

## Розділ 2

# ПСИХОЛОГІЧНІ ДЕТЕРМІНАНТИ ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ

УДК 159.9:316.6

Н. М. Бардин

## РОЗВИТОК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ «102» ЯК ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДЕТЕРМІНАНТИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ САМОСВІДОМОСТІ ТА ОПТИМІЗАЦІЇ СЛУЖБОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*Розглянуто психологічні особливості комунікації у професійній діяльності працівників служби «102». Акцентовано на важливості розвитку ефективної комунікації цієї категорії поліцейських. Проаналізовано теоретичні аспекти та запити у здійснюваній комунікативній діяльності. Досліджено головні категорії громадян, котрі звертаються по допомогу. Запропоновано основні умови та фактори, які слід враховувати у процесі ефективної комунікації між правоохоронцями і громадянами з метою формування професійної саамосвідомості та оптимізації службової діяльності.*

**Ключові слова:** ефективна комунікація, професійна діяльність, працівники служби «102», абоненти, особистість працівника МВС, соціально-психологічний тренінг.

**Постановка проблеми.** Сучасний підхід до реформування суб'єктів правоохоронної діяльності передбачає розвиток їхніх професійних навиків та удосконалення партнерської моделі взаємодії з громадськістю. Водночас партнерство повинно ґрунтуватися на таких основних принципах, як: рівноправність сторін, добровільність прийняття зобов'язань, відповідальність за виконання зобов'язань, дотримання норм законодавства, свобода обговорення проблем, які мають взаємний інтерес, повага позицій та думок партнерів тощо. Як правило, партнерство формується на договорі сторін. Воно визначає узгоджені позиції з основних питань та суспільну діяльність учасників

з їхнього вирішення, а також передбачає взаємні зобов'язання сторін, процедуру вирішення розбіжностей, відповідальність партнерів, механізм реалізації.

Реформування органів Національної поліції відбувається в напрямі її гуманізації та покращення сервісу надання послуг населенню. Такі зміни передбачають розвиток усіх служб, котрі створені при Міністерстві внутрішніх справ, з метою відновлення довіри громадян до них та створення позитивного іміджу.

Однією із невід'ємних частин системи органів Національної поліції є служба «102», котра першочергово надає послуги з допомоги населенню під час телефонного діалогу. Саме удосконалення діяльності цього структурного підрозділу є обов'язковим для формування іміджу поліції, оскільки консультанти служби «102» першими допомагають громадянам у різноманітних кризових ситуаціях. Тому їм необхідно постійно працювати над підвищенням своїх професійних знань, розвитку ефективної комунікації та ненасильницького спілкування з громадянами, формуванням професійної самосвідомості та удосконаленням психологічної компетентності у здійснюваній діяльності.

**Стан дослідження.** Сучасний науковий досвід із питань, пов'язаних з особливостями комунікації правоохоронців, здебільшого ґрунтується на працях В. Авдєєва, Н. Андрєєва, В. Андросюка, В. Антипенка, О. Бандурки, В. Бахіна, В. Васильєва, О. Васильєва, Б. Водолазського, І. Дубової, Л. Казміренко, Я. Кондратьєва, В. Коновалової, М. Костицького, В. Лукашевича, В. Медведєва, О. Морозова, А. Папкіна, Л. Петровської, М. Порубова, В. Синьова, О. Столяренка, С. Тарарухіна, Г. Туманова, С. Яковенка.

Теоретико-прикладні дослідження у сфері телефонного консультування бачимо в наукових роботах Р.-Р. Мея, К.-Р. Роджерса, І. Кафліка, А. Моховикова, Р. Карковської, О. Сидоренко, котрі допомагають усвідомити та проаналізувати особливості телефонного діалогу консультантів сфери «людина-людина» з різними категоріями громадян. У нашій публікації акцентуємо на специфіці телефонного консультування операторів служби «102» Національної поліції та громадян, котрі звертаються по допомогу до них.

**Метою** статті є дослідження можливостей розвитку ефективної комунікації працівників служби «102» як психологічної детермінанти формування професійної самосвідомості та оптимізації службової діяльності.

