

СОЦИАЛНО КОМПЕТЕНТНИ ПОЛИЦЕЙСКИ СЛУЖИТЕЛИ В БЛИЗОСТ ДО ОБЩЕСТВОТО

Мария Иванова Дечева, Мария Василева Добрева

Институт по Психология – МВР – София, Лаборатория – Варна,

marie_1@abv.bg; miarra@abv.bg

В съавторство с екип от психолози от ИП – МВР – София

Резюме: Социалната и гражданска компетентност е една от 8-те ключови за всеки европейски гражданин компетенции, чието развитие е условие за адаптивност и просперитет.

Социалната интелигентност е също толкова важна за успеха на човек, колкото и умствената. Подобряването на социалните умения е предпоставка за активност и ефективно взаимодействие между хората.

Социалните умения на полицейските служители са ключов критерий за оценка на тяхната професионална пригодност и фактор за успешна реализация, тъй като работата им се осъществява посредством комуникацията с гражданите и институциите. Ролята на социалните умения за ефективността на служителите нараства в условията на глобализация на обществото и пазара на труда.

Ключови думи: Обучение, социални компетенции, полиция, общество

Ефективната полицейска работа е функция не само на нивото на професионалните знания и умения, но и на степента на развитие на социалната компетентност на служителите, тъй като тяхната професия изисква тясно взаимодействие с гражданите и институциите в страната.

Развитието на социалните умения изисква постоянно обучение в отговор на условията на бързо променящия се съвременен свят.

Проектът “Социално компетентни полицейски служители в близост до обществото” се осъществява с финансовата подкрепа на Европейска програма „Учене през целия живот”, секторна програма „Леонардо да Винчи”, Трансфер на иновации.

Срокът за неговото изпълнение е **двугодишен**, а общият му бюджет 290 013 евро, от които 217 500 евро се предоставят от програмата. Той се реализира в **партньорство** между 5 организации от три държави: Република България, Република Чехия и Република Турция. Водеща организация – бенефициент по проекта е Институтът по психология – МВР.

Целта на проекта е трансферирането на комплексна иновативна методика за обучение и развитие на ключови социални компетенции. Тя е разработена в периода 2004-2008 г. в консорциум, състоящ се от 28 организации от Европа: Чехия, Белгия, Полша, Португалия, Великобритания, Италия и Германия, в рамките на 4 европейски образователни проекта. В оригиналния си вид тя съдържа обучителни материали за тридневен тренинг за развитие на всяка компетенция на три нива.

Трансферираната методика е разработена на модулен принцип и се основава на така нареченото “**учене чрез опита**”. Обучението за развитие на социалните умения се различава съществено от традиционните учебни програми. Теоретичното представяне на материята е сведено до минимум за сметка на практическите форми, като симулации, ролеви игри, решаване на казуси и групови дискусии.

За постигането на целите на проект SOCOPOL са предвидени множество дейности, обособени в седем работни пакета. Най-значимите резултати и очаквани ползи от изпълнението на проекта са:

- Проучване на потребностите от обучение и развитие на социални компетенции сред служителите на МВР, с цел извеждане на онези от тях, които са с най-висока значимост за тяхното професионално и личностно развитие.
- Разработване на методология и дидактичните материали за развитие на 8 ключови компетенции.
- Изграждане четириезичен Internet сайт и on-line платформа за експресна диагностика на степента на развитие на социалните умения и установяване на потребностите от обучение.
- Обучение и сертифициране на 25 психолози от Института по психология – МВР за прилагане на системата за обучение.
- Провеждане на пилотни обучения на 800 служители на Полицията от цялата страна за апробиране на методологията.
- Създаване на 7 центъра за професионално обучение за развитие на социални умения на служителите в рамките на Института по психология в София и неговите териториални звена.

За постигане на по-висока ефективност в изпълнение целите на проекта беше проведено проучване на потребностите от обучение сред 2400 служители на Полицията, резултатите от което са повод и предмет на настоящия доклад.

Цел на изследването

- Идентифициране на 8 социални компетенции, оценени като важни за полицейската работа и субективно значими за служителите.

Метод на изследването

За целите на изследването беше разработена анкетна карта за оценка на потребностите от обучение, която съдържа тринадесет специфични компетенции.

От изследваните лица, заемащи ръководни позиции, се изискваше да оценят компетенциите по следните критерии:

1. “Важно за моята работа”;
2. “Бих желал да бъда обучаван”;
3. “Важно за полицейската работа”.

