

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО У ПРОЦЕСІ ПРОФЕСІЙНО-ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Яновська Т. А.

Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка

yanovska71@gmail.com

У сферу професійної діяльності поліцейського входить ситуаційність постійно змінних умов навколишнього середовища. Своєрідність та індивідуальність поведінки поліцейського залежить від характеру його взаємовідносин із оточуючими, від правових норм, ціннісних орієнтацій. За класифікацією професій Є. Климова, у діяльній сфері поліцейського критерієм диференціації виступає вираженість професійних інтересів, які зараховують працівника правоохоронних органів до професійного типу суб'єкт-суб'єктних взаємовідносин, що пов'язані з безпосереднім спілкуванням з людьми. Поліцейський має усвідомлювати, що від його уміння спілкуватися залежить встановлення офіційних, службових, ділових, партнерських контактів, налагодження його приватних стосунків з людьми [6, с. 34].

Предметом вивчення комунікативної компетентності поліцейського є комунікативний, інтерактивний та перцептивний аспекти його спілкування.

Метою вивчення є розвиток якостей та навичок, орієнтованих на спілкування з населенням у контексті професійної діяльності поліцейського.

Основним завданням вивчення комунікативної компетентності у діяльності поліцейського є доцільне використання мовних одиниць відповідно до певної сфери професійно-ділового спілкування. Опанування принципами й засадами ділової комунікації є свідченням професійної зрілості фахівця [3, с. 48].

Важливим чинником підвищення ефективності роботи органів внутрішніх справ є налагодження відносин співпраці поліції з населенням на основі взаємодовіри, взаєморозуміння та взаємодії. Взаємовідносини поліції та населення можуть впливати на рівень ефективності діяльності поліцейських по охороні громадського порядку, профілактиці і попередженню злочинів. Працівник поліції має володіти не лише професійними знаннями, але ще хоча б мати достатні навички з основ психолінгвістики, соціолінгвістики, юрислінгвістики. Від якості контакту працівника поліції з різними групами населення буде залежати ефективність його діяльності. Одним із визначальних чинників ефективної роботи працівника поліції буде правильно сформована фахова комунікативна компетентність. У спілкуванні поліцейський: отримує необхідну для розкриття злочину інформацію; керує процесом ведення бесіди, іноді у важких умовах; передає письмово вербальну інформацію. З практики відомо, оволодіння комунікативними навичками може затягнутися, а це впливає на адаптаційні процеси у фаховій діяльності поліцейського і може призвести особу до розчарування та звільнення з роботи [4, с. 65-66].

Комунікативна компетентність – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій.

Професійна комунікативна компетентність – складне психологічне утворення, що формується на базі комунікативної компетентності людини в умовах конкретної фахової діяльності, що можна уявити у вигляді системи значимих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування [5, с. 73].

У повсякденній діяльності працівників поліції присутні різноманітні ситуації конфліктної взаємодії різного рівня, переважно агресивного за своєю формою спілкування. Для найбільш повного позначення специфічних умов фахового спілкування працівників поліції введено спеціальний термін «агресивне комунікативне середовище» (контакт поліцейського з агресивними проявами осіб, протистоянням позицій, відкритим конфліктом різного ступеня, що пов'язаний із негативною емоційною напругою). Саме контакти в агресивному комунікативному середовищі складають основу фахового спілкування працівника поліції. Загальноприйнятими жанрами ділової комунікації у роботі поліцейського є ділові бесіди, наради, переговори, виступи, промови, розмови, інструктажі, інтерв'ю, презентації, круглі столи, прес-конференції, брифінги. Працівникам поліції необхідно вміти спілкуватися як із людьми з оточуючого середовища, так й із засобами масової інформації для того, щоб сприяти юридичній грамотності населення.

Під час будь-якої бесіди поліцейського з людьми обов'язково повинен враховуватися такий принцип: «розповідь + уміння слухати = розуміння», який діє лише за умови взаємодії осіб, інакше це буде монолог, а не діалог. Бо якщо людина, з якою працівник поліції проводить бесіду, відчуває, що він її не слухає, вона не розповість йому потрібної інформації. Сучасна підготовка фахівців, досліджуючи комплекс чинників, що впливає на якість спілкування, бере до уваги не лише вербальні його форми, а також міміку й жестикуляцію. Тут відбувається взаємодія психолінгвістики із соціонікою, предметом вивчення якої є закономірності людського спілкування, що розглядаються як механізм взаємодій різних і цілком конкретних інформаційно-психічних структур. Зазначимо, що існують способи словесного впливу під час бесіди співрозмовників, а саме: переконання (включає систему доводів, побудованих за законами логіки і обґрунтовують певне висунуте становище), маніпуляція (експлуатація співрозмовника в інтересах мовця). Переконання і маніпуляція – це специфічні стратегії мовної дії, які спрямовані на досягнення певної комунікативної мети і втілюються в конкретних тактиках [1, с. 108-109].

У більшості випадків сумісна робота поліцейського та оточуючого середовища стикається з усним мовленням, яке має бути зрозумілим для обох сторін. На свідомому й підсвідомому рівнях користувачі обирають засоби для досягнення мети. У випадку розбалансування в системі комунікації може виникнути дискомфорт під час спілкування, так званий, мовний конфлікт. Детонаторами конфлікту є емоції, які виявляються не лише за допомогою міміки, але й мовних складових. Навіть припущення одного з учасників

діалогу, що його особу сприймають неадекватно, до того ж підсилене використання певного мовного засобу, є тим дзеркалом, з якого виростає мовний конфлікт.

