

**О. П. Макарова**кандидат психологічних наук,  
старший викладач кафедри педагогіки та психології факультету № 3  
Харківський національний університет внутрішніх справ

## ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ НА ЕТАПІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ

*Стаття містить теоретичний аналіз досліджень загальних характеристик спілкування та комунікативної компетенції. Розглядається процес комунікації та його складники, стратегії та види спілкування, а також окремо розглянуто спілкування у професійній діяльності працівників поліції. У статті визначена ефективність соціально-психологічного тренінгу щодо зміни рівня комунікативної компетенції особистості правоохоронця.*

**Ключові слова:** спілкування, комунікативна компетентність, тренінг, поліцейський.

**Постановка проблеми.** Службова діяльність працівника поліції пов'язана з необхідністю в обміні інформацією для координації своїх дій, дій підлеглих та дій пересічних громадян, спрямованих на виконання службових обов'язків. Центральне місце в діяльності поліцейського займає робота з людьми. Успішність діяльності правоохоронця залежить від багатьох чинників, одним з найголовніших – є вміння грамотно та професійно спілкуватися з оточуючими. За специфікою виконання службових завдань працівники поліції повинні вміти винятково у рамках закону максимально ефективно впливати на правопорушників, припиняти та попереджати злочини.

Працівник поліції має справу з важким в соціальному відношенні контингентом, для якого характерна некерованість, агресивність, прихований характер злочинної діяльності. При цьому працівник поліції повинен викликати у громадян почуття довіри, прихильність, вміти швидко встановлювати контакт з новими людьми, відстоювати свою точку зору та вміти переконувати людей. Враховуючи вищевикладене, тема, яка розглядається в статті, є актуальною, оскільки якісне виконання службових обов'язків неможливе без вдалої комунікативної компетенції працівників поліції.

### **Аналіз останніх досліджень і публікацій**

Розвитку комунікативної компетенції приділяли увагу такі видатні вчені, як Г. Васильєв, Ю Жуков, В. Захаров, Н. Казарінова, Я. Коломінський, О. Корнєва, В. Куніцина, О. Леонтьєв, Л. Петровська, К. Платонов, Є. Руденський. Спілкування вони розглядають як здатність встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми, що ґрунтуються на певній сукупності знань, умінь та навичок. Вивченню професійного спілкування поліцейських займалися О. Бандурка, В. Венедіктов, М. Іншин, В. Соболев. У своїх роботах вони розкривають особливості спілкування з населенням під час вирішення службових завдань, спілкування з потерпілими, правопорушниками,

свідками. Також цікавим для розгляду науковців є спілкування з неповнолітніми, які стали жертвою або свідками злочину.

**Мета статті** – дослідження особливостей професійного спілкування працівників поліції.

**Виклад основного матеріалу.** Діяльність працівників поліції базується на професійному спілкуванні. В процесі спілкування виявляється сутність людини, досягається взаєморозуміння, партнерські відносини під час виконання поставлених завдань. Ефективні навички спілкування дозволяють прогнозувати поведінку іншої людини в певних обставинах, що може бути корисним для працівників поліції під час виконання особливо важливих завдань.

Спілкування – одна з форм взаємодії людей. Процес обміну повідомленнями між людьми є невіддільною частиною їхнього соціального буття і засобом формування та функціонування їхньої свідомості, індивідуального та суспільного. За допомогою професійного спілкування відбувається взаємодія людей у ході спільної діяльності, передача досвіду.

Спілкуючись з населенням, поліцейські виконують службові завдання, від їхнього умінь спілкуватися з людьми, встановлювати психологічний контакт залежить виконання поставлених завдань та ефективність їхньої службової діяльності. Комунікативні навички поліцейського є найбільш важливими елементами в структурі професійної майстерності працівників поліції [5].

