

ВЕРБОВИЙ *Василь Петрович,*
кандидат наук з фізичного виховання та
спорту, доцент, Національна академія
внутрішніх справ

КОМУНІКАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ, СЛУЖБОВОЇ ТА СЛУЖБОВО-БОЙОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Професійна діяльність працівників поліції наповнена спілкуванням з найрізноманітнішими людьми. Тому одним з важливих напрямків професійної діяльності Національної поліції України є ефективна професійна комунікація. Вона відіграє важливу роль як регулятор взаємовідносин між поліцейським і громадянином. Повсякденна діяльність поліції протікає на очах населення і тому авторитет співробітників багато в чому залежить від уміння ефективно спілкуватися.

До комунікативної компетенції поліцейського відносяться особисті властивості, що дозволяють йому успішно вирішувати комунікативні завдання. Наприклад, уміння уважно слухати,

встановлювати і підтримувати психологічний контакт з різними категоріями громадян, чітко і зрозуміло пояснювати, об'єктивно оцінювати отриману інформацію, вміти викликати прихильність до себе людей. Необхідним також є знання суспільних норм, які дозволяють працівникові поліції орієнтуватися в ситуації комунікативної взаємодії, визначають поведінкову здатність реалізації комунікативного плану.

Вдала комунікація поліцейського залежить від вміння застосовувати специфіку професійного спілкування, яке має низку важливих особливостей:

1. неухильне дотримання законності: правоохоронці в процесі встановлення контактів з громадянами можуть діяти тільки в рамках своїх повноважень, у встановленому законом порядку;

2. поліцейська діяльність нерідко пов'язана з використанням примусових заходів та обмеженням прав людини. Під час виконання службових завдань спілкування може мати конфліктний характер з підвищеною стресовою напругою, де переважають негативні емоції. Тому

правоохоронець повинен бути стресостійким, вміти вирішувати завдання в конфліктних ситуаціях;

3. незважаючи на приховане, іноді навіть агресивне протистояння, поліцейський повинен продовжувати спілкування та виконувати власні повноваження [2].

Враховуючи той факт, що діяльність поліції полягає не лише в тому, щоб боротися із злочинністю, але й займатися її попередженням, робота поліції на основі партнерства і співпраці із співтовариством і окремими громадянами стала важливим елементом в сфері розвитку поліції. Тому для забезпечення успіху в цій діяльності поліцейський повинен:

- знати населення на підвідомчій території і бути відомим йому;
- бути доступним для населення;
- дотримуватися професійного етикету поліцейського;
- дослухатися та відгукатися на проблеми громадян;
- залучати та мобілізувати населення.

Також можна зазначити, що ввічлива або стримана манера спілкування поліцейських залежить від того, яке враження вони

справили на оточуючих громадян у різних ситуаціях, пов'язаних із актуальною професійною діяльністю. У службових ситуаціях визначальними чинниками є наступні критерії:

- чи проявили співробітники тактовність і повагу до співрозмовника, уважно його вислухали, делікатно спрямували розмову у потрібне русло;
- чи зберігають витримку у конфліктних ситуаціях, не переймають манеру і тактику потенційного агресора;
- чи усвідомлюють стан правопорушника та тих обставин, що передували правопорушенню [3].

Можна зазначити, що тактика комунікації поліцейського заснована на багатьох принципах: об'єктивності, оперативності, партнерства, результативності толерантності. В наш час поліція постійно вступає в діалог з різноманітними членами суспільства тому поліцейському потрібно стати не тільки справжнім професіоналом в галузі права, але й знати тонкощі спілкування з «проблемними людьми». Уміння спілкуватися з різними людьми, наявність терплячості та впевненості у собі – основа успішної діяльності поліцейських.

Кожен поліцейський повинен працювати над розширенням своєї комунікативної компетенції. Однією з найважливіших особливостей обраної тактики при спілкуванні є врахування відповідної мотивації і здібностей особи. Це допоможе не тільки швидко знайти відповіді, але й таким чином, поліцейський з нівелює небезпеку, у разі її виникнення. Мотивація і здібності є найважливішим компонентом суб'єктивної та об'єктивної готовності особистості до розмови. Поліцейський, у якого сформовані професійні та пізнавальні інтереси, розвинуті інтелектуальні та творчі можливості, наявні необхідні емоційно-вольові якості, матиме більше шансів встановити контакт з співрозмовником [1].

Отже, можемо зазначити, що комунікація є невіддільним складником сучасного правоохоронця. Також необхідно звернути першочергову увагу на той факт, що найбільш потужною зброєю в боротьбі зі злочинністю є громадська підтримка та допомога, а це неможливо реалізувати без високого рівня довіри в населення, що можна досягнути за допомогою комунікації. Володіючи тонкощами комунікації та знаючи

особливості своєї професії, співробітник поліції може легко схилити особу до співпраці, припинити конфлікт, отримати потрібну інформацію та керувати ситуацією.

Список використаних джерел:

1. Біденчук Т. М., Тактика комунікації з суб'єктом залежно від його психологічного типу. *Актуальні проблеми вітчизняного права в дослідженнях молодих вчених : матеріали Всеукр. наук.-практ. конф.* (ст. 109–112). 2017 р., Дніпропетровськ.
2. Макарова О.П. (2019 р.) Формування професійного спілкування поліцейських на етапі фахової підготовки. *Теорія і практика сучасної психології*, (№ 2, Т. 2), ст. 30.
3. Московчук М.О. Підготовка поліцейських: професійна комунікація. *Підготовка поліцейських в умовах реформування системи МВС України: матеріали II міжнр. наук.-практ. конф.* (ст. 112-115). 2017 р., Харків.