

*Козубенко Ірина,
старший викладач кафедри мовної підготовки
Національна академія внутрішніх справ*

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ДЛЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Професійна діяльність працівника Національної поліції характеризується постійно змінними умовами, у яких вона відбувається, високим рівнем нервово-психологічного напруження, підвищеною соціальною відповідальністю.

Окрім володіння спеціальними професійними знаннями, уміннями та навичками, працівник Національної поліції має бути психологічно готовим до дій в особливих і екстремальних умовах, спілкуванні з громадянами різних соціальних груп та вікових категорій, швидко реагувати на різноманітні події, ризикуючи своїм життям і здоров'ям [4]. Суб'єктом, як інтегруючим компонентом, який здійснює психологічні, юридичні заходи впливу на об'єкт у відповідності з законом, виступає особистість. Однією з умов ефективної поліцейської діяльності виступає високий професіоналізм працівника Національної поліції — інтегральна характеристика особистості, яка визначає міру оволодіння нею змістом, засобами та способами вирішення професійних завдань.

Одним із значущих компонентів професійного спілкування співробітників ОВС є комунікативна компетентність (здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми), яка розглядається як система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному крузі ситуацій міжособової взаємодії. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між співробітниками і громадянами [3].

Комунікативна тактика є інструментом, який допомагає поліцейським взаємодіяти з представниками громади при здійсненні інформаційної, профілактичної, просвітницької функцій та при розкритті злочинів. Правильно обрані способи та техніки комунікації дозволяють працівнику Національної поліції попередити виникнення конфліктів при взаємодії з населенням [1].

Конфліктне спілкування може виникати з різних причин, наприклад, коли людина некоректно її подає або отримувач інформації неправильно інтерпретує отриману інформацію, що призводить до непорозумінь та конфліктів. Тому оволодіння поліцейськими прийомами комунікації з різними категоріями громадян дозволить уникати конфліктів та підвищити рівень власної професійно-комунікативної компетентності [2].

З цією метою розроблено алгоритм вирішення конфлікту в роботі працівника Національної поліції, який складається з таких етапів:

1. Оцінка конфлікту (Чи потрібне втручання?).
2. Зупинка конфлікту (Втручання, зупинка активної фази, фізичне розведення сторін).
3. Зниження рівня емоційності учасників конфлікту.
4. Розгляд суті конфлікту (викладення сторонами власного бачення даної ситуації, заповнення офіцером поліції протоколу, при необхідності).
5. Пошук способів рішення конфлікту, що задовольняє всі сторони (при можливості).

Для вирішення конфлікту важливо оцінити ситуацію. Для цього поліцейський повинен з'ясувати: чи знайомі між собою учасники конфлікту; чи перейшов конфлікт у ситуацію застосування сили; чи потрібна учасникам конфлікту долікарська допомога; якщо конфлікт у сім'ї, чи були при цьому пристні діти, де вони зараз; чи були очевидці події, які б могли у разі необхідності надати допомогу у вивченні ситуації.

Зупинка конфлікту:

1. Підійти, привернути увагу сторін. Привітання (допустиме збільшення гучності задля привернення уваги).
2. При агресивній поведінці учасників по відношенню один до одного, допустиме створення фізичного бар'єру між ними.
3. При агресивній поведінці, розвести учасників на відстань 2-3 метри один від одного.
4. Чіткі та зрозумілі інструкції для учасників. «Будь ласка, в двох реченнях викладіть суть конфлікту», «Прошу Вас відійти на два метри від цієї людини».

Зниження рівня емоційності учасників конфлікту: дати попити води; зменшити використання сторонами нецензурної лексики та образливих слів; дати можливість сторонам висловити позицію по відношенню до конфлікту; спитати сторони про бажаний для них варіант розв'язання конфлікту («Чого би Ви хотіли від...», «Який варіант вирішення конфлікту Вас би влаштував?»); продемонструвати можливі наслідки розвитку конфлікту. Наприклад, сказати: «При продовженні конфлікту ми змушені будемо скласти протокол та затримати Вас. Ваші дії можуть бути оцінені як хуліганство, що загрожує Вам наступними наслідками...»; спонукати до висловлювання своїх емоцій.

