

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ПАТРУЛЬНОЇ СЛУЖБИ

Розглянуто аспекти удосконалення професійного спілкування співробітників патрульної служби під час виконання службових обов'язків із охорони публічного порядку та забезпечення безпеки дорожнього руху. Визначено психологічні детермінанти ефективності професійного спілкування. Вивчено шляхи підвищення рівня професійно-психологічної підготовки особового складу патрульної служби Національної поліції України з метою ефективного встановлення психологічного контакту з громадянами.

Ключові слова: поліція, професійне спілкування, психологічні детермінанти, професійна спрямованість.

Постановка проблеми. Асоціація України до Європейського Союзу передбачає корінні зміни у характері діяльності органів внутрішніх справ України. Закон України «Про національну поліцію» кардинально змінив уявлення про діяльність служб із охорони публічного порядку. Діяльність однієї з найбільших за чисельністю зі служб Національної поліції – патрульної служби – в сучасних умовах набуває якісно нових рис. У цьому випадку особливу значущість у діяльності поліції щодо надання соціальних послуг у сфері забезпечення громадської та безпеки дорожнього руху становить вискооефективне спілкування з громадянами. З цією метою приймаються певні організаційні та технічні рішення, упроваджуються прогресивні технології різних форм контролю, типові схеми організації несення служби, змінюється система професійної підготовки особового складу. Крім власне професійних, поліцейським під час службової діяльності доводиться долати багато психологічних труднощів. Це пов'язано з тим, що обсяжність і складність завдань, безпосередність взаємодії з правопорушниками спричиняють підвищене психологічне навантаження на фахівців цього спрямування. Тому, щоб відповідати сучасним вимогам, поліцейський має володіти не тільки спеціальними знаннями, уміннями і навичками, але й розвиненими професійно значущими якостями особистості. Для вирішення цього завдання в процесі професійної діяльності поліцейським доцільно, поряд із управлінськими та педагогічними засобами, використовувати спеціальні засоби та способи психологічного впливу.

Здійснення таких завдань стає особливо актуальним у сучасних умовах, коли в органах внутрішніх справ триває реорганізація та зміна структури і функцій правоохоронної діяльності.

Стан дослідження. Різні аспекти удосконалення професійного спілкування працівників правоохоронних органів тією чи іншою мірою висвітлювались у роботах українських і зарубіжних учених-адміністративістів: В. Б. Авер'янова, С. С. Алексеева, Г. Л. Аكوпова, І. Л. Бачило, В. М. Брижка, О. А. Банчука, С. Ф. Гуцу, В. І. Гурковського, А. М. Гулеміна, Н. В. Паршиної, І. В. Март'янова, О. В. Синього. Окремі аспекти комунікативно-психологічної діяльності у зазначеній сфері досліджували такі вчені: Н. М. Бамбурак, А. Й. Капська, О. В. Лівшун, М. П. Лукашевич, І. І. Мигович, С. С. Пальчевський, І. М. Пінчук та ін.

Однак динамічні зміни у сучасному суспільстві зумовлюють необхідність комплексного аналізу проблем професійного спілкування працівників органів внутрішніх справ з позицій юридичної та психологічної науки. Ці обставини окреслюють пошук і вибір комплексних підходів у наукових дослідженнях із погляду на діяльність органів внутрішніх справ як сервісної служби.

Мета статті – виявити психологічні передумови ефективного професійного спілкування співробітників патрульної служби.

Виклад основних положень. Ефективність професійного спілкування співробітника патрульної служби – це поетапне досягнення та підтримка психологічної близькості з партнером зі спілкування шляхом узгодження та коректування цілей, умінь і станів, спробів взаємодії у відповідно до мінливих умов поліцейської діяльності [1, с. 45].

Психологічними детермінантами ефективності професійного спілкування співробітника патрульної служби є ступінь взаєморозуміння у спілкуванні, диференційованість міжособистісного сприйняття, володіння засобами встановлення контакту з людьми, здатність регулювати міжособистісні відносини, точність міжособистісного сприйняття, здатність до переживання, легкість у встановлення контактів з іншими людьми, здатність і вміння формувати довірливі контакти, налаштованість на психологічний контакт, виразність інтонації в мовній діяльності, відкритість, здатність до рефлексії, орієнтації на залучення в спілкування, жестикуляція.

Труднощі, що впливають на професійне спілкування співробітника патрульної служби, поділяються на первинні та вторинні.

Первинні труднощі залежать від особистісних властивостей людини. До них належать: боязкість, сором'язливість, тривожність,

підозрілість, недовірливість, боязнь нових контактів, агресивність, імпульсивність.

До вторинних входять біогенні, психогенні, соціогенні.

