

КОМУНІКАТИВНІ БАР'ЄРИ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІВ ВНУТРІШНІХ СПРАВ ТА ЇХ МІНІМІЗАЦІЯ

У даний час у нашій країні і за кордоном спостерігається посилення інтересу до проблеми спілкування, зокрема професійного спілкування. Проблематика спілкування займає важливе місце в структурі соціально-психологічного знання і інтенсивно розробляється психологами, як на теоретичному (Г.М. Андреева, А.А. Бодальов, А.Ф. Бондаренко, А.Н. Леонтьев, Б.Ф. Ломов, С.Д. Максименко, В.С. Мерлін, Е.В. Шорохова і ін.), так і емпіричному, прикладному рівнях (С.В. Кондратьєва, А.В. Мудрік, Л.А. Петровська, В.А. Симиченко і ін.). Учені, що дотримуються різних теоретичних позицій, з великою наполегливістю виявляють, описують і класифікують феномени спілкування, визначають і субординують закономірності, які ними управляють, а також розкривають механізми, які при цьому діють.

Проте розгляд проблем спілкування ускладнюється як відмінністю трактувань самого поняття "спілкування", так і виявленням зв'язку між діяльністю і спілкуванням. При цьому в одних випадках діяльність і спілкування розглядаються не як паралельно існуючі взаємозв'язані процеси, а як дві сторони соціального буття людини, його способу життя. [5] У інших випадках спілкування розуміється як певна сторона діяльності: воно включене в будь-яку діяльність, є її елементом, тоді як сама діяльність розглядається як умова спілкування [4]. Нарешті, спілкування інтерпретується як особливий вид діяльності. У середині цього трактування виділяється дві її різновиди: в одній з них спілкування розуміється як комунікативна діяльність, або діяльність спілкування, виступаюча самостійно на певному етапі онтогенезу [9]. У іншій – спілкування в загальному плані розуміється як один з видів діяльності (мається на увазі перш за все мовна діяльність), і відносно неї відшукуються всі елементи, властиві діяльності взагалі – дії, операції, мотиви і ін. [4].

Оскільки предметом все більш широкого кола досліджень стає професійне спілкування, ефективність якого багато в чому визначає успішність спільної діяльності, то представляється актуальним дослідження тих чинників, умов і закономірностей, які не тільки оптимізують, але і ускладнюють хід процесу спілкування. Успішне рішення цієї проблеми набуває особливої важливості для тих видів діяльності, здійснення яких максимально опосередковане взаєминами, до них, зокрема, відноситься професійна діяльність юриста.

Юридичні професії характеризуються надзвичайною різноманітністю вирішуваних завдань, проте практично для всіх юридичних професій однією з головних сторін діяльності є комунікативна діяльність, що протікає в умовах правового регулювання. Це правове (процесуальне) регулювання накладає відбиток на всіх учасників процесу спілкування, наділяючи їх особливими правами і обов'язками, і додає спілкуванню специфічний відтінок [3].

Одним із значущих компонентів професійного спілкування співробітників ОВС є комунікативна компетентність (здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми), яка розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному крузі ситуацій міжособової взаємодії. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між співробітниками і громадянами [2]. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. У них мовиться, що повсякденна діяльність міліції протікає на очах у населення і авторитет, результати службової діяльності міліції багато в чому залежать від поведінки її співробітників при спілкуванні з людьми.

Важливою психологічною особливістю спілкування в органах внутрішніх справ є його професійна спрямованість, пов'язана з необхідністю встановлення осіб, що скоїли злочини, свідків, потерпілих і т.д., тобто існує певна заданість параметрів спілкування. З боку співробітників - це встановлення істини, а з боку злочинців – утаєння обставин злочину, прагнення уникнути відповідальності, дати помилкову інформацію. Характерною особливістю спілкування співробітників у даних умовах є нормативність. Наприклад, спілкування слідчого з підслідним регламентоване нормами процесуального законодавства.

Істотні труднощі в спілкуванні виникають через те, що співробітник вимушений вступати в спілкування, не дивлячись на своє ставлення до співбесідника, часто негативне, на свій стан, бажання спілкуватися і т.д. – спілкування є невід'ємною частиною його діяльності. Сам об'єкт спілкування вельми специфічний, як правило, це не кращі представники нашого суспільства і тому особливої радості спілкування з ними співробітників не дає.

