

УДК 159:351.745.5

Литвин Вікторія Вікторівна –
здобувач кафедри юридичної
психології Національної академії
внутрішніх справ

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ІЗ РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ГРОМАДЯН

Висвітлено ключові правила комунікативної стратегії патрульного поліцейського. Сформульовано основні положення, на яких повинна ґрунтуватись мовна поведінка патрульного поліцейського під час виконання ним службових обов'язків.

Ключові слова: патрульний поліцейський; комунікативна стратегія; мовна сфера; службові обов'язки.

Початок діяльності нової служби патрульної поліції – це прішучий крок у процесі реформування системи правоохоронних органів. Чинна реформа спрямована, серед іншого, на зміну негативних стереотипів стосовно їхньої служби, зокрема формування позитивних уявлень про престиж Національної поліції України. Саме патрульний поліцейський нині стає обличчям поліції, оскільки щодня під час вирішення професійних завдань спілкується зі значною кількістю громадян.

Однією з актуальних проблем підвищення рівня довіри населення до поліції можна вважати проблему професійного спілкування патрульних поліцейських із представниками різних прошарків суспільства. Незважаючи на наявність численних наукових досліджень, що стосуються культури спілкування працівників правоохоронних органів, залишаються питання, які потребують прискіпливого та детального вивчення.

Дослідженню вдосконалення службової мовної етики патрульних присвятили праці такі вітчизняні та зарубіжні науковці, як О. В. Беца, І. В. Ващенко, Л. Вовенарг, І. С. Войцехівська, А. А. Гусейнов, Н. П. Довгань, А. А. Івін, В. М. Кукушин, Л. М. Коновалов, О. М. Корнєв, В. С. Малахов,

О. Л. Націєвський, О. О. Небрат, В. Н. Панферов, Б. Д. Паригін, Я. В. Подоляк, Ю. А. Полегухін, І. Риданов, В. І. Ряшко, Л. Д. Столяренко, Ф. І. Хміль, Ю. А. Шрейдер, Р. В. Шрейдер та ін.

Метою дослідження є визначення стратегій мовної поведінки патрульних поліцейських як серед колег, так і серед будь-яких громадян, незалежно від їх вікових чи інших відмінностей.

Згідно з п. 11 ч. 1 ст. 23 Закону України «Про Національну поліцію», патрульним поліцейським є особа, уповноважена регулювати дорожній рух та здійснювати контроль за дотриманням Правил дорожнього руху його учасниками та правомірністю експлуатації транспортних засобів на вулично-дорожній мережі. До того ж, одним із основних обов'язків патрульного поліцейського, відповідно до п. 4 ч. 1 ст. 2 зазначеного Закону, є надання допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги [1].

Комунікативна сфера є особистісним утворенням і в кожного індивідуальна, адже залежить від особливостей соціалізації. Професійне спілкування патрульних поліцейських урегульоване низкою нормативно-правових актів, серед яких: Закон України «Про Національну поліцію» від 2 липня 2015 р. № 580-VII, наказ МВС України «Про затвердження Правил поведінки та професійної етики осіб рядового та начальницького складу органів внутрішніх справ України» від 22 лютого 2012 р. № 155, Етичний кодекс працівника ОВС України від 5 жовтня 2000 р. № 7, Кодекс ООН щодо поведінки посадових осіб правоохоронних органів від 17 грудня 1979 р. резолюція 34/169, Основні етичні норми працівників поліції держав – учасниць СНД від 13 березня 1992 р., Декларація про поліцію Ради Європи від 8 травня 1979 р. № 690, наказ МВС України «Про невідкладні заходи підвищення рівня загальної та професійної культури поведінки працівника ОВС» від 29 квітня 2001 р. № 322, Дисциплінарний статут Національної поліції України, Присяга працівника Національної поліції України тощо.