Бар'єри, які виникають під час спілкування, перешкоджають йому, роблять його складним, а інколи неможливим. Кожна людина намагається захищатися, а бар'єри і є та своєрідна форма прояву цього захисту. Істотні труднощі у комунікації виникають через те, що правоохоронець та населення змушені вступати у контакт, незважаючи на своє іноді негативне ставлення до співрозмовника, на свій стан, небажання спілкуватися. Вони повинні обов'язково враховувати особливості спілкування у середовищі, знання яких є корисним і необхідним для вирішення деяких службових завдань. Спілкування виконує роль регулятора відносин між правоохоронцем і громадянами. Особливості цих видів діяльності передбачають високий рівень комунікативної компетентності працівників, складовими якої є певна сукупність професійних якостей, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу [6, с. 55].

Проблема психолінгвістичного забезпечення діяльності працівників поліції в екстремальних умовах останнім часом займає важливе місце серед інших завдань забезпечення професійної діяльності. Особливої уваги потребують випадки, пов'язані із захопленням заручників; викраданням людей (зокрема дітей), творів культури та мистецтва з метою отримання викупу; погрози вчинення збройних нападів, вбивств, вибухів, підпалів, масових отруєнь, активної протидії злочинців заходам щодо їх затримання тощо. Як свідчить практика, одним із ефективних засобів запобігання тяжким наслідкам у таких випадках є переговори – діалогічне спілкування з правопорушниками, злочинцями чи їх представниками з метою захисту прав і свобод громадян, забезпечення правопорядку. Основними труднощами переговорного спілкування є: відсутність навичок професійної підготовки та досвіду проведення переговорів, недоліки в організації психолінгвістичної підтримки переговорного процесу, недоліки в матеріально-технічному забезпеченні, організації та керівництві проведенням переговорів. Таким чином, спілкування є однією з центральних проблем, крізь призму якої вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини тощо. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємовідносин [2, с. 88-90].

Висновки. Професійна необхідність примушує співробітників поліції постійно спілкуватися як зі своїми колегами, так й з громадянами у навколишньому суспільстві. Діяльність персоналу органів внутрішніх справ належить до професій типу «людина-людина», тому її ефективність багато в чому залежить від рівня розвитку здібностей до пізнання поведінки інших людей, розуміння своїх переваг та недоліків у професійному спілкуванні. Поліцейський під час виконання своїх безпосередніх обов'язків може виступати у різних комунікативних ролях. Недотримання та порушення ним мовних норм може стати причиною непорозуміння, викликати заперечну

реакцію у співрозмовника й негативно позначитися на подальшій кар'єрі. Уміння правильно, ясно й чітко висловити свою думку є складовою його іміджу.

Література:

1. Бандурка О. Професійна етика працівника ОВС. Харків, 2001. 254 с.
2. Галузинська Л. Українська мова за професійним спрямуванням: навчальний посібник. К., 2008. 178 с.
3. Корольова А. Стратегії і тактики комунікативної поведінки учасників спілкування в ситуаціях конфлікту. *Studia Linguistica. Збірник наукових праць. Вип. 1. Київ: Київський національний університет імені Тараса Шевченка, Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2008. С. 48-53.*
4. Крашеніннікова Т. Українська мова (за професійним спрямуванням): навчальний посібник. Модульний курс. Дніпропетровськ: Середняк Т.К., 2015. 330 с.
5. Пашук Р. Ділове мовлення правоохоронця: Навчальний посібник. Луганськ, 2004. 146 с.
6. Степаненко О. Мовленнєва компетенція професійно орієнтованої особистості: Посібник. Дніпропетровськ: Акцент ПП, 2016. 72 с.

СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ЯК ЧИННИК ЗБЕРЕЖЕННЯ ПРАЦЕЗДАТНОСТІ ПРАВООХОРОНЦЯ В РІЗНИХ УМОВАХ ДІЯЛЬНОСТІ

Яновська Т. А.

*Полтавський національний педагогічний університет імені В. Г. Короленка
yanovska71@gmail.com*

Для зрозуміння стресу в житті та професійній діяльності працівників правоохоронних органів, важливо розкрити поняття стресу, його місце у внутрішній структурі життєдіяльності та професійній сфері. Стрес потрібно розглядати не лише як зовнішній фактор, зумовлений екстремальністю ситуації, а й як цілеспрямовану діяльність, що формує особистість [1, с. 27].

Проаналізувавши визначення у психологічній літературі, можемо об'єднати їх у декілька груп, які тлумачать поняття стресу як:

- 1) реакцію (комплекс реакцій) організму на різні за характером подразники (Г. Сельє, Ж. Годфруа, О. Полякова);
- 2) особливий вид емоціогенних ситуацій, у яких можуть з'явитися порушення адаптації (П. Фресса);
- 3) вимоги до адаптивних здатностей людини (Д. Фонтана, Д. Гібсон, Дж. Грінберг);
- 4) процес взаємодії між людиною і зовнішнім середовищем (Р. Лазарус, С. Фолкман, К. Купер, Ф. Дейв);
- 5) особливий функціональний, психологічний та фізіологічний стан організму (М. Фогіел, Н. Фетіскін, А. Маклаков);
- 6) психічне або фізичне напруження (Ю. Александров, А. Колман).