

Остапович Дарина,

аспірантка Інституту психології НАПН України

Барко Вадим,

*доктор психологічних наук, старший дослідник,
доцент кафедри психології та педагогіки,
Національна академія Національної гвардії України*

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ СЕРВІСНИХ ЦЕНТРІВ МВС УКРАЇНИ

Службова діяльність працівників органів системи МВС України тісно пов'язана з комунікацією між собою в підрозділах і з громадянами. Одним із напрямів підвищення ефективності професійної діяльності працівників підрозділів територіальних сервісних центрів МВС (далі – ТСЦ) є формування і розвиток їх комунікативних навичок.

Для дослідження особливостей інтерперсональної взаємодії в підрозділах використано Методику діагностики міжособистісних відносин Лірі (МДМВ), яка уможливорює психологічну діагностику восьми загальних типів міжособистісної взаємодії. Також фахівцями широко використовується Опитувальник Великої П'ятірки (ОВП) (Big Five Inventory (BFI)). На початку 21 століття О. Джон, Л. Науман і С. Сото (John, Naumann & Soto, 2008) розробили скорочений варіант цього опитувальника, який дозволяє оцінити особистість на основі п'яти полярних факторів (екстраверсія, нейротизм, поступливість, сумлінність, відкритість досвіду).

Мета дослідження полягає у встановленні особливостей міжособистісної взаємодії працівників територіальних сервісних центрів МВС України на основі реалізації психодіагностичних можливостей опитувальників міжособистісної взаємодії (Т. Лірі) і великої п'ятірки (Джон, Науман, Сото). Процедура психодіагностичного дослідження було охоплено 220 адміністраторів ТСЦ м. Києва, серед яких 80 осіб становили жінки; вік респондентів коливався від 23 до 37 років, досвід роботи – від 3 до 12 років.

Аналіз результатів опитування з використанням зазначеного психодіагностичного інструментарію показав, що професійна діяльність адміністраторів ТСЦ потребує розвинутих *комунікативних здібностей*. Зокрема, обстеження за допомогою ОМВ Лірі показало, що в усередненому профілі переважають такі октанти: 1 (владний-лідерський) – 8,35 балів, 7 (співпрацюючий-конвенціональний) – 7,61 балів, 8 (відповідальний-великодушний) – 6,93 балів, 2 (незалежний-домінуючий) – 6,74 балів. Знижені

показники зафіксовано за октантами 4 (недовірливий-скептичний) - 3,33 балів і 5 (залежний-слухняний) – 4,20 балів. Високі індекси за 1 октантом свідчать про те, що адміністратори ТСЦ в міжособистісних відносинах характеризується як активні особи, з тенденцією до домінування, підвищеним рівнем домагань, легкістю і швидкістю у прийнятті рішень, орієнтацією на власну думку і незначною залежністю від зовнішніх чинників, екстравертованістю. Стенічні характеристики 1 октанта частково компенсуються підвищеними значеннями 7 і 8 октантів, що свідчить про здатність контролювати прояви агресивності, виявляти чутливість до впливів середовища, дослуховуватись до думки інших людей, схильність до співробітництва і готовність відповідати груповим очікуванням. Досить високі індекси за 8 октантом дозволяють висновувати про наявність здатності відповідати соціальним нормам поведінки. Помірно високі індекси за 2 октантом доповнюють профіль такими стенічними рисами як певне дистанціювання від інших, егоцентризм, відчуття суперництва, індивідуалістичність, неконформність, емоційна холодність. Таким чином, в профілі поєднуються стенічні і гіпостенічні характеристики, що дозволяє їм поєднувати в міжособистісних відносинах суворі, чоловічі риси і патерни поведінки з доброзичливими проявами.

Аналіз особливостей індивідуальних комунікативних профілів за ОМВ Лірі дозволив виокремити із вибірки декілька їхніх варіацій: 1. Найчисленнішу групу (36%) склали особи спонтанно-імпульсивної спрямованості з кодом октантів «1-2» (лідерство-домінування), тобто особистості, яким притаманні такі особливості міжособистісної взаємодії, як організаторський потенціал, активність і оптимізм, сміливість і рішучість в спілкуванні, швидкість прийняття рішень в конфліктних ситуаціях. 2. Група з переважанням октантів 1 і 8 (лідерство-відповідальність; 20%). Такі особи в відрізняються тенденцією до лідерства, наполегливістю, старанністю, раціональністю; вони послідовні та цілеспрямовані, прагнуть допомагати іншим, виявляють співчуття і розуміння інших. 3. Група (19%) з психологічним кодом октантів «4-3» (ригідність-агресивність). Схильні в ситуаціях міжособистісної взаємодії до ризику, активних і рішучих дій, дратівливості, агресивності. Також для них характерно протиставлення своїх інтересів оточенню, індивідуалістичність, раціоналізм, самостійність. 4. Група (15%) характеризується поєднанням підйомів за октантами 6-5-4 (інтровертивно-ригідний тип), якому властиві різноспрямовані тенденції міжособистісної взаємодії: з одного боку – інтровертивно-сенситивні, з іншого – ригідні, змішаний тип реагування. 5. Група (9%), що мають у профілі підвищений 1 октант (домінування-лідерство) і знижений октант «5» (залежність-слухняність). Характеризуються підвищеним рівнем життєлюбності й оптимізму, великою кількістю знайомих, екстравертованістю, яка нерідко

супроводжується нерозбірливістю в соціальних контактах. 6. Група (7%) - особи, у яких в психологічному профілі підвищені октанти: 5 (залежність-слухняність) і 7 (співпраця-конвенціональність). Для таких осіб характерні дещо занижена самооцінка, песимізм, втрата віри у себе, підвищена тривожність, почуття невдоволеності. Вони відчують утруднення в процесі спілкування, надають перевагу контактам із добре знайомим оточенням.