Біогенні труднощі – це насамперед соматичні хвороби, такі як виразка, ендокринні захворювання, гіпертонія. До психогенних труднощів належать: неадекватна самооцінка, психологічний захист, неадекватний індивідуальний стиль спілкування.

Соціогенними труднощами є зовнішні комунікативні, смислові, лінгвістичні бар'єри, визначені недоліки виховання (грубість, невихованість), поза межню інтенсивність професійного спілкування або навпаки, соціальна ізоляція, невдалий особистий досвід емоційних і соціальних контактів [2, с. 112–113].

Спілкування є суттєвою детермінантою спільної діяльності та може слугувати засобом її оптимізації. Особливості професійного спілкування інспектора патрульної служби детерміновано психологічними характеристиками діади і тріади як «верхньої межі» контактної групи. Його специфіка проявляється в безпосередньо особистісному та інтенсивному характері взаємодії з людьми в процесі виконання службових завдань.

В основі психологічних труднощів спілкування інспектора патрульної служби – соціоперцептивне спотворення і неадекватно вироблені засоби комунікативного впливу й спільної діяльності. Передумовами, що підвищують ймовірність виникнення психологічних труднощів спілкування, є неадекватні або спотворені уявлення інспектора патрульної служби про те, як повинні тривати процеси взаємодії з іншими людьми і переживання, пов'язані зі своєрідною особистісною інтерпретацією цих процесів [3, с. 56–57].

Професійно-психологічну підготовку співробітників патрульної служби до ефективного досягнення загальносоціальних цілей оперативно-службової діяльності доцільно представити у вигляді комплексного навчання співробітників (що охоплює розширення знань, формування умінь і навичок за допомогою різних форм теоретичного та практичного навчання) з урахуванням мотиваційно-цілевих, комунікативних, перцептивних, поведінкових і емоційно-вольових процесів конструктивної взаємодії з учасниками дорожнього руху. Ефективність формування інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби опосередкована розвитком позитивних стереотипів сприйняття громадян, баченням у них активних союзників у підвищенні громадської безпеки та дорожнього руху [4, с. 98–99].

За підсумками формування високого рівня інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії

з громадянами під час заходів із забезпечення публічного порядку і учасниками дорожнього руху можна міркувати про обумовленість професійної мотивації співробітників патрульної служби усвідомленням соціальної корисності їх праці, його загальнодержавної значущості, впевненості у правильності вимог права й справедливості законності.

Різні соціально-психологічні тренінгові вправи з допомогою моделювання проблемних ситуацій, що виникають у взаємодії громадянами під час заходів із охорони публічного порядку та з учасниками дорожнього руху, ділові ігри, а також консультування співробітників патрульної служби сприятимуть розвитку таких професійно важливих якостей, як комунікативна ініціативність, соціальна чуйність, психологічна стійкість, володіння навичками конструктивного діалогу, прагнення до об'єктивності у прийнятті рішень, здатність до самоаналізу власних дій, а також зростання соціально значущої професійної мотивації, що позитивно впливатиме на формування довіри до співробітників патрульної служби Національної поліції України як до професіоналів, які дбають про підвищення публічної безпеки, зокрема на автомобільних дорогах. У цьому контексті доцільно проведення соціально-психологічного практикуму [5, с. 210–212].

Соціально-психологічний практикум, заснований на моделюванні процесу вирішення труднощів у міжособистісному професійному спілкуванні співробітника патрульної служби, – це особливо організована взаємодія членів навчальної групи, в процесі якої здійснюється розвиток у особистості компетентності в професійному спілкуванні. Відмінними рисами діяльнісно орієнтованого соціально-психологічного практикуму є: обов'язковий попередній психологічний аналіз професійної діяльності учасників, визначення місця спілкування в структурі професійної діяльності учасників соціально-психологічний практикуму, реалізація названих елементів в його процесі.

Міжособистісна взаємодія – особистісний контакт, обумовлений взаємозалежністю суб'єктів на шляху досягнення цілей, як правило, опосередкований спілкуванням і спільною діяльністю, на основі якого здійснюється вплив суб'єктів один на одного та формуються певні взаємини, які характеризуються сутністю, динамікою, видом, специфікою; напруженим характером, унаслідок орієнтування співробітників переважно на реалізацію контрольно-наглядової та адміністративно-юрисдикційної функцій.

У контексті теоретичних досліджень психології взаємодії співробітників патрульної служби з громадянами під час заходів з охорони публічного порядку і учасниками дорожнього руху виділяються три його види: конструктивна взаємодія, односторонньо-результативна

та деструктивна взаємодії. Тільки конструктивна взаємодія співробітників патрульної служби з громадянами має суб'єкту обумовленість і характеризується взаємодовірою, взаєморозумінням, а також досягненням загальносоціальних цілей, пов'язаних із публічним порядком і безпекою на дорогах, шляхом активного сприяння один одному [6, с. 32–33].