**Виклад основних положень.** Професійне спілкування працівників Національної поліції України з громадянами охоплює різноманітні напрями взаємодії, зокрема телефонну комунікацію працівників

служби «102», які є візиткою відомства. Відтак розвиток ефективної комунікації цієї категорії поліцейських є необхідною умовою вдосконалення їхньої професійної діяльності та покращення іміджу всієї структури поліції. Працівникам служби «102» вкрай важливо чітко засвоїти правила ефективної комунікації та особливості спілкування з різними категоріями громадян, ознайомитись та відпрацювати на практиці основні методи психологічної саморегуляції, сформувати навички підтримання емоційної рівноваги для профілактики проблемних ситуацій та негативних явищ у професійній діяльності.

Поліцейські служби «102», виконуючи свої професійні обов'язки, беруть активну участь у різних видах професійної телефонної комунікації: входять у контакти з різними категоріями громадян-заявників, службовими особами, з керівниками місцевих органів влади, з правопорушниками, з представниками засобів масової інформації. Таке спілкування впливає на ухвалення рішень організаційного, координаційного характеру та загалом на всю професійну діяльність.

Психологічна готовність працівників поліції до професійної комунікації – це інтегральна сукупність психологічних якостей, на основі якої виникає стан оптимальної змобілізованості психіки, настрою на найдоцільніші та адекватні безпомилкові дії.

Процес навчання ефективній комунікації можна розглядати у двох аспектах: по-перше, у процесі соціалізації та виховання; по-друге, засобом спеціально організованого соціально-психологічного тренінгу [1, с. 60].

На думку Л. Петровської, аналітичне спостереження комунікативної взаємодії, як реальної, так і поданої в художній формі, дає не тільки можливість «тренування» набутих пізнавальних засобів, але й сприяє оволодінню засобами регуляції власної комунікативної поведінки. Зокрема процес спостереження дозволяє виявити систему правил, керуючись якими люди організують свою взаємодію. Орієнтуючись на вихід взаємодії, спостерігач може зрозуміти, які правила сприяють, а які перешкоджають успішному протіканню комунікативних процесів. Це може послугувати основою для формування власної системи «правил ефективної комунікації». Ще більшою мірою аналітичне спостереження впливає на операціональний склад комунікативних дій.

Згідно з Л. Петровською, важливим моментом процесу розвитку комунікативних умінь на визначеному етапі становлення особистості є уявне програвання своєї поведінки в різноманітних ситуаціях. Планування своїх дій «в уяві» є частиною комунікативної дії, що відбувається нормально.

Таке планування в уяві, як правило, безпосередньо випереджає реальне виконання, але може відбуватися і завчасно, нерідко відстаючи від втілення в поведінці, а іншого разу уявне програвання проводиться не до, а після завершення комунікативного акту. І не завжди уявне втілюється в реальність, проте утворювані в ньому «поведінкові заготовки» можуть актуалізуватися в інших ситуаціях. Це призводить, з одного боку, до враження безпосередності деяких глибоко продуманих вчинків, а з іншого боку – до дій, що є доволі нерациональними і такими, які не можна пояснити. Здатність людини діяти «в умі» може бути цілеспрямовано використана для удосконалення спілкування в ситуації соціально-психологічного тренінгу [2; 3].

У нашій публікації ми розглядаємо розвиток ефективної комунікації працівників служби «102» за допомогою використання соціально-психологічного тренінгу, котрий проводився з операторами лінії «102» м. Львова. До проведення занять було залучено консультантів кризової служби «Телефону довіри м. Львова 15-58». Тренінг передбачав досягнення таких цілей:

1. Навчальна – відпрацювання основних елементів телефонного діалогу, можливостей його удосконалення;
2. Розвивальна – розвиток навиків активного слухання, профілактика емоційного вигорання, відновлення ресурсів;
3. Виховна – формування й закріплення гуманістичної установки у спілкуванні з людьми.

