

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЦИВІЛЬНОГО ЗАХИСТУ УКРАЇНИ

ВОЛКОВ Сергій Вячеславович

УДК 159.9:614.84

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ ІНСПЕКТОРІВ ДЕРЖАВНОГО ПОЖЕЖНОГО
НАГЛЯДУ В ОСОБЛИВИХ УМОВАХ ДІЯЛЬНОСТІ**

Спеціальність 19.00.09 –
«Психологія діяльності в особливих умовах»

Автореферат
дисертації на здобуття наукового ступеня
кандидата психологічних наук

Харків – 2011

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано в Національному університеті цивільного захисту України, Міністерство надзвичайних ситуацій України.

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент
КУФЛЄВСЬКИЙ Андрій Станіславович,
Національний університет цивільного захисту
України, соціально-психологічний факультет,
начальник факультету

Офіційні опоненти:

доктор психологічних наук, професор
БАЛАБАНОВА Любов Матвіївна,
Харківський національний університет
внутрішніх справ, кафедра загальної і
прикладної психології і педагогіки, професор;

кандидат психологічних наук, доцент
ПОПОВА Галина Вікторівна, Національний
технічний університет «ХПІ», кафедра
педагогіки і психології управління соціальними
системами, доцент.

Захист відбудеться “02” червня 2011 року о 12 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради К 64.707.02 Національного університету цивільного захисту України за адресою: вул. Чернишевська, 94, м. Харків, 61023, зал засідань.

З дисертацією можна ознайомитися в бібліотеці Національного університету цивільного захисту України за адресою: вул. Чернишевська, 94, м. Харків, 61023.

Автореферат розісланий “27” квітня 2011 р.

Учений секретар
спеціалізованої вченої ради,
кандидат психологічних наук, доцент

В.Є. Христенко

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність дослідження. Актуальність психологічного вивчення професії працівника МНС зумовлена постійно зростаючою роллю праці цих фахівців у суспільстві. В умовах технічного прогресу, широкого застосування нових інженерних технологій, впровадження нових видів речовин і матеріалів, урбанізації, росту чисельності міст, використання при їхній забудові специфічних підземних і висотних споруджень потрібне вдосконалювання специфічних пожежно-технічних знань і інженерної підготовки, необхідних у справі гасіння пожеж і, в першу чергу їх попередження.

Як відомо, пожежі завжди і всюди були одними з найважчих лих. І ситуація з ними, на жаль, погіршується. Лише протягом 2010 року в Україні зареєстровано шістдесят дві тисячі двісті сім пожеж, що призвели до загибелі двох тисяч вісімсот дев'ятнадцяти осіб, серед яких дев'яносто п'ять дітей. Загальні збитки від пожеж склали понад двох мільйонів триста сорока п'яти тисяч гривень.

Порівняно з минулим роком у нашій державі, на жаль, спостерігається тенденція до збільшення кількості пожеж на сорок один відсоток. У цілому на об'єктах, профілактику на яких здійснює державний пожежний нагляд кількість пожеж збільшилася на чотирнадцять відсотків.

Сьогодні в системі МНС України профілактика й попередження виникнення пожеж і загорянь, дізнання у справах про пожежі, встановлення причин виникнення пожеж покладено на територіальні, місцеві підрозділи наглядово-профілактичної діяльності, котрі складаються з інспекторів державного пожежного нагляду, які мають відповідну освіту та підготовку за фахом. Інспектори з державного пожежного нагляду, як визначено керівними документами, здійснюють пожежний нагляд на об'єктах різного призначення та різних форм власності. Зміст трудової діяльності, що виконується, визначено законодавством України, статутами та відомчими нормативними актами.

Для ефективної діяльності інспектора ДПН необхідні такі професійно важливі якості, як маневреність, твереза оцінка змінної обстановки, винахідливість, вибір найбільш доцільних шляхів вирішення завдань, що стоять перед ним, правильне, з урахуванням конкретної ситуації, поєднання переконання і примушення в умовах дотримання правових розпоряджень. Тобто інспектор ДПН повинен уміти спілкуватися з людьми різних категорій і до кожного підібрати потрібний індивідуальний підхід. Зі всіма цими людьми необхідно швидко та ефективно вступити в контакт. Тому комунікативна компетентність інспекторів ДПН розглядається нами як особливий особистісний інструмент, що визначає успішність здійснення їх професійної діяльності.

У свою чергу, аналіз практичної діяльності інспекторів ДПН свідчить, що стихійно набутий ними досвід службово-ділового спілкування не завжди забезпечує досягнення успіху в ситуаціях професійної діяльності. Звідси виникає потреба в розвитку комунікативної компетентності інспекторів ДПН у професійному спілкуванні.

Таким чином, актуальність дослідження зумовлена:

- необхідністю теоретичного визначення сутності професійного спілкування інспекторів ДПН;
- недостатністю психологічних знань про структуру та зміст компетентності інспектора ДПН у професійному спілкуванні;
- важливістю виявлення знань, умінь, навичок та особистих якостей, необхідних інспектору ДПН для компетентного професійного спілкування в особливих та повсякденних умовах діяльності;
- потребою в науковій розробці психологічного інструментарію для розвитку компетентності інспекторів у професійному спілкуванні;
- необхідністю розробки та наукового обґрунтування системи організаційно-практичних заходів з підвищення компетентності інспекторів ДПН у професійному спілкуванні в процесі професійної підготовки та перепідготовки.

Вивчення наукових джерел свідчить про те, що роль і місце спілкування в діяльності розкривали В. Бакуменко, С. Крисюк, О. Машков, Н. Нижник, В. Тронь, Г. Щокін, М. Альберт, М. Мескон, Ф. Хедоурі. Поняття ділового, управлінського і службово-ділового спілкування визначені в роботах Л. Аверченко, С. Загороднюка, Г. Залєсова, М. Логунової, Р. Мокшанцева, В. Ніколаєнко, Л. Орбан-Лембрик, А. Панасюка, М. Пірен, А. Потеряхіна, О. Сафіна.

Суб'єктивний бік професійного спілкування досліджувався через проблематику комунікативної компетентності (О. Бодальов, С. Ємельянов, Ю. Жуков, С. Петрушин, І. Пономарьов, О. Прозорова, В. Спірідонов, А. Сухов, В. Трубочкін, Л. Цветкова та ін.).

Аналіз праць зазначених науковців свідчить про наявність змістовних теоретично-практичних напрацювань щодо формування та розвитку компетентності спілкування в контексті різних видів діяльності. Однак проблема розвитку технології професійного спілкування в системі підготовки працівників МНС України, зокрема інспекторів Державного пожежного нагляду України, залишається малодослідженою. Для результативної практичної роботи з цього напрямку немає належних теоретичних та методичних розробок.

Таким чином, актуальність проблематики підвищення компетентності інспекторів Державного пожежного нагляду України у професійному спілкуванні, відсутність наукових її розробок, потреби щоденної практики зумовили вибір теми дисертаційного дослідження.

Зв'язок теми дослідження з науковими програмами, планами, темами. Робота виконана відповідно до плану науково-дослідної роботи Національного університету цивільного захисту України й пов'язана з реалізацією Загальнодержавної цільової програми розвитку цивільного захисту на 2009-2013 роки, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2008 р. №1156-р.

Матеріали дослідження використані при опрацюванні науково-дослідної роботи «Розробка рекомендацій щодо психологічного забезпечення аварійно-рятувальних та інших невідкладних робіт з ліквідації наслідків руйнування житлових будівель» (РК № 0107U003095).

