

Лобасюк Вадим Михайлович,
здобувач ступеня вищої освіти
бакалавра навчально-наукового
експертно-криміналістичного
інституту Національної академії
внутрішніх справ
Науковий керівник:
Сняткова Тетяна Миколаївна,
доцент кафедри юридичної психології
Національної академії внутрішніх
справ, доктор філософії

КОМУНІКАТИВНІ СТРАТЕГІЇ ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ КОНФЛІКТНОСТІ В УМОВАХ ПРОФЕСІЙНОГО СТРЕСУ ПРАВООХОРОНЦІВ

Професійна діяльність правоохоронців характеризується високим рівнем стресу, ризиком та необхідністю постійної взаємодії з громадянами в конфліктогенних ситуаціях. Сучасні умови та специфіка службової діяльності підрозділів Національної поліції України висувають високі вимоги до сформованості в працівників комплексу особистісно-професійних якостей, які забезпечують ефективну саморегуляцію поведінки в стресогенних, критичних та емоційно насичених ситуаціях. Одним із ключових складових професійної компетентності правоохоронця є здатність до конструктивної поведінки в конфліктних взаємодіях з громадянами, а також впевнене володіння прийомами раціональної комунікації з особами, які демонструють конфліктогенну поведінку, вербальну агресію чи провокаційні форми спілкування.

Надмірна жорсткість, брутальність, зухвалість та агресивні моделі взаємодії правоохоронців із громадянами й колегами зумовлюють стійку негативну увагу суспільства до діяльності поліції. Такі вияви не лише підривають рівень суспільної довіри, а й актуалізують необхідність перегляду критеріїв оцінювання професійної придатності працівників Національної поліції, а також посилення уваги до розвитку комунікативних стратегій, спрямованих на зниження конфліктності в умовах хронічного професійного стресу. Хронічний стрес знижує здатність до самоконтролю, погіршує якість комунікації та підвищує ймовірність конфліктних ситуацій [1, с. 107].

Конфлікти в правоохоронній сфері часто виникають через непорозуміння, емоційне напруження та неправильний вибір мовленнєвої поведінки. Як зазначають дослідники, комунікативна

стратегія визначає загальний напрям взаємодії та реалізується через відповідні тактики мовленнєвої поведінки.

Ефективна комунікація в правоохоронній діяльності є ключовим інструментом деескалації конфліктів, оскільки сприяє зниженню рівня напруження у взаємодії; формуванню довіру між правоохоронцем і громадянином; уникненню ескалації агресії; забезпечує конструктивний діалог навіть у кризових ситуаціях.

До основних комунікативних стратегій, що можуть бути використані правоохоронцями, належать:

- **стратегія співробітництва**, яка передбачає спільний пошук рішення, врахування інтересів усіх сторін і є найбільш ефективною для довготривалого врегулювання конфліктів;

- **стратегія компромісу**, що полягає у взаємних поступках та дозволяє швидко знизити напруження, але не завжди усуває причину конфлікту;

- **стратегія уникнення**, яка доцільна у випадках, коли конфлікт не є суттєвим або потребує відтермінування;

- **стратегія пристосування**, яка передбачає поступку однієї сторони задля збереження стабільності;

- **стратегія суперництва**, яка може бути ефективною в умовах загрози, але часто провокує ескалацію конфлікту.

Ефективні комунікативні тактики для зниження конфліктності передбачають активне слухання; нейтральну та коректну лексику; емпатію та визнання емоцій, співрозмовника; уникнення провокативних висловлювань; чітке та спокійне формулювання вимог. Використання кооперативних стратегій в комунікації значно знижує рівень агресії та сприяє конструктивному діалогу [5].

Конфліктологічна компетентність працівника Національної поліції України – це інтегративний комплекс умінь, що забезпечує конструктивну поведінку в конфліктних ситуаціях, зокрема превенцію, управління, вибір адекватної стратегії та вплив на опонента для досягнення оптимального результату.

Конфліктологічна компетентність нерозривно пов'язана з комунікативною компетентністю. Ефективність взаємодії поліцейських з різними категоріями громадян значною мірою залежить від володіння сучасними комунікативними стратегіями, особливо в умовах хронічного професійного стресу, коли ризик ескалації конфлікту зростає [3, с. 60].

Особливого значення в умовах хронічного професійного стресу набуває психологічна складова професійної підготовки поліцейських, оскільки вона формує основу комунікативних стратегій деескалації конфліктів. Знання механізмів емоційної саморегуляції, технік активного

слухання та стратегій невербальної комунікації дозволяє правоохоронцю не лише зберігати психологічну стійкість, а й суттєво знижувати рівень конфліктності у взаємодії з громадянами та колегами [3, с. 108].

Аналіз комунікативних стратегій взаємодії в контексті службової діяльності працівників Національної поліції України потребує детального розгляду з урахуванням специфіки їх професійного середовища. Стратегія протиборства, попри її зовнішню непривабливість, залишається неминучим елементом багатьох службових ситуацій, оскільки саме вона часто виступає першопричиною виникнення конфлікту. Основним завданням у цьому випадку є недопущення виявів агресії, негативної емоційності, тактик приниження гідності чи «приклеювання» образливих ярликів у мовній поведінці правоохоронця. Натомість доцільним є застосування стратегії холодної ввічливості, яка реалізується через тактики офіційного, нейтрального мовлення. Яскравим прикладом такої стратегії є встановлена сучасним законодавством процедура зачитування прав підозрюваному під час затримання.

Стратегія відстоювання власної позиції також потребує суттєвої модифікації в умовах правоохоронної діяльності. Зокрема, традиційне шанобливе ставлення до опонента слід замінити на холодно-ввічливе, водночас зробивши нормативно-правовий аспект одним із домінуючих елементів комунікації.

