

УДК: 159.923.2:351.74

Ірина Вячеславівна Жданова

канд.психол. наук, доцент, доцент кафедри соціології та психології ХНУВС

Ірина Олександрівна Бакуменко

слухач магістратури ХНУВС

ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ТА ШЛЯХИ ЇЇ РОЗВИТКУ У ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

У тезах доповіді представлені наукові дані щодо проблеми емоційної компетентності як складової комунікативної компетентності професіонала, визначено актуальність та шляхи розвитку емоційної компетентності у працівників Національної поліції.

В тезисах доклада представлены научные данные по проблеме эмоциональной компетентности как составляющей коммуникативной компетентности профессионала, определены актуальность и пути развития эмоциональной компетентности у сотрудников Национальной полиции.

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання поліцейськими службової діяльності потребує наявності у них психологічних знань, вмінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Однією з інтегральних особистісних характеристик, що відбиває рівень професіоналізму поліцейського, є його комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності, колегами, громадянами. Для поліцейських спілкування є основним інструментом під час виконання ними професійних завдань, основним засобом реалізації всіх інших сторін поліцейської діяльності [6].

Поняття «компетентність» означає обізнаність, авторитетність, кваліфікованість, ерудованість особистості в певній області трудової діяльності, що дозволяє успішно вирішувати функціональні завдання, які становлять сутність цієї діяльності. Працівники поліції вирішують різноманітні комунікативні завдання, спілкуються з різними категоріями населення за різних обставин та умов. Типовими комунікативними завданнями персоналу правоохоронних органів Л.І. Мороз називає наступні: отримання достовірної інформації у процесі спілкування з особами, що перебувають у стані стресу (потерпілі, свідки), свідомо чи несвідомо її перекручують чи приховують

(свідки, підозрювані); адекватної передачі інформації громадянам, колегам, керівництву; управління поведінкою інших учасників взаємодії за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу тв. інші [4]. За даними С.О.Ларіонова, 63% професійних ситуацій поліцейського – це ситуації, пов'язані із комунікативними процесами [2].

Оскільки комунікація є основною складовою професійної діяльності працівників правоохоронної системи, формування то розвиток комунікативної компетентності поліцейських є важливим і актуальним завданням їх професійно-психологічної підготовки. У свою чергу, комунікативна компетентність є складним утворенням, що включає в себе поряд з іншими складовими емоційну компетентність особистості.

У психологічній науці поняття «емоційна компетентність» вживається суміжно із близькими за значенням поняттями «емоційна зрілість», «емоційний інтелект», «емоційна гнучкість» тощо. Змістовне навантаження цих наукових категорій та їх специфічні особливості на сьогодні ще недостатньо висвітлені.

Поняття емоційна компетентність увійшло у психологічний аналіз завдяки таким дослідникам як R. Buck, D.Goleman, I.H.Андреева та ін. [8; 9]. Емоційна компетентність визначається як конструкт, що відображає емоційну зрілість індивіда й узагальнює емоційні, інтелектуальні та регулятивні складові психіки, залучені до процесу досягнення професійних та особистісних цілей. [7], як здатність особистості щодо оптимальної координації між емоціями і цілеспрямованою поведінкою [3].

Ю.Н.Крайнова, визначаючи емоційну компетентність як афективно - когнітивне явище, системну властивість особистості, виділяє наступні її складові: навички адекватної рефлексії, емоційної саморегуляції, оптимального рівня емпатії та експресивності [1, с.198]. Рефлексія емоцій проявляється у визначенні причини їх виникнення, у здатності передбачати наслідки тих чи інших емоційних реакцій тощо. Емоційна саморегуляція – це управління своїми емоціями відповідно до ситуації соціально прийнятними способами. Емпатія - це можливість проникати у світ переживань іншої людини, здатність

розбиратися в емоційному стані оточуючих, вміння співчувати і співпереживати їм, розуміти чинники їх поведінки, надавати емоційний відклик на їх переживання. Емоційна експресивність – це здатність природно, спонтанно висловлювати та усвідомлювати пережиті емоції в міміці, пантоміміці, рухах, жестах, інтонації без зайвого контролю та відповідно загальноприйнятим нормам, доречно обставинам.

Деякі науковці емоційну компетентність розглядають як складову емоційного інтелекту особистості, при цьому під останнім розуміється когнітивна здатність людини до розуміння та управління своїми власними емоціями та емоціями інших людей, а саме: здатність точно виражати й розпізнавати емоції (ідентифікація емоцій), здатність викликати емоції, які допомагають при вирішенні розумових завдань, здатність розуміти складні емоції та їх причини, здатність зберігати або змінювати свій емоційний стан та емоції іншої людини [5].

Вирішення більшості комунікативних завдань у професійній діяльності поліцейських потребує їх емоційної компетентності. Так, розпізнати брехню та нещирість людини можна, насамперед, за невербальними ознаками, що відбивають ті чи інші емоції людини. Встановлення психологічного контакту потребує розуміння емоційного стану партнера по спілкуванню. Тонка диференціація емоцій дозволяє адекватно оцінити стан людини та надати першу допомогу в екстремальних ситуаціях професійної діяльності. Умінні контролювати і регулювати власну поведінку базується, насамперед, на здатності поліцейського до емоційної саморегуляції.

Професійно-психологічна підготовка є основним шляхом формування та розвитку емоційної компетентності працівників Національної поліції. На нашу думку, вона повинна складатися з: а) психологічної освіти щодо розуміння сутності та чинників емоційної компетентності, засобів її розвитку; б) активних методів навчання емоційній компетентності, які на сьогодні є найефективнішими: тренінги, групові дискусії, ділові та рольові ігри, моделювання конкретних службових ситуацій тощо [3]; в) холістичного

підходу до здорового способу життя поліцейських, бо від цього залежить набуття ними здатності до самоконтролю та саморегуляції, стану психологічного благополуччя.

Список бібліографічних посилань:

1. Крайнова Ю.Н. Место санногенной рефлексии в структуре эмоциональной компетентности педагога. Ярославский педагогический вестник. №2.2010.С.197-201
2. Ларіонов С. О. Ситуаційний аналіз професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ / С.О.Ларіонов // Вісник Національного університету оборони України. – 3 (40) /2014 – С.242-247.
3. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. К.: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
4. Мороз Л. І. Теоретичні засади та організація психологічного тренінгу в органах внутрішніх справ : монографія. К. : ПАЛИВОДА А. В., 2005. 228 с.
5. Носенко Е. Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: Монографія. К.: Вища шк., 2003. 126 с.
6. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів : навч. посіб. / за заг. ред. І. В. Жданової. МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Х.: ХНУВС, 2014. 516 с.
7. Юсупова Г. В. Состав и измерение эмоциональной компетентности: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Казань, 2006. 20 с.
8. Buck R. Motivation, emotion and cognition: Adevelopmentalinteractionist view // StrongmanK.T. (ed.). International review of studies onemotion. V.1. Chichester: Wiley, 1991
9. Goleman D. Emotional Intelligence / D. Goleman. London: Bloomsbury Publishing, 1996. 369 p.