

Оксана Волошина, кандидат психологічних наук, старший викладач кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, 03035 м.Київ-ДСП, пл.Солом'янська, 1, тел. 8-067-759-08-65

УДК 159:351:741

Психолого-акмеологічне консультування як засіб підвищення психологічної культури керівника ОВС

Counseling acme logical psychology as a facility of increase of psychological culture of the police leader.

Анотація. Зміст статті присвячений структурно-функціональному аналізу сутності психологічної культури керівника ОВС, проблемі її підвищення засобом психолого-акмеологічного консультування. З цією метою проаналізовані особливості психолого-акмеологічного консультування керівників ОВС; визначені його складові, напрями проведення та рівні ефективності.

Ключові слова: психологічна культура, психологічна культура керівника ОВС, психологічне консультування, психолого-акмеологічне консультування.

Аннотация. Содержание статьи посвящено структурно-функциональному анализу сущности психологической культуры руководителя ОВД, проблеме ее повышения средством психолого-акмеологического консультирования. С этой целью проанализированы особенности психолого-акмеологического консультирования руководителя ОВД, выявлены его составляющие, направления проведения и уровни эффективности.

Ключевые слова: психологическая культура, психологическая культура руководителя ОВД, психологическое консультирование, психолого-акмеологическое консультирование.

Annotation. The content of this article dedicates to structurally functional analysis of the essence of psychological culture of police leader of Department of internal affairs, the problem of its increase by means of counseling acme logical psychology. According to this aim the peculiarities of counseling acme logical psychology of police leader of Department of internal affairs were analyzed, its components, ways of its realization and levels of its efficiency were revealed.

Keywords: Psychological culture, psychological culture of police leader of Department of internal affairs, counseling psychology, counseling acme logical psychology.

На сучасному етапі реформування правоохоронних органів України постає нагальна потреба у вдосконаленні управління структурними органами та підрозділами ОВС. Складність впровадження нововведень, економічні обмеження, старі стереотипи керівництва та інші чинники з особливою гостротою обумовлюють неможливість реалізації новітніх програм без змін в методології, стратегії і тактиці керівництва органами внутрішніх справ. Для ефективного управління сьогодні недостатньо лише сукупності управлінських дій, що накопичуються практикою. Необхідне підвищення психологічної культури керівників всіх рівнів управління ОВС.

Науковий інтерес щодо вивчення проблем управлінської діяльності в ОВС виявлений у таких вчених як В.Г.Андросюк, О.М.Бандурка, В.І.Барко, В.В.Богуцький, С.П.Бочарова, О.В.Землянська, Я.Ю.Кондратьєв, В.А.Лаптії, П.В.Ольховик, В.М.Плішкін, А.Н.Роша, О.М.Столяренко та інші. Однак проблемі підвищення психологічної культури керівників ОВС засобом психолого-акмеологічного консультування приділено недостатньо уваги, що і пояснює наш науковий інтерес у виборі теми дослідження.

Під психологічною культурою ми розуміємо таке поєднання систем спеціальних знань на перетині психології і менеджменту та спеціальних управлінських вмінь, які підвищують ймовірність ефективного виконання

компонентів управлінського циклу і досягнення організаційних цілей на основі використання засобів психології.

На індивідуально-особистісному рівні психологічна культура розглядається як прояв необхідних властивостей особистості, професійної діяльності і спілкування керівника ОВС.

Дослідження феномену психологічної культури логічно розгортається в площині філософського осмислення цього поняття як частини загальної культури суспільства, в рамках якого вона розуміється як:

- система цінностей-регуляторів професійної діяльності (аксеологічний підхід);
 - передумова, мета, засіб, інструмент психологічної складової професійної діяльності, рівень самореалізації в ній, її результат і критерій оцінки (діяльнісний підхід);
 - концентроване вираження особистості керівника (особистісний підхід)
- [4].

Таким чином, висока психологічна культура керівника ОВС, як органічна єдність психологічної освіченості (знань, навичок та вмінь психологічного впливу, автотренінгу, саморегуляції тощо), волі, відповідних професійно-психологічних якостей, сприяє ефективному розв'язанню управлінських ситуацій.

Базовою складовою діяльності керівника ОВС будь-якого рівня є управління персоналом.

До основних елементів системи управління персоналом відносяться [3]:

- відбір кадрів;
- вивчення працівника, оцінка професійних якостей і діяльності (моніторинг);
- стимулювання і винагорода;
- навчання і підвищення кваліфікації (рис.1).

