

14. Орлов А.В. Психология личности и сущности человека: парадигмы, проекции, практики. – М.: Логос, 1995. – 214 с.
15. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии – СПб, 2000. – С. 120-123.
16. Татенко В.А. Психология в субъектном измерении: Монография. – К.: Просвіта, 1996. – 404 с.
17. Тихомирова И.В. Стилевые и продуктивные характеристики способностей: типологический подход // Вопросы психологии. – 1988. – №3. – С.106-114.
18. Чебыкин А.Я. Теория и методика эмоциональной регуляции учебной деятельности: Науч.-метод. пособие. – Одесса: Астро Принт, 1999. – 158 с.
19. Якобсон С.Г. Психологические проблемы этического развития детей. – М.: Педагогика, 1984. – 144 с.

The global analysis of components of development of self-regulation of conduct of teenagers is conducted on the initial stage preparations from pankrationu, described and analysed motivational, kognitivniy aspects, volitional self-regulation and stylish self-regulation of conduct. The indexes of levels of every component are certain: high, middle and low. These researches testify to the detailed consideration and necessity of application of the koregual'nikh programs and psychological trainings.

Key words: self-regulation, component, kognitivniy, motivation, correction, training.

Отримано: 17.12.2009

УДК 159.922.27:355.1

С.Б. Олексієнко

Психологічні особливості комунікативної підготовки співробітника правоохоронних органів до професійної діяльності

У статті автор акцентує увагу на проблемі професійного розвитку співробітників правоохоронних органів України. Автор розглядає можливості використання окремих технік нейролінгвістичного програмування в контексті оптимізації особистісного розвитку

співробітників правоохоронних органів виходячи з розвитку комунікативних властивостей особистості у залежності з вимогами оперативно-пошукової діяльності.

Ключові слова: комунікативна підготовка, професійний розвиток, нейролінгвістичне програмування, оперативно-пошукова діяльність, співробітник правоохоронних органів.

В статье автор акцентирует внимание на проблеме профессионального развития сотрудников правоохранительных органов Украины. Автор рассматривает возможность применения отдельных техник нейролингвистического программирования в контексте оптимизации личностного развития сотрудников правоохранительных органов исходя из развития коммуникативных свойств личности в соответствии с требованиями оперативно-розыскной деятельности.

Ключевые слова: коммуникативная подготовка, профессиональное развитие, нейролингвистическое программирование, оперативно-розыскная деятельность, сотрудник правоохранительных органов.

Комунікативна компетентність співробітника правоохоронних органів України (вміння обмінюватись інформацією, встановлювати психологічний контакт, діагностувати оману та нещирість з боку співрозмовника, впливати на особистість в оперативно вигідному плані тощо) є однією з найважливіших складових професійної майстерності в умовах сьогодення.

Однією з найбільш ефективних технологій професійного розвитку співробітників правоохоронних органів, на думку автора, є психологічні тренінги з використанням технік та прийомів нейролінгвістичного програмування, які, з огляду на методичну універсальність, практичну спрямованість і доступність, стають невід'ємною частиною професійного удосконалення людини. На сьогодні тренінгові технології є дієвим, визаним у світі засобом підготовки персоналу в різних галузях професійної діяльності, інтенсифікації самої діяльності і розвитку організації в цілому. Інтенсивне інтерактивне навчання під час тренінгу дозволяє за короткий термін опанувати великий обсяг інформації і закріпити отримані знання й уміння на практиці.

Проведений автором аналіз [5;6] оперативно-розшукової діяльності дозволив стверджувати, що найбільш значущими у професійному аспекті її компонентами є когнітивна і комунікативна. Такий висновок знаходить своє підтвердження і у процесі опитування співробітників правоохоронних органів, що входять оперативного складу.

Нейролінгвістичне програмування (НЛП) виділяє основні уміння спілкування (конструювання цілей, конгруентність,

рапорт, входження у ресурсний стан тощо) і виокремлює етапи оволодіння (підстроювання, ведення, закріплення, створення нової стратегії). Аналіз спілкування оперативних співробітників правоохоронних органів [5] переконує, що в основі недостатньої ефективності їх комунікацій виявляються причини, що зумовлюють переключування цього процесу.