Як і кожен вид діяльності, спілкування має свою специфічну психологічну структуру. У будь-якому спілкуванні завжди є наступні обов'язкові елементи: 1) комунікативна сторона спілкування, яка виявляється в процесі обміну інформацією між індивідами, що спілкуються; 2) афектна сторона спілкування – прояв свого емоційного відношення до передаваної і отримуваної інформації, проникнення у відчуття співбесідника; 3) перцептивна сторона спілкування, що реалізовується в процесі сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановленню на цій основі взаєморозуміння. [1]

У нашій роботі ми розглядатимемо комунікативну сторону спілкування.

Потрібно відзначити, що останнім часом спостерігається комунікативна некомпетентність (не здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми), яка досягає достатньо високого рівня і приводить до зниження рівня безпеки ділової комунікації, спаду продуктивності відносин партнерів у процесі професійної взаємодії.

Як показує аналіз літератури, найчастіше комунікативна некомпетентність у співробітників ОВС виявляється у вигляді комунікативних бар'єрів. Комунікативний бар'єр – це абсолютна або відносна перешкода ефективному спілкуванню, яка суб'єктивно переживається або реально присутня (Е.А. Моїсеєнко). Причини появи комунікативних бар'єрів можуть бути різними: починаючи від особливостей інтелекту людей, що спілкуються і закінчуючи відсутністю єдності щодо розуміння ситуації спілкування. Бар'єри спілкування перешкоджають нормальній взаємодії. У цих випадках людина використовує свою комунікативну компетенцію, визначає стратегію і тактику комунікативної поведінки з метою зниження комунікативних бар'єрів.

З різноманіття існуючих класифікацій комунікативних бар'єрів в дослідженні зроблений акцент на розробках В.Н. М'ясищева і Ю.П. Платонова [7].

Так В.Н. М'ясищев у своїй класифікації виділив три типи бар'єрів:

1) бар'єри відзеркалення (виникають в результаті спотвореного сприйняття): себе (неадекватна самооцінка), партнера (приписування не властивих йому властивостей, здібностей), ситуації (неадекватна оцінка значущості ситуації);

2) бар'єр ставлення (виникають у результаті неадекватного ставлення): до себе (незадоволеність своїм ролевим статусом), до партнера (відчуття антипатії, неприязнь до партнера), до ситуації (негативне ставлення до ситуації);

3) бар'єри звернення, як специфічної форми відношення. Ці "бар'єри" виникають: при формах звернення, які ведуть до кооперації, співпраці і т.д. (компліменти, похвала, які-небудь заохочувальні жести і т.п.), при формах звернення ведучих до непродуктивного спілкування (підвищений тон голосу, невербальні засоби, використовувані в конфліктних ситуаціях, образливі вирази і т.п.).

У свою чергу, Ю.П. Платонов вивів свою класифікацію бар'єрів, в якій виділив три основні групи: емоційні бар'єри (бар'єр страждання, гніву, страху і ін.); суб'єктивні бар'єри спілкування (домінантний, мобільний, екстравертний суб'єкт спілкування і ін.); бар'єри процесу спілкування (бар'єр недостатнього розуміння важливості спілкування, неправильної установки свідомості) [7].

Таким чином, перспективним напрямом подальшого наукового дослідження теорії і практики професійного спілкування є розробка спеціальних способів усунення комунікативних бар'єрів у професійних взаємодіях співробітників ОВС, що, у свою чергу, сприятиме оптимізації їх діяльності у всіх напрямках.

Важливим складним компонентом професійної майстерності співробітників органів внутрішніх справ, що багато в чому визначає успішність реалізації покладених на них функцій, є навички професійного спілкування, уміння встановлювати психологічний контакт з громадянами при рішенні оперативно-службових завдань.

Психологічний контакт, що встановлюється співробітниками з громадянами в ході рішення оперативно-службових завдань, виступає важливим параметром оперативно-службової діяльності й істотно відмінний від психологічних контактів, що встановлюються між людьми в буденному житті. Головна ж його відмінність, відмічена в ряді нормативних документів МВС, полягає в тому, що успішне досягнення психологічного контакту співробітниками органів внутрішніх справ нерозривно пов'язане з рештою та отриманням значущої інформації і зміною лінії поведінки громадян у діапазоні від протидії - до сприяння і співпраці [2].