Тему дисертаційного дослідження затверджено вченою радою Національного університету цивільного захисту України (протокол № 6 від 24.12.2007 року) та узгоджено Міжвідомчою радою з координації наукових досліджень із педагогічних і психологічних наук АПН України (протокол № 8 від 30.11.2010 року).

Об'єкт дослідження – комунікативна сфера особистості.

Предмет – професійна комунікативна компетентність інспекторів ДПН України.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні про те, що вивчення психологічних особливостей прояву професійної комунікативної компетентності інспекторів ДПН на різних етапах служби дозволить створити психокорекційну програму, яка забезпечить оптимальний рівень комунікативної компетентності інспекторів ДПН в особливих умовах професійного спілкування.

Мета дослідження – на основі вивчення психологічних особливостей комунікативної поведінки інспекторів ДПН в процесі професійного спілкування визначити специфіку й умови формування професійної комунікативної компетентності інспекторів ДПН України в особливих умовах діяльності та розробити програму її розвитку.

Завдання дослідження:

1. Шляхом критичного аналізу літературних джерел розкрити сучасні підходи щодо проблеми комунікативної компетентності в професійній діяльності.

2. Визначити особливості комунікативної поведінки інспекторів ДПН у стресових, фруструючих та конфліктних ситуаціях.

3. Виявити рівень особистісної та комунікативної агресивності й конфліктності інспекторів ДПН із різним стажем роботи.

4. Проаналізувати особистісні особливості інспекторів ДПН, що виявляються в міжособистісній взаємодії.

5. Розробити та апробувати комплексну програму формування професійної комунікативної компетентності інспекторів ДПН України.

Теоретичною основою дослідження стали: положення про комунікативну компетентність у діяльності, які розроблялися Н. Бордовською, Л. Мітіною, А. Міхальською, Н. Обозовим, А. Реаном, Л. Шипіліною, Е. Юніною, В. Якуніним та ін. Ці й інші автори при характеристиці професійної діяльності оперують такими поняттями, як комунікативна взаємодія (Л. Шипіліна), комунікативні вміння (О. Леонт'єв, І. Раченко, В. Якунін), комунікативність (Н. Обозов, Р. Парошина), комунікативні якості, властивості особистості (Б.Г. Анан'єв, А.А. Бодальов, В. Кан-Калік, В. Лабунська, А. Мудрік, Л. Петровська, А. Хараш), комунікативні процеси (Г. Дрідзе, А. Леонт'єв).

Методи дослідження. Для розв'язання завдань і перевірки гіпотези дослідження використано: *теоретичні методи* – теоретичний аналіз наукової; порівняння, системний аналіз і синтез отриманої інформації – для виявлення тезаурусу проблем спілкування, комунікативної компетентності й узагальнення основних напрямків їх дослідження, уточнення сутності професійного спілкування, підходів до визначення компетентності в спілкуванні та з'ясування основних психологічних умов, що можуть впливати на розвиток комунікативної компетентності; *емпіричні методи* – констатувальний і формувальний експерименти, діагностичні методи (тестування, анкетування, спостереження, бесіда), методи активного навчання (активні імітаційні ігри, елементи різних видів психологічного тренінгу та ін.) – для отримання даних про реальний рівень розвитку комунікативної компетентності в інспекторів ДПН, визначення основного змісту занять, перевірки впливу психологічних умов на розвиток комунікативної компетентності; *методи математичної та статистичної обробки даних* (отримані дані оброблено за допомогою статистичної програми «Statistica 6.0» та пакета Microsoft Excel), використання яких забезпечило обґрунтування достовірності дослідницьких висновків, процедур і методик, якісний аналіз і перевірку результатів.

Для психодіагностичного обстеження нами використовувалися такі методики: розроблена нами анкета для діагностування суб'єктивних труднощів у спілкуванні інспекторів ДПН; «метод малюнкової фрустрації С. Розенцвейга» – для дослідження реакцій на ситуації, що перешкоджають діяльності або задоволенню потреб особистості; методика «Особова агресивність і конфліктність» В.П. Ільїна і П.А. Ковальова – для виявлення схильності суб'єкта до конфліктності й агресивності як особистісних характеристик; методика «Визначення домінуючого стилю поведінки особистості в конфліктних ситуаціях» К. Томаса – для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки; «Методика діагностики міжособових відносин» Т. Лірі – для дослідження уявлень суб'єкта про свою поведінку в різних ситуаціях міжособистісної взаємодії; «Методика діагностики показників і форм агресії» А. Баса і А. Дарки – для виявлення переважаючих

форм агресії; «Тест оцінки агресивності у відносинах» А. Асінгера – для оцінки ступеня агресивності в спілкуванні; «Методика діагностики комунікативної установки» В.В. Бойко – для виявлення негативних комунікативних установок щодо ставлення до партнера у спілкуванні; – «Каліфорнійський психологічний опитувальник» (СРІ) Х. Гоуха, адаптований Н.В. Тарабріною, Н.А. Графініною – для визначення особистісного типу і стилю міжособистісної взаємодії та прогнозування поведінки в реальних ситуаціях спілкування.

Наукова новизна одержаних результатів.

Уперше:

- виявлені психологічні особливості професійного спілкування інспекторів ДПН України в особливих умовах діяльності, обґрунтовано його зміст та структуру;
- на основі аналізу комунікативної поведінки інспекторів ДПН із різним стажем роботи розроблено типологію комунікативної особистості інспекторів ДПН;
- розроблено комплексну програму, спрямовану на формування професійної комунікативної компетентності інспекторів ДПН України.

Уточнено та конкретизовано поняття «професійна комунікативна компетентність», яке відображає цілісну систему взаємопов'язаних компонентів, рівнів, внутрішніх і зовнішніх чинників професійної діяльності.

Надано подальшого розвитку положенням про значущість психологічної підготовки інспекторів ДПН України до компетентного спілкування в особливих умовах діяльності.

Практичне значення дисертаційного дослідження полягає в тому, що: теоретичні положення та результати комплексного дослідження втілені у конкретні рекомендації, які можуть стати основою для організації психологічного супроводу процесу формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН України. Розроблена комплексна програма, орієнтована на забезпечення формування оптимального рівня комунікативної компетентності в цілому і на розвиток її структурно-змістовних компонентів зокрема. Впровадження програми можливо рекомендувати в декількох напрямках: психодіагностичному, консультаційному, корекційному та інформаційному.

Крім того, отримані дані можуть стати основою для розробки психопрофілактичних і реабілітаційних заходів для інспекторів ДПН України.

Впровадження результатів дослідження здійснено в систему психологічного забезпечення професійної діяльності працівників державного пожежного нагляду ГУМНС України в Донецькій області (акт впровадження від 14.01.2010 р.); у навчально-виховний процес Академії пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля МНС України при викладанні навчальних дисциплін

“Психологія діяльності в особливих умовах” та “Інженерна психологія”, а також при психологічному супроводженні навчально-службової діяльності курсантів – майбутніх інспекторів із державного пожежного нагляду МНС України (акт впровадження від 03.01.2011 р.); у систему психологічного забезпечення професійної діяльності працівників державного пожежного нагляду УМНС України в Черкаській області (акт впровадження від 04.01.2011 р.); у систему психологічного забезпечення при роботі з особовим складом, а також при проведенні занять з гуманітарної підготовки особового складу ГУ МНС України в Харківській області (акт впровадження від 08.04.2011 р.).

Особистий внесок автора. У статті «Професійно-психологічна підготовка працівників ризиконебезпечних професій» у співавторстві з Б.Фурманцем автором проаналізовано особливості психологічної підготовки працівників МНС України до професійної діяльності.