Взаємодія співробітників патрульної служби з громадянами у публічних місцях та учасниками дорожнього руху визначена організаційними чинниками (законодавством у галузі охорони громадського порядку та дорожнього руху, системою оцінки діяльності органів внутрішніх справ, психологічним забезпеченням), психологічними факторами (акцентуванням уваги співробітників на владних повноваженнях, недостатньою розвиненістю професійно важливих умінь і навичок, відповідним рівнем правосвідомості, підвищеною увагою до безпечного пересування громадян), а також умовами професійної діяльності з дефіцитом часу та інформації, можливістю виникнення конфліктних, екстремальних і нестандартних ситуацій, високою інтенсивністю контактів із громадянами у публічних місцях і учасниками дорожнього руху, постійним переключенням уваги з одних об'єктів на інші, дорожньо-транспортною обстановкою, умовами дорожнього руху).

Необхідною умовою поліпшення взаємин співробітників патрульної служби з громадянами у публічних місцях і учасниками дорожнього руху, а також актуалізації у громадян правових установок свідомого дотримання правопорядку у публічних місцях і правил дорожнього руху є вміння співробітників урахувувати психологічні механізми мотиваційно-цільового, комунікативного, перцептивного, поведінкового, а також емоційно-вольового процесів конструктивного взаємодії з громадянами.

Співробітники патрульної служби та громадяни звертаються по сприяння один до одного у разі виникнення професійних та індивідуально-особистісних труднощів. Оптимізація взаємодопомоги можлива тільки за зміни негативних стереотипів сприйняття один одного на позитивні, обумовлені усвідомленням цивільно-правової значущості ефективної взаємодії в складних умовах, що вимагає від співробітників високого рівня інтерактивної підготовленості [7, с. 67].

Високий рівень інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії з громадянами досягається шляхом навчання співробітників за програмою, спрямованою на розвиток морально орієнтованої складової, набуття знань, формування умінь і навичок конструктивної взаємодії з громадянами, підвищення психологічної стійкості, розвиток професійних психологічних якостей

та спеціальних здібностей. Основними показниками високого рівня інтерактивної підготовленості співробітників патрульної служби до взаємодії з учасниками дорожнього руху є: володіння вміннями та навичками здійснення окремих комунікативних дій, коригувального впливу на правосвідомість і поведінку громадян; володіння психотехніками аналізу суб'єктивних і об'єктивних факторів поведінки громадян; здатність своєчасно вирішувати конфліктні ситуації за допомогою діалогу, управляти напруженими конфліктами; володіння тактичними прийомами психологічного впливу на окремі категорії громадян; володіння навичками самоконтролю та саморегуляції, регулювання та підтримки позитивного емоційного стану громадян; вміння ефективно користуватися психотехніками конструктивної взаємодії з громадянами у здійсненні різних професійних дій; сформовані позитивні стереотипи щодо громадян, а також установки на конструктивну взаємодію з ними, переважання соціально значущих мотивів професійної діяльності [8, с. 254–255].

Особливості психологічних прийомів установалення психологічного контакту співробітників патрульної служби з громадянами з урахуванням специфіки професійної діяльності співробітників охоплюють: вказівку на схожість цілей та інтересів, інформування про стан правопорядку та аварійності, про особливості маршруту пересування, прояв турботи і уваги щодо безпечного перебування та пересування, демонстрація готовності допомогти, заклик до прояву громадянської позиції щодо громадянина, який опинився у складній ситуації, до самоаналізу вчиненого правопорушення, залучення третьої особи у врегулюванні напружених конфліктів тощо.

Соціально-психологічні тренінгові вправи (звідні) з навчання навичкам конструктивної взаємодії співробітників патрульної служби з громадянами повинні охоплювати ситуації конфліктної, проблемної, екстремальної взаємодії, з метою їх використання у проведенні практичних занять, а також на інструктажі перед заступанням нарядів патрульної служби. Цілеспрямована підготовка сприяє: позитивній психологічній динаміці в структурі мотивації професійної діяльності, обумовленої усвідомленням її корисності; зміні негативних стереотипів на позитивні, опосередковані баченням у громадянах активних союзників у справі вдосконалення правопорядку, а також турботою про їхню безпеку; оволодінню співробітниками патрульної служби вміннями та навичками використання психологічних прийомів між особистісного сприйняття, комунікативного обміну, конструктивного вирішення конфліктних ситуацій з громадянами, розумінню значущості власних дій у укріпленні довіри з боку населення.

