

8. Пономаренко В.В. Практическая характерология с элементами прогнозирования и управления поведением (методика «семь радикалов»). - Ростов-н/Д.: Феникс. 2006. – с. 252

9. Фрай О. Ложь. Три способа выявления. Как читать мысли лжеца, как обмануть детектор лжи. - СПб.: Прайм-Еврознак, 2006. – с. 284

10. Чаленко Н.В. Развитие социально-психологической компетентности сотрудников службы профайлинга : дис. ... канд. пед. наук. - М., 2010. – с. 232-234

Васькова А.В. слухач магістратури

1-го курсу ННІ №1 НАВС

Науковий керівник: доцент кафедри

Філософії права та юридичної логіки,

кандидат педагогічних наук, доцент **Роговенко М.М.**

***РОЛЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПРАЦІВНИКА
НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ У ЗАПОБІГАННІ МОВЛЕННЄВИХ
КОНФЛІКТІВ***

Діяльність працівника поліції потребує використання його професійних, спеціальних знань і умінь контактувати з людьми. Чим вище він піднімається по службових сходах, тим більше повинен брати до уваги орієнтацію на людей і тим вищою має бути майстерність спілкування.

Спілкування працівника поліції з громадянами, що обумовлено рядом особливостей: спілкування з представниками різних вікових, професійних, культурних груп, з різними учасниками кримінального судочинства, спілкування у несприятливих умовах, вимушеністю, конфліктністю може відбуватись в різноманітних ситуаціях. Від наслідків спілкування з населенням, так само, як і з окремими громадянами залежить оперативна обстановка на території обслуговування, інформованість поліції, довіра до неї. Все це передбачає знання і розуміння людей, їхньої психології, спроможність співчувати чужій біді і горю. Існує багато прийомів і методів розмови і спілкування з населенням. Найголовніше полягає в підході, у виборі форми спілкування. Для працівника поліції, який спілкується з різними людьми дуже важливим є вміння правильно побудувати бесіду, вміння ставити запитання і слухати відповіді.

Робота працівників поліції в процесі виконання ними своїх функціональних обов'язків тісно пов'язана із конфліктними ситуаціями, яких необхідно намагатися уникати[1].

Конфлікт – це будь-які види боротьби між спільнотами чи індивідами з метою досягнення або утримання якихось об'єктивних цінностей, підкорення, нейтралізації чи усунення дійсного або уявного суперника; опір існуючим у суспільстві відносинам панування та підлеглості тощо.

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ В СФЕРІ ПРЕВЕНЦІЇ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ

Тому встановлення працівником поліції дійсних причин конфлікту є ключем для вибору найбільш придатного шляху його врегулювання.

Слід зазначити, що потенційними причинами конфліктів є:

- припинення комунікації;
- відсутність поваги та недооцінка;
- зміни у діловому житті або зміні фінансово-економічної ситуації;
- відмінності правових систем або законодавчі зміни;
- проблем технічного характеру або виробничий брак;
- різне бачення ситуації;
- втручання третіх осіб або форс-мажору тощо [1;2].

У мовленнєвих конфліктах комунікативна компетентність працівника поліції під час виконання ним професійних обов'язків відіграє особливу роль. Вміння уникнути чи запобігти мовленнєвим конфліктам визначає комунікативний професіоналізм працівника, дає можливість налагодити відносини співпраці поліції з населенням на основі взаємодовіри, взаєморозуміння (осмислення, оцінка інтересів і цілей одне одного, прийняття їх як своїх) та взаємодії. Взаємовідносини поліції та населення можуть впливати на рівень ефективності діяльності поліцейських по охороні громадського порядку, профілактиці і попередженню злочинів, боротьбі зі злочинністю в цілому [4].

Комунікативна компетентність державних службовців – це спосіб професійного бачення державним службовцем ситуації комунікації, володіння сукупністю знань і умінь, спрямованих на продуктивну інтеракцію (обмін) інформацією, судженнями, ідеями, цінностями, володіння усталеними у певному соціокультурному середовищі стратегіями і тактиками комунікативної діяльності та технологіями комунікативного лідерства і представницькими комунікативними характеристиками - вербальними, невербальними, поведінковими та іншими технологіями, які дають змогу представляти певний орган державної влади у взаємодії з іншими організаціями, громадськістю, ЗМІ та у публічній сфері загалом [5].

У мовленні поліцейського (як усному, так і писемному) точність вибору слова має особливо важливу роль у вираженні норм права, у визначенні дій обвинувачуваного чи підсудного, в обґрунтуванні кваліфікації злочину. Неточний вибір слова може призвести до неточних висновків. Слово ефективно діє в тому разі, коли вживається відповідно до його значення.

Фахівці стверджують, що кожному поліцейському важливо знати, що: найбільш красномовними є жести, що не усвідомлюються людиною; при розмові на неприємну тему, чуючи неприємне запитання, людина буде відхилятися / робити крок назад, і навпаки; будь-які жести сприймаються в комплексі. Людина може перехрещувати руки через низьку температуру, ваші здогадки потрібно перевіряти; жестикуляція може бути зумовлена культурними особливостями людини (звичка, традиції) [2].