У встановленні психологічного контакту можна виділити декілька етапів, які включають частину загального процесу розвитку спілкування:

1. Прогнозування майбутнього спілкування. Для оптимального досягнення цілей при встановленні психологічного контакту вельми доцільно мати попередній план дій, спрогнозувати майбутнє спілкування. Для цього необхідно мати наявності попередні дані про особу, з якою належить спілкуватися. Так, слід мати в своєму розпорядженні відомості про комунікабельні властивості. Існують психічні властивості особи, які полегшують встановлення з нею контакту - відвертість, допитливість, товариськість, ввічливість, тактовність.

Разом з цим існують властивості особи, які ускладнюють встановлення контакту: підвищена дратівливість, запальність, агресивність, підозрілість, скритність, озлобленість і т.д. Наявність яких-небудь з перерахованих властивостей завжди повинно враховуватися при прогнозуванні спілкування.

2. Створення зовнішніх умов, що полегшують встановлення контакту. Ніщо не повинне заважати спілкуванню, відволікати вашого співбесідника. Обстановка повинна розташовувати до довірливої бесіди.

3. Прояв зовнішніх комунікабельних якостей і накопичення згоди. Посмішка, привітність в зовнішності, жестах, міміці розташовують співбесідника до вас. У нього мимоволі викликаються також позитивні емоції, що має значення для процесу встановлення психологічного контакту. Як вже наголошувалося вище, співробітників міліції в процесі спілкування з громадянами дуже часто доводиться долати психологічні бар'єри в спілкуванні. З цією метою необхідне накопичення згоди із співбесідником на первинному етапі спілкування. Тут не має значення те, з приводу чого досягнута згода - важлива кількість згод. Потрібне вміння так ставити питання, щоб людина не могла не погодитися з вами (наприклад: "Вам неприємно, що вас викликали на допит?", "Ви звичайно говорите правду?" і т.п.).

4. Пошук загальних і нейтральних інтересів. Рішенню цієї мети допомагає виявлення загальних і, в той же час, нейтральних інтересів (це може бути хобі: колекціонування марок, монет, книг; захоплення: спортом, туризмом і т.п.). Загальні інтереси і їх пошук завжди викликають позитивні емоції і ініціатор контакту в даному випадку є джерелом цих емоцій. Саме по собі спілкування по інтересу зближує співбесідників, створює групу ("ми - мисливці", "ми - уболівальники однієї команди" і т.п.). Нейтральні інтереси завжди до того ж знижують відмінність в інтересі і статусі.

5. Дії з ліквідації перешкод у спілкуванні. При розвитку психологічного контакту з людиною необхідно звертати увагу й уживати необхідні заходи по ліквідації перешкод у спілкуванні, до яких можна віднести негативне ставлення до майбутнього спілкування; наявність психічних станів, що роблять неможливим розвиток спілкування; втручання сторонніх осіб і т.п. Зняття всіх перешкод - обов'язковий етап встановлення психологічного контакту.

6. Індивідуальна дія. Завершувати встановлення психологічного контакту співробітник повинен індивідуально дією на особу співбесідника, якого він до того ж чекає. Мета цієї дії - отримання від нього довірчої інформації. При цьому можуть вироблятися якісь загальні норми довірливих відносин на майбутнє [2].

Виходячи з вищевикладеного, мета нашого дослідження - встановити залежність між комунікативною компетенцією і результативністю службової діяльності співробітників ОВС.

Нами було проведено дослідження для доказу або спростування викладеної вище інформації.

У дослідженні взяло участь 20 співробітників органів внутрішніх справ (12 чоловіків і 8 жінок), які працюють у слідчому відділі, секторі кримінального розшуку й у секторі дільничних інспекторів міліції. Всі вони працюють з громадянами, потерпілими. Наскільки успішно в кожного з них це виходить і чи взаємопов'язане це з комунікабельністю - це ми зараз побачимо, порівнявши їхні комунікативні схильності з показниками службової діяльності.

З цією метою були використані наступні методики: 1) методика виявлення "Комунікативних і організаторських схильностей" (КОС-2); 2) "Оцінка рівня спілкування" (тест В.Ф. Ряховського).