За оценка на всяка от компетенциите и по трите критерия се използва следната 5-степенна скала:

изобщо не е важно	не е много важно	доста е важно	много е важно	изключително е важно
1	2	3	4	5

От изследваните лица, заемащи изпълнителски позиции, се изискваше да оценят компетенциите по следните критерии, използвайки описаната по-горе пет-степенна скала:

1. “Важно за моята работа”;
2. “Бих желал да бъда обучаван”.

Получените данни бяха обработени със SPSS 9.0, като бяха използвани следните статистически методи: Frequency, Descriptive, Independent – Samples T-test.

Описание на извадката

Изследването беше проведено в Областните дирекции на полицията и други звена на МВР на територията на цялата страна: Благоевград, Бургас, Добрич, Монтана, Плевен, Пловдив, Разград, Шумен, Сливен, Търговище,

Варна, Видин, Враца, Ямбол, Главна дирекция “Гранична полиция” – София, Дирекция “Специализирани полицейски сили” – София, Дирекция “КИС” – София, Институт по психология – София и Академия на МВР – София. Бяха изследвани общо 2405 полицейски служители.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗСЛЕДВАНЕТО

1. Описание на резултатите от изследването по критерии “Важно за моята работа”

За да бъдат определени най-значимите за полицейската работа социални компетенции, всички компетенции включени в анкетата, бяха ранжирани според средната оценка, която служителите, заемащи изпълнителски длъжности са дали по критерий „Важно за моята работа” и средните оценки, които служителите, заемащи ръководни позиции, са дали по критериите ”Важно за моята работа” и „Важно за полицейската работа”.

1.1. Описание на резултатите на служителите с изпълнителски функции по критерии “Важно за моята работа”.

Както се вижда от *Таблица 1*, полицаите с изпълнителски функции определят като най-значима за своята работа компетенцията „Устойчивост на стрес”, което логично следва от естеството на дейността им. Полицейската работа е високо рискова, съпътствана от разнородни и постоянно действащи стресогенни фактори, поради което за служителите е особено важно да имат изградени адекватни стратегии за управление и копиране както на ежедневния, така и на острия стрес.

Като особено важни компетентности са определени „Ефективна комуникация”, „Разрешаване на проблеми”, „Ориентираност към резултата,

ефективност”, „Сътрудничество”, „Събиране и управление на информацията”, „Активност, инициативност”. Трябва да се отбележи, че компетентността за събиране и управление на информацията е оценена от изследваните лица като много важна поради това, че те вероятно са я отнесли към специфичната информация, с която работят, нейните източници и специалните полицейски техники за събирането ѝ.

Таблица 1

Ранжиране на компетенциите според средната оценка по критерий “Важно за моята работа”, дадена от изпълнителите				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,38	0,89	1
2.	1. Ефективна комуникация	4,32	0,85	2
3.	8. Разрешаване на проблеми	4,19	0,92	3
4.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	4,18	0,88	4
5.	2. Сътрудничество	4,12	0,89	5
6.	13. Събиране и управление на информацията	4,11	0,97	6
7.	11. Активност, инициативност	4,06	0,93	7
8.	9. Планиране и организиране	4,04	0,93	8
9.	10. Учене през целия живот	4,02	1,02	9
10.	5. Насоченост към гражданите	3,88	1,08	10
11.	4. Гъвкавост	3,87	1,04	11
12.	7. Независимост/автономност в работата	3,76	1,04	12
13.	3. Предприемчивост	3,68	0,98	13

Компетенциите за „Независимост/автономност в работата” и „Предприемчивост” се възприемат от полицаите като най-малко важни за ефективното изпълнение на дейност им, което вероятно е резултат от военизиращия характер на системата на МВР, йерархичната ѝ структура и строгата регламентация на дейностите, което дава по-ограничени възможности за предприемчивост и автономност в работния процес.

1.2. Описание на резултатите на служителите с ръководни функции по критерии ”Важно за моята работа”

Служителите, заемащи ръководни позиции, определят като най-значими за своята работа компетенциите „Ефективна комуникация”, „Устойчивост на стрес”, „Ориентираност към резултата, ефективност”, „Планиране и организиране”, „Събиране и управление на информацията”, „Разрешаване на проблеми” и „Сътрудничество” (Таблица 2). Този ред на подреждане по важност на компетенциите може да се обясни с това, че като ръководители от различни организационни нива, при оценяването са поставили акцент върху управленския аспект на дейността си. В този смисъл ефективната комуникация като гаранция за доброто управление на хората, ориентацията към резултата, планирането и организирането, разрешаването на проблеми до голяма степен описват изискванията и съдържателните аспекти на ежедневата им работа като ръководители.