Безперечно, не всі люди можуть поводитися відповідно до загальновизначених соціальних норм, законів, традицій, які

схвалює суспільство. Тому культура спілкування патрульних поліцейських визначається тим, чи залишаються вони ввічливими у різних ситуаціях, пов'язаних із їхньою професійною діяльністю, чи виявляють вони толерантність, зберігають витримку, не відповідають грубістю на грубість навіть у конфліктних ситуаціях [2].

Поліцейський, долучаючись до людських відносин, відіграє роль арбітра в ситуаціях конфліктної взаємодії. Одним із морально-етичних обов'язків працівників поліції є дотримання коректності й гідної поведінки, притаманної представникові органу виконавчої влади. Саме служіння поліції народу є одним із найважливіших чинників виховання в громадян шанобливого ставлення до закону та правоохоронної системи загалом.

Залежно від сфери застосування можна виділити два основні різновиди комунікативних стратегій професійного спілкування: у професійному середовищі та в межах взаємодії з громадянами. Розглянемо їх детальніше.

Спілкуючись із колегами, потрібно шанобливо ставитися до кожного, незалежно від його звання чи посади, завжди залишатися доброзичливими та виявляти коректність і толерантність. Це потребує вміння не створювати для співрозмовника незручного становища. Службові відносини не передбачають відвертої зацікавленості приватними справами, оскільки це може призвести до виникнення атмосфери недовіри та погіршення співпраці.

Звісно, між колегами можуть виникати певні непорозуміння. Якщо не дотримуватися правил спілкування, вони здатні перерости в серйозні конфлікти. Тому для поліцейського так важливо визначитися зі стратегією спілкування й тактикою власної поведінки залежно від значущості ситуації. Наприклад, необхідно активно обстоювати власну позицію у випадках, коли наслідки взаємодії є надзвичайно важливими чи від них залежить збереження власного авторитету, хоча варіант *протиборства* й не долає конфлікт.

Більш продуктивною стратегією взаємодії потрібно вважати *співробітництво*, але цей варіант є прийнятним лише

для тих, хто зможе вислухати, обговорити та знайти задовільний для обох сторін варіант вирішення проблеми. Якщо проблему вирішити неможливо чи недоречно витратити на неї час і сили, варто її просто проігнорувати (стратегія *уникнення*). У такому разі, імовірно, ситуація втратить актуальність або буде більше часу для підготовки до її вирішення. Коли спокій та мирні відносини з партнером важливіші, ніж власна правота, краще застосувати стратегію *пристосування*. Це сприятиме налагодженню сприятливої робочої атмосфери й успішної взаємодії. Так, слід висловити намір урегулювати ситуацію та поступитися першим, запросивши опонента до співпраці. Водночас варто підтримувати свою здатність до відповідних дій, якщо опонент почне тиснути та намагатиметься спонукати до визнання його правоти.

У реальному житті кожна особа намагається приховати свої слабкі сторони, створюючи «штучне» уявлення про власні переваги. Така тактика потребує дезінформації опонента щодо своїх можливих дій зі сподіванням на те, що інший учасник конфліктної взаємодії почне відповідним чином видозмінювати поведінку [2].

Кожен із названих варіантів комунікативної стратегії за певних умов здатен забезпечити учасникам конфлікту певні переваги. Принаймні його усвідомлення дає змогу передбачити характер подальшої поведінки опонента й кінцевий результат взаємодії.

Навіть у буденній розмові зі старшими, рівними чи молодшими за званням працівникам поліції потрібно дотримуватися певних правил організації взаємин:

старший стосовного молодшого може наказувати, вимагати певної поведінки, затверджувати документи або пропозиції;

рівний із рівним може повідомляти, сповіщати, просити допомоги та направляти документи;

молодший стосовно старшого доповідає, просить дозволу, виконує накази з подальшою доповіддю та подає документи [3].

