

С.В. Волков

**ЕМПАТІЯ І КОМУНІКАТИВНИЙ МІНІМУМ – ЗНАЧУЩІ КРИТЕРІЇ  
ПСИХОЛОГО-ПРОФЕСІЙНОГО КОМПОНЕНТА  
ПІДГОТОВКИ ІНСПЕКТОРІВ ДПН**

**Актуальність проблеми** зумовлена значним впливом рівня прояву емпатійних тенденцій особистості інспектора державного пожежного нагляду (ДПН) та міри володіння ним комунікативним мінімумом на ефективність його службової діяльності. Це пояснюється специфікою його професійної діяльності. Інспектор ДПН переважну частину робочого часу витрачає саме на комунікацію (ділове спілкування з посадовими особами об'єктів господарювання, пересічними громадянами з питань пожежної безпеки тощо). Ось чому володіння комунікативним мінімумом і певний рівень розвитку емпатії вкрай бажані для працівників ДПН, тому що від цього залежить ефективність їх службової діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Знайомство з працями Г. Саймона, Д. Смітбурга, В. Томпсона, О. Бодалева свідчить, що впродовж своєї трудової діяльності люди вступають у взаємодію, яка є невід'ємним атрибутом будь-якого виробництва. Результат взаємодії виявляється у соціально-психологічному кліматі, у задоволенні потреб спілкування, у ефективності їх діяльності і культурі відносин в організації. Саме комунікативна взаємодія формує цілісність організації. Комунікація в організації – це інформаційна взаємодія, в яку люди вступають і підтримують під час виконання своїх функціональних або посадових обов'язків.

У психології людину, що передає інформацію (повідомлення), здійснює вплив, прийнято називати комунікатором, а того, хто сприймає інформацію, на кого здійснюється вплив, – реципієнтом.

Психологами встановлено, що комунікація людей є взаємодією одного з іншим з метою:

- отримання або надання інформації, необхідної для якісного виконання функціональних та посадових обов'язків;
- впливу як управління поведінкою людей, їх станом і ставленням до цілей, завдань та особливостей життєдіяльності організації;
- задоволення власних потреб людини у спілкуванні.

У цілому комунікація в будь-якій організації, на думку Г. Саймона, Д. Смітбурга і В. Томпсона, містить два взаємозалежних аспекти – комунікація як структура і як процес, тобто як сталі традиції, норми і стереотипи комунікативної взаємодії і як елемент культури організації [6].

Якщо порівнювати особливості виконання службових обов'язків інспекторів ДПН та менеджерів, можна побачити, що у цих двох професій багато спільного. Інспектор державного пожежного нагляду також переважну кількість робочого часу витрачає саме на комунікацію.

Особливим і дуже важливим елементом комунікації, на думку психологів, виступає емпатія (здатність зрозуміти іншу людину, вміння співчувати, проникнення проблемами співбесідника). Емпатія – розуміння емоційних станів іншої людини у формі співчуття та співчуття. Вона є феноменом соціально-психологічного походження, що виникає при взаємодії людини з людиною, твариною, під час сприйняття творів мистецтва. Емпатія складає ядро комунікації. В комунікативній діяльності вона сприяє збалансованості міжособистісних стосунків, робить поведінку людини соціально обумовленою. Емпатія – це якість, без якої неможливо уявити діяльність інспектора ДПН, котрий під час здійснення своїх обов'язків постійно знаходиться серед людей, переймається проблемами, що вирішують керівники підприємств [3, 6].

**Метою** цієї роботи є визначення рівнів прояву емпатійних тенденцій особистостей інспекторів ДПН та міри володіння ними комунікативним мінімумом.

**Виклад основного матеріалу.** Одним із значущих критеріїв психолого-професійного компонента організаторських і комунікативних здібностей є емпатія.