Заняття відбувались у формі соціально-психологічного тренінгу із використанням та поєднанням активних методів навчання, а саме: рольових ігор, дискусії, вправ, «брейн-шторму», лекцій, відеопрезентацій, методу казусів, запитання-відповідь, арт-терапевтичних технік тощо.

Під час проведення тренінгових занять виникали такі актуальні запитання:

1. Етапи телефонного діалогу.
2. Прийоми активного слухання.
3. Репрезентативні системи.
4. Позиції у спілкуванні.
5. Стереотипи, шаблони, лексика.
6. Типи запитань.
7. Типи співрозмовників. Нейтральність.
8. Мова абонента – мова консультанта.
9. Емоційна рівновага під час складних дзвінків.
10. Маніпулятивні абоненти.

Під час проведення соціально-психологічного тренінгу слухачі висловлювали запити для обговорення та вирішення, які виникають у їхній повсякденній діяльності та потребують швидкого реагування:

1. Комунікація з агресивними абонентами.
2. «Складні» та «постійні» абоненти.
3. Втрата нейтральності.
4. Як реагувати на хамство.
5. Стереотипні уявлення.
6. Емоційне відреагування.
7. Почуття провини – виправдовування консультанта.
8. Структура діалогу.
9. «Я-працівник» – «Я-виконавець ролі» – «Я-людина».

Кожен телефонний діалог, який виникає між консультантом (працівником «102») та абонентом (заявником), передбачає використання прийомів активного слухання, зокрема: бажання консультанта вислухати, тобто розуміння, що для цього йому буде потрібно час; бажання допомогти «тут-і-тепер», у просторі діалогу; щире прагнення прийняти почуття співрозмовника такими, які вони є в цей момент; переконання, що людина сама може керувати своїми переживаннями і знаходити власні розв'язання; розуміння того, що емоційні вияви співрозмовника миттєві; прийняття унікальності особистості абонента [4].

У телефонному діалозі консультант може використовувати різні конструктивні або деструктивні позиції, зокрема позицію «поганого» або «гарного» слухача. До ознак хорошого слухача відносимо: щирість і об'єктивність, паузи, відображення думок і почуттів абонента, прийняття, використання прийомів активного слухання, допомогу у пошуку рішення, підтримку, безоціночне ставлення, нейтральність, рівність позицій.

Натомість до ознак «поганого» слухача належать: знецінення, повчання, втрата нейтральності, перебивання, зміна теми розмови, поспішні висновки, недовіра, втрата самоконтролю, байдужість, конфліктність тощо.

Деякі дослідники у психології консультування намагалися виокремити особисті якості, необхідні фахівцям для успішності здійснюваного телефонного консультування. Відтак окреслився такий перелік: емпатія, емоційна теплота, позитивне відношення (Карл Роджерс), щирість (К. Роджерс, Труа), почуття гумору (Мігель де Унамун), конкретність, самосвідомість і рефлексія [5].

*Емпатія.* «Визначається як «усвідомлення емоційного стану, проникнення в переживання іншої людини». Проте слід розуміти, що ми ніколи не можемо повністю увійти в світ почуттів іншої людини.

Але ми можемо і повинні залишити осторонь свої думки, погляди, досвід і увійти до світу іншої людини без внесення до нього свого власного світу. Подібне безоціночне відношення, обов'язкове при консультативному процесі, зробило б приємнішим і кориснішим спілкування на будь-якому рівні (особистому, сімейному, діловому) [5].

*Емоційна теплота.* Ця якість припускає інтерес до інших людей. Близько до щирості, але не тотожно. Емоційну теплоту можливо розглядати швидше з позиції спрямованості та якісності відношення до людей. Проте завжди існує ризик зустріти людину, яка цю якість сприйме як слабкість.

*Позитивне відношення.* Рівнозначно терміну, який ввів Карл Роджерс – «безумовне позитивне відношення». Тут акцентується на безумовному (нічому не обумовленому) прийнятті абонента консультантом [5].

*Щирість.* Це та якість, яку неможливо підробити. Навіть не володіючи спеціальними психологічними навиками, люди майже завжди безпомилково відрізняють щирість від фальші, оскільки щирість – це насамперед чистота наміру.