Ефективне спілкування формується в процесі постійного проходження її різних стадій. Приєднання, у цьому сенсі, є найбільш важливим елементом. Воно досягається за допомогою двох комунікативних каналів: вербального і невербального. Найбільш складними і, одночасно, ефективними в спілкуванні є методи “віддзеркалювання” і “залучення”. “Віддзеркалювання” – це процес повернення партнеру по спілкуванню різних аспектів його власної невербальної поведінки [8, с.28]. “Залучення” розкриває процедуру, за якої дві або більше особи втягують у ритми один одного і синхронізуються. Обидва прийоми забезпечують підстроювання комунікаторів один до одного, тим самим, формуючи “рапорт”.

Рапорт (від фр. rapport – зв’язок, відношення) – вживається в закордонній літературі для позначення близьких міжособистісних стосунків. На думку Л.Д.Столяренко, подібний зв’язок створюється за допомогою такого алгоритму:

- а) перевірка ступеня довіри партнера по спілкуванню;
- б) встановлення відповідності тону і типу голосу партнера; адекватного подиху; відповідності ритму рухів тощо;
- в) відповідність пози тіла партнера [10, с.159].

Встановивши рапорт зі співрозмовником, можна непомітно “повести” його за собою позою, тембром голосу, подихом та іншими невербальними засобами, а також за допомогою переконливої аргументації підвести до бажаного результату.

Ефективності спілкування сприяють такі уміння, як сенсорна чутливість, психологічна гнучкість і конгруентність.

Сенсорна чутливість – загальна здатність людини до відчуттів, що виконує сигнальну функцію щодо інформації, яка надходить, впливу тощо. Чутливість дозволяє сприймати будь-які зміни партнера по спілкуванню, конструювати весь хід процесу комунікації. Окремі сигнали обумовлюють необхідні зміни у спілкуванні. Основою для цього є сигнали вербальної і невербальної поведінки. Тренування сенсорної чутливості може здійснюватися за планом:

- а) щоденне тренування у спостережливості за поведінкою людей;

б) уміння по невербальних сигналах дізнаватися про психічний стан людини (калібрування);

в) виявлення систематично повторюваних ознак у поведінці (паттерн) людини в психологічно складних ситуаціях (стрес, афект, фрустрація тощо). У процесі розвитку сенсорної чутливості варто мати на увазі, що основні помилки в інтерпретації поведінки партнера по спілкуванню відбуваються з точки зору накопиченого людиною досвіду.

Сенсорна чутливість (уміння помічати і розпізнавати невербальні сигнали партнера), що також можна визначити як спостережливу сенситивність (здатність спостерігати, тобто бачити і чути іншу людину й одночасно запам'ятовувати, як вона виглядала і що говорила). А.А. Алексеев, Л.А. Громова [1, с. 83], вважають, що при розмові з людиною спостереженню підлягають:

- мовні акти, їхній зміст, послідовність, інтенсивність, спрямованість, частота, тривалість, рівень експресії, особливості лексики, граматики, фонетики, інтонації і голосових якостей співрозмовника, мовна синхронізація, графічні прояви (почерк, малюнок);
- виразні рухи (обличчя і тіла);
- переміщення і пози людей, дистанція між ними, швидкість і напрямки рухів;
- тактильні впливи (торкання, що підтримують жести, поштовхи), передача предметів;
- запахи і локалізація їхніх джерел;
- сполучення перерахованих дій, ознак і характеристик.

Так, Р. Джонсон відзначає: “Для професійного комунікатора зміст комунікації полягає в одержуваній відповіді. Комунікатор повинен приймати реакцію співбесідника як зворотний зв'язок. Якщо певна реакція не відповідає посланому повідомленню, він повинен змінювати власну поведінку доти, поки не одержить бажаної для себе відповіді” [3, с. 56]. Йому вторить Джон Гріндер, один із засновників НЛП: “Слова – це слухи, поки вони не підтверджені невербальною комунікацією”.