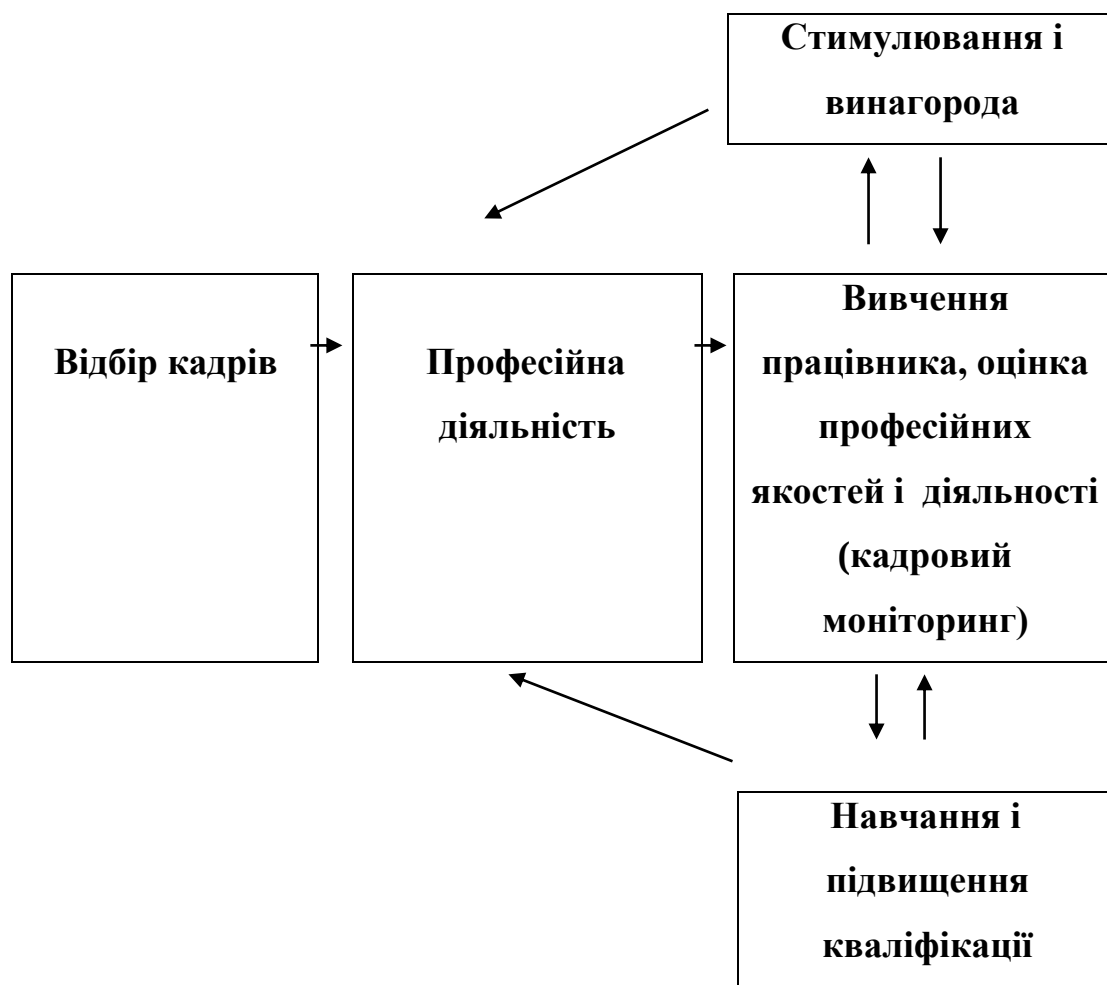


Рис. 1. Цикл управління персоналом.

Психологічну культуру керівника щодо внутрішнього контуру управління (управління персоналом) доцільно розглядати на двох рівнях: експектації та емпатії.

Суть психологічної культури на рівні експектації полягає в оцінці здібностей керівника вирішувати конкретні управлінські ситуації. На цьому рівні можна визначити соціальну роль управлінця, його професійні можливості, передбачити наступні дії тощо. Для того, щоб соціальне очікування наблизилось до реальності, необхідно людину тривалий час знати і спостерігати за нею. Психологічна культура на рівні експектації допомагає зробити висновок про механізм формування суджень та вчинків керівника.