Апробація результатів дослідження. Основні теоретичні положення, результати роботи та матеріали проведених досліджень розглядалися на засіданнях кафедр загальної і прикладної психології, лабораторії екстремальної та кризової психології, науково-практичних семінарах Національного університету цивільного захисту України (2008–2011 рр.).

Результати дослідження доповідалися на III Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні проблеми психології діяльності в особливих умовах» (м. Київ, 2008 р.); на IV Міжнародній науково-практичній конференції «Психологические технологии в экстремальных видах деятельности» (м. Донецьк, 2008 р.); на Міжнародній науково-практичній конференції «Вектори психології - 2009», (м. Харків, 2009 р.), на науково-технічній конференції «Запобігти. Врятувати. Допомогти», (м. Харків, 2009 р.); «Україна і світ: минуле, сучасне та майбутнє», (м. Харків, 2009 р.); на Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми практичної психології» (м. Херсон, 2009 р.); на Міжнародній науково-практичній конференції «Вектори психології – 2010» (м. Харків, 2010 р.); на Міжнародній науково-практичній конференції «Теорія та практика ліквідації надзвичайних ситуацій» (м. Черкаси, 2010 р.).

Публікації. Результати дисертаційного дослідження викладено в 15 публікаціях, 7 з яких – статті у фахових наукових виданнях із психології, 8 – тези доповідей на наукових конференціях.

Структура роботи. Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаної літератури (178 найменування), додатків. Текст викладено на 167 сторінках машинописного тексту і містить 17 таблиць.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У вступі подано загальну характеристику роботи, обґрунтовано актуальність досліджуваної проблеми, визначено об'єкт, предмет і мету дослідження, сформульовано гіпотезу та завдання, розкрито методологічні та теоретичні засади, охарактеризовано методи дослідження, висвітлено наукову новизну, теоретичне та практичне значення роботи, наведено відомості про апробацію та впровадження її результатів.

У першому розділі «Теоретико-методологічні засади комунікативної компетентності фахівців ризиконебезпечних професій» узагальнено і проаналізовано різні підходи до розгляду понять професійне спілкування та комунікативна компетентність, визначено складові комунікативної компетентності інспектора ДПН у професійному спілкуванні, проаналізовано методи її розвитку.

За результатами аналізу наукових праць виявлено, що переважна більшість дослідників використовує такі поняття, як спілкування, комунікація, ділове спілкування, професійне спілкування. На думку науковців, спілкування є специфічним видом діяльності, багатовимірним і багаторівневим процесом, що тісно пов'язаний із системою суспільних і виробничих відносин; об'єктивним способом життєдіяльності індивіда; способом реалізації соціальних відносин, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які особистості й групи вступають у процесі їхньої соціальної життєдіяльності (К. Абульханова, Г. Андрєєва, В. Заслуженюк, А. Коваленко, Л. Орбан-Лембрик, В. Семиченко, А. Бандурка). Зарубіжні науковці більше уваги приділяють комунікаційній складовій спілкування (В. Сміт, Г. Деслер, Р. Людлоу, Ф. Пантон, М. Робер, Ф. Тільман). Проте всі науковці погоджуються з тим, що спілкування відіграє значну роль у засвоєнні особистістю нових знань і досвіду, формуванні на цій основі мотиваційно-ціннісних моделей поведінки для подальшої реалізації й розвитку особистих можливостей.

Проведений аналіз дозволив визначити, що професійне спілкування інспектора ДПН – це складова їх професійної діяльності, яка забезпечує здійснення покладених на них службових повноважень, шляхом встановлення взаємин і налагодження зворотного зв'язку в формі міжособистісної та особистісно-групової взаємодії. Цей вид спілкування відрізняється від інших тим, що інспектори ДПН відстоюють не особисті (приватні, комерційні, бізнесові) інтереси, а інтереси держави, здійснення державного пожежного нагляду за дотриманням вимог пожежної безпеки всіма організаціями.

Визначаючи категоріальний апарат дослідження, ми виходили з положення про те, що комунікативна компетентність виступає видовою характеристикою загального родового поняття "компетентність", яке відноситься до суб'єкта професійної діяльності та широко використовується

в акмеології, теорії управління, педагогіці, психології. Серед наукових підходів для визначення сутності даної категорії ми вважаємо найбільш доцільними гуманістичний, системний, суб'єктний та акмеологічний підходи.

Для уточнення сутності комунікативної компетентності інспекторів ДПН України у професійному спілкуванні було проаналізовано концептуальні основи компетенційного підходу. З'ясовано, що науковці розглядають компетентність як: 1) характеристику суб'єкта професійної діяльності (Р. Уільямс та ін.); 2) наслідок усвідомленої практики (Д. Еріксон); 3) розвиток індивіда, що визначає ефективність його поведінки, а тому найважливішу роль відіграє не тільки усвідомлена практика, але і природжені особливості (В. Bloom, R. Shiffrin, K. Simonton, R. Sternberg, E. Winner); 4) результат особистісного зростання (Д. Прайнер); 5) міру розуміння навколишнього світу і адекватності взаємодії з ним (Р. Хибш, М. Форверг); 6) важливе інтеграційне поняття загальнопсихологічної теорії діяльності як суб'єктивне віддзеркалення дійсності і як механізм психічної регуляції діяльності (С. Рубінштейн, В. Спірідонов і ін.).

Узагальнення й аналіз спеціальної літератури з проблем компетентності дозволяє стверджувати, що *«комунікативна компетентність інспектора ДПН України»* – це інтегральне особистісне утворення фахівця, що зумовлює його свідоме ставлення до діалогічної взаємодії в процесі професійного спілкування з окремими особами та їх групами і забезпечує конструктивне спілкування в звичайних та екстремальних умовах діяльності органів і підрозділів державного пожежного нагляду.

У другому розділі «Особливості поведінки інспекторів ДПН України в складних ситуаціях спілкування» обґрунтовано методичний зміст процедур дослідження, проаналізовано психологічні особливості професійної діяльності інспекторів державного пожежного нагляду, показано динаміку комунікативної поведінки інспекторів ДПН у стресових, фруструючих і конфліктних ситуаціях, особистісну й комунікативну агресивність і конфліктність інспекторів ДПН із різним стажем роботи та психологічні особливості інспекторів ДПН, що проявляються в міжособистісній взаємодії.

Усебічна діагностика феноменів комунікативної компетентності викликає затруднення, тому для такої оцінки дослідники виділяють її основні компоненти. Проте, незважаючи на розбіжності в підходах у сучасній психології, дослідниками розроблено адекватний методичний апарат для вимірювання рівня комунікативної компетентності, який ми й використали у своїй роботі.

Дослідження проводилося в три етапи:

- на першому етапі проведено аналіз спеціальної літератури, вивчено рівень розробленості теми і сучасний стан проблеми, обґрунтовано її актуальність, визначено мету, завдання і методику дослідної роботи;

- на другому етапі здійснено констатувальну частину експерименту, статистичну обробку й аналіз отриманих результатів;

- на третьому етапі проведено формувальний експеримент, статистичну обробку емпіричних даних, сформульовано теоретичні висновки і практичні рекомендації, здійснено науково-літературне оформлення матеріалів дослідження, апробацію та публікацію його основних результатів.