Вивченням професійного спілкування поліцейських присвячені праці багатьох вітчизняних вчених. В. Білоліпецький вважав, що правоохоронна діяльність – це професія у сфері соціального управління: насамперед це духовний вид діяльності, а саме такий вид людської праці, де немає акценту на матеріальних цінностях; соціальне управління – це діяльність, яка відображає суб'єкт – суб'єктивні відносини, в яких провідну роль відіграє людський фактор багатогранних

зав'язків як у самій соціальній структурі управління, так і поза нею; соціальне управління являє собою визначену цінність соціального порядку, від якої залежить ефективність і оптимальність соціального розвитку, прогрес у всіх галузях, а також у всій соціальній системі. Працівники поліції виконують управлінські та правоохоронні функції та мають правовий статус, як представники державного органу за дорученням держави здійснюють дії правоохоронного характеру. Професійна діяльність працівників поліції базується на правових відносинах не тільки в середині органу чи підрозділу, а і з громадянами, державними та недержавними організаціями [6].

Першочерговим завданням правоохоронців є вміння ефективно спілкуватися та отримувати необхідну інформацію правомірним шляхом. Поліцейські зобов'язані виконувати покладені на них обов'язки без застосування насильства і фізичної сили, і саме навички та вміння ефективного спілкування є запорукою вдалого виконання службових завдань.

Л. Мороз називає типовими комунікативними завданнями поліцейських наступне: отримання достовірної інформації під час спілкування з особами, які стали свідками або потерпілими, свідомо чи несвідомо перекручують інформацію або приховують (підозрювані, свідки); адекватна та зрозуміла передача інформації громадянам, колегам, керівництву; управління поведінкою інших учасників взаємодії, за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу [4, с. 51].

Працівники поліції повинні мати певні комунікативні навички, а саме: вміння швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми, слухати інших людей, вміти застосувати методи психологічного впливу на людей під час здійснення оперативно-службової діяльності, вміти долати психологічні бар'єри у спілкуванні [5].

Комунікативна компетентність правоохоронця передусім розкривається у ставленні до людей, до самого себе, до обраної професії, в умінні контролювати та регулювати свою поведінку, професійно аргументувати свою точку зору [3, с. 493].

У повсякденній діяльності поліцейські стикаються з різними ситуаціями психологічної боротьби, конфліктної взаємодії різного рівня, проблемного спілкування. Високий рівень комунікативної та професійної компетентності працівників поліції дозволяє швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях. Для правоохоронця комунікативна компетентність – це спроможність встановлювати і підтримувати контакти з іншими людьми (вміння розширювати або звужувати коло спілкування), розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних ситуацій.

Професійно комунікативна компетентність складає психологічне утворення, що формується на базі комунікативного потенціалу особистості в умовах конкретної фахової діяльності, яке можна уявити у вигляді системи значущих для працівника відносин, умінь та навичок.

Важливим складником професійного спілкування працівника поліції є його комунікативна культура. Комунікативній культурі особистості приділяли увагу такі вчені, як В. Біблер, О. Мудрик, В. Рижов, Т. Якушева.

К. Гріц, Е. Тейлор, Д. Шнайдер визначають культуру спілкування як програму, яка не успадковується, не передається від покоління до покоління, вона є своєрідною програмою людської поведінки, набуває сили завдяки вихованню, освіті, через знання, літературу, мистецтво.

Ефективне спілкування працівників поліції відбувається завдяки поєднанню зовнішньої та внутрішньої культури. Внутрішня культура – це духовне багатство особистості, її знання та почуття, світогляд та ідеали, принципи та цілеспрямованість. Тоді як зовнішня культура це ступінь її реалізації у службовій діяльності та повсякденних взаєминах. Також важливими є зовнішній вигляд, вміння та навички, культура спілкування.

Вдала комунікація поліцейського залежить від вміння застосовувати специфіку професійного спілкування, яке має низку важливих особливостей:

1) неухильне дотримання законності: правоохоронці в процесі встановлення контактів з громадянами можуть діяти тільки в рамках своїх повноважень, у встановленому законом порядку.

2) поліцейська діяльність нерідко пов'язана з використанням примусових заходів та обмеженням прав людини. Під час виконання службових завдань спілкування може мати конфліктний характер з підвищеною стресовою напругою, де переважають негативні емоції. Тому правоохоронець повинен бути стресостійким, вміти вирішувати завдання в конфліктних ситуаціях.

3) незважаючи на приховане, іноді навіть агресивне протистояння, поліцейський повинен продовжувати спілкування та виконувати власні повноваження.