Окремої уваги заслуговують маніпулятивні стратегії, які не варто відкидати категорично. Їх вивчення має здійснюватися в двох напрямках: по-перше, як захист правоохоронця від маніпулятивного впливу з боку громадян (такі випадки в практиці не є поодинокими); по-друге, як обґрунтоване використання маніпуляції самим поліцейським за чітко визначеними моральними та правовими межами.

Стратегія переговорів у контексті діяльності Національної поліції не може зводитися лише до «відкритої розмови». Специфіка адресата комунікації (представники різних психологічних типів, конфліктних диспозицій та типів мовної особистості) вимагає розроблення диференційованих підходів до ведення переговорів. Особливої актуальності набуває вивчення особливостей мовної поведінки на кожному етапі розвитку конфліктної ситуації, оскільки саме від правильного вибору комунікативної стратегії з урахуванням психоемоційного стану правоохоронця залежить рівень конфліктності та ефективність її деескалації в умовах професійного стресу.

Питання адаптації та оптимізації зазначених комунікативних стратегій у правоохоронній сфері залишається недостатньо вивченим у сучасній науці, що зумовлює необхідність проведення спеціальних емпіричних досліджень у цьому напрямку [4, с. 175].

Комунікативні психотехніки, спрямовані на подолання агресивних та конфліктних станів особистості, мають високу ефективність, оскільки забезпечують конструктивний і компенсаторний вплив на опонента, дозволяючи переорієнтувати його внутрішню установку з позиції конфронтації та суперництва на стратегії врегулювання протиріччя - компроміс або співробітництво. Досягається це завдяки ефективному спілкуванню та активному управлінню ходом діалогу.

На практиці зазначені психотехніки застосовуються для фіксації потреби агресора, «зв'язування» агресії та перехоплення сценарію розмови. Вони дають змогу в критичний момент нейтралізувати подальше загострення конфлікту шляхом використання універсальних узагальнень (загальних фраз, що закривають діалог і знижують рівень конфліктної мотивації), а також тактик визнання компетентності опонента та звернення до нього за порадою. Прикладом може слугувати фраза: «Ви, як досвідчена людина, що могли б запропонувати в такій ситуації?».

Завдяки системному застосуванню цих та інших психолого-педагогічних механізмів у майбутніх правоохоронців формується стійка конфліктологічна готовність, а також культурно-особистісна основа психологічної безпеки. Особливо важливим є те, що набуті компетенції дозволяють ефективно застосовувати комунікативні стратегії деескалації конфліктів саме в умовах хронічного професійного стресу, що є характерним для службової діяльності поліції, і тим самим суттєво знижувати рівень конфліктності у взаємодії з громадянами та колегами [2, с. 36].

Регулярні тренінги з розвитку емоційного інтелекту, стресостійкості та навичок комунікації значно підвищують здатність правоохоронців ефективно діяти в конфліктних ситуаціях. Особливу роль відіграє моделювання реальних сценаріїв і відпрацювання деескалаційних технік.

Отже, розвиток комунікативних стратегій зниження конфліктності в умовах професійного стресу є необхідною передумовою підвищення ефективності правоохоронної діяльності, психологічної безпеки працівників та гармонізації відносин між поліцією і суспільством в сучасних умовах України. Найбільш ефективними є кооперативні стратегії, що базуються на співробітництві, емпатії та конструктивному діалозі. Їх впровадження сприяє оптимізації професійної діяльності в умовах стресу та підвищенню якості взаємодії з громадянами.

Список використаних джерел

1. Гіренко С. П. Конфліктологічна готовність працівників органів внутрішніх справ як складова їх професійної підготовки. *Вісник Національного університету оборони України*. 2011. № 4. С. 33–39.
2. Гіренко С. П., Червоний П. Д. Конфліктний простір працівників Національної поліції в контексті їхньої професійної підготовки. *Педагогіка формування творчої особистості у вищій і загальноосвітній школах*. 2018. Вип. 60. Т. 2. С. 33–38.
3. Євдокімова О. О., Жданова І. В. Жданова, Швець Д. В. та ін. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посіб. ; за заг. ред. В. В. Сокурєнка ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018 р. 426 с.
4. Пелепейченко Л. М., Рибяк В. В. Комунікативні стратегії нейтралізації конфліктів у галузі діяльності МВС як складова професійної підготовки курсантів. *Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС України* : матеріали наук.-практ. конф. (Харків, 19 листоп. 2010 р.) / МВС України, Харк. нац. ун-т внутр. справ: ХНУВС, 2010 р. 292 с.
5. Шмалєнко Ю. І. Ефективні комунікативні стратегії в конфліктних ситуаціях. *Особистість та суспільство в цифрову еру: психологічний вимір* : матер. IV міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 черв., 2024 р.). Одеса, 2024. С. 208–213. URL: <https://hdl.handle.net/11300/28055>; DOI: 10.32837/11300.28055

Ляшук Марія Вікторівна,
студентка навчально-наукового
інституту права і психології
Національної академії
внутрішніх справ
Науковий керівник:
Максименко Ольга Володимирівна,
завідувач кафедри ділової української
та іноземних мов навчально-
наукового інституту права
та психології Національної академії
внутрішніх справ, кандидат
філологічних наук, доцент

МОВА ПІДТРИМКИ Й ДОВІРИ ЯК ІНСТРУМЕНТ РЕАБІЛІТАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ

Актуальність теми зумовлена війною в Україні, що розпочалася у 2014 році та набула повномасштабного характеру 24 лютого 2022 року. Агресія Російської Федерації спричинила масові психотравми серед військовослужбовців і цивільного населення. За