Висновки. Компетентність у професійному спілкуванні становить систему внутрішніх ресурсів (знань, навичок, умінь перцепції, інтеракції, комунікації), необхідних для ефективної комунікативної дії. Система професійного розвитку інспекторів патрульної служби, передбачена в основному в різних формах теоретичних занять, не забезпечує автоматичного зростання навичок і вмінь професійного спілкування, необхідних у практичній діяльності.

Ефективним засобом підвищення компетентності інспектора патрульної служби в спілкуванні є діяльнісно орієнтований соціально-психологічний практикум, який забезпечує позитивні зміни характеристик міжособистісної взаємодії, що є індикаторами компетентного професійного спілкування: диференційованість міжособистісного сприйняття, адекватність засобів міжособистісної комунікації та ступеня взаєморозуміння в ситуації спілкування, рівень розвитку навичок і вмінь організації спільної діяльності.

Перспективними для дослідження можуть бути такі напрями: вивчення особливостей пропагандистського впливу на формування дорожньо-транспортної культури населення; з'ясування специфіки взаємодії співробітників різних підрозділів Національної поліції з громадянами; розробка комплексу експрес-методик діагностики схильностей співробітників Національної поліції до конструктивної взаємодії з громадянами.

1. Бандурка А. М. Психология управления: учеб. пособие / А. М. Бандурка, С. П. Бочарова, Е. В. Землянская. – Х.: Титул, 2007. – 532 с.

2. Управління персоналом органів внутрішніх справ (психолого-педагогічний аспект): навч. посібник / В. І. Барко, Ю. Б. Ірхін, Д. Й. Никифорчук, П. П. Підюков. – К.: Київський юридичний інститут, 2005. – 278 с.

3. Психология управління: курс лекцій / В. І. Барко, В. М. Клачко, О. В. Волошина, Т. В. Остафійчук. – К.: АУ МВС, 2009. – 123 с.

4. Урбанович А. А. Психология управления: учеб. пособие / А. А. Урбанович. – Мн.: Харвест, 2003. – 640 с.

5. Юридична психологія: підручник. – 2-е вид., доопр. та доп. / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. – К.: КНТ, 2008. – 352 с.

6. Юридична психологія: словник / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; заг. ред. Л. І. Казміренко, Є. М. Моїсєєва. – Вид. 2-ге, уточ. та доп. – К.: КНТ, 2008. – 224 с.

7. Юридична психологія: практикум / за ред. Л. І. Казміренко. – Івано-Франківськ: Місто НВ, 2010. – 190 с.

8. Пальчевський С. С. Акмеологія: навч. посібник / С. С. Пальчевський. – К.: Кондор, 2008. – 398 с.

Бортнык Н. П., Ковалив М. В. Совершенствование профессионального общения сотрудников патрульной службы

Рассмотрены аспекты совершенствования профессионального общения сотрудников патрульной службы при исполнении служебных обязанностей по охране общественного порядка и обеспечения безопасности дорожного движения. Определены психологические детерминанты эффективности профессионального общения. Изучены пути повышения уровня профессионально-психологической подготовки личного состава патрульной службы Национальной полиции Украины с целью эффективного установления психологического контакта с гражданами.

Ключевые слова: полиция, профессиональное общение, психологические детерминанты, профессиональная направленность.

Bortnyk N. P., Kovaliv M. V. Improvement of professional communication of patrol servants

The Association agreement between Ukraine and the European Union involves fundamental changes in the nature of internal affairs bodies of Ukraine. The Law of Ukraine «On the national police» has changed the conception of the activities of public order services.

The activity of one of the largest national police services – patrol service – is getting new features under present-day conditions. A highly effective communication with citizens is acquiring special significance in providing social services in the field of public safety and road safety. In order to attain success certain organizational and technical decisions are taken, advanced technologies of various control forms, typical schemes of duties are introduced, and the system of training personnel is changed. It is reasonable to use management and pedagogical methods as well as special means and methods of psychological influence to resolve this problem in the process of police activities.

Implementation of these tasks is particularly relevant in today's conditions, when the structure of internal affairs bodies is reorganized and functions of law enforcement are changed.

Competence in professional communication is a system of internal resources (knowledge, skills, abilities, perception, interaction, communication) needed to build effective communicative action in its approximate and executive part. The system of professional development of patrol officers provides various forms of theoretical classes, it does not increase the professional skills of communication needed in practice. Effective means of communication capacity of a patrol inspector is socio-psychological practical work that provides positive changes in the characteristics of interpersonal interaction, which are indicators of a competent professional communication: differentiation of interpersonal perception, adequate means of interpersonal communication and level of understanding in communication situation, the level of skills in the organization of joint activities.

Key words: police, professional communication, psychological determinants, professional orientation.

Стаття надійшла 5 листопада 2015 р.