На емпатійному рівні психологічної культури визначається здатність керівника розуміти інших людей, їхній внутрішній стан, переживання, хвилювання тощо. Тут виявляється вміння управлінця розкрити приховані наміри людей, відчувати їхнє сприйняття суспільних явищ, щирість або нещирість у взаємостосунках. Тобто

рівень психологічної культури на цьому етапі повинен допомогти керівникові пристосуватися до підлеглого з метою ефективного психологічного впливу на нього.

Аналіз наукової та спеціальної літератури дозволив виділити певні перешкоди для вияву психологічної культури на рівні емпатії. До них можна віднести стандартні образи (стереотипи), враження (думки) інших осіб, психічний стан керівника, тверда націленість його на одну із кількох позицій, неадекватне розуміння реальності, спрощене бачення ситуації. Високий рівень психологічної культури допоможе керівникові подолати ці психологічні бар'єри. Для цього потрібно знати про їх існування і відповідно будувати взаємодію.

Психологічна культура керівника ґрунтується на відповідних принципах та виконує певні функції в управлінській діяльності. Основними принципами є родова комплексність і професійна необхідність, а провідними функціями – своєчасне вироблення психічної адаптації та формування професійно-правового мислення управлінця [2, 4].

Родова комплексність як принцип означає, що всі культури психологічного спрямування – інтелектуальну, внутрішню, емоційну – об'єднує психологічна культура. Тобто інтелектуальна, внутрішня, емоційна є субкультурами щодо психологічної культури керівника, вони співвідносяться як частини до цілого. Тому всі принципи та функції цих субкультур є одночасно принципами і функціями психологічної культури особи.

Принцип професійної необхідності застерігає керівника від зловживань психічними прийомами у процесі управлінської діяльності. Йдеться про недопущення приниження честі та гідності підлеглих, обману чи корисливості. Цьому покликана сприяти психологічна культура, яка ґрунтується на справедливості, правовому почутті, чесності і головне – доцільності. Керівник має бути впевнений у професійній необхідності психічного впливу на підлеглих і не зловживати психологічними прийомами.

Психологічна культура виконує таку важливу функцію, як своєчасне вироблення психічної адаптації керівника до змін. Управлінець повинен бути готовий до будь-яких вказівок, умов праці і при цьому не лише проявляти власні

високі морально-вольові якості, які дозволять адекватно реагувати на ці зміни, але й стримувати і направляти підлеглих. Необхідно відмітити, що йдеться не про будь-яку, а саме про своєчасну адаптацію, з проявами швидкого реагування, приведення себе у стан професійної готовності, самообілізації. Психологічна культура передбачає також уміння керівника впливати на розвиток адаптаційних можливостей у підлеглих. Уміння підготувати людину до подальшої співпраці – це результат психічної адаптації і прояв психологічної культури керівника взагалі.

Таким чином, необхідно відмітити, що висока психологічна культура формує професійно-правовий характер керівника. Професійний досвід дає йому змогу бути готовим до прийняття будь-яких рішень, а професійна виваженість допомагає правильно побудувати відносини з підлеглими.

Нашими дослідженнями доведено, що ефективному розвитку особистості, підвищенню психологічної культури керівника ОВС сприяє система консультування.

Початок історії розвитку психологічної допомоги необхідно шукати в глибині століть. Ще в папірусі Еберс (XVI ст. до н.е.), де знаходилось біля тисячі прописів цілющих сумішів та трав, приводяться слова заклинань, необхідних при застосуванні ліків. Античні королі отримували послуги "консультантів", античні книги "консультували". З кінця XVII ст. намагаються науково обґрунтувати психічні методи лікування, пропонуються все нові й нові їх варіанти. Починаючи з "магнетичного флюїда" віденського лікаря А.Месмера слідує: в XIX столітті – Джеймс Бред (гіпноз), в XX ст. – Зігмунд Фрейд (психоаналіз), Карл Роджерс (клієнт – центрована терапія), Фредерік Перлз (гештальт-терапія), Мілтон Еріксон (нетрадиційний гіпноз й терапія), Вірджинія Сатір (сімейна терапія) та багато інших (Лакосіна, Ушаков, 1984). Спочатку психотерапія була прерогативою медиків. На початку XX ст. до них поступово приєднуються працівники інших соціальних служб, а в 1950-х рр. в США окремо виділяється консультативна психологія.