Тактики припинення конфлікту потребує вислуховування. Ця тактика застосовується за умов: гострої стадії конфлікту; доступності всіх сторін конфлікту; ускладненої комунікації (підвищена агресивність, паралельні діалоги); необхідності визначення суті конфлікту.

Реалізація: по черзі надати слово сторонам конфлікту; приблизно однакова кількість уваги кожному; при необхідності можна фізично розвести сторони (наприклад, різні кімнати).

Фіксація позицій - кожна сторона повинна в двох реченнях викласти суть конфлікту. Наприклад, «Будь ласка, заспокойтеся та коротко, в двох реченнях, поясніть що трапилось», «Що Ви хочете, щоб я зробив?», «Поясніть як конкретно я можу вирішити дане питання?». Застосовується у випадках, коли учасники конфлікту стурбовані, емоційні, перелякані і в такий спосіб можна їх заспокоїти; коли є декілька свідків/учасників конфлікту і в такий спосіб офіцер поліції може захопити ініціативу в розмові.

Фіксація наслідків – полягає у демонстрації бажаних/небажаних наслідків розвитку конфлікту. Наприклад, «Якщо ви продовжите вживати ненормативну лексику, я буду змушений скласти протокол», «Якщо Ви продовжите вживати ненормативну лексику, я буду змушений повідомити Ваших батьків», «Якщо ми зараз, заспокоїмося, я думаю, ми обмежимося простим попередженням».

Поліцейськими можуть застосовувати такі тактики розв'язання конфліктів як тиск та пошук спільного рішення.

Тактика «Тиск» застосовується з метою стимулювання до прийняття іншої позиції в ситуаціях помилковості позиції; при обмеженості часу для вирішення конфлікту; при значній перевазі у силових засобах/ресурсах; при відсутності необхідності підтримки доброзичливих відносин у подальшому.

Тактика «Пошук спільного рішення» застосовується з метою пошуку рішення, яке задовольнить кожного. Для цього доцільно поставити запитання: «Який варіант вирішення конфлікту задовольнив би Вас?», «Як Ви вважаєте, чи погодиться на нього інша сторона?», «Ви враховуєте інтереси іншого цим рішенням?» Вказана тактика застосовується, коли немає єдиного вірного рішення у вирішення певної конкретної ситуації; сторони знайомі між собою; офіцер поліції не бере на себе відповідальність за вирішення конфлікту [3].

Задля ефективного спілкування офіцера поліції при вирішенні конфлікту доцільно слідкувати за власною безпекою, постійно утримувати всі сторони конфлікту в полі зору; підтримувати впевнений і спокійний тон мовлення, жестикуляцію, інтонації; на початку спілкування направлене на зниження рівня емоційності сторін конфлікту, у подальшому – на з'ясування обставин конфлікту; рішуче зупиняти «перепалки» та одночасні агресивні вигуки.

Отже, основу комунікативної компетентності працівників Національної поліції складає володіння тактиками спілкування, які дозволяють ефективно здійснювати професійну діяльність.

Список використаних джерел:

1. Barko V., Okhrimenko I., Medvediev V., Vagina O., Okhrimenko S. Professional Psychological Profile of a Modern Patrol Officer as the Basis of Efficient Official Activities. *Postmodern Openings*. 2020. No. 11 (3). P. 1-19. DOI: <https://doi.org/10.18662/po/11.3/197>.

2. Козубенко І.В. Комуникативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 122-129. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.122>.

3. Коркоран Д. Наскільки корисним є підхід до вирішення проблем у поліцейських дільницях управління: Збереження спокою між працівниками поліції. *Міжнародний журнал поліції наука та управління*. 2014. № 16 (2). P. 113-123. URL: <https://doiorg.ezproxy.mnsu.edu/10.1350%2Fijps.2014.16.2.332> (дата звернення: 19.02.2023)

4. Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 № 877 «Про затвердження Положення про Національну поліцію». URL: <http://www.kmu.gov.ua/control/uk/cardnpd?docid=248607704>.