У дослідженні взяли участь інспектори ДПН із різним стажем роботи в загальній кількості 126 осіб. Відповідно до стажу роботи вони були поділені на три групи: у першу увійшли інспектори ДПН зі стажем роботи до 1 року в кількості 41 особи, у другу – інспектори ДПН зі стажем роботи від 1 до 5 років у кількості 43 осіб, у третю – інспектори ДПН зі стажем роботи від 5 до 10 років у кількості 42 осіб.

Психологічний аналіз професійної діяльності інспекторів ДПН виявив їхню значну складність. Зміст діяльності інспекторів ДПН значно міняється залежно від категорії підрозділу, в якому вони служать, чи здійснюють свою діяльність у пожежних частинах з обслуговування міського району або промислового об'єкта. Всебічний опис об'єктивних характеристик діяльності інспекторів, умов, організації й режиму їхньої праці дозволив виділити соціально-психологічні фактори професійної діяльності – відношення до праці, мотиви надходження на службу, мотиви, що переважають у реальній діяльності, фактори важкості праці, що відбивають специфіку діяльності інспекторів ДПН, фактори незадоволеності службою.

Для визначення актуальних комунікативних труднощів, які мають інспектори ДПН у своїй роботі, і їх ставлення до них, нами була розроблена анкета, аналіз даних якої показав, що інспектори з різним стажем роботи зазнають неоднакових труднощів у комунікативному процесі. Для інспекторів ДПН 1 групи найбільш складно «читати» невербальні прояви партнерів зі спілкування (72,8%), установлювати контакт із незнайомими людьми (57,4%), не перебивати мовця (45,3%), не вступати в конфлікт (40,8%). Для інспекторів ДПН 2 групи найскладніше бути стриманим (56,8%), більше слухати, ніж говорити (49,7%), бути неупередженим у ставленні до партнера (40,5%). Для інспекторів ДПН 3 групи найскладнішим є не підвищувати голос (77,2%), підтримувати безконфліктний контакт (63,4%), спокійно аргументувати свою точку зору (62,1%), стримувати прояв негативних емоцій щодо співрозмовника (47,%) , бути об'єктивним (38,7%).

Дослідження комунікативної поведінки інспекторів ДПН із різним стажем роботи проводилось у декількох напрямках. Так, аналіз факторів особистісної поведінки, які визначають реакції інспекторів ДПН у стресових і фруструючих ситуаціях показало, що в інспекторів ДПН 1 групи переважає

самозахисний тип реакції, це вказує на наявність низького рівня самовладання, емоційні зриви, агресивність у відносинах з оточуючими. Серед спрямованості реакцій переважаючими є екстрапунітивні, які свідчать про високу вимогливість до оточуючих, підвищення агресивності, домінування негативних тенденцій у ставленні до людей.

У інспекторів ДПН 2 групи всі типи реакцій відповідають нормі, але занижений самозахисний тип реагування, що говорить про розвинене вміння стримувати емоційну напругу, силу особистості, її впевненість у собі.

Інспектори ДПН 3 групи мають завищені показники за самозахисним типом реагування, занижені – за домінантним і завзятим типами. Це вказує на низьке самовладання в емоційно напружених ситуаціях спілкування, агресивність, високе внутрішнє напруження у фруструючих ситуаціях, неадекватність реагування на стрес.

Ці дані дозволяють зробити висновок про те, що найбільш адекватними й соціально адаптованими в стресових і фруструючих ситуаціях є інспектори ДПН зі стажем роботи 5 років.

Визначення домінуючих стилів поведінки в конфліктних ситуаціях показало, що інспектори ДПН зі стажем роботи 1 рік воліють активно боротися за свої інтереси, досягати задоволення потреб будь-якою ціною, але при цьому вони готові йти на компроміс у тих випадках, коли «перемогти» партнера не вдається. Інспектори зі стажем роботи 5 років готові враховувати інтереси партнера, тобто розвивається здатність до конструктивного розв'язання конфліктів. Інспектори зі стажем роботи 10 років прагнуть уникати напружених ситуацій у спілкуванні, поступаючись своїми інтересами й інтересами партнера.

Таким чином, дослідження особливостей комунікативної поведінки інспекторів ДПН у стресових, фруструючих і конфліктних ситуаціях показало, що зі збільшенням стажу роботи інспектори ДПН стають менш стійкими до фруструючих і стресових ситуацій у процесі спілкування, прагнуть уникати напружених, конфліктних ситуацій, мають більшу кількість негативних комунікативних установок.

Дослідження агресивності й конфліктності інспекторів ДПН України показало, що інспектори 1 і 2 груп схильні до проявів опозиційної манери в поведінці проти порядків і правил, припускають можливість використання фізичної сили як аргументу в суперечці, схильні виражати власні негативні почуття через форму й зміст словесних висловлень, а також використовують непрямі засоби агресивного впливу на інших людей (Табл. 1).

Таблиця 1

Показники комунікативної агресивності (у балах) й форм агресії (в %) інспекторів ДПН із різним стажем роботи

Шкали	1 група	2 група	3 група	P
комунікативна	33,5	47,8	39,5	P (1,2) > 0,05

агресивність				$P(1,3) \leq 0,05$ $P(2,3) > 0,05$
індекс агресивності	77,7	73,7	61,2	$P(1,2) > 0,05$ $P(1,3) > 0,05$ $P(2,3) > 0,05$
індекс ворожості	43,4	59,5	78,2	$P(1,2) > 0,05$ $P(1,3) \leq 0,05$ $P(2,3) \leq 0,05$

Інспектори ДПН 3 групи дратівливі, запальні, уразливі, підозрілі, мають упередження відносно інших людей, при цьому вони менш схильні до фізичного прояву агресивності, лайки, легше підкоряються правилам.

Ми можемо стверджувати, що зі зростанням стажу роботи змінюються зміст і форма агресивної поведінки в інспекторів ДПН. Від відкритих форм прояву агресії, невдоволення й роздратування вони переходять до прихованих, внутрішніх форм переживання негативних ворожих почуттів стосовно оточуючих людей.

Для визначення особистісного типу й стилю міжособистісної взаємодії нами використовувався Каліфорнійський психологічний опитувач (СРІ). Аналіз отриманих результатів довів, що у досліджуваних 1 групи найбільш вираженими є самоприйняття (74,3 бали), товариськість (72,3 бали), гнучкість (69,3 бали); у досліджуваних 2 групи – домінування (77,4 бали), соціальна присутність (75,5 балів), самоприйняття (62,8 бали), самоконтроль (62,4 бали); у досліджуваних 3 групи – самоконтроль (71,4 бали), досягнення через підпорядкування (69,3 бали), соціалізація (68,5 бали) і відповідальність (66,4 бали).

Крім того, нами виявлені значні відмінності між показниками досліджуваних інспекторів за діагностичними факторами. Домінування, незалежність, відповідальність, соціалізація, самоконтроль, звичайність, досягнення через підпорядкування значно переважають у інспекторів 2 і 3 груп порівняно з респондентами 1 групи ($p \leq 0,05$, $p \leq 0,01$ за t-критерієм Стьюдента). Товариськість, самоприйняття, гарне враження, толерантність, гнучкість значною мірою виражені у досліджуваних 1 групи порівняно з інспекторами 2 і 3 груп ($p \leq 0,05$, $p \leq 0,01$). Незалежність, відповідальність, соціалізація, самоконтроль, звичайність, досягнення через підлеглість більшою мірою виражені у інспекторів 3 групи порівняно з респондентами 1 і 2 груп ($p \leq 0,05$, $p \leq 0,01$). Домінування, здатність до статусу, соціальна присутність, емпатія, почуття благополуччя, досягнення через незалежність, інтелектуальна ефективність, психологічний склад розуму значною мірою властиві інспекторам 2 групи порівняно з респондентами 1 і 3 груп ($p \leq 0,05$, $p \leq 0,01$).