В. Морозов [8, с. 48], розглядаючи сенсорну чутливість, визначає даний термін як здатність людини помічати зміни в таких елементах, як:

- положення тіла;
- жести;
- вираз обличчя;
- рух очей;
- колір шкіри;
- дихання;

- голос: голосність і тембр;
- мова: темп, ритм тощо.

Також автор [8 с. 49] відзначає, що як корисні внутрішні питання, які можуть допомогти визначити, те, що робота ефективна, рекомендується задавати такі: “Як я довідаюся, що людина мене розуміє і як і раніше зацікавлений у роботі?”, “Як я довідаюся, що людина співпрацює зі мною в рішенні своєї проблеми?”, “У якому внутрішньому стані знаходиться людина?”.

Відзначимо, що у людей є тенденція “приклеювати” ярлики до невербальної поведінки достатньо швидко. Так, наприклад, людина, яка сидить зі схрещеними ногами, може показатися оперативному співробітнику такою, що захищається (закрита поза). Як тільки приклеєно ярлик “людини, яка захищається”, може з’явитися тенденція поводитися з таким співрозмовником, як саме з таким. Насправді, можливо, людина просто найбільш комфортно почуває себе в даному положенні.

Оперативний співробітник повинен бути точним і конкретним у визначенні невербальної поведінки. Навіть дрібні деталі надають йому інформацію. Одні люди дуже яскраво подають невербальні сигнали, інші – менш виразно. Легко потрапити в пастку приклеювання ярликів до поведінки: “Він виглядає сердитим” чи “Вона виглядає заклопотаною”.

Оперативний співробітник більш зацікавлений у зразках (паттернах) поведінки, ніж у занадто поспішному приклеюванні ярликів. Необхідний час для того, щоб виявити значення окремого паттерна поведінки. Практик починає зауважувати, що, наприклад, сумнів виявляється коливаннями і зниженням тону голосу, коли мова сповільнюється, очі дивляться вгору і рухаються ліворуч та праворуч, голова відкидається вгору, а брови насуплюються. Варто звертати увагу на те, що відрізняє людей один від одного, й уникати швидких висновків і узагальнень. Як підкреслює Р. Джонсон: “Якщо приклеювати ярлики занадто швидко, можна піддатися спокусі поводитися з іншими, як з ярликами, а не як з індивідуумами”.

Іншою властивістю особистості, що зумовлює ефективність процесу спілкування, є психологічна гнучкість. Здатність змінювати свою поведінку в залежності від обставин ситуації і реакцій партнера по спілкуванню забезпечує якість спілкування. Очевидно, що нова поведінка є причиною іншої реакції, а отже, і очікуване вирішення проблеми. З метою придбання гнучкості вбачається доцільним змінити устояні звички в поведінці, мисленні, сконструювавши їх нові варіанти тощо.

Гнучкість поведінки можна також охарактеризувати як здатність мати більш ніж один емоційний стан, переживання чи вчинок, уміння змінюватися у відповідь на вплив зовнішньої ситуації, що дозволяє розширити можливості звичної реакції, що обмежує здатність домагатися результату.

Дж. Коннор відзначає: “Опанування тільки одним способом робити речі – це відсутність вибору взагалі. Іноді цей спосіб буде спрацьовувати, іноді ні; так що завжди знайдуться такі ситуації, з якими ви не в змозі будете справитися. Два способи поставлять вас перед дилемою. Мати вибір – це, виходить, бути здатним використовувати, принаймні, три підходи до ситуації. У будь-якій взаємодії та людина, в якій більша гнучкість поведінки, буде контролювати ситуацію, <...> чим ширше вибір, тим більше шансів на успіх” [4, с. 26].

Деякі закордонні автори указують “Якщо ви завжди робите те, що робили завжди, то ви і будете одержувати завжди те, що завжди одержували. Якщо те, що ви робите, не працює, зробіть що-небудь інше” [2, с. 26].

В. Морозов [8, с. 25-26] для розвитку поведінкової гнучкості, пропонує дотримувати низки принципів.