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ В СФЕРІ ПРЕВЕНЦІЇ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ

Аналіз літературних джерел з даної тематики дає підстави стверджувати, що неправильні припущення можуть призвести до конфліктів усіх типів, тому кращий спосіб уникнути таких ситуацій – не робити поспішних висновків і не діяти за хибними припущеннями. З цією метою дослідники радять дотримуватися наступних рекомендацій: у випадку нечіткого чи невизначеного спілкування, оцініть якою мірою ваші припущення базуються на фактах, а якою – на почуттях; розгляньте можливість альтернативної теорії і запитайте самого себе, чи має сенс поведінка іншої людини з цієї точки зору (якщо у вас є хоч найменший сумнів у відношенні справедливості Вашого вихідного припущення, з'ясуйте це питання до кінця у відвертому спілкуванні); якщо є можливість, поділіться своїми спірними припущеннями з людиною, яка є об'єктом цих припущень, така відкритість в обговоренні допоможе розрядити ситуацію. Під час спілкування значення слід надавати, насамперед виражальним засобам: жестам, міміці, інтонації, позі, манері триматися тощо. Ці елементи мають національні особливості, однак усі вони спрямовані на встановлення оптимальних міжособистісних прямих стосунків.

У мовному конфлікті особливу роль відіграють також і паузи. За їх допомогою: виявляють ставлення до складної ситуації; акцентують увагу на важливості наступної репліки, на коливанні індивіда при виборі мовних засобів, бажанні зібратися з думками; визначають пропуск слова, яке особа не хоче говорити. Якщо людина вміє слухати опонента, тримає паузу, то вона спрямована на конструктивну взаємодію[1;3].

Отже, працівнику поліції необхідно: постійно спрямовувати свою діяльність на забезпечення конституційних прав і свобод людини та удосконалення управлінської діяльності на основі конструктивного вирішення питань, що належать до його повноважень; сумлінно виконувати свої службові обов'язки, передбачені законодавчими актами та його посадовою інструкцією; організовувати роботу щодо ефективного виконання завдань та функцій на відповідній посаді органу чи підрозділу системи МВС України; дотримуватися норм законодавства та при необхідності відстоювати принципи верховенства права та законності; бути патріотом України, досконало володіти державною мовою, добре знати історію держави і особливості її розвитку, внутрішню та зовнішню політику, мати широкий світогляд; визначати тактику та стратегію своєї поведінки відповідно до вимог демократичної, соціальної, правової держави; шанобливо ставитися до громадян, дотримуватися високої культури спілкування, загальновизнаних людством норм моралі та правил здорового способу життя, не допускати несумісності з діяльністю державного службовця поліції лицемірства й користолюбства; не допускати дій та вчинків, що можуть зашкодити, інтересам держави чи негативно вплинути на репутацію поліцейського.

Список використаних джерел:

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ В СФЕРІ ПРЕВЕНЦІЇ ТА ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ

1. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. – Дніпро: Адверта, 2017. – 107 с.
2. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І. В., Швець Д. В., Євдокімова О. О., Посохова Я. С.] ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. – Харків, 2017. – 52 с.
3. Комунікативна компетентність керівника : навч.-метод. матеріали / Л. А. Пашко, Н. Б. Ларіна, О. М. Руденко ; упоряд. Г. І. Бондаренко. – К. : НАДУ, 2013. – 76 с.
4. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф.С. Бацевич. - 2-ге вид., доп. - К. : ВЦ “Академія”, 2009. - 376 с.
5. Сороко В.М., Ходорівська Н.В., Дмитрук Н.А. Теоретикометодологічні засади державно-управлінської діяльності: професійні стандарти, процедури, технології : монографія. - К.: НАДУ, 2008. - 184 с.

Кархут М.І. слухач магістратури
1-го курсу ННІ№1 НАВС
Науковий керівник: доцент кафедри
Філософії права та юридичної логіки,
кандидат педагогічних наук, доцент
Роговенко М.М.

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА МОВЛЕННЄВОГО ЕТИКЕТУ ЄВРОПЕЙСЬКИХ ТА СХІДНОАЗІАТСЬКИХ НАРОДІВ

Мовленнєвий етикет – це сукупність мовних засобів, які регулюють нашу поведінку в процесі мовлення. Це мовні формули вітання, прощання, звертання, висловлення сумніву, підтвердження тощо [3].

Кожний народ має свою національну культуру, її неповторність та оригінальність виявляються як в духовній (мова, література, музика, живопис, релігія), так і в матеріальній (особливості економічного укладу, ведення господарства, виробництва тощо) сферах життя та діяльності. Культурні, психологічні, національні особливості народу не можуть не позначатись на його діловій культурі, не можуть не впливати на культуру спілкування та взаємодії. Відмінності культур можуть бути досить істотними і стосуватися мови, правил етикету, стереотипів поведінки, використання певних засобів спілкування. Взаємодія з іноземними партнерами – це завжди зіткнення різних національних культур. Саме через не усвідомлення цього при контактах представників різних країн відбуваються непорозуміння, а іноді й конфлікти. На стадії реалізації контактів виявляються певні національні особливості, притаманні окремим народам. Ці особливості слід