

запобігання проявів дезадаптації, а також визначити коло осіб, які потребуватимуть проведення заходів посиленої психологічної уваги.

### **Список використаних джерел**

1. Русалов В.М. О представленности типов психической деятельности в различных моделях темперамента / В.М. Русалов, И.Н. Трофимова // Психологический журнал. – 2011. – Т. 32. – № 3. – С. 74–84.

**О.А. Галустьян,**

*кандидат юридичних наук, старший науковий співробітник  
наукової лабораторії з проблем психологічного  
забезпечення Національної академії внутрішніх справ*

**Л.М.Захаренко,**

*кандидат психологічних наук, старший науковий співробітник  
наукової лабораторії з проблем психологічного  
забезпечення Національної академії внутрішніх справ*

**Т.І. Юрченко-Шеховцова,**

*науковий співробітник наукової лабораторії  
з проблем психологічного забезпечення  
Національної академії внутрішніх справ*

## **ПРОБЛЕМНІ СИТУАЦІЇ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ: ПОГЛЯД ПОЛІЦЕЙСЬКИХ**

Професія поліцейського безпосередньо пов'язана із взаємодією з людьми. Щодня поліцейські у своїй діяльності стикаються з непередбаченими, іноді не прогнозованими ситуаціями, вирішення яких, в значному сенсі, залежить від вміння ефективно спілкуватись (вирішувати конфліктні ситуації, що виникають; налагоджувати контакти); прогнозувати подальший ймовірний перебіг подій; бути впевненим у собі і мати достатній самоконтроль, критично оцінювати свої можливості, визнавати власні помилки, аналізувати та коригувати поведінку тощо. Вимоги сьогодення потребують нових підходів до вдосконалення професійного спілкування поліцейських, що визначає актуальність нашого дослідження.

З метою з'ясування, у яких проблемних ситуаціях здійснюють професійне спілкування поліцейські, співробітники наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ у лютому 2017 року провели анонімне опитування поліцейських. Опитуванням охоплено 42 поліцейських Національної поліції України, які представляють підрозділи

публічної безпеки (14 інспекторів патрульної поліції), кримінальної поліції (14 оперуповноважених підрозділу по боротьбі з торгівлею людьми), досудового розслідування (14 слідчих).

У дослідженні використовувався адаптований варіант опитувальника, розробленого Дубовою І.О. [1], який передбачає відповіді відкритого і закритого типу. Респондентам пропонувалось дати відповіді на десять запитань, з можливістю обрати декілька варіантів відповіді. Отримані дані анонімного опитування були узагальнені та проаналізовані. Враховувалась кількість отриманих відповідей на запитання, а також запропоновані респондентами варіанти відповідей. Отримані числові дані подані у таблицях як кількість відповідей на кожен із запропонованих варіантів.

Згідно з отриманими даними найчастіше проблемний характер має професійне спілкування поліцейських з однією особою при її затриманні за вчинення правопорушення, а також з групою осіб при порушенні публічного порядку (див. табл. 1, 2).

Таблиця 1

### Ситуації проблемного характеру, у яких поліцейські здійснювали професійне спілкування з однією особою

Варіанти відповіді:	Патрульні	Слідчі	Оперуповноважені	Загалом
при вчиненні правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті	2	<b>9</b>	6	<b>17</b>
при порушенні публічного порядку	<b>9</b>	7	<b>8</b>	<b>24</b>
при утриманні заручника (заручників)	4	3	2	<b>9</b>
при затриманні особи, яка вчинила правопорушення	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>26</b>
при затриманні особи, яка розшукується за скоєння злочину	4	6	3	<b>13</b>
свій варіант відповіді	1	2	2	<b>5</b>

Примітка: 1) жирним виділена найбільша кількість відповідей;

2) підкреслена лінією найбільша загальна кількість відповідей.