*Почуття гумору.* У «Мистецтві любові» Овідій, зазначаючи якості, якими повинна володіти людина, в числі інших називає і почуття гумору, додаючи водночас, що воно не обов'язкове, але його присутність робить людину майже досконалою. І це цілком справедливо. Пригадайте, як саме ця якість не раз, послаблюючи напругу моменту, рятувала в небезпечних, важких, безнадійних ситуаціях.

*Конкретність.* Під конкретністю розуміється уміння не просто слухати, але чути слова іншої людини, не інтерпретуючи сказане, але прояснюючи його.

*Самосвідомість і рефлексія.* Самосвідомість – «переживання єдності та специфічності Я як істоти, наділеної думками, відчуттями, бажаннями, протилежне усвідомленню зовнішнього світу (об'єкту)». Рефлексія – «процес осмислення людиною чого-небудь за допомогою вивчення і порівняння. Саме через синтез цих здібностей досягається розвиток особових і професійних якостей.

У службу «102» телефонують різні категорії абонентів. На тренінгових заняттях ми розглянули окремі з них, а саме: маніпулятивні, агресивні, постійні абоненти, громадяни в стані гострого горя або стресу.

Інколи в службу «102» звертаються громадяни, які займають маніпулятивну стратегію комунікативної взаємодії і є «складною» категорією співрозмовників. Як і будь-який психологічний вплив, маніпуляція передбачає зміну думок, переживань чи поведінки адресата

(особи, на яку спрямовано вплив) шляхом використання ініціатором психологічних засобів [6].

Маніпуляцію з-поміж інших видів впливу вирізняє прихованість мети та засобів маніпулянта, а також прийняття на себе адресатом відповідальності за події [7, с. 61]. Відтак О. Моховиков, описуючи маніпулятивного абонента, вирізняє такі характеристики: нестійкість емоцій, тунельну свідомість (бачать те, що хочуть бачити), приховування своїх почуттів, неусвідомлення власних маніпулятивних чи агресивних тенденцій. Намагання консультанта перевести розмову в інше русло можуть спричинити в такого абонента злість та роздратування. Автор зазначає, що маніпулятивні абоненти часто мають садистичні схильності, а такий вид впливу дає їм враження контролю над власним життям [8, с. 150–151].

Ще однією категорією громадян є постійні абоненти, котрі дзвонять у службу «102» не так за конкретною допомогою, як через брак спілкування та індивідуально-психологічні особливості. Тут існує небезпека втрати нейтральності консультантом, переходу абонента з ділового стилю спілкування на розмовний та збільшення тривалості розмов без конкретної мети.

У разі виникнення у телефонній розмові емоційного напруження, невдоволення, конфліктів, негативних висловлювань, критичних зауважень, слід розуміти, що опонент перебуває під впливом руйнівних емоцій, з певних причин втратив контроль та самовладання. За таких умов необхідно зберігати рівновагу, не піддатися на емоційні випадки, образи, неконструктивну критику, демонструвати терпіння та ввічливість.

Консультавання кризових абонентів є емоційно-навантаженим для операторів «102» і передбачає встановлення психологічного контакту, допомогу абоненту у визначенні та проясненні запиту, конфлікту, пов'язаного із запитом. Рішення виникає, коли абонент відчуває, що криза перетворилася в цілком керовану ситуацію. Якщо криза має затяжний характер, як, наприклад, переживання смерті близької людини, то консультант повинен прояснити можливість для звертання абонента з кризовою ситуацією в інші служби, які допомагають [4]. Під час спілкування доцільно демонструвати доброзичливість, уважність, зацікавленість і повагу, зберігати спокій, рівновагу та виявляти терпіння.

**Висновки.** Розвиток ефективної комунікації працівників служби «102» потребує використання комплексу індивідуально-психологічних методів, спрямованих на покращення якості телефонного діалогу з конкретними категоріями громадян.