Одним із важливих професійних умінь поліцейського є здатність уникати конфліктів і стимулювати колег до ввічливого

спілкування. Потрібно навчитися стежити за виразом обличчя, очей, розуміти душевний стан людини та аналізувати власні дії (чи не переважає критика або егоїзм; варто запропонувати допомогу чи краще не тривожити колегу), бути доброзичливим, щиро радіти й посміхатися колегам. Окрім цього, важливо стежити за власним мовленням, за його темпом, уникати недвозначних чи незрозумілих інтонацій, що викликають емоційний дискомфорт, не вживати жаргонізмів. Потрібно намагатися розмовляти в дружній манері і, припустившись помилки, одразу відверто це визнати. Звісно, можна вказувати колегам на певні помилки, але в прийнятній для професійного спілкування формі.

Вищезазначене дає змогу сформулювати загальні правила спілкування з колегами:

простота в спілкуванні із собою допомагає іншим вільно поводитися з нами;

колективна робота завжди є більш продуктивною;

варто ставитися до інших так, як би ми бажали, щоб ставилися до нас.

Під час виконання своїх безпосередніх обов'язків патрульний поліцейський постійно контактує з громадянами. Наприклад, у разі зупинки водія транспортного засобу, який порушив Правила дорожнього руху, патрульний повинен виявляти доречну в цій ситуації ввічливість. Алгоритм його дій має бути таким: підійти до водія, відрекомендуватися, пред'явити посвідчення та повідомити причини зупинки (п. 27.4 наказу № 111), ураховуючи те, що під час усного спілкування особа не лише чує його, а й сприймає візуально жести, міміку, манеру триматися – тобто загальну культуру поліцейського [4]. Такий привід для спілкування нерідко спричиняє підвищення нервової напруги в спілкуванні між правоохоронцем і порушником. Тому необхідно зберігати спокій і чітко висловлювати свої аргументи, не зважаючи на різкі висловлювання на власну адресу та інші провокативні ситуації. Поліцейський має діяти в межах закону і не вдаватися до вчинків, які б викликали негативний резонанс у суспільстві. Толерантність, коректність, уміння спілкуватись із людьми,

чистота мовлення патрульного поліцейського – це головні ознаки гідної поведінки представника Національної поліції України.

Нерідко специфіка роботи патрульного поліцейського передбачає спілкування з людьми похилого віку та людьми, які мають різноманітні фізичні вади, наприклад ваду слуху. У цій ситуації патрульний діє таким чином: він має вислухати прохання особи, не перебиваючи та не вставляючи недоречних зауважень. У жодному разі не можна допускати проявів знервованості, не вдаватися до крику. Патрульний має говорити чітко, виразно, простими та зрозумілими фразами. Наприкінці розмови він повинен переконатися, що співрозмовник зрозумів його. Правоохоронець має вирізнятися психологічною стійкістю. Якщо в особи взагалі відсутній слух, то поліцейський має запропонувати їй написати своє звернення. Дії представника закону не повинні викликати невдоволення та обурення з боку особи, яка звернулася за допомогою [5].

У процесі виконання службових обов'язків часто виникає необхідність у спілкуванні з дітьми та підлітками. У відносинах із цією категорією осіб поліцейський виявляє педагогічні та психологічні здібності, тримає ініціативу спілкування у власних руках, не принижує гідність дитини чи підлітка, доброзичливо посміхається. Посмішка стимулює продуктивне спілкування, часто знижує психологічні бар'єри, що можуть виникнути між дитиною й правоохоронцем. Патрульний застосовує суб'єктивно-індивідуальний підхід до кожного, завжди виявляє зацікавленість та інтерес у спілкуванні з дитиною, спонукає її до виправлення, якщо її поведінка суперечить соціальним нормам.

Іноді, наприклад у разі виникнення дорожньо-транспортної пригоди чи іншої надзвичайної події, виникає необхідність у спілкуванні з потерпілими чи свідками події. Передусім правоохоронець повинен відреконструюватися, з'ясувати, як правильно звертатися до потерпілих чи свідків, підбираючи тональність і враховуючи психоемоційний стан потерпілих [3].