Таблица 2

Ранжиране на компетенциите според средната оценка на служителите, заемащи ръководни позиции, по критерии „Важно за моята работа”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	1. Ефективна комуникация	4,54	0,64	1
2.	12. Устойчивост на стрес	4,53	0,73	2
3.	6.Ориентираност към резултата, ефективност	4,47	0,73	3
4.	9. Планиране и организиране	4,41	0,79	4
5.	13. Събиране и управление на информацията	4,40	0,80	5
6.	8. Разрешаване на проблеми	4,36	0,76	6
7.	2. Сътрудничество	4,32	0,76	7
8.	11. Активност, инициативност	4,25	0,78	8
9.	10. Учене през целия живот	4,19	0,85	9
10.	4. Гъвкавост	4,07	0,83	10
11.	5. Насоченост към гражданите	4,04	1,04	11
12.	3. Предприемчивост	3,96	0,89	12
13.	7. Независимост/автономност в работата	3,84	0,95	13

1.3. Описание на резултатите на служителите с ръководни функции по критерий „Важно за полицейската работа”

Ръководните служители трябваше да оценят тринадесетте компетентности и по трети критерий: „Важно за полицейската работа”. Според тях най-важни за успешното изпълнение на дейността на полиция са компетенциите „Устойчивост на стрес”, „Ефективна комуникация” и „Насоченост към гражданите” С най-ниска степен на значимост за полицейската работа, ръководителите определят компетенциите „Гъвкавост”, „Предприемчивост” и „Независимост/автономност в работата” (табл. 3).

Таблица 3

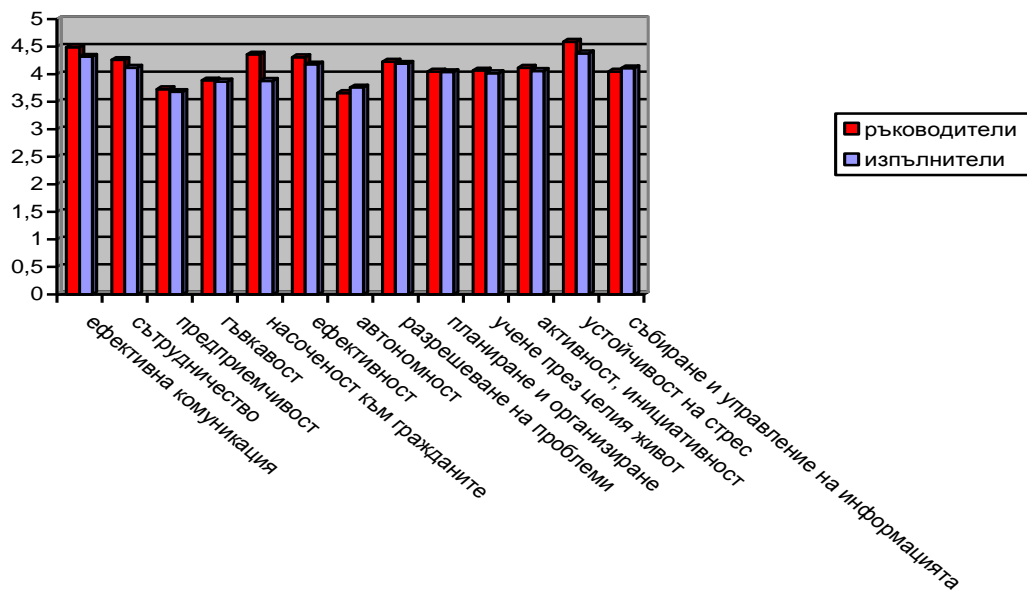
Ранжиране на компетенциите според средната оценка по критерий “Важно за полицейската работа”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,59	0,66	1
2.	1. Ефективна комуникация	4,49	0,69	2
3.	5. Насоченост към гражданите	4,36	0,87	3
4.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	4,31	0,76	4
5.	2. Сътрудничество	4,26	0,79	5
6.	8. Разрешаване на проблеми	4,23	0,77	6
7.	11. Активност, инициативност	4,12	0,84	7
8.	10. Учене през целия живот	4,07	0,88	8
9.	9. Планиране и организиране	4,05	0,92	9
10.	13. Събиране и управление на информацията	4,05	0,96	10
11.	4. Гъвкавост	3,89	0,88	11
12.	3. Предприемчивост	3,73	0,94	12
13.	7. Независимост/автономност в работата	3,66	0,95	13