1. Методика виявлення "Комунікативних і організаторських схильностей" (КОС-2).

Методика складається з сорока питань, може проводитися як індивідуально, так і в групі. Оцінка проводиться по п'яти бальній системі.

Випробовувані, такі, які отримали оцінку 1, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Випробовуваним, таким, які отримали оцінку 2, комунікативні і організаторські схильності властиві на рівні нижче середнього.

Для випробовуваних, таких, які отримали оцінку 3, характерний середній рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Випробовувані, такі, які отримали оцінку 4, відносяться до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Випробовувані, такі, що отримали вищу оцінку - 5, володіють дуже високим рівнем прояву комунікативності і організаторських схильностей.

2. Методика "Оцінка рівня спілкування" (тест В.Ф. Ряховського).

Складається з 16 питань. Підсумовуванні бали визначають сім критеріїв оцінки:

1. Некомунікабельні, і це біда, від якої страждає сама людина (30-31 б.).

2. Замкнутість, неговіркість, перевага самоти (25-29 б.).
3. Достатній ступінь товарищескості, упевненість в незнайомій ситуації (19-24 б.).
4. Нормальна комунікабельність. Без неприємних переживань починається нова справа (14-18 б.).
5. Товарищескість: достатній ступінь товарищескості, упевненість в незнайомій ситуації (9-13 б.).
6. "Сорочка-хлопець", – товарищескість б'є ключем (4-8 б.).
7. Товарищескість явно надмірна, балакучість, багатослівність.

Показники службової діяльності ми оцінили по підсумках за 1 квартал 2009 року, виходячи з результативності виконаного щомісячного плану роботи співробітника. Так кожному оперативному співробітнику щомісячно потрібно розкрити 3 злочини. Аналізувалася також інформація про виконання посадової інструкції.

Таблиця 1

Зведена таблиця даних по проведених методиках

№ з/п	стать	Комунікативні і організаторські схильності			Оцінка рівня спілкування			Показники службової діяльності		
		високі	середні	низькі	високі	середні	низькі	високі	середні	низькі
1.	Ж	5			6			+		
2.	Ж	4				3		+		
3.	Ж		3		6				+	
4.	Ж			2		4			+	
5.	Ж	4			6			+		
6.	Ж	4			5			+		
7.	Ж		3			3		+		
8.	Ж		3			4			+	
9.	Ч	4			7				+	
10.	Ч	4			6			+		
11.	Ч		3				2			+
12.	Ч	4				3			+	
13.	Ч	4				3			+	
14.	Ч		3		6					+
15.	Ч	4				4		+		
16.	Ч	5				4		+		
17.	Ч		3		6			+		
18.	Ч			2	5					+
19.	Ч	4			5			+		
20.	Ч			2		3				+
Разом:		11 чол.	6 чол.	3 чол.	10 чол.	9 чол.	1 чол.	10 чол.	6 чол.	4 чол.

Отже:

- показники комунікативних і організаторських схильностей: високі в 11 чоловік, середні – в 6 чоловік, низькі – у 3-х чоловік.

- рівень спілкування: високий у 10 чоловік, середній – у 9 чоловік, низький – в 1 чоловіка.

- показники службової діяльності: високі у 10 чоловік, середні – в 6 чоловік, низькі – в 4 чоловік.

У нашому дослідженні переважає кількість співробітників, в яких комунікативні якості знаходяться на середньому і високому рівні, з достатньо високим ступенем спілкування, балакучістю, допитливістю, упевненістю в незнайомій ситуації.

У результаті, як видно з проведеного дослідження, дуже чітко простежується залежність результату праці від рівня комунікативних і організаторських схильностей: при високому і середньому рівні останніх високі показники службової діяльності, при низькому – вони помітно зменшуються.

Виявлена закономірність підтверджується в кореляційному аналізі, проведеним із застосуванням коефіцієнта твору моментів Пірсона (табл. 2).

Таблиця 2

Взаємозв'язок показників службової діяльності з комунікативними, організаторськими схильностями і рівнем спілкування випробовуваних

Показники	"Комунікативні і організаторські схильності"	"Оцінка рівня спілкування"	Показники службової діяльності
"Комунікативні і організаторські схильності"	1		
"Оцінка рівня спілкування"	0,19	1	

Показники службової діяльності	0,67**	0,22	1
--------------------------------	--------	------	---

Примітка. ** - кореляція достовірна на рівні $p < 0,01$.