Наступним є специфіка професійного спілкування поліцейських, яке має низку важливих особливостей:

– насамперед це неухильне дотримання законності: під час встановлення контакту з громадянами поліцейські повинні діяти тільки в рамках своїх повноважень, згідно з чинним законодавством.

– часто діяльність поліцейського пов'язана з використанням примусових заходів та обмеженням прав особистості, під час таких дій спілкування має конфліктний характер та при цьому

переважають негативні емоції. В цьому випадку дуже важлива стресостійкість поліцейського, вміння вирішувати комунікативні завдання в конфліктних та стресових ситуаціях.

– бувають випадки, коли працівники поліції відчують приховану або відкрити протидію, агресію, яка йде з боку громадян, при цьому поліцейський не має права відмовитись від спілкування і повинен продовжувати виконувати свої посадові обов'язки.

– перебуваючи на службі, спілкування поліцейського та громадян відбувається, коли здійснений злочин (злочин який готується), за певного правопорушення, за асоціальної поведінки тощо. Така специфічність у спілкуванні призводить до підвищеної напруги та домінування негативних емоцій.

– однією з основних сторін у спілкуванні поліцейського з громадянами є повна формалізація таких відносин (статути, інструкції, накази, кримінально-процесуальний кодекс тощо), формалізація поділяється на жорстку та гнучку [7].

Кожного дня працівники поліції стикаються з великою кількістю людей, з якими їм доводиться спілкуватись. Від того, наскільки вдало поліцейський увійде з ними у контакт, як швидко та ефективно це відбувається, буде залежати його результат його подальшої службової діяльності.

Одним з важливих моментів у спілкуванні поліцейського з громадянами є те, що він повинен не тільки вміти професійно спілкуватися, а й здійснювати психологічний вплив на опонентів: схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати позитивні прояви в їх поведінці примушувати давати правдиву інформацію тощо [8].

Одним з видів розвитку комунікативної компетенції є соціально-психологічний тренінг для працівників поліції. Через тренінгові технології працівники поліції вчать моделювати ситуацію, розвивають необхідні вміння та навички, що сприяють формуванню та розвитку комунікативної компетенції правоохоронців.

Сформована комунікативна компетентність визначається наявністю ресурсів компенсації та нейтралізацією негативних дій [1, с. 6]. До комунікативних технік відносять техніки опанування темпу мови, інтонації, паузи, навички недирективного та активного слухання.

Формування комунікативної компетенції поліцейського розглядають в процесі соціалізації і виховання та за допомогою спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу. Тренінг комунікативної компетенції полягає у виробленні соціально-психологічних умінь, пов'язаних з оволодінням процесу взаємозв'язку, взаєморозумінням тощо.

Навчання працівників поліції, яке відбувається у тренінгових групах, нацелене на змінення жит-

тєвої позиції, установок, сприяє розвитку самосвідомості, підвищенню комунікативної компетенції. Для вдалого тренінгу комунікативних умінь використовують групові дискусії, рольові ігри та інше. Розглянемо їх більш детально:

– групова дискусія – це базовий метод для засвоєння навичок спілкування – діалог. Він дозволяє донести свою позицію та зрозуміти іншу, в процесі обміну інформацією можливо розглянути проблему з різних сторін. Цей метод дозволяє учасникам імпровізувати, діяти за рамками передбачуваного і обрати певну поведінку.

– метод рольової гри допомагає учасникам долати інтерпретаційні обмеження (можуть з'явитися завдяки теоретичним знанням та стереотипізованій поведінці). Цей метод дозволяє засвоїти навички соціальних ролей а також й професійних.

Варто зазначити, що до тренінгу комунікативної компетенції тренери інколи додають певні вправи, метою яких є зняття м'язових затискань, формування м'язової свободи під час спілкування, розвиток навичок довільної уваги, спостережливості, невербального спілкування тощо.

М. Рогінський вважає головною особистістю соціально-психологічного тренінгу те, що в результаті навчання учасник здобуває не тільки теоретичне знання, а й новий практичний особистий досвід. Це досягається завдяки тому, що тренінг сприймається суб'єктивно, надає суб'єктивні уявлення про себе й свою компетентність у спілкуванні [2].