Ранговете, които компетенциите получават на базата на средните оценки на ръководителите по този критерий, в голяма степен съвпадат с ранговете, формирани на основата на оценките, дадени от служителите,

заемащи изпълнителски позиции. Различията в първите седем по важност компетенции се състоят в това, че ръководителите считат „Насоченост към гражданите” като много важна за полицейската дейност (ранг 3), докато при изпълнителите тя има ранг 10. Изпълнителите оценяват като значима компетенцията „Събиране и анализиране на информацията”, а ръководителите не я определят като много важна за работата на редовия служител (ранг 10) и по-скоро смятат, че е съществена за осъществяването на управленски функции (по критерий „Важно за моята работа” има ранг 5).

1.4. Сравнение между средните оценки за компетенциите на ръководителите по критерий „Важно за полицейската работа” и средните оценки на полицаите по критерий „Важно за моята работа”

С цел да се установи има ли различие във възприятието на служителите с ръководни и изпълнителски позиции по отношение на степента на важност на отделните компетенции за ефективното осъществяване на полицейската дейност, беше направено сравнение с Т-тест между средните оценки на ръководителите по критерий „Важно за полицейската работа” и средните оценки на изпълнителите по критерий „Важно за моята работа” (фиг. 1). Резултатите показват, че съществуват статистически значими разлики между двете групи служители по отношение на компетенциите „Ефективна комуникация”, „Сътрудничество”, „Насоченост към гражданите”, „Ориентираност към резултата/ефективност”, „Устойчивост на стрес”, за които ръководителите дават по-високи средни оценки в сравнение с полицаите и „Независимост/автономност в работата”, която изпълнителите оценяват като по-важна в сравнение с ръководителите.



Фиг. 1. Сравнение между средните оценки за компетенциите на ръководителите по критерий „Важно за полицейската работа” и средните оценки на полицаите по критерий „Важно за моята работа”

1.5. Обобщени резултати за цялата извадка по критерий “Важно за моята работа”

В Таблица 4 е представено ранжирането на компетенциите на базата на средната оценка на всички, включени в извадката изследвани лица по критерий „Важно за моята работа”. Трябва да се има предвид, че за целите на това ранжиране са ползвани средните оценки за компетенциите на ръководителите по критерий „Важно за полицейската дейност”. Като най-значими за работата на полиция са оценени следните осем социални компетенции:

- „Устойчивост на стрес”,
- „Ефективна комуникация”,

- „Ориентираност към резултата”,
- „Разрешаване на проблеми”
- „Сътрудничество”
- „Събиране и управление на информацията”
- „Активност, инициативност”
- “Планиране и организиране”

Таблица 4

Ранжиране на компетенциите според средната оценка на цялата извадка по критерий “Важно за моята работа”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,43	0,85	1
2.	1. Ефективна комуникация	4,35	0,82	2
3.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	4,21	0,86	3
4.	8. Разрешаване на проблеми	4,20	0,89	4
5.	2. Сътрудничество	4,15	0,87	5
6.	13. Събиране и управление на информацията	4,09	0,97	6
7.	11. Активност, инициативност	4,07	0,91	7
8.	9. Планиране и организиране	4,04	0,93	8
9.	10. Учене през целия живот	4,03	0,99	9
10.	5. Насоченост към гражданите	3,99	1,05	10
11.	4. Гъвкавост	3,87	1,01	11
12.	7. Независимост/автономност в работата	3,74	1,02	12
13.	3. Предприемчивост	3,69	0,97	13

2. Описание на резултатите от изследването по критерий “Бих желал да бъда обучаван

2.1. Описание на резултатите по критерий “Бих желал да бъда обучаван” на служителите с изпълнителски функции.