Консультативна психологія трактується як розділ знань, який містить систематичний опис процесу надання психологічної допомоги (консультування). Консультативна психологія базується на уявленнях про те, що за допомогою

спеціально організованого процесу спілкування, у людини, яка звернулась за допомогою, актуалізуються додаткові психологічні здібності і ресурси, які, в свою чергу, можуть забезпечити знаходження нових можливостей виходу із складної життєвої чи професійної ситуації. Від класичної психотерапії консультування відрізняє відмова від концепції хвороби, більша увага до ситуації та особистісним ресурсам.

Як підкреслює Р.Кочюнас, психологічне консультування виникло у відповідь на потреби людей, яким не властиві якісь клінічні порушення, але ті чи інші проблеми змушують їх шукати допомоги і підтримки психолога [7].

Очевидно, можна вважати, що психологічне консультування – це сукупність процедур, спрямованих на допомогу людині у вирішенні проблем і прийнятті важливих рішень стосовно професійної кар'єри, шлюбу, сім'ї, вдосконалення особистості і міжособистісних взаємовідносин.

Існує багато схожих визначень, які включають кілька основних положень стосовно консультування [1, 7, 9, 10]:

1. Консультування допомагає людині зробити правильний вибір і діяти у відповідності з її власними поглядами.

2. Консультування допомагає оволодіти новими способами поведінки.

3. Консультування сприяє розвитку особистості.

4. При консультуванні наголошується на відповідальності клієнта, тобто визнається, що незалежний індивід здатний при відповідних обставинах приймати самостійні рішення, а консультант тільки створює умови, які допомагають це краще зробити.

5. Серцевиною консультування є “консультативна взаємодія між клієнтом і консультантом, яка базується на філософії “клієнт-центрованої” терапії.

Засновник цього своєрідного виду терапії американський вчений Роджерс виділив три її основні принципи:

а) кожній особистості притаманна безумовна цінність і вона заслуговує поваги;

б) кожна особистість може відповідати за себе;

в) кожна особистість має право обирати власні цінності і цілі, приймати самостійні рішення.

Метою психологічного консультування є культурно-продуктивна особистість, яка володіє відчуттям перспективи, діє свідомо, здатна розробляти різноманітні стратегії поведінки та аналізувати ситуацію з різних точок зору [10, С.15].

Відповідно до п. 2.4. «Положення про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України», серед основних завдань служби психологічного забезпечення є проведення психопрофілактичної роботи в органах внутрішніх справ України з персоналом органів та підрозділів внутрішніх справ. Психологічне консультування керівників органів внутрішніх справ України, а також працівників органів внутрішніх справ України та членів їх сімей [8].

У вищезгаданому положенні визначені функції служби психологічного забезпечення щодо психологічного консультування, а саме:

1) за напрямком здійснення психопрофілактичної роботи та психологічного супроводження служби:

- здійснення індивідуально-психологічного консультування керівників органів і підрозділів внутрішніх справ, працівників органів внутрішніх справ України та членів їх сімей під час розв'язання їх психологічних та сімейних проблем, а також надання психологічної допомоги молодим працівникам органів внутрішніх справ України в процесі їх адаптації до умов службової діяльності;

- надання консультативної та практичної допомоги працівникам органів внутрішніх справ України в питаннях взаємодії з різними верствами населення, а також представниками засобів масової інформації.

2) за напрямком психологічного супроводження оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України:

- консультування працівників органів внутрішніх справ України з психологічних аспектів оперативно-службової діяльності.

Цим же наказом затверджений «Етичний кодекс психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України» [5], у п. 19

якого зазначено, що працівники органів внутрішніх справ України мають право на індивідуальну консультацію психолога.

Психолого-акмеологічне консультування доцільно проводити в рамках індивідуально-психологічного консультування керівників органів і підрозділів внутрішніх справ.

Під психолого-акмеологічним консультуванням ми розуміємо спеціально організований процес спілкування психолога-консультанта з ієрархічно пов'язаною групою службовців сфери управління, керівників організації, спрямований на генерацію, розгортання можливих і бажаних для організації змін в певний період. Воно сприяє професійному та управлінському розвитку керівників ОВС, досягнення в ньому вершин (акме).