З метою визначення рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН в нашому дослідженні використовувався опитувальник А. Меграбяна і Н. Епштейна, який адаптований нами відповідно до особливостей професійної діяльності інспекторів ДПН [1, 4, 5]. Опитувальник складався з двох завдань. У першому завданні виявлявся “суб’єктивний” показник рівня розвитку емпатії (К) у респондента, який базується на його самооцінці. Він обчислюється за формулою:  $K = K_i - K_j$ , де  $K_i$  – алгебраїчна сума балів, що отримані у відповідях на одну серію запитань;  $K_j$  – алгебраїчна сума балів, отриманих у відповідях на запитання іншої серії. У другому завданні виявлявся “об’єктивний” показник, що базується на середніх експертних оцінках. У ролі експертів виступали люди, які добре знали респондента (в нашому випадку колеги по роботі, безпосередні керівники). Кожен експерт виставляв свою оцінку (вона становила суму балів за 12-ма запитаннями). Загальний показник К обчислювався як середнє арифметичне індивідуальних експертних оцінок. Для оцінки отриманих “суб’єктивних” та “об’єктивних” показників рівня розвитку емпатії особистості інспекторів ДПН ми використовували стандартизовані класифікаційні шкали [5].

Як зазначено вище, високий рівень емпатії свідчить про можливість інспектора ДПН досягати значного успіху у своїй професійній діяльності, пов’язаній з постійним його спілкуванням з посадовими особами об’єктів господарської діяльності, з цивільним населенням, що мешкає на території відповідальності інспектора, стосовно питань забезпечення належного рівня пожежної безпеки підприємств та житлового сектора.

Під час дослідження ми отримали такі результати. Загальне середнє значення показника К рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспектора ДПН по всій кількості респондентів дорівнює 15,5, що за даними стандартизованої класифікаційної шкали першого завдання дорівнює середньому рівню з тенденцією до низького рівня розвитку емпатійних тенденцій. Показник К по другому завданню дорівнює 49,21, що за даними стандартизованої класифікаційної шкали другого завдання дорівнює середньому рівню з тенденцією до високого рівня розвитку емпатійних тенденцій. Результати проведеного дослідження рівнів розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН залежно від років вислуги наведено в табл. 1.

Таблиця 1

**Показники рівнів розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН залежно від стажу роботи**

Класифікація рівнів розвитку емпатії	До 5-ти років	5-10 років	Понад 10 років	Середнє значення по категоріям
1	2	3	4	5
Завдання № 1				
Високий	-	-	-	-
Середній з тенденцією до високого	-	-	-	-
Середній	-	16,6 %	-	6,25 %
Середній з тенденцією до низького	57,14 %	33,3 %	98,9 %	56,25 %
Низький	42,85 %	50 %	-	37,5 %
Середнє значення К	9 (низький)	18 (Середній з тенденцією до низького)	32 (Середній з тенденцією до низького)	15,5 (Середній з тенденцією до низького)

1	2	3	4	5
<b>Завдання № 2</b>				
Високий	41 %	32,8 %	79,5 %	49,57 %
Середній з тенденцією до високого	38 %	50,5 %	20,5 %	37,5 %
Середній	-	-	-	-
Середній з тенденцією до низького	21 %	16,7 %	-	12,5 %
Низький	-	-	-	-
Середнє значення К	46,6 (Середній з тенденцією до високого)	46,83 (Середній з тенденцією до високого)	54,2 (Високий)	49,21 (Середній з тенденцією до високого)

Зважаючи на результати проведеного дослідження рівнів розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН залежно від стажу роботи, що наведені в табл. 1, можна побачити, що за результатами першого завдання “суб’єктивному” показнику рівня розвитку емпатійних тенденцій у респондентів 57,14 % респондентів з вислугою до п’яти років показали середній рівень розвитку емпатійних тенденцій особистості з тенденцією до низького, 42,85 % респондентів цієї ж групи – низький рівень; 16,6 % респондентів другої вікової групи показали середній рівень розвитку емпатійних тенденцій особистості, 33,3 % – середній рівень з тенденцією до низького і майже 50 % – низький рівень розвитку емпатійних тенденцій особистості; 98,9 % респондентів третьої вікової групи показали середній рівень розвитку емпатійних тенденцій особистості з тенденцією до низького. Високий та середній з тенденцією до високого рівні розвитку емпатійних тенденцій особистості не показала жодна вікова група інспекторів ДПН. Середнє значення шкали “суб’єктивного” показника рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН респондентів усіх вікових груп дорівнює середньому рівню з тенденцією до низького.