Дослідження особистісних характеристик із використанням адаптованого Опитувальника Великої П'ятірки в цілому підтвердило тенденцію адміністраторів ТСЦ до змішаного типу реагування. Можливо висновувати про те, що їм притаманні такі міжособистісні характеристики, як сумлінність (39,90 балів); екстравертованість (37,50 балів), помірна поступливість (35,91 балів) і відкритість новому досвіду (33,05 балів); низький рівень нейротизму (19,42 балів). Це означає, що їм властиві контрольованість поведінки і діяльності, самовладання, наполегливість, старанність, точність у роботі, ретельність, відповідальність, організованість, дисциплінованість. Вони також характеризуються неупередженістю, зацікавленістю, сприйнятливістю нової інформації та знань, наявністю широких інтересів, розвиненої фантазії, гнучкого розуму, незалежності та нестандартності мислення, орієнтованістю на пошук нових підходів, шляхів вирішення проблем, схильністю до самоаналізу і рефлексії, оригінальністю сприйняття. Властива спрямованість на зовнішній світ, товариськість, комунікабельність, прагнення лідерства, енергійність, активність, імпульсивність, оптимістичність. Помірна поступливість свідчить про сензитивність, доброзичливість, довірливість, конформність, схильність підпорядковувати особисті інтереси потребам групи, орієнтованість на співробітництво. Простежуються також тенденції до раціоналізму, стресостійкості, витриманості, спокійного реагування і ставлення до подій і оточуючих. Дослідження показало, що 40% працівників властиві типи реагування стенічного характеру, 50% – змішаного і 10% – гіпостенічного.

Таким чином, проведене дослідження дозволяє зробити висновок про те, що обрана методологія вивчення особливостей міжособистісної взаємодії адміністраторів ТСЦ є достатньо ефективною. Методика ОМВ дає можливість визначити домінуючі типи такої взаємодії у працівника ТСЦ, що дозволяє на етапі професійного добору встановити придатність кандидата до службової діяльності в системі МВС, а також оптимізувати призначення на посади вже працюючих фахівців. Доведено, що успішному адміністратору ТСЦ важливо мати в психологічному профілі схильність до стенічних типів міжособистісної взаємодії, як владний-лідерський (підвищені індекси за октантом 1) і незалежний-домінуючий (підвищені індекси за октантом 2), також бажано, щоб зазначені типи доповнювались наявністю в профілі підвищених значень за

октантами гіпостенічного характеру - 7 (співпрацюючий-конвенціональний тип) або 8 (відповідально-великодушний тип взаємодії). Паралельне використання разом з методикою ОМВ опитувальника ОВП дозволить психологу суттєво доповнити результати першого психодіагностичного обстеження за рахунок додаткового встановлення ступеня прояву деяких особистісних факторів, які впливають (позитивно чи негативно) на характер міжособистісної взаємодії і комунікативний потенціал адміністратора – екстравертованості, нейротизму, сумлінності, поступливості, відкритості досвіду. Використання зазначених психодіагностичних методик дозволяє досить коректно визначити комунікативний потенціал адміністратора ТСЦ, який виявляється в процесі міжгрупової взаємодії в команді підрозділу, а також у процесі міжособистісної взаємодії адміністраторів ТСЦ з громадянами.

Список використаних джерел:

1. Barko V., Okhrimenko I., Ostapovich V., Medvediev V., & Sprynchuk S. Professional psychological potential of a modern police manager as the basis for the formation of an effective managerial system. *International Journal of Applied Exercise Physiology*. 2020. 9 (11). P. 203-214. URL: <http://www.ijaep.com/index.php/IJAE/article/view/1196>
2. Barko V., Ostapovich V. Psychological Aspects of Official Activities of Police Officers of Cargo and Mobile Objects Security Orders. *Proceedings of the International Conference on Social Science, Psychology and Legal Regulation*. 2021. 617. P. 125-132. DOI: 10.2991/assehr.k.211218.021.
3. Barko V., Okhrimenko I., Boyko-Buzil J., Alexandrov D. Possibilities of the method of Semantic differential in determining the peculiarities of Police officers interpersonal interaction. *Applied Linguistics Research Journal (alrj)*. 2021. 5 (3). P. 28-36. DOI: 10.14744/alrj.2021.44712.
4. Barko V., Okhrimenko I., Pashyieva A.. Peculiarities of Interpersonal Communicative Interaction of Police Officers. *Applied Linguistics Research Journal (alrj)*. 2021. 5 (5). P. 38-47. DOI: 10.14744/alrj.2021.48278.
5. John O.P., Naumann L.P., Soto C.J. Paradigm Shift to the Integrative Big-Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Conceptual Issues // O.P. John, R.W. Robins, L.A. Pervin (Eds.). *Handbook of personality: Theory and research*. 2008. New York: Guilford Press, P. 114-158.
6. Leary T. *Interpersonal diagnosis of personality. A functional theory and methodology*. N.Y. : Ronald Press, 1957. 518 p.