Тобто зі збільшенням стажу роботи інспекторів ДПН у взаєминах з оточуючими починають переважати прагнення домінувати, владність,

лідерство, ощадливість, незалежність від думки інших, відчуженість, агресивність, дратівливість, конфліктність. При цьому значно знижуються пасивність у спілкуванні, поступливість, невпевненість у собі в комунікативному процесі, прагнення до співробітництва, конформність, прагнення приносити в жертву власні інтереси, співчутливість до оточуючих.

Таким чином, ми можемо констатувати, що більш оптимальним набором особистісних рис, які сприяють ефективному й конструктивному спілкуванню, котре проявляється в реальних ситуаціях міжособистісної взаємодії, мають інспектори ДПН зі стажем роботи 5 років. Зі збільшенням стажу роботи в інспекторів ДПН змінюється профіль особистісних рис, які впливають на процес міжособистісної взаємодії.

Проведене дослідження дозволило створити типологію стилів спілкування інспекторів ДПН із різним стажем роботи з суб'єктами професійної діяльності й виділити три комунікативні типи особистості, а саме:

1. *Емоційно-залежний тип особистості.* Спостерігається переважно в інспекторів ДПН зі стажем роботи 1 рік і характеризується низьким самовладанням у стресових і фруструючих ситуаціях, наявністю емоційних «зривів», агресивністю, неадекватністю реагування, несамостійністю при розв'язанні напружених і конфліктних ситуацій міжособистісної взаємодії. Відзначається наявність високого внутрішнього напруження, вимогливості до оточуючих. У конфліктних ситуаціях виникає почуття провини, готовність брати на себе відповідальність за виникнення конфлікту, але практично немає навичок конструктивного виходу з конфліктних ситуацій. Висока залежність від соціуму, недостатня соціальна адаптація. У конфлікті найчастіше прагне досягти задоволення своїх інтересів або готовий піти на компромісні поступки, поступившись своїми інтересами. Не прагне знайти альтернативу, що повністю задовольняє інтереси обох сторін. Виражений негативізм. У комунікативному процесі, за умови відсутності фрустрації, низька агресивність. Так само цей тип особистості характеризується вразливістю, непоступливістю, підозрілістю. У міжособистісних відносинах проявляє себе як альтруїстична, залежна, дружелюбна особистість. Відзначається схильність до ризику в ситуаціях соціальної взаємодії, прагнення до волі від стримуючих факторів, емоційність при ухваленні рішення. Віддає перевагу передбачуваності й визначеності, слідуванню авторитетам і традиціям при ухваленні рішення. Серед особистісних характеристик так само виділяються: самоприйняття, товариськість, гнучкість, бажання справляти враження на оточуючих.

2. *Раціонально-наступальний тип особистості.* Виділяється в інспекторів ДПН зі стажем роботи 5 років. Переважно характеризується упевненістю в собі, відповідальністю, незалежністю, самостійністю при розв'язанні конфліктів і подоланні фрустрацій. У конфліктних ситуаціях

частіше використовує стратегії суперництва й компромісу, рідше – пристосування. Має низку негативних комунікативних установок, таких як приховувана жорстокість відносно оточуючих, негативізм. Цей тип особистості досить агресивний у комунікативному процесі. Прагне до високого соціального статусу, досягнень, неврівноважений, може бути жорстоким. Серед форм агресії переважають непряма й вербальна агресії, негативізм. У міжособистісних відносинах найчастіше проявляються підозрілість, наступальність, мстивість, непоступливість. Позиціонує себе в комунікативному процесі агресивною, авторитарною, підозрілою особистістю. При цьому добре контролює свою поведінку, має розвинене почуття боргу, не схильний до ризику в соціальній взаємодії. Має високий рівень соціалізованості. Бажає ухвалювати рішення спираючись на раціональний аналіз, а не на емоції. Серед особистісних характеристик так само виділяються домінування, соціальна присутність, самоприйняття, самоконтроль і прагнення до високого статусу.

3. *Емоційно-виборчий тип*. Виділяється в інспекторів ДПН зі стажем роботи 10 років. Йому властиві низьке самовладання в емоційно напружених, конфліктних ситуаціях, агресивність, підозрілість, дратівливість, високе внутрішнє напруження при фрустрації, неадекватне реагування на стрес. Спостерігається ослаблення соціальної адаптації. Провідними стратегіями поведінки в конфлікті є компроміс, уникання, практично не використовується пристосування. Комунікативний стиль зумовлений наявністю негативного комунікативного досвіду. Є негативні комунікативні установки такі, як прихована жорстокість до людей, бурчання. Схильний приписувати оточуючим негативні якості. У міжособистісних відносинах проявляє себе авторитарною, підозрілою й агресивною особистістю. Цьому типу особистості властивий високий рівень контролю над поведінкою, обережність, розвинене почуття боргу. Віддає перевагу передбачуваності й визначеності, схильний додержуватися традицій і авторитетів. Дійсність сприймає раціонально. Добре соціалізований. Серед особистісних характеристик так само виділяються: розвинений самоконтроль, прагнення до досягнень через підпорядкування, відповідальність.

5. *Комунікативно-компетентний тип особистості*. Характеризується вмінням ставити й вирішувати певні типи комунікативних завдань: визначати мету комунікації, оцінювати ситуацію, враховувати наміри й способи комунікації партнера, обирати адекватні стратегії комунікації, бути готовим до осмисленої зміни власної мовної поведінки. Здатний встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, задовільно володіти певними нормами спілкування, поведінки, що у свою чергу припускає засвоєння етно- і соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, володіння «технікою» спілкування.

Отримані в дослідженні дані зумовили підходи до створення програми соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН.

У третьому розділі «Формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН України» наведено методологічні засади та програму тренінгу, спрямованого на формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН. Результати аналізу динаміки розвитку комунікативної компетентності інспекторів ДПН України в рамках експерименту підтвердили позитивний результат використання розробленої програми тренінгу.

У процесі формуючого експерименту в учасників тренінгової групи відбулися позитивні зміни і на рівні розвитку навичок, що входять до складу комунікативного потенціалу (див.табл.2). Це розширило їхні „інструментальні” можливості успішної реалізації службової взаємодії за рахунок гнучкого застосування психотехнік і прийомів професійного спілкування у звичайних та екстремальних умовах.

Таблиця 2

Переважаючі типи й спрямованості реакцій на фруструючу ситуацію інспекторів ДПН до й після тренінгу (в %)

Тип реакції	До тренінгу	Після тренінгу	ϕ	P
OD	29,6	24,8	0,67	$> 0,05$
ED	67,3	45,6	1,64	$\leq 0,05$
NP	3,1	29,6	1,71	$\leq 0,05$
E	55,7	51,3	0,48	$> 0,05$
I	32,4	22,8	1,09	$> 0,05$
M	11,9	25,9	1,23	$> 0,05$
CGR	43,8	66,2	1,66	$\leq 0,05$

Було виявлено додаткові чинники, що сприяють активному формуванню комунікативної компетентності, найбільш вагомими з яких є: специфічні особистісні якості, що обумовлюють адекватну спрямованість і стильові особливості комунікативної взаємодії в різних ситуаціях службової діяльності інспекторів ДПН України. Наявність таких особистісних якостей, як гнучкий стиль спілкування, інтелектуальна лабільність, емоційна стійкість та витривалість можуть служити додатковими психологічними умовами для розвитку комунікативного потенціалу й комунікативної компетентності інспектора.