За результатами другого завдання “об’єктивний” показник рівня розвитку емпатійних тенденцій у респондентів свідчить, що 41 % та 38 % респондентів першої вікової групи показали високий та середній з тенденцією до високого рівні розвитку емпатійних тенденцій особистості відповідно, 21 % – середній рівень з тенденцією до низького. Середнього та низького рівнів не показав жоден респондент першої вікової групи. По групі інспекторів ДПН зі стажем роботи від 5-ти до 10-ти років результати були такими: 32,8 % респондентів показали високий рівень розвитку емпатійних тенденцій, 50,5 % – середній з тенденцією до високого, 16,7 % – середній рівень з тенденцією до низького. Середній та низький рівні розвитку емпатійних тенденцій особистості не показав жоден інспектор ДПН даної групи. 79,5 % респондентів старшої вікової групи показали високий рівень розвитку емпатійних тенденцій особистості, 20,5% – середній з тенденцією до високого. Середній рівень, середній з тенденцією до низького та низький рівні розвитку емпатійних тенденцій особистості не показав жоден інспектор ДПН даної групи. Середнє значення шкали “об’єктивного” показника рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН усіх вікових груп дорівнює значенню середнього рівня з тенденцією до високого.

Результати проведеного дослідження рівнів розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН залежно від стажу роботи дозволяють дійти таких висновків:

- середні результати респондентів по шкалам двох “суб’єктивного” та “об’єктивного” показників розвитку емпатійних тенденцій особистості знаходяться на середньому рівні;
- спостерігається деяка залежність між рівнями розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН та їхньою вислугою років на посаді;

• зважаючи на отримані низькі кількісні дані по “суб’єктивному” показнику рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН, наші респонденти мають певні обмеження у власних можливостях досягати успіху в професійній діяльності, яка пов’язана з постійним здійсненням спілкування, що у свою чергу безумовно негативно позначиться і на якості виконання інспектором ДПН своїх професійних обов’язків.

Наступним значущим критерієм компонента професійно-психологічної підготовки інспектора ДПН є комунікативний мінімум інспектора ДПН. Для дослідження цього важливого критерію нами використовувалась адаптована методика В.М. Снеткова “Комунікативний мінімум” [5].

Вивчення комунікативних особливостей на прикладі менеджерів організацій, що описане вище, показало, що серед усього розмаїття засобів спілкування є деякий комунікативний мінімум, опанування якого вкрай бажане для всіх менеджерів, тому що від цього залежить ефективність їх діяльності [4, 5]. Порівняння особливості виконання службових обов’язків інспекторів ДПН і менеджерів свідчить, що у цих двох професій багато спільного. Інспектор державного пожежного нагляду також переважну кількість робочого часу витрачає на комунікацію.

Дана методика складається з 14-ти запитань-стверджень, рівень прояву яких може бути оцінений респондентом за 7-бальною шкалою. Результати анкетування оброблюються за допомогою 7-ми шкал, які, у свою чергу, містять у собі по два запитання, за аналізом відповідей на які визначається середнє значення (з двох запитань) по кожній шкалі окремо. В результаті підраховується сума середніх балів по всім шкалам. Самі по собі шкали – це фази ділового спілкування інспектора ДПН: підготовча, контактна, емоції в розмові, розуміння, переконання, завершення, керування розмовою. Таким чином, в результаті аналізу відповідей респондента можна побачити, у якій саме фазі розмови інспектор пожежного нагляду не досягає бажаних результатів (ефективності) і відповідно над розвитком якої фази ділової розмови інспектору необхідно ще попрацювати.

Оцінка комунікативної компетентності інспекторів ДПН визначалась шляхом порівняння кількості набраних балів за шкалами опитувальника з наступною шкалою рівнів володіння комунікативним мінімумом. Якщо в результаті підрахунків результатів сума балів є:

- 1) меншою чи дорівнює 30 балам – це означає, що треба звернути увагу на підвищення комунікативної компетентності інспектора ДПН;
- 2) від 30 до 60 балів – треба звернути увагу на деякі незадовільні аспекти спілкування інспекторів через те, що вони можуть дуже впливати на ефективність керівної діяльності;
- 3) більше 60 балів – інспектори добре володіли комунікативним мінімумом.