Відповідно до представлених у таблиці даних, найчастіше поліцейські стикаються з проблемами професійного спілкування при затриманні особи, яка вчинила правопорушення. Професійне спілкування патрульних, оперуповноважених з однією особою може мати проблемний характер при порушенні нею публічного порядку; та слідчих – при спілкуванні з особою, яка здійснила правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті. Найрідше виникають труднощі під час професійного спілкування поліцейських при утриманні заручника (заручників), що, вірогідно, зумовлено тим, що подібні ситуації рідко виникають.

На думку опитаних, проблемним може бути професійне спілкування патрульних з неповнолітніми, з дитиною, яка загубилася; слідчих – з родичами правопорушників; оперативників – з учасниками сімейно-побутових конфліктів (вказали свій варіант відповіді).

### Ситуації проблемного характеру, у яких поліцейські здійснювали професійне спілкування з групою осіб

Варіанти відповіді	Патрульні	Слідчі	Оперуповноважені	Загалом
при порушенні публічного порядку	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>33</b>
при утриманні заручника (заручників)	2	1	3	<b>6</b>
при затриманні особи, яка вчинила правопорушення	<b>9</b>	<b>9</b>	5	<b>23</b>
при затриманні особи, яка розшукується за скоєння злочину	5	4	3	<b>12</b>
свій варіант відповіді	1	-	-	<b>1</b>

Примітка: 1) жирним виділена найбільша кількість відповідей;

2) підкреслена лінією найбільша загальна кількість відповідей.

Проблемне спілкування поліцейських з групою осіб найчастіше виникає при порушенні ними публічного порядку. Патрульні та слідчі зазначили, що подібна ситуація також має місце при затриманні правопорушника. Свій варіант відповіді зазначили лише патрульні, які віднесли до групи осіб, з якими виникають проблемні ситуації професійного спілкування, представників громадської організації «Дорожній контроль», «небайдужих громадян».

На запитання «Як часто такі ситуації зустрічаються у Вашій практичній діяльності?» респонденти обрали всі із запропонованих варіантів, однак наявні відмінності у відповідях представників різних підрозділів (див. табл. 3).

### Представленість проблемних ситуацій професійного спілкування поліцейських

Варіанти відповіді	Патрульні	Слідчі	Оперуповноважені	Загалом
щотижня	<b>8</b>	<b>5</b>	2	<b>15</b>
щомісячно	4	3	<b>6</b>	13
щорічно	1	4	4	9
свій варіант відповіді	2	-	-	2

Примітка: жирним виділена найбільша кількість відповідей.

Згідно з представленими у таблиці даними ситуації проблемного характеру у професійному спілкуванні оперуповноважених трапляються щомісячно, у патрульних та слідчих – щотижня. Патрульні конкретизували, що такі ситуації виникають кожної робочої зміни, особливо у нічний час доби, зокрема, з п'ятниці на суботу та з суботи на неділю.

Відповіді респондентів на запитання «Охарактеризуйте особу (чи групу осіб), з якими Вам доводилось проводити діалогове спілкування (переговори) за вказаними параметрами» представлені в узагальненому вигляді у таблиці 4.

**Характеристика поліцейськими особи (чи групи осіб), з якими виникло проблемне професійне спілкування**

Параметри		Патрульні	Слідчі	Оперуповноважені	Загалом
Стать	чоловіча	13	14	13	40
	жіноча	9	5	5	19
Вік	14- 25 років	8	4	6	18
	26-35 років	12	13	11	36
	36-45 років	13	7	6	26
	46-55 років	8	4	3	15
	більше 55 років	6	1	2	9
Стан, в якому знаходилась дана особа	страх	8	2	2	12
	стан фізіологічного афекту	3	-	2	5
	агресія	11	9	11	31
	аутоагресія	4	-	-	4
	стрес	7	5	3	15
	стан сп'яніння (алкогольне, наркотичне)	11	12	9	32
	стан, зумовлений психічною хворобою	10	6	3	19
Мотиви та мета здійснюваних дій (з боку особи, з якою спілкувалися)	корисливі мотиви	8	8	5	21
	соціально-політичні мотиви	2	3	3	8
	хуліганські мотиви	11	11	8	30
	вирішення сімейно-побутових конфліктів	9	9	5	23
	протидія затриманню	7	9	8	24
	невизначені мотиви	5	2	4	11
Кількість учасників	одна особа	13	14	12	39
	група осіб	10	6	6	22
Результат спілкування	мета досягнута	14	14	12	40
	мета не досягнута	2	2	4	8