Вторият критерий, по който всички изследвани лица трябваше да оценяват компетенциите с 5-степенна скала е „Бих желал да бъда обучаван”. Служителите, заемащи изпълнителски позиции желаят да се обучават в най-голяма степен по темите „Устойчивост на стрес”, „Събиране и управление на информацията”, „Разрешаване на проблеми”, „Учене през целия живот”, „Ефективна комуникация”, „Ориентираност към резултата, ефективност” и „Сътрудничество”. Те почти напълно съвпадат с компетенциите, които са определили като най-значими за своята работа, с изключение на „Активност, инициативност”. Вместо тази компетенция, полицаите показват желание за обучение в „Учене през целия живот”, вероятно защото я разглеждат като важна, както за професионалната успешност, така и за личностното си развитие. Най-слабо желание за обучение, според резултатите, служителите имат по отношение на трите компетенции, които са оценили като най-малко важни за работа им.

Таблица 5

Ранжиране на компетенциите според средната оценка на полицаите по критерий “Бих желал да бъда обучаван”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,00	1,15	1
2.	8. Разрешаване на проблеми	3,84	1,10	2
3.	13. Събиране и управление на информацията	3,82	1,13	3
4.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	3,76	1,10	4
5.	1. Ефективна комуникация	3,75	1,11	5
6.	10. Учене през целия живот	3,74	1,18	6

7.	9. Планиране и организиране	3,72	1,12	7
8.	2. Сътрудничество	3,63	1,07	8
9.	11. Активност, инициативност	3,62	1,14	9
10.	4. Гъвкавост	3,50	1,14	10
11.	5. Насоченост към гражданите	3,48	1,22	11
12.	7. Независимост/автономност в работата	3,47	1,13	12
13.	3. Предприемчивост	3,40	1,12	13

2.2. Описание на резултатите по критерии "Бих желал да бъда обучаван" на служителите с ръководни функции.

Служителите, заемащи ръководни позиции оценяват най-високо по критерия „Бих желал да бъда обучаван” компетентностите „Устойчивост на стрес”, „Събиране и управление на информацията” и „Ефективната комуникация”, а най-ниско „Предприемчивост”, „Насоченост към гражданите” и „Независимост/автономност в работата” (табл. 6). Компетентностите с рангове от 1 до 8, които ръководителите определят като най-важни за своята дейност почти напълно съвпадат с компетентностите, в които те желаят да се обучават (разликата се състои в ранга, която всяка от тях получава). Изключение правят компетентностите „Учене през целия живот” и „Сътрудничество”. Потребността от обучение в първата е оценена като сравнително висока (ранг 7), но тя не е представена за много значима за полицейската дейност. За разлика от нея, ръководителите смятат „Сътрудничеството” за значимо, но желанието им за обучение в тази компетенция не е много високо.