Нашими дослідженнями виявлені наступні особливості психолого-акмеологічного консультування керівників ОВС:

- характер проблем, які клієнт ставить перед консультантом. На рівні первинного запиту ці проблеми рідко мають особистісний характер;
- акмеологічний характер консультативного процесу. Предметом психологічного аналізу є проблеми, пов'язані з досягненням вершини у розвитку, професійній кар'єрі;
- позиція клієнта (керівника) стосовно консультанта-психолога. Клієнт дотримуватиметься звичайної для себе позиції “зверху” (в усіх інших випадках психологічного консультування він може дотримуватися позицій “знизу”, “на рівних”, “зверху”);
- суперечливе ставлення клієнта до процесу консультування. Традиційно клієнт звик відчувати себе переможцем, довіряти собі, а в цьому разі психолог претендує на допомогу з конкретних питань у галузях управлінської діяльності клієнта, які до того часу перебували тільки в його компетенції;
- наявність специфічних причин, які можуть викликати недовіру до консультанта (вони пов'язані з індивідуальними особливостями клієнта);
- загострена порівняно з іншими категоріями клієнтів увага керівників до можливого “витікання” інформації, виявленої в процесі консультування;

- принципова неорієнтованість клієнтів на психотерапію, комунікативний тренінг, психокорекцію.

Складовими психолого-акмеологічного консультування керівника ОВС являються: персональне психолого-акмеологічне консультування; психолого-акмеологічна робота з групою; психодіагностичне забезпечення процесу психолого-акмеологічного консультування. Як підтверджує наш досвід, показником його ефективності є підвищення індивідуальної психологічної культури клієнта (керівника ОВС), її глибша усвідомленість порівняно із станом, що передував консультуванню. Передумовою цього є відповідність процесу консультування реальному, а не декларованому запиту клієнта, який під час консультування може змінюватися.

Нами встановлено напрями психолого-акмеологічного консультування керівників ОВС, до яких відносяться:

- 1) моделювання образу бажаного майбутнього стану управлінської діяльності керівника ОВС або групи;
- 2) конкретизація і систематизація ключових чинників успіху, які сприяють продуктивному наближенню керівника ОВС до образу бажаного майбутнього;
- 3) переструктурування та переосмислення “проблемного масиву” (труднощів, на котрі, як вважає клієнт, не можна вплинути).

Позитивні результати консультування забезпечують попередні дослідження, психодіагностика, зацікавленість керівників в активному використанні рекомендацій консультантів, відомостей про свої індивідуально-психологічні властивості в управлінській діяльності.

Процес психолого-акмеологічного консультування відбувається на різних рівнях ефективності:

1. Неефективний консультативний процес. Його характеризують низький професіоналізм консультанта, несерйозні наміри клієнта, несприятлива обстановка в організації для взаємодії із зовнішнім консультантом.
2. Малоефективний консультативний процес. Ознаками його є особливий стан організації, який змушує персонал зосереджуватися на розв'язанні переважно

невідкладних проблем; висока потреба клієнтів у продовженні консультування як прояву психологічної залежності від консультанта; слабка мотивація клієнтів щодо пошуку перспектив розвитку своєї організації.

3. Ефективний консультативний процес з відстроченим результатом. Цьому рівню відповідає на перший погляд безпроблемний стан організації; зосередженість клієнтів на прогнозуванні розвитку організації, розв'язанні можливих перспективних проблем, під час яких можна здійснювати стратегічне планування, чіткішими стають цінності, цілі організаційного розвитку тощо.

4. Ефективний консультативний процес. Його супроводжують конструктивний міжособистісний діалог за оптимальних відносин партнерства і співробітництва консультанта і керівника ОВС; продуктивний пошук оптимальних варіантів розв'язання невідкладних і перспективних проблем організації, її керівництва; збагачення когнітивного, мотиваційно-ціннісного, операційно-діяльнісного компонентів індивідуальної психологічної культури як керівника так і працівників міліції.

При проведенні консультування психолог може припуститись деяких специфічних помилок, які впливають на їх об'єктивність.

Кожний психолог володіє комплектом внутрішніх "гачків", які загрожують об'єктивності. Наведемо деякі приклади таких "гачків".