Таким чином, встановлено, що реалізація психологічних умов розвитку комунікативної компетентності інспекторів ДПН України в професійному спілкуванні забезпечується застосуванням адекватної психотехнології.

ВИСНОВКИ

1. У вітчизняній психології найбільш розробленою є проблема спілкування, яке розглядається як інтрапсихічний та інтеропсихічний феномен. Спілкування виступає як складний своєрідний простір, середовище розвитку особистості, як одна з найістотніших спонукальних сил особистості, джерело її внутрішньої активності, що лежить в основі формування найбільш значущих особистісних структур індивіда. Розвиток особистості неможливий без побудови якісного процесу спілкування, оскільки саме в процесі міжособистісної комунікації відбувається не лише обмін певною інформацією, а й реалізація особистістю своєї суб'єктності. Вона у свою чергу, пов'язана з наявністю в особистості необхідного рівня комунікативної компетентності.

Теоретичний аналіз наукових джерел дозволив конкретизувати поняття “комунікативна компетентність” через категорії “компетентність”, “комунікація” та “спілкування”. Це дало підстави для визначення змісту комунікативної компетентності як складного особистісного утворення, до якого належать знання, установки, вміння та досвід міжособистісного спілкування, внутрішні засоби регуляції комунікативних дій, орієнтованість у спілкуванні, що заснована на знаннях і чуттєвому досвіді спілкування. Це означає, що комунікативна компетентність охоплює когнітивні, виконавчі й емоційні компоненти особистості.

2. Професійне спілкування працівників МНС України є обов'язковим елементом, а для представників певних служб і підрозділів зокрема інспекторів державного пожежного нагляду, – різновид їх професійної діяльності. У процесі спілкування здійснюється організація та реалізується тактика взаємодії з різними категоріями громадян з метою профілактики й попередження пожеж й інших надзвичайних ситуацій.

Професійне спілкування має психологічну специфіку, яка зумовлена сукупністю службових завдань, високою формалізацією процесу спілкування, поєднанням процесуальних і непроцесуальних форм, конфліктним характером і різноманітними приводами для спілкування, необхідністю встановлення психологічного контакту і довірчих стосунків тощо.

Структуру професійного спілкування працівників МНС утворюють чотири етапи: 1) психічне «зчитування» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину і складання первинного психологічного портрету взаємодіючої особи; 2) пошук психологічних передумов ефективності спілкування і створення сприятливих умов для міжособистісного контакту; 3) інтеракція і вплив у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівників МНС з метою вирішення службових завдань; 4) оцінка результатів конкретного акту спілкування і планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами.

При цьому поняття «*комунікативна компетентність інспектора ДПН України*» відображає інтегральне особистісне утворення фахівця, що зумовлює його свідоме ставлення до діалогічної взаємодії в процесі професійного спілкування з окремими особами та їх групами і забезпечує конструктивне спілкування в звичайних та екстремальних умовах діяльності органів та підрозділів державного пожежного нагляду.

3. Психологічний аналіз професійної діяльності інспекторів ДПН виявив їх значну складність. Зміст діяльності інспекторів ДПН значно змінюється залежно від категорії підрозділу, у якому вони служать чи здійснюють свою діяльність у пожежних частинах щодо обслуговування міського району або промислового об'єкта. Всебічний опис об'єктивних характеристик діяльності інспекторів, умов, організації й режиму праці дозволив виділити соціально-психологічні фактори їхньої професійної діяльності: ставлення до роботи, мотиви надходження на службу, мотиви, які переважають у реальній діяльності, фактори важкості праці, що відбивають специфіку діяльності, фактори незадоволеності службою.

Аналіз психограми інспектора ДПН показав, що основні професійно-важливі якості цього фахівця належать до сфери професійного спілкування й визначаються рівнем розвитку комунікативної компетентності, тобто більша частина професійної діяльності інспекторів ДПН пов'язана зі спілкуванням з різними категоріями людей. Для того щоб воно було ефективним, інспектор повинен мати відповідні психологічні знання, володіти комунікативними навичками та вміннями, бути стійким до перевантажень, пов'язаних зі спілкуванням, мати засоби для саморегуляції та відновлення в процесі й після комунікативних актів.

4. Проведене нами за допомогою анкети опитування дозволило виділити найпоширеніші комунікативні стратегії, які використовуються інспекторами ДПН із різним стажем роботи, і розробити програму дослідження, виходячи з отриманої інформації.

Дослідження факторів особистісної поведінки, які визначають реакції інспекторів ДПН у стресових і фруструючих ситуаціях показало, що найбільш адекватними й соціально адаптованими є інспектори ДПН зі стажем роботи 5 років. Це пов'язане з тим, що на етапі професійного розвитку фахівці мають достатній досвід професійного спілкування, чого немає в досліджуваних зі стажем роботи 1 рік, але при цьому вони ще не піддалися деформуючому впливові професійної діяльності тією мірою, як це спостерігається в найбільш досвідчених інспекторів (стаж роботи більше 10 років), тому типи їх реакцій на складні комунікативні ситуації, оцінка цих ситуацій і ступінь власної відповідальності за їх виникнення й розв'язання у цілому адекватні й конструктивні.

Зі збільшенням стажу роботи інспектори ДПН стають менш стійкими до фруструючих і стресових ситуацій у процесі спілкування, прагнуть

уникати напружених, конфліктних ситуацій, мають більшу кількість негативних комунікативних установок, тобто їх професійна діяльність негативно впливає на комунікативну сферу, руйнує адаптаційні механізми, пов'язані із взаємодією, інтенсивне навантаження в галузі міжособистісних взаємин підвищує ризик виникнення психосоматичних порушень.

Аналіз переважаючого типу міжособистісних відносин довів, що зі збільшенням стажу роботи інспекторів ДПН у взаєминах з оточуючими починають переважати прагнення домінувати, владність, лідерство, ощадливість, незалежність від думки інших, відчуженість, агресивність, дратівливість, конфліктність. При цьому значно знижуються пасивність у спілкуванні, поступливість, невпевненість у собі в комунікативному процесі, прагнення до співробітництва, конформність, прагнення приносити в жертву власні інтереси, співчутливість до оточуючих.

Ми вважаємо, що це пов'язане зі специфікою того комунікативного досвіду, якого набувають інспектори ДПН у процесі професійного спілкування. Їм доводиться будувати в собі певну комунікативну твердість як форму захисної реакції в міжособистісній взаємодії із суб'єктами професійної комунікації. Комунікативні якості, які формуються зі збільшенням стажу роботи, мають як позитивні, так і негативні риси, тобто деякі з них роблять процес професійної комунікації більш ефективним, а деякі навпаки призводять до деструкції професійного спілкування.

Таким чином, ми можемо констатувати, що більш оптимальним набором особистісних рис, які сприяють ефективному й конструктивному спілкуванню, котре проявляється в реальних ситуаціях міжособистісної взаємодії, мають інспектори ДПН зі стажем роботи 5 років. Зі збільшенням стажу роботи в інспекторів ДПН змінюється профіль особистісних рис, які впливають на процес міжособистісної взаємодії.

5. Проведене дослідження дозволило розробити типологію стилів спілкування інспекторів ДПН із різним стажем роботи з суб'єктами професійної діяльності й виділити чотири комунікативні типи особистості, а саме:

1) *Емоційно-залежний тип особистості*. Спостерігається переважно в інспекторів ДПН зі стажем роботи 1 рік і характеризується низьким самовладанням у стресових і фруструючих ситуаціях, наявністю емоційних «зривів», агресивністю, неадекватністю реагування, несамостійністю при розв'язанні напружених і конфліктних ситуацій міжособистісної взаємодії, наявністю високої внутрішньої напруги, вимогливості до оточуючих, недостатньою соціальною адаптацією.