Дані, представлені в таблиці, показують, що статистично достовірним є тільки взаємозв'язок показників службової діяльності і комунікативних, організаторських схильностей ($r=0,67$; $p < 0,01$), що доводить пряму залежність ефективності трудової діяльності від комунікативних здібностей і умінь організовувати діяльність співробітників.

В нашій роботі мова йде про комунікативні здібності, де нас цікавила ефективність трудової діяльності за рахунок умінь співробітниками долати комунікативні бар'єри, добиватися бажаних результатів завдяки своїм умінням і навикам у сфері спілкування.

Так ми показали, що професійне спілкування – досить складний процес, що вимагає розвитку певних здібностей співробітника, але за наявності бажання і відповідної комунікативної підготовки, він легко може стати керованим, що позитивно відіб'ється на результативності діяльності співробітника.

ЛІТЕРАТУРА

1. Андреева Г.М. Социальная психология / Г. М. Андреева. – М. : Аспект Пресс, 1996.
2. Асямов С.В., Пулатов Ю.С. Профессионально-психологический тренинг сотрудников органов внутренних дел / С. В. Асямов, Ю. С. Пулатов. – Ташкент: Академия МВД Республики Узбекистан, 2002.
3. Васильев В.Л. Юридическая психология / В. Л. Васильев. – СПб. : Питер, 2005.
4. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – Смысл, Академия, 2004.
5. Ломов Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида / Б.Ф. Ломов // Психологические проблемы социальной регуляции поведения. – М. : Наука, 1976.
6. Магура М. Оценка работы персонала, подготовка и проведение аттестации / М. Магура // Управление персоналом. – Интел-синтез, 2002. – № 9.
7. Платонов Ю.П. Психология коллективной деятельности / Ю.П. Платонов. – Л.: ЛГУ, 1990.
8. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика / Д.Я. Райгородский. – Бахрах-М, 2006.
9. Эльконин Д.Б. Избранные психологические труды / Д.Б. Эльконин. – М. : Педагогика, 1989.

Подано до редакції 27.02.09

РЕЗЮМЕ

У статті досліджуються комунікативні бар'єри, які ускладнюють процес спілкування й фактори, умови, які його оптимізують. Встановлюється залежність між комунікативною компетенцією й результативністю службової діяльності співробітників органів внутрішніх справ. Зроблено висновок, що існує залежність результату праці від рівня комунікативних і організаторських схильностей: при високому й середньому рівні маємо високі показники службової діяльності, при низькому – вони помітно зменшуються.

Ключові слова: комунікативний бар'єр, комунікативні схильності, організаторські схильності, професійне спілкування, комунікативна компетентність співробітників органів внутрішніх справ.

О.В. Ковбасюк

КОМУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ И ИХ МИНИМИЗАЦИЯ

РЕЗЮМЕ

В статье исследуются коммуникативные барьеры, которые осложняют ход процесса общения и факторы, условия, которые его оптимизируют. Устанавливается зависимость между коммуникативной компетенцией и результативностью служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел. Сделан вывод, что существует зависимость результата труда от уровня коммуникативных и организаторских склонностей: при высоком и среднем уровне последних – высокие показатели служебной деятельности, при низком – они заметно уменьшаются.

Ключевые слова: коммуникативный барьер; коммуникативные склонности; организаторские склонности; профессиональное общение; коммуникативная компетентность сотрудников органов внутренних дел.

O.V. Kovbasyuk

COMMUNICATIVE BARRIERS IN PROFESSIONAL INTERCOURSE OF THE STAFF OF INSTITUTIONS OF HOME AFFAIRS AND THEIR MINIMIZATION

SUMMARY

The article analyzes communicative barriers, which aggravate the process of intercourse, as well as some factors and terms optimizing it. It ascertains dependence between communicative competence and effectiveness of professional activity of the staff of institutions of internal affairs. It appears that a work result depends on the level of communicative and organizational inclinations, i.e. at the high and medium levels of the latter the indices of professional activity are high, at the low one - they noticeably diminish.

Keywords: communicative barrier, communicative inclinations, organizational inclinations, professional intercourse, communicative competence of the staff of institutions of internal affairs.