Межа смислового сприйняття та концентрації уваги учасників дорожньо-транспортної пригоди чи іншої події

обмежена, тому потрібно намагатися пояснити складні речі простими і зрозумілими фразами, вчасно закінчити бесіду та не нагромаджувати мовлення недоречними питаннями й висновками.

Особливу увагу патрульний має приділяти спілкуванню зі злочинцем. Під час припинення правопорушення чи затримання злочинця патрульний змушений спілкуватися з особами, поведінка яких є девіантною. Таких осіб потрібно завжди уважно вислуховувати, виявляючи психологічну стійкість. Опинившись в екстремальній ситуації, патрульний намагається схилити правопорушника до відмови в учиненні правопорушення чи проступку. Для того, щоб переконати осіб з антисоціальною спрямованістю припинити правопорушення, потрібно намагатися спілкуватись у звичній для них манері. У таких випадках патрульному потрібно подолати власну збудженість і знизити агресивність затриманого. У разі виникнення розбіжностей під час дискусії потрібно вибудувати таку мовно-психологічну схему, яка б одразу спонукала до досягнення повної або часткової згоди. До того ж, потрібно вибудовувати комунікативну стратегію спілкування таким чином, щоб встановити цілісну картину події або з'ясувати причини та мотиви того, що спонукало вчинити той чи інший ресоціалізований вчинок.

Інколи особа з певними відхиленнями не розуміє значущості власних дій та агресивно сприймає патрульних поліцейських. Правоохоронці в таких випадках можуть демонструвати силу й рішучість власних дій із метою психологічного тиску. Водночас бажано уникати застосування сили та все вирішувати шляхом діалогу в мирному контексті.

Підсумовуючи вищевикладене та враховуючи сучасні реалії реформування правоохоронних органів, що передбачає зміну основної функції правоохоронної системи з каральної на сервісну, можна встановити певну мовну стратегію в спілкуванні між патрульним поліцейським та громадянами, колегами, а саме:

1) спілкування з колегами ґрунтується на комунікативній взаємодії, якій притаманне взаємне, увічливе, інформативне ведення діалогу та можливе зближення позицій сторін для

вирішення стратегічних завдань. Спілкування з колегами не передбачає зацікавленості приватними справами;

2) під час спілкування з порушниками правил дорожнього руху правоохоронець виявляє толерантність, коректність, урівноваженість, чітко висловлює власну позицію згідно із законом відносно вчиненого порушення, не звертаючи уваги на різні провокативні дії та висловлювання з боку порушника й зацікавлених осіб. Усі дії поліцейського мають відбуватися лише в межах закону та не викликати негативний резонанс у суспільстві;

3) ураховуючи особливості спілкування з людьми з особливими потребами, потрібно притримуватися таких критеріїв спілкування, як уважність, доброзичливість, витримка, чітка правильна побудова речень, правильна інтонація;

4) спілкуючись із дітьми та підлітками представник закону передусім повинен побудувати розмову на довірі до себе, щоб змусити дитину чи підлітка довіритися йому, налагодити спілкування на взаємних інтересах. Тому в такій ситуації поліцейський повинен діяти максимально доброзичливо, коректно й обережно;

5) після дорожньо-транспортних пригод постраждали чи очевидці можуть перебувати в емоційному шоці, який виявляється у плачі, ступорі, істеричі, нервовому тремтінні. Тоді поліцейський буде діяти як психолог (в одному випадку – підтримає, а в іншому – припинить паніку та наблизить особу до конструктивної розмови);

6) під час зупинення правопорушника чи доставки особи з девіантною поведінкою до органів поліції патрульний переборює нервову збудженість і вибудовує свою мовну тактику так, щоб знизити агресивність затриманого та з'ясувати причини й умови вчинення ресоціалізованого вчинку.

Від способу спілкування конкретного правоохоронця залежить громадська думка щодо всієї Національної поліції України. Патрульний поліцейський – це обличчя всієї правоохоронної системи держави, а отже важливо, щоб правоохоронець проявляв такт, коