

of Police Science & Management, 19 (3), 159–170.
<https://doi.org.ezp.waldenulibrary.org/10.1177/1461355717713999>.

2. Villarama Kyle Predicting Personality Traits in Police Officer Candidates Using the M-PULSE. Walden University. 2020. URL: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=10277&context=dissertations>

3. Ellingwood, H., Williams, K. M., Sitarenios, G., & Solomon, J. (2018). Psychometric properties of a contextualized, actuarially informed assessment for law enforcement personnel selection: The m-pulse inventory. Journal of Police and Criminal Psychology. <https://doi-org.ezp.waldenulibrary.org/10.1007/s11896-018-9290-0>

4. 5 stresses cops deal with that non-cops should know about / The incidents LEOs witness will change them on duty and off duty Jul 10, 2019. URL: <https://www.police1.com/family-home/articles/5-stresses-cops-deal-with-that-non-cops-should-know-about-mr5SAAz4RiM0j9CR/>.

Жук Наталія Анатоліївна,

психолог відділення психологічного
забезпечення відділу культурної
комунікації та психологічного
супроводження Національної академії
внутрішніх справ

ЗАСТОСУВАННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування зі ЗМІ є необхідною умовою виконання НПУ поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку [1].

Комунікативний характер діяльності поліції загалом визначає певний еталон поведінки поліцейського. Адже, комунікативність передбачає не лише повідомлення якоїсь інформації, але й спонування до дії інших осіб (потерпілих, свідків, правопорушників тощо), отримання інформації, передачі емоцій, впливу на людину та її емоційну поведінку.

Професійна компетентність працівника підрозділу ПП є структурою, у якій інтегровано досвід, теоретичні знання,

практичні вміння, навички та значущі для правоохоронця особистісні якості, що утворюють складний багаторівневий стійкий комплекс психічних рис особистості, спрямований забезпечити ефективність правоохоронної діяльності за рахунок сформованих відповідних компонентів і здатності оперативно й доцільно поєднати їх та постійно оновлювати й накопичувати. Прийняття працівником поліції правильного рішення та втілення його в певну послідовність дій можливе завдяки володінню спеціальними професійними знаннями; знаннями в галузі права; знаннями психології та моделей поведінки правопорушника.

Дослідниця С.П. Архипова визначає професійну компетентність патрульних поліцейських як сукупність певних ознак: наявність знань для успішної діяльності; усвідомлення значущості окреслених завдань для майбутньої професійної діяльності; набір операційних умінь; володіння алгоритмами виконання професійних завдань; здатність до творчості під час виконання професійних завдань [2]. Високий рівень професійної компетентності працівника підрозділу патрульної поліції є підґрунтям ефективної службової діяльності та формується шляхом поєднання багатогранних аспектів правоохоронної діяльності, яка вимагає професійних знань, умінь, навичок, професійно значущих особистісних якостей [3].

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому, працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточуючими в системі міжособистісних стосунків.

Типовими комунікативними завданнями працівників ПП Л.І. Мороз називає: по-перше, отримання достовірної інформації в процесі спілкування з особами, що перебувають у стані стресу (потерпілі, свідки), свідомо чи несвідомо її перевертають чи приховують (свідки, підозрювані); по-друге, це завдання адекватної передачі інформації громадянам, колегам, керівництву; по-третє, управління поведінкою інших учасників взаємодії за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу.

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися: орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника; при спілкуванні звертати увагу на

невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу; зрозуміло викладати свої думки; інформувати тільки про те, що є відомим і доступним широкому загалу; володіти мовою, словом, голосом, інтонацією; слухати й розуміти співрозмовника; переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися; мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість; встановлювати психологічний контакт із різними категоріями партнерів по спілкуванню; здійснювати самопрезентацію у спілкуванні; створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування; встановлювати й підтримувати довірливі відносини; здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях; керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні; регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню; управляти власним станом у ході спілкування [4].

Комунікативна компетентність патрульного як фахівця, як особистості розкривається передусім у ставленні до людей, до самого себе, в особливостях взаємин між людьми, умінні контролювати і регулювати свою поведінку, доводити, професійно аргументувати свою позицію [5]. Вона виявляється також в умінні моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, уміти продуктивно виходити з будь-яких ситуацій, а особливо конфліктних.

Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє працівникам правоохоронної системи швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях та підвищує ефективність професійної діяльності. Комунікативна компетентність для правоохоронця – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає уміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, варіювати його глибину, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій тощо.

Ефективність професійного спілкування визначається рівнем комунікативної компетентності його учасників, і насамперед – самого патрульного поліцейського. Для належного рівня комунікативної компетентності необхідно мати розвинуті перцептивні здібності й уміння, іншими словами, здібності й уміння правильно сприймати оточуючих осіб: хоча б у загальному вигляді визначати характер особи, її настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і на основі цього шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Також необхідно, щоб у поліцейського

були сформовані уміння спілкуватися в різноманітних ситуаціях з особами різного віку і різної міри близькості відносин [6].

Таким чином, комунікативна компетентність патрульного поліцейського являє собою сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій, за допомогою яких він може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких професійних ситуаціях боротьби з правопорушниками і злочинцями. Рівень сформованості комунікативної компетентності визначає спроможність фахівця конструктивно діяти у специфічних ситуаціях міжособистісної взаємодії, пов'язаних із особливостями їхньої роботи.

Саме тому, патрульним необхідно самостійно або під час професійної чи службової підготовки вивчати певні аспекти психології осіб з девіантною поведінкою та шукати сучасні комунікативні технології, які б використовувалися на практиці. Спілкування поліцейського може проходити, як в нормальних умовах, так й у ворожих. Незалежно від цих умов патрульний має виробити певну техніку комунікації, яка б йому надавала переваги.

Підсумовуючи вище зазначене, необхідно сказати, що комунікативна готовність поліцейського має забезпечуватися знаннями, уміннями й навичками, які необхідно постійно збагачувати сучасними комунікативними технологіями. Вони можуть полягати в використанні інтернет-ресурсів, маніпулятивних вербальних та невербальних технік та інших. Використовуючи певні новітні комунікативні техніки, патрульні поліцейські зможуть уникати більшості конфліктів та залишатися стресостійкими.

Список використаних джерел

1. Пам'ятка працівника Національної поліції України : інформ.-довід. матеріали / уклад. : І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова. Харків, 2017. 52 с.

2. Архипова С. П. Професійна компетентність і професійність соціального працівника: сутність і шляхи розвитку. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2004. Вип. 2. С. 9–19.

3. Бондаренко В. В. Компоненти професійної компетентності працівників підрозділів патрульної служби Національної поліції України. *Юридична психологія*. Юридичні науки. Київ, 2016. № 2. С. 81–88. DOI: http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2016_2_9.

4. Мороз Л. І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. Вип. № 12. С. 51–54.

5. Корнєв О.М. Соціальні здібності у структурі комунікативної компетентності працівників оперативних підрозділів. *Психологічні аспекти національної безпеки*: тези II Міжнар. наук-практ. конф. м. Львів, 2008. С. 113–117.

6. Туринська О.Є. Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Психологічні науки*. Львів, 2012. № 3. С. 185–195. DOI: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_1_20.

Захаренко Людмила Миколаївна,
старший науковий співробітник
наукової лабораторії з проблем
психологічного забезпечення
та психофізіологічних досліджень
навчально-наукового інституту заочного
та дистанційного навчання Національної
академії внутрішніх справ, кандидат
психологічних наук

ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ПІДРОЗДІЛУ ПОЛІЦІЇ

Проблема вивчення психологічних особливостей організаційного розвитку є актуальною проблемою у сучасній організаційній психології. На етапі змін в моделі організації діяльності Національної поліції України зумовлених *необхідністю створення єдиного безпекового простору, оперативного реагування на виклики та доступністю поліцейських послуг, а також новим адміністративно-територіальним устроєм держави, важливим є психологічне забезпечення організаційного розвитку підрозділів поліції.*

У фаховій літературі організаційний розвиток розглядається як процес, в ході якого психологічна наука використовує знання та практичну діяльність для допомоги організаціям досягнути більшої ефективності [2; с. 29].

Організаційний розвиток являє собою методологію або техніку, спрямований на управління процесами змін, впровадження психологічних знань, внесення змін в організаційну культуру, розширення організаційних стратегій, структур і процесів, впровадження довготривалих нових форм активності. Розробка та впровадження організаційного розвитку відбувається поетапно: від підготовчого до завершального