Відповідно до табличних даних, проблемне професійне спілкування поліцейських досить часто виникає з однією особою. Найчастіше це особа чоловічої статі, віком від 26 до 35 років, яка знаходиться в стані агресії чи в стані сп'яніння (алкогольного, наркотичного), здійснила правопорушення з хуліганських мотивів. До суб'єктів, з якими виникає проблемне професійне спілкування, патрульні віднесли осіб віком від 36 до 45 років; осіб, які знаходять в стані аутоагресії, стані, зумовленому психічною хворобою. На їх погляд, учасниками такого спілкування в однакової мірі є одна особа чи група осіб. У більшості проблемних випадків професійного спілкування поліцейські досягають поставленої мети, однак так не завжди трапляється.

Відповідаючи на запитання «У яких ще ситуаціях проблемного характеру Вам доводилося здійснювати професійне спілкування? (свій варіант відповіді)» слідчі та оперуповноважені заперечили наявність таких ситуацій, а патрульні вказали, що подібні ситуації трапляються:

- 1) у спілкуванні з особами, які порушили Правила дорожнього руху;
- 2) у ситуаціях смерті людини під час дорожньо-транспортної пригоди; конфліктних ситуацій між продавцями і покупцями; забезпечення безпеки проїзду посадових осіб держави та інших осіб, які охороняються законом.

Таким чином, відповідно до отриманих результатів проведеного анонімного опитування поліцейських можна визначити наступне:

1. Ситуації проблемного характеру досить часто наявні у професійному спілкуванні поліцейських. Найчастіше поліцейські стикаються з проблемами професійного спілкування з однією особою при затриманні її за вчинення правопорушення, а також з групою осіб при порушенні ними публічного порядку.

2. Ситуації проблемного характеру частіше трапляються (кожної робочої зміни) у професійному спілкуванні патрульних, ніж слідчих чи оперуповноважених.

3. Суб'єктами, з якими виникає проблемне професійне спілкування, на думку патрульних, є одна особа чи група осіб чоловічої статі віком від 26 до 45 років, які перебувають в стані агресії чи в стані алкогольного (наркотичного) сп'яніння, (рідше – в стані аутоагресії чи стані, зумовленому психічною хворобою), здійснили правопорушення з хуліганських мотивів.

4. На думку патрульних, проблемні ситуації професійного спілкування також виникають з окремими категоріями осіб.

Таким чином, вищезазначені висновки анонімного опитування поліцейських, зумовлюють необхідність подальшого вивчення особливостей проблемного професійного спілкування патрульних Національної поліції України.

### **Список використаних джерел**

1. Дубова І.О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах: – дис. ... на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: 19.00.06 / Дубова Ірина Олександрівна; Національна академія внутрішніх справ України. – Київ, 2003. – 187 с.

**Ю.В. Котляр,**  
*кандидат психологічних наук,  
провідний науковий співробітник  
науково-дослідної лабораторії  
психологічного забезпечення діяльності  
ДНДІ МВС України*

## **ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАТОРСЬКИХ ТА КОМУНІКАТИВНИХ ЗДІБНОСТЕЙ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ**

У сучасних умовах діяльності правоохоронних органів суттєвого значення набуває їх службова підготовка, що охоплює формування психологічної готовності до дій в умовах ризику, розвиток уміння діяти в складних,