радикалізм, висока чутливість, турбота про людей, спрямованість на взаємодію з підлеглими, тобто все те, що характерне для моделі сучасного ефективного менеджменту.

Стиль жіночого управління часто називають «перетворювальним» або «м'яким примушенням», його основними характеристиками є: 1) активна взаємодія з підлеглими; 2) підтримка у співробітника самоповаги; 3) підтримка співробітників в стресовій ситуації; 4) прагнення до створення оптимального психологічного клімату в організації, профілактика конфліктів; 5) підтримка здоров'я, організація сумісного дозвілля; 6) «фінансова кмітливість», детальне планування; 7) «інстинкт виживання», розумний ризик, прагнення утримати придбане і завоювати нове; 8) інтуїція; 9) відчуття гумору, оптимізм, віра в себе.

У дослідженнях жіночої кар'єри виділяються культурні, освітні, юридичні і психологічні бар'єри. Специфіка жіночої кар'єри полягає в тому, що жінка поєднує кар'єру з активним виконанням ролей матері, дружини, домогосподарки, а це служить джерелом «рольової напруги», стресу, оскільки професійна і сімейні ролі є однаково значущими, що особливо виражено у молодих жінок.

Побудова кар'єри часто супроводжується негативними емоційними переживаннями, пов'язаними з недостатньою увагою до близьких і особливо дітей. Важливий чинник успішної кар'єри жінок — практика сімейного виховання батьківської сім'ї. У переважній більшості кар'єрно успішні жінки — це старші діти в повних одно-двохдітних сім'ях, де батьки мають високий освітній і соціально-професійний статус. Сформовані в батьківській сім'ї високі життєві стандарти, прагнення до досягнення і незалежності пов'язані з успішною побудовою кар'єри. При цьому особливо важливі «нетрадиційні» установки матері щодо ролі жінки в суспільстві, а також підтримуюча поведінка батька.

Отже, вимоги до управлінської діяльності не можуть бути втілені в життя без урахування статі керівника, тому що діапазон відмінностей між чоловіками та жінками є достатньо широким і охоплює не лише біологічні показники, але й перебіг соціопсихологічних процесів.