Ю. Ємельянов визначив соціально-психологічний тренінг як активне соціально-психологічне навчання, яке характеризує обов'язкову взаємодію учасників. Учасники тренінгової групи разом із тренером досліджують ті явища, які є суб'єктивно важливим для них.

За допомогою соціально-психологічного тренінгу формування комунікативної компетенції полегшує її вдосконалення. Важливим моментом у формуванні комунікативних умінь є програвання у власних думках своєї поведінки та власних дій в певних ситуаціях.

Одним з сучасних технологій розвитку комунікативної компетенції дорослої особистості є тренінгові технології, під час застосування яких відбувається саморозвиток та самовдосконалення на основі власних дій.

Метою соціально-психологічного тренінгу комунікативної компетенції є – навчитися бути компетентним під час спілкування, досягати власної мети, переконувати, не допускати маніпулювання щодо себе.

Підхід до проблеми розвитку та удосконалювання комунікативної компетенції поліцейських полягає в тому, що вона розглядається під час навчання у вищому навчальному закладі зі спе-

цифічними умовами навчання як саморозвиток та самовдосконалення, тоді як діагностика повинна стати самодіагностикою та самоаналізом. Найбільш ефективним в напрямку формування комунікативної компетенції є соціально-психологічний тренінг, що є уявним програмуванням особистої поведінки в різних службових ситуаціях, які здійснюються за допомогою тренінгових прийомів.

Наведені вище прийоми, методи та форми сприяють формуванню професійно-психологічних навичок фахівця-правоохоронця у напрямку комунікативної компетенції. Формуються та розвиваються навички міжособистісної взаємодії у поліцейських, сприйняття ситуацій спілкування та партнерів по спілкуванню, розвиток навичок самопомогти в ситуаціях емоційної напруги.

**Висновки.** Таким чином, можемо зазначити, що комунікативна компетентність є невіддільним складником сучасного правоохоронця. У процесі навчання курсантів у вищому навчальному закладі зі специфічними умовами навчання необхідно формувати та розвивати комунікативні вміння та підвищувати рівень комунікативної компетенції.

#### Література:

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно, или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. Санкт-Петербург : Эконом. Школа. 1993 С. 6.
2. Бтарашев А.В. Диагностика особенности к общению. Санкт-Петербург : Питер, 2006. 176 с.
3. Бориснев С.В. Социология коммуникации : учебное пособие для вузов. Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. С. 493 ; Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Санкт-Петербург : Прайм – Еврознак, 2003. С. 51.
4. Мудрик А.В. Общение как фактор воспитания школьников. Москва, 1989. 176 с.
5. Муравьева И.О. Основные стратегии в структуре коммуникативной компетенции : дисс...канд. психол. наук. Томск, 2001.158 с.
6. Советы психолога менеджеру : учебное пособие / под ред М.К. Тутушкиной. Санкт-Петербург : ГАУ.1994. С. 65.
7. Юридична психологія : підручник / за заг. редакцією О.М. Бандурки; Харк. нац. ун-т внутр. справ. Харків : Майдан, 2018. 684 с.

---

#### **Макарова О. П. Формирование профессионального общения полицейских на этапе профессиональной подготовки**

*В статье проведен теоретический анализ исследований общих характеристик общения и коммуникативной компетенции. Рассмотрен процесс коммуникации и его составляющие, стратегии и виды общения, а также отдельно рассмотрено общение в профессиональной деятельности работников полиции. В статье определена эффективность социально-психологического тренинга в отношении изменения уровня коммуникативной компетенции личности правоохранителя.*

**Ключевые слова:** *общение, коммуникативная компетентность, социально-психологический тренинг, полицейский, правоохранитель.*

#### **Makarova O. P. Formation of Professional Communication of Police Officers at the Stage of Professional Training**

*The author of the article has carried out theoretical analysis of researches of general characteristics of communication and communicative competence. The process of communication, its components, strategies and types of communication have been studied; the author has separately considered communication within professional activity of police officers. The author of the article has defined the efficiency of social and psychological trainings in regard to the change in the level of communicative competence of a law enforcement officer's personality.*

**Key words:** *communication, communicative competence, social and psychological training, police officer, a law enforcement officer.*