2) *Раціонально-наступальний тип особистості*. Виділяється в інспекторів ДПН зі стажем роботи 5 років. Переважно характеризується впевненістю в собі, відповідальністю, незалежністю, самостійністю при розв'язанні конфліктів і подоланні фрустрацій. Має ряд негативних

комунікативних установок таких, як приховувана жорстокість відносно оточуючих, негативізм. Цей тип особистості досить агресивний у комунікативному процесі, прагне до високого соціального статусу, досягнень, неврівноважений. У міжособистісних відносинах найчастіше проявляються підозрілість, наступальність, мстивість, непоступливість. Позиціонує себе в комунікативному процесі агресивною, авторитарною, підозрілою особистістю. При цьому добре контролює свою поведінку, має розвинене почуття боргу, не схильний до ризику в соціальній взаємодії.

3) *Емоційно-виборчий тип особистості*. Виділяється в інспекторів ДПН зі стажем роботи 10 років. Йому властиві низьке самовладання в емоційно напружених, конфліктних ситуаціях, агресивність, підозрілість, дратівливість, високе внутрішня напруга при фрустрації, неадекватне реагування на стрес. Спостерігається ослаблення соціальної адаптації.

Провідними стратегіями поведінки в конфлікті є компроміс, уникання, практично не використовується пристосування. Комунікативний стиль зумовлений наявністю негативного комунікативного досвіду, є негативні комунікативні установки такі, як приховувана жорстокість до людей, бурчання, схильний приписувати оточуючим негативні якості, у міжособистісних відносинах проявляє себе авторитарною, підозрілою й агресивною особистістю.

Цьому типу особистості властивий високий рівень контролю над поведінкою, обережність, розвинене почуття боргу. Віддає перевагу передбачуваності й визначеності, схильний додержуватися традицій і авторитетів, дійсність сприймає раціонально.

4) *Комунікативно-компетентний тип особистості*. Характеризується вмінням ставити й вирішувати певні типи комунікативних завдань: визначати мету комунікації, оцінювати ситуацію, враховувати наміри й способи комунікації партнера, обирати адекватні стратегії комунікації, бути готовим до осмисленої зміни власної мовної поведінки. Здатний встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, задовільно володіти певними нормами спілкування, поведінки, що у свою чергу, припускає засвоєння етно- і соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, володіння «технікою» спілкування.

Отримані в дослідженні дані зумовили підходи до створення програми соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН.

6. Розроблено й експериментально перевірено програму соціально-психологічного тренінгу, спрямованого на формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН, яка складається з концептуальної, змістової та процесуальної частин. Поетапне проведення формувального експерименту дозволило спрямувати розроблену програму на вирішення завдання формування комунікативної компетентності інспекторів ДПН відповідно до

її структури. Спеціальні форми і методи експериментальної роботи з інспекторами сприяли досягненню мети й завдань кожного з етапів формувального експерименту.

Про це свідчать позитивні зміни в розвитку теоретико-методичного та практичного потенціалів комунікативної компетентності учасників експериментальної групи, які відбулися за рахунок поглиблення знань про закономірності, механізми і труднощі побудови комунікативного процесу; вдосконалення їхніх умінь та навичок із гнучкого застосування психотехнологій, психотехнік, прийомів професійного спілкування у звичайних та екстремальних умовах.

7. Основними напрямками розвитку комунікативної компетентності інспекторів ДПН України у професійному спілкуванні можна вважати:

- проведення з інспекторами психотренінгів для різних типів службових ситуацій;
- проведення заходів психологічної підготовки інспекторів до комунікативної взаємодії в особливих умовах діяльності в системі професійної підготовки працівників МНС України;
- індивідуальну консультаційну роботу фахівців психологічної служби органів та підрозділів МНС України.

Проведене дослідження сприяє розв'язанню лише однієї з науково-практичних проблем спілкування працівників МНС України різного напрямку діяльності. З урахуванням багатогранності цього феномена *перспективним напрямом подальших наукових досліджень* можна вважати створення системної моделі, яка могла б висвітлити характеристики й особливості спілкування на всіх рівнях та етапах професійного становлення працівників МНС, у різних умовах і ситуаціях їх діяльності.

СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ АВТОРОМ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

1. **Волков, С. В.** Професійно-психологічна підготовка працівників ризиконебезпечних професій / Б.І. Фурманець, С.В. Волков // Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. – Х. : УЦЗУ, 2008. – Вип. 5. – С. 210–218.

2. **Волков, С. В.** Професійно-психологічна підготовка співробітників МНС / С.В. Волков // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна №793, Серія психологія: збірник наукових праць. – Х. : ХНУ, 2008. – Вип. 39. – С. 61–66.

3. **Волков, С. В.** Професійна придатність та психологічний відбір, як передумова професійно-психологічної підготовки / С.В. Волков // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна №807, Серія психологія: збірник наукових праць. – Х. : ХНУ, 2008. – Вип. 40. – С. 50–54.

4. **Волков, С. В.** Емпатія і комунікативний мінімум – значущі критерії психолого-професійного компоненту підготовки інспекторів ДПН / С.В. Волков // Теорія і практика управління соціальними системами: філософія, психологія, педагогіка, соціологія: щоквартальний науково-практичний журнал. – Х. : Видавництво Національного технічного університету «ХПІ», 2009. – №1 – С. 106–110.

5. **Волков, С. В.** Вплив комунікативних установок на агресивність і конфліктність інспекторів ДПН / С.В. Волков // Вісник Національної академії оборони України. Зб-к наук. праць. – К. : НАОУ, 2010. – Вип.1(14). – С.89–94.

6. **Волков, С. В.** Особливості поведінки інспекторів ДПН у фруструючих і конфліктних ситуаціях / С.В. Волков // Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. Вип. 7. – Х. : НУЦЗУ, 2010. – С.79–87.

7. **Волков, С. В.** Необхідність урахування емоційного стресу в процесі професійно-психологічної підготовки інспекторів ДПН / С.В. Волков // Проблеми екстремальної та кризової психології: збірник наукових праць. – Х. : УЦЗУ, 2009. – Вип. 6. – С. 21–30.

8. **Волков, С. В.** Зміст психологічної підготовки співробітників ризиконебезпечних професій / С.В. Волков // Актуальні проблеми психології діяльності в особливих умовах: матеріали III Всеукр. наук.-практ. конф., / за заг. ред. О.В. Петренка, О.М. Ічанської (Київ, 19-20 лютого 2008 р.). – К. : НАУ, 2008. – С. 27–28.

9. **Волков, С. В.** Формування професійно важливих якостей інспекторів ДПН з використанням психотренінгових технологій / С.В. Волков // Психологические технологии в экстремальных видах деятельности: материалы IV междунар. науч.-практ. конф. (Донецьк, 22-23 травня 2008 р.). Д. : Донецький юридичний інститут ЛГУВС ім. Дидоренка, 2008. – С. 239–243.

10. **Волков, С. В.** Комунікативний потенціал – важливий критерій психолого-професійного компоненту ППП інспекторів ДПН, організаторські і комунікативні здібності / С.В. Волков // Вектори психології – 2009: матеріали молодіжної наук.-практ. конф. (Харків, 12-14 березня 2009 р.). – Х. : Харківський національний університет ім. В.Н. Каразіна, 2009. – С. 54–58.