Під час дослідження ми отримали такі результати. Середнє значення по всім респондентам дорівнює 57,6, що відповідає високому третьому рівню володіння інспекторами ДПН комунікативним рівнем. Залежно від вислуги років інспекторами ДПН отримані результати розподілились так, як наведено у табл. 2.

*Таблиця 2*

**Дані рівнів володіння інспекторами комунікативним мінімумом**

Рівні володіння КМ	Вислуга до 5-ти років	Вислуга 5-10 років	Вислуга понад 10 років
1	-	18,5 %	-
2	50,7 %	22,7 %	32 %
3	49,3%	58,8 %	77 %
Середній рівень по групах	2	2	3

З результатів дослідження рівнів володіння інспекторами ДПН комунікативним мінімумом, що наведені в табл. 2, видно, що інспектори з вислугою років до 5-ти показали такі результати: по 50 % респондентів даної групи показали другий та третій рівень володіння комунікативним мінімумом інспектора ДПН. Респонденти другої вікової групи з вислугою років від 5 до 10 включно показали такі результати: по 20 % респондентів даної групи показали перший та другий рівень володіння комунікативним мінімумом інспектора ДПН відповідно, 60 % – третій рівень. Респонденти старшої вікової групи з вислугою понад 10 років показали такі результати: 32 % – другий рівень, 77 % -3 рівень володіння комунікативним мінімумом інспектора ДПН.

**Висновок.** Аналіз результатів дослідження рівнів прояву емпатійних тенденцій особистостей інспекторів ДПН та володіння комунікативним мінімумом інспекторами практичних підрозділів ДПН дає можливість дійти таких висновків:

1. Зважаючи на отримані низькі кількісні дані по “суб’єктивному” показнику рівня розвитку емпатійних тенденцій особистості інспекторів ДПН, респонденти, практичні працівники ДПН, сьогодні мають певні обмеження у власних можливостях досягати успіху в професійній діяльності, яка пов’язана з постійним професійним спілкуванням, що в свою чергу безумовно впливає на якість виконання ними професійних обов’язків.

2. Спостерігається певна закономірність, яка полягає в тому, що у більш досвідчених працівників ДПН ступінь володіння комунікативним мінімумом більш яскраво виявлена, ніж у їх колег з меншою вислугою років.

**Список літератури:** 1. *Батаршев А.В.* Психодиагностика способности к общению или как оценить организаторские и коммуникативные качества. – М.: Акадос, 1999.-176 с. 2. *Бодалев А.А.* Личность в общении.- М.: Педагогика, 1983. – 272 с. 3. Большая психологическая энциклопедия. – М.: Эксмо, 2007. – 544 с. 4. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии / Под ред. А.А. Копылова, С.А. Маничева. – СПб: Питер, 2000. – 464 с. 5. Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности /Под ред. Г.С. Никифорова, М.А. Дмитриевой, В.М. Снеткова. – СПб.: Речь, 2001. – 448 с. 6. *Саймон Г., Смитбург Д., Томпсон В.* Менеджмент в организациях. – М., 1995.

С.В. Волков

**ЭМПАТИЯ И КОММУНИКАТИВНЫЙ МИНИМУМ – ЗНАЧИМЫЕ  
КРИТЕРИИ ПСИХОЛОГО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО КОМПОНЕНТА  
ПОДГОТОВКИ ИНСПЕКТОРОВ ГПН**

В статье приведены результаты исследований уровней развития эмпатийных тенденций у инспекторов ГПН и степени владения сотрудниками ГПН коммуникативным минимумом.

S.V. Volkov

**EMPATHY AND COMMUNICATION MINIMUM – MEANINGFUL  
CRITERIA OF PROFESSIONAL-PSYCHOLOGICAL COMPONENTS OF  
PREPARATION OF INSPECTORS GFC**

In the offered article the resulted results of research of levels of development of empatiynih tendencies at inspectors GFC and degree of domain by workers by a communication minimum.

*Стаття надійшла до редакції 13.02.2009*