1. Кожна проблема має своє вирішення.

2. Будь-яка поведінка є вибором найкращого варіанта з наявних у даний момент. Усі ми завжди робимо тільки краще з того, що можемо – просто робити краще доки не навчилися. Не слід карати себе за минулі помилки: там і тоді ми робили краще в рамках того, що знали і вміли.

3. Не існує поразок, є тільки зворотний зв'язок. Будь-яка невдача – це не привід для самозвинувачень, а реальна можливість чомусь навчитися. Іншим, новим, способом.

4. Проблеми і невдачі – це механізми зворотного зв'язку. Саме вони надають інформацію про те, що нам потрібно. Проблеми і невдачі можуть бути сигналом до зміни напрямку, інформувати, що ми йдемо не в тому напрямку.

5. Кожний має усе, що йому необхідно. У нас є всі ресурси для того, щоб бути ким завгодно, робити все або що завгодно – за умови, що ми здатні використовувати ці ресурси в потрібний момент і в потрібній послідовності.

6. Кожна ситуація має декілька виборів. Тому, якщо щось не працює, зробіть це по-іншому. Якщо ми не досягли потрібного результату таким, нехай навіть єдино вірним, способом, треба спробувати цілком змінити свій підхід. Той самий спосіб дії або манера поведінки дають ті ж самі результати – часто жалюгідні чи неекологічні. Інші ж підходи можуть призвести до бажаного.

Конгруентність (від лат. *congruens* – розмірний, відповідний) – сумісний при накладенні [8, с.144]. У кожної людини “Я” має безліч частин, котрі у випадку певної узгодженості поєднуються і спрямовують зусилля на досягнення результату, вибираючи при цьому єдиний спосіб взаємодії.

Так, у контексті викладеного, можна говорити про конгруентність даної людини. В іншому випадку, виявляється неузгодженість, що не може бути таким, що не контрольоване людиною і достатньо вільно виявляється при спостереженні. Наведемо приклад опису людини, яка діє не конгруентно. Людина говорить: “Я люблю свою дружину!”, але губи і тіло її стиснуті, темп мови швидкий, голос високий і голосний, то в цьому випадку можна говорити про неконгруентну поведінку. На цьому прикладі видно, що говорить він одне, робить інше, а бажає – зовсім третє. Така неконгруентність помітна для оточуючих його людей. У зв’язку з цим варто виявляти елементи неконгруентності, аналізуючи поведінкову інформацію партнера по спілкуванню: обличчя (особливості мускулатури обличчя і шиї, положення брів, рота і їх вираження тощо); руки (жестикуляція, спрямованість і т.д.); подих (видихи, затримка, поглиблене дихання); ноги (положення і спрямованість); поза тощо.

Робота з конгруентністю повинна здійснюватися у двох напрямках. З одного боку, варто відслідковувати її в партнера, а з іншого – здійснювати своє внутрішнє пророблення “Я”. У процесі самоаналізу необхідно:

а) забезпечити встановлення стану конгруентності (“вовлеченность” (рос.), зосередженість на виконанні завдання) і неконгруентності (стан внутрішньоособистісного конфлікту, протиріччя бажань і слів, думок і справ);

б) ознайомитися з частинами свого “Я”;

в) визначити цілі й бажання кожної з частин особистості;

г) сформулювати пріоритетні цілі;

д) забезпечити досягнення згоди між різними частинами особистості.

Така робота може призвести до узгодження та урівноваження різних частин особистості, підвищення конгруентності і ефективності спілкування загалом.

Важливим прийомом, що посилює ефективність спілкування, є встановлення добре сформульованого майбутнього результату. Здійснюючи збір інформації, необхідно спиратися не тільки на свідому її інтерпретацію, але і сенсорне сприйняття. У процесі взаємодії, зазвичай, виявляється великий обсяг потоку інформації,

частина якої дійсно нам необхідна. З цієї причини важливо сформулювати мету і визначити результат. Формуванню результату партнера можуть перешкодити:

а) ознайомлення зі своїми обмеженнями, а не особистісним потенціалом;

б) фіксування свідомості тільки на проблемах, а не рішеннях;

в) негативне відношення до свого минулого, що позбавляє людину можливості використовувати позитивний досвід;

г) формування негативних відносин у родині й оточенні для демонстрації своїх особистісних змін.