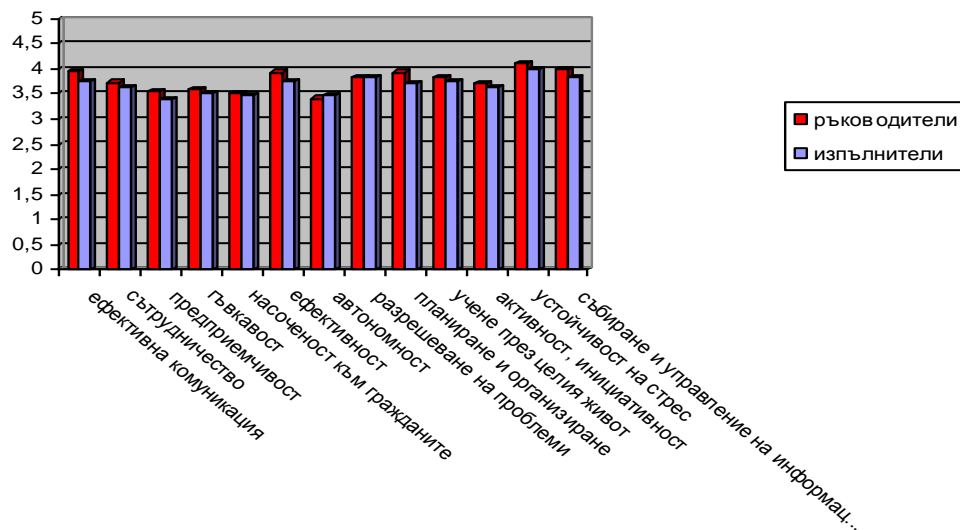
Таблица 6

Ранжиране на компетенциите според средната оценка на ръководителите по критерий “Бих желал да бъда обучаван”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,12	0,97	1
2.	13. Събиране и управление на информацията	4,00	0,98	2
3.	1. Ефективна комуникация	3,94	0,91	3
4.	9. Планиране и организиране	3,93	1,02	4
5.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	3,91	0,97	5
6.	8. Разрешаване на проблеми	3,84	0,97	6
7.	10. Учене през целия живот	3,83	1,01	7
8.	2. Сътрудничество	3,73	0,98	8
9.	11. Активност, инициативност	3,72	1,04	9
10.	4. Гъвкавост	3,58	1,00	10
11.	3. Предприемчивост	3,56	1,03	11
12.	5. Насоченост към гражданите	3,52	1,14	12
13.	7. Независимост/автономност в работата	3,41	1,04	13

2.3. Сравнение между средните оценки за компетенциите на служителите, заемащи ръководни и изпълнителски позиции по критерий “Бих желал да бъда обучаван”

Съществуват статистически значими различия в средните оценки по критерий “Бих желал да бъда обучаван”, които ръководители и изпълнители дават за компетенциите “Ефективна комуникация”, “Предприемчивост”, “Ориентираност към резултата, ефективност”, “Планиране и организиране”, “Устойчивост на стрес” и “Събиране и управление на информацията” (Фиг. 2). Изразеното желание на ръководителите да бъдат обучавани в тези компетенции е по-голямо в сравнение с това на служителите, заемащи

изпълнителски позиции. Това различие може да се обясни с факта, че изброените компетенции в голяма степен са свързани с управленските функции и преките служебни задължения на ръководния състав в МВР.



Фиг. 2. Сравнение между средните оценки за компетенциите на служителите, заемащи ръководни и изпълнителски позиции по критерий “Бих желал да бъда обучаван”

2.3. Обобщени резултати за цялата извадка по критерий “Бих желал да бъда обучаван”

В Таблица 7 е представено ранжирането на компетенциите на базата на средната оценка на всички, включени в извадката изследвани лица по критерий „Бих желал да бъда обучаван”. Служителите оценяват като най-висока потребността от обучение в следните компетенции:

- „Устойчивост на стрес”
- „Събиране и управление на информацията”

- „Разрешаване на проблеми”
- „Ефективна комуникация”
- „Ориентираност към резултата, ефективност”
- „Планиране и организиране”
- „Учене през целия живот”
- “Активност, инициативност”

Таблица 7

Ранжиране на компетенциите според средната оценка на цялата извадка по критерий “Бих искал да бъда обучаван”				
№	Компетенция	Средна	Стандартно отклонение	Ранг
1.	12. Устойчивост на стрес	4,03	1,11	1
2.	13. Събиране и управление на информацията	3,86	1,10	2
3.	8. Разрешаване на проблеми	3,84	1,08	3
4.	1. Ефективна комуникация	3,79	1,07	4
5.	6. Ориентираност към резултата, ефективност	3,79	1,08	5
6.	9. Планиране и организиране	3,76	1,10	6
7.	10. Учене през целия живот	3,76	1,14	7
8.	2. Сътрудничество	3,65	1,05	8
9.	11. Активност, инициативност	3,64	1,12	9
10.	4. Гъвкавост	3,52	1,11	10
11.	5. Насоченост към гражданите	3,49	1,20	11
12.	7. Независимост/автономност в работата	3,46	1,12	12
13.	3. Предприемчивост	3,44	1,10	13

Заклучение

Резултатите от проучването недвусмислено показват, че има пълно съвпадение в осемте социални компетенции, определени като значими по

критериите “Важно за полицейската работа” и “Бих желал да бъда обучаван”. Разликите се състоят в ранговете, които им се приписват. Компетенцията „Събиране и управление на информацията” се нарежда сред изведените осем. Поради нейното съдържание обаче, както и поради факта, че върху процесите по управление на информацията във всяка организация влияят множество специфични фактори, беше преценено, че тя трябва да бъде заменена със следващата в ранговото разпределение, а именно “Активност и инициативност”.

На базата на проведеното изследване на потребностите от обучение в социални компетентности бяха определени следните обучителните модули, чиито превод и адаптация към спецификата на полицейската работа предстои в рамките на Работен пакет 3:

- „Устойчивост на стрес”
- „Сътрудничество”
- „Разрешаване на проблеми”
- „Ефективна комуникация”
- „Ориентираност към резултата, ефективност”
- „Планиране и организиране”
- „Учене през целия живот”
- “Активност, инициативност”