- *Побоювання завдати будь-кому біль.* Психолог не повідомляє клієнту всієї правди, щоб не засмутити його. Часто під цим приховується таємна неповага до співбесідника: він, мовляв, надто тендітний, незрілий та схильний до захисної поведінки, щоб знати все.
- *Побоювання прямих висловлювань.* Призводить до уникнення конкретності. Психолог хоча і повідомляє клієнту всю правду, але його пояснення мають загальну, незрозумілу, неконкретну форму.
- *Побоювання надмірного контролю над життям інших людей.* Звичайно, консультант уже в силу професійних обов'язків приречений на спроби впливати на життя багатьох людей, і це не завжди буває приємно як йому, так і клієнту. Щоб уникнути ускладнень, консультант повинен чітко визначити, де починається й

закінчується сфера його впливу, тобто окреслити межі, в яких ніяке втручання не може бути обґрунтованим.

- *Побоювання конфронтації.* Коли консультант боїться заперечити клієнту, щоб не перешкодити встановленню довірчих відносин, той просто бере ініціативу у свої руки і починає вважати психолога одним із своїх підлеглих. При таких взаєминах будувати довірчі відносини майже неможливо.

- *“Адміністративний захват”.* Деякі консультанти, особливо молоді, часто вважають, що керівники такої грандіозної організації, як МВС, мов би деякі боги, ніколи не помиляються, і намагаються підлаштуватись під їх точку зору.

- *Нетерплячість.* Консультант, як правило, не дуже впевнений у собі, боїться проявити перед клієнтом власну некомпетентність і намагається скоріше досягти бажаних результатів, закриваючи очі на явну неготовність людей сприйняти запропоновані їм зміни.

- *Побоювання зіпсувати відносини.* Призводить до необґрунтованих компромісів та пристосуванню до норм організації, якими би вони не були, а також до тенденції давати клієнту скоріше те, що він хоче, чим те, що йому потрібно.

- *Нав'язування власних цінностей* – таких як раціоналізм, прагнення до новизни чи, навпаки, стабільність будь-якою ціною. Зрозуміло, що власні цінності багато в чому визначають дії будь-якого професіонала, але від консультанта люди вправі очікувати розуміння того, що деякі його переконання та цінності повинні залишитись тільки власними і не змішуватись із професійними етичними стандартами.

Звичайно, існує багато інших можливих джерел установочних помилок: деякі пов'язані з цінностями, інші – із визначеним малюнком поведінки, неусвідомленими мотивами чи психологічним захистом. Не існує простих відповідей на запитання, як зберегти об'єктивність. Всі ми час від часу діємо під впливом неусвідомлених установок, а праця з їх усвідомлення вимагає тривалої й серйозної мотивації. Крім того, орієнтацію на повну досконалість свого погляду та своїх дій ніяк не можна назвати реалістичною. Скоріше можна говорити про необхідну звичку до аналізу

своїх дійсних спонукань та регулярному отриманні зворотного зв'язку від інших людей.

Таким чином, психолого-акмеологічне консультування керівників ОВС дає змогу на якісно новому рівні розв'язувати завдання консультування працівників керівної ланки. Воно також відкриває нові перспективи у вивченні методів оптимізації психологічної допомоги фахівцям сфери управління.

Література:

1. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: "Класс", 1999. – 208 с.
2. Бандурка А.М., Бочарова С.П., Землянская Е.В. Психология управления: учебное пособие – Харьков: Титул, 2007. – 532 с.
3. Барко В.І., Ірхін Ю.Б., Никифорчук Д.Й., Підюков П.П. Управління персоналом органів внутрішніх справ (психолого-педагогічний аспект): навчальний посібник. Київ: Київський юридичний інститут – 2005. – 244 с.
4. Деркач А.Л., Ситников А.П. Формирование и развитие профессионального мастерства руководящих кадров: социально-психологический тренинг и прикладные психотехнологии. – М., 1993. – С.43-49.
5. Етичний кодекс психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України, затверджений наказом МВС України від 28.07.2004 року № 842.
6. Кондратьев Я. Ю. Главные проблемы та перспективы использования психологических знаний в деятельности руководителей ОВС. – К., НАВСУ, 2000. – 23 с.
7. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М., 1999. – 214 с.
8. Положення про службу психологічного забезпечення оперативно-службової діяльності органів внутрішніх справ України, затверджене наказом МВС України від 28.07.2004 року № 842.

9. Тобиас Л. Психологическое консультирование и менеджмент. – М.: "Класс", 1999. – 160 с.

10. Шнейдер Л.Б., Вольнова Г.В., Зыкова М.Н. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Серия "Серебряная сова". – М.: Ижица, 2002. — 224 с.