Попередній досвід комунікативної взаємодії операторів «102» потребує оновлення та поглиблення відповідно до сучасних наукових розробок із впровадженням психотехнік, активних методів навчання та інтерактивних механізмів.

Активність та прагнення до саморозвитку поліцейських є підґрунтям для оптимізації цього процесу і професійної самореалізації в службовій діяльності, сприяє налагодженню ефективної взаємодії з населенням та відновленню довіри до поліції.

Перспективи подальших досліджень полягають у поглибленні й розширенні меж застосування тренінгових методів розвитку навиків з ефективної комунікації для працівників інших екстрених служб, котрі оперативно надають телефонні послуги з допомоги населенню в кризових станах та складних життєвих обставинах.

1. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2008. – 208 с.

2. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.

3. Петровская Л. А. Теоретические и методологические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982. – 162 с.

4. Мэй Р. Искусство психологического консультирования. Как давать и обретать душевное здоровье / Ролло Мэй. – М.: Ин-т общегуманитарных исследований; Апрель-Пресс, 2009. – 224 с.

5. Роджерс К. Консультирование и психотерапия: новейшие подходы в области практической работы: пер. с англ. / Карл Роджерс. – М.: Психотерапия, 2008. – 512 с.

6. Карковська Р. І. Маніпуляція в телефонному консультуванні / Р. І. Карковська // Соціогуманітарні проблеми людини. Вісник ЛНУ ім. І. Франка. – Львів, 2010. – № 5. – С. 201–207.

8. Моховиков А. Н. Телефонное консультирование / А. Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2001. – 494 с.

7. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2004. – 256 с.

**Бардин Н. М. Развитие эффективной коммуникации работников службы «102» как психологической детерминанты формирования профессионального самосознания и оптимизации служебной деятельности**

*Рассмотрены психологические особенности коммуникации в профессиональной деятельности работников службы «102». Подчеркнута важность развития эффективной коммуникации данной категории полицейских. Проанализированы теоретические аспекты и запросы в осуществляемой коммуникативной деятельности.*



*Исследованы главные категории граждан, обращающихся за помощью. Предложены базисные условия и факторы, которые следует учитывать в процессе коммуникации между правоохранителями и гражданами с целью формирования профессионального самосознания и оптимизации служебной деятельности.*

**Ключевые слова:** *эффективная коммуникация, профессиональная деятельность, работники службы «102», абоненты, личность работника МВД, социально-психологический тренинг.*

**Bardyn N. M. Development of effective communication of employees of «102» as a psychological determinant of professional identity and optimizing service activities**

*The article is devoted to the psychological characteristics of communication in professional work of employees of «102». Attention is paid to the effective communication of this category of police. Theoretical considerations and requests in carried communication activities are analyzed. The main categories of the citizens who ask for help are investigated. The basic conditions and factors that should be considered for the process of effective communication between police and citizens in order to develop professional identity and optimizing service activities are proposed.*

*Professional communication is a part of the professional activity of the police workers irrespective of their specialization. Public telephone counseling is an indispensable part of communication of employees of «102». Servicing activity of the bodies of internal affairs workers is based on the communicative relationship.*

*Under the present conditions an urgent demand in the development, organization and creating the forms and methods of the psychological training of the police workers for the effective relationship with the law breakers, sound decision of official functions which is possible at the respective communicative competency level, forming the competency to communicative in everyday and extreme situation appears. The communicative activity as a process of the specific peculiarities which to some extent perceive each other, relate to one another, exchange information are revealed by some authors.*

*The peculiarities of the interpersonal cooperation in any community are stipulated to a great extent by the way the members apprehend and understand one another, what emotional response is arisen and what type of behavior is taken. Prevention of unacceptable situations and overcoming the negative tendencies in the professional communication needs special attention. For instance, some special trainings are very helpful; they train law enforcers for the special professional communication, which makes it easier to acquire functional role play positions in the professional activity.*

**Key words:** *effective communication, professional activity, service «102», callers, personality of employees of the Ministry of internal affairs, socio-psychological training.*

*Стаття надійшла 8 грудня 2016 р.*