11. **Волков, С. В.** Рівень прояву комунікативних і організаторських здібностей – важливий критерій психолого-професійного компоненту професійно-психологічної підготовки інспекторів з державного пожежного нагляду, організаторські і комунікативні здібності / С.В. Волков // Запобігти. Врятувати. Допомогти: матеріали XIII наук.-техн. конф. Секція 6. Психологічне та гуманітарне забезпечення діяльності підрозділів МНС (Харків, 4-5 квітня 2009 р.). – Х. : Університет цивільного захисту України, 2009. – С. 414–416.

12. **Волков, С. В.** Схильність до стресів – важливий критерій компоненту ЦППП інспекторів ДПН, стресостійкість – як основа працездатності / С.В. Волков // Україна і світ: минуле, сучасне та майбутнє: матеріали міжнародної науково-практ. конф., (Харків, 20-21 квітня 2009 р.). – Х. : Національний технічний університет «ХПІ», 2009. – С. 71–74.

13. **Волков, С. В.** Організаційні і комунікативні здібності – важливий компонент професійно-психологічної підготовки інспектора з державного пожежного нагляду / С.В. Волков // Актуальні проблеми практичної психології. Збірник наукових праць. Частина I: за матеріалами наукових доповідей Міжнародної наук.-практ. конф., (Херсон, 23-24 квітня 2009 р.) – Х.: Інститут психології, історії та соціології Херсонського державного університету, 2009. – С. 220–227.

14. **Волков, С. В.** Особливості організаторських і комунікативних здібностей інспектора з державного пожежного нагляду / С.В. Волков // Вектори психології – 2010: матеріали міжнародної молодіжної науково-практ. конф. (Харків, 12-13 квітня 2010 р.). – Х. : Харківський національний університет ім. В.Н. Каразіна, 2010. – С. 149–151.

15. **Волков, С. В.** Определение доминирующих стилей поведения инспекторов государственного пожарного надзора в конфликтных ситуациях / С.В. Волков // Теорія та практика ліквідації надзвичайних ситуацій: матеріали міжнародної наук.-практ. конф. Секція 6. Соціальні, гуманітарні та психологічні аспекти діяльності працівників ОРС ЦЗ. (Черкаси, 2-3 грудня 2010 р.). – Ч. : Академія пожежної безпеки ім. Героїв Чорнобиля, 2010. – С. 236–239.

АНОТАЦІЇ

Волков С.В. Психологічні особливості прояву комунікативної компетентності інспекторів державного пожежного нагляду в особливих умовах діяльності. – Рукопис.

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата психологічних наук зі спеціальності 19.00.09 – «Психологія діяльності в особливих умовах». – Національний університет цивільного захисту України. – Харків, 2011.

У дисертації уточнено психологічну сутність понять ”професійне спілкування інспектора державного пожежного нагляду” та ”комунікативна компетентність інспектора державного пожежного нагляду в професійному спілкуванні“, науково обґрунтовано вимоги до комунікативної компетентності інспекторів ДПН.

Доведено, що більш оптимальним набором особистісних рис, які сприяють ефективному й конструктивному спілкуванню, котре проявляється в реальних ситуаціях міжособистісної взаємодії, мають інспектори ДПН зі стажем роботи 5 років. Зі збільшенням стажу роботи в інспекторів ДПН

змінюється профіль особистісних рис, які впливають на процес міжособистісної взаємодії.

Проведене дослідження дозволило розробити типологію стилів спілкування інспекторів ДПН із різним стажем роботи з суб'єктами професійної діяльності й виділити чотири комунікативні типи особистості, а саме: емоційно-залежний тип, раціонально-наступальний, емоційно-виборчий і комунікативно-компетентний.

Ключові слова: професійне спілкування, комунікативна компетентність інспектора ДПН, психологічні умови розвитку комунікативної компетентності.

Волков С.В. Психологические особенности проявления коммуникативной компетентности инспекторов государственного пожарного надзора в особых условиях деятельности. – Рукопись.

Диссертация на соискание научной степени кандидата психологических наук по специальности 19.00.09 – «Психология деятельности в особых условиях». – Национальный университет гражданской защиты Украины. – Харьков, 2011.

В диссертации уточнена психологическая сущность понятий «профессиональное общение инспектора государственного пожарного надзора» и «коммуникативная компетентность инспектора государственного пожарного надзора в профессиональном общении», научно обоснованы требования к коммуникативной компетентности инспекторов ГПН.

Доказано, что более оптимальным набором личностных черт, способствующих эффективному и конструктивному общению, которое проявляется в реальных ситуациях межличностного взаимодействия, имеют инспекторы ГПН со стажем работы 5 лет. С увеличением стажа работы у инспекторов ГПН изменяется профиль личностных черт, влияющих на процесс межличностного взаимодействия.

Проведенное исследование позволило разработать типологию стилей общения инспекторов ГПН с разным стажем работы с субъектами профессиональной деятельности и выделить четыре коммуникативных типа личности, а именно: эмоционально-зависимый тип, рационально-наступательный, эмоционально-избирательный и коммуникативно-компетентный.

Разработана и экспериментально проверена программа социально-психологического тренинга, направленного на формирование коммуникативной компетентности инспекторов ГПН. Применение специальных форм и методов экспериментальной работы с инспекторами привело к достижению цели и решению поставленных задач тренинга, о чем свидетельствуют положительные изменения в развитии теоретико-

методического и практического потенциалов коммуникативной компетентности инспекторов ГПН, произошедших за счет углубления знаний о закономерностях, механизмах и трудностях построения коммуникативного процесса, усовершенствования их умений и привычек за счет гибкого применения психотехнологий, психотехник, приемов профессионального общения в обычных и экстремальных условиях.

Ключевые слова: профессиональное общение, коммуникативная компетентность инспектора ГПН, психологические условия развития коммуникативной компетентности.

ANNOTATION

Volkov S.V. Psychological features of communicative competence of inspectors of the state fire service in special conditions of activity. - Manuscript.

The dissertation on competition of a scientific degree of the candidate of psychological sciences on a speciality 19.00.09 - «Psychology of activity in special conditions». - National University of Civil Defence of Ukraine. - Kharkiv, 2011.

The psychological essence of concepts «professional communication of the inspector of the state fire service» and «communicative competence of the inspector of the state fire service during professional communication» is specified in the dissertation, requirements to communicative competence of SFS inspectors are scientifically proved.

It is proved, that SFS inspectors with the 5 years experience of work have more optimum number of the personal features promoting effective and constructive communication which is shown in real situations of interpersonal interaction. The structure of the personal features of SFS inspectors influencing process of interpersonal interaction changes with increase in the experience of work.

Carried out research has allowed to develop typology of styles of communication of SFS inspectors with the different experience of work with subjects of professional work and to allocate four communicative types of the person, namely: is emotional-dependent type, is rational-offensive, is emotional-selective and communicatively-competent types of the person.

The program of the socially-psychological training directed on formation of communicative competence of SFS inspectors is developed and checked experimentally up. Application special forms and methods of experimental work with inspectors has led to achievement of the purpose and problems of training to what positive changes in development of theoretical-methodical and practical potentials of communicative competence of SFS inspectors were the result of the improving of knowledge of laws, mechanisms and difficulties of construction of communicative process; improvements of their skills and habits due to flexible application of psychological technologies, psychological techniques, receptions of professional communication in ordinary and extreme conditions.

Keywords: professional communication, communicative competence of SFS inspector, psychological conditions of development of communicative competence.