У той же час результат повинен відповідати таким вимогам:

а) мати позитивний образ;

б) знаходити підтвердження в сенсорному досвіді й у процесі свідомої інтерпретації;

в) створити об'єктивний контекст результату;

г) забезпечити результат надалі;

д) зберегти позитивні побічні ефекти.

Іншим, досить ефективним, засобом особистісного розвитку є ресурсний стан людини. Під останнім розуміється оптимальний внутрішній стан і досвід людини, що засновані на спогадах про минулу ефективну працю, позитивні психологічні стани, впевненість у собі тощо. Ресурс може бути витягнутий і при необхідності використаний при спілкуванні. Для оволодіння ресурсними станами необхідно:

а) пошук спогадів про успіх у минулому і зведення їх у загальний банк даних;

б) систематичне вилучення з банку даних спогадів і переживань стану успіху, задоволеності собою тощо;

в) з метою швидкого виклику необхідного психічного стану доцільно його “якорити”;

г) забезпечення подвійної процедури (вилучення з пам'яті і “якоріння”).

У процесі спілкування необхідно використовувати і ресурсний “якір”, що сприяє збільшенню сил і допомагає домогтися успіху.

Іншим блоком професійно важливих якостей особистості правоохоронця, який здійснює оперативно-розшукову діяльність, є система його саморегуляції. Здатність людини до цілеспрямованої побудови та довольної регуляції власної діяльності є найважливішою умовою ефективності її діяльності. Це виявляється в оперативно-розшуковій діяльності з усвідомлення своїх індивідуально-особистісних можливостей і особливостей, розвитку мотиваційної готовності до вискоєфективної діяльності.

Останнє обумовило необхідність розкриття механізму саморегуляції і виявлення шляхів його формування.

Очевидно, що в діяльності оперативних співробітників правоохоронних органів процес саморегуляції здійснюється безупинно. Термін “саморегуляція” щодо розвитку особистості розуміється нами як установалення його відповідності між фактично доступним (“Я – реальне”) і необхідним станом (“Я – ідеальне”) для певного етапу професійної діяльності. На підставі викладеного можлива побудова моделі механізму саморегуляції, що має таку структуру:

- виявлення невідповідності між необхідним і фактично досягнутим станом особистості;
- ухвалення рішення щодо усунення виявленої невідповідності;
- виділення цілей, дій і способів усунення невідповідностей.

Удосконалення системи саморегуляції особистості правоохоронця здійснюється через зміну структури його компонентів (цінності, цілі, ідеали, “Я – концепція”, рівні домагань, самооцінка тощо) і функціональні відносини. Цінність будь-яких планів розвитку особистості очевидна тільки при забезпеченні повної саморегуляції і систематичної роботи над собою. Вольова регуляція виявляється на особистісному рівні довільного керування, що забезпечує використання особистісних засобів. Практично у всіх випадках ця якість людини повинна бути “вбудованою” у професійну діяльність і у певному сенсі враховуватися в процесі розвитку особистості оперативних співробітників правоохоронних органів. Особливі умови оперативно-розшукової діяльності викликають різні порушення нормальної діяльності функціональних систем людини. З цієї причини виникає природна потреба відновлення порушеної рівноваги і забезпечення збалансованості психічних процесів. Одночасно, з метою пристосування до нестандартних ситуацій, може формуватися мотив дії (діяльності), що призводить до активізації системи психічної саморегуляції. У психології виділяють три види психічних дій: емоційно-вольові, мотиваційні і особистісні.

Емоційно-вольова саморегуляція представляє комплекс властивостей, які характеризують такі уміння, як: володіння собою, своїми діями і почуттями, здатність свідомо підтримувати і регулювати свою поведінку та самопочуття в особливих умовах оперативно-розшукової діяльності. За справедливим зауваженням К.К. Платонова, баланс емоційного і вольового компонентів психіки при домінуванні волі над емоціями визначає ступінь

самовладання [7, с.112]. Вольовий компонент включає тут дії, які пов'язані при їхньому виконанні з більш-менш вираженими внутрішніми, психічними зусиллями. Кожне вольове зусилля проходить низку етапів:

- визначення мети й усвідомлення самого прагнення щодо її досягнення;
- уявлення про варіанти досягнення мети;
- поява чи підкріплення або ж спростування наявних можливостей;
- боротьба мотивів і вибір мети;
- реалізація прийнятого рішення.

Залежно від змісту діяльності змінюються і види саморегуляції, до яких можна віднести такі: самосповідь, самопереконавання, самонаказ, самонавіювання, самопідкріплення. Сутність перерахованих методик складається у формуванні внутрішньої установки, позитивного ставлення до себе, до своїх цілей та способів діяльності.

Саморегуляція мотиваційних складових у життєдіяльності оперативного співробітника правоохоронних органів, на наш погляд, є одним із найбільш значимих елементів. Діапазон мотивів, що визначають діяльність, такий самий широкий, як і спектр індивідуальних розбіжностей людей, способів та причин організації ними своєї мотивації. Аналіз системи мотивації досліджуваного контингенту, що здійснює діяльність в особливих умовах ОРД, переконує, що існують два механізми мотиваційної саморегуляції: безпосередня мотиваційна саморегуляція припускає усвідомлений перегляд своєї мотиваційної системи за допомогою методів психосаморегуляції. Система опосередкованої регуляції мотивації реалізується внаслідок впливу на центральну нервову систему за допомогою непрямих факторів неочевидного впливу (наприклад, дихальна система вправ, холотропне дихання, медитативні техніки).

Наприкінці варто підкреслити, що сучасні психотехнології сприяють значному особистісно-професійному розвитку особистості суб'єкта оперативно-розшукової діяльності, наповнюючи цей процес новим змістом.

Список використаних джерел

1. Алексеев А. А., Громова Л. А. Поймите меня правильно. или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и

- обрести взаимопонимание с людьми. – СПб.: Эконом. школа, 1993. – 352 с.
2. Бэндлер Р., Гриндер Дж. Из лягушек в принцы. – М., 1999.
 3. Джонсон Р. 40 упражнений тренинга НЛП. – СПб., 2003.
 4. Коннор Дж. Введение в НЛП. – М., 2002 – 198 с.
 5. Олексієнко С.Б. Психологічний аналіз особливостей оперативно-розшукової діяльності. Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної Служби України ім. Б. Хмельницького. – № 36. – Хмельницький, 2006. – С. 192-197.
 6. Олексієнко С.Б. Специфіка розвитку особистості правоохоронця в умовах оперативно-розшукової діяльності. Актуальні проблеми юридичної психології. – К.: Видавництво Національного Університету внутрішніх справ, 2006. – С. 195-199.
 7. Платонов К.К. Структура и развитие личности. – М.: Наука, 1986. – 255 с.
 8. Путеводитель по НЛП / Сост. А.Морозов. – СПб., 2003. – 287 с.
 9. Ситников А.П. Акмеологический тренинг: Теория. Методика. Психотехнологии / А.П.Ситников. – М.: Технологическая школа бизнеса, 1996. – 428 с.
 10. Столяренко А.М. Психологическая подготовка личного состава органов внутренних дел: Учебное пособие / А.М.Столяренко – М.: Академия МВД СССР, 1987. – 238 с.
 11. Чуфаровский Ю.В. Психология оперативно-розыскной деятельности. – М., 2005.

The author draws his attention in the article to the problem of professional development of employees of the law enforcement bodies of Ukraine. He considers possibility of applying separate techniques of neurolinguistic programming within the optimization of personal development of employees of the law enforcement bodies based on development of communicative characteristics of a personality according to requirements of real-time searching activities.

Key words: communicative training, professional development, neurolinguistic programming, real-time searching activities, an employee of the law enforcement bodies.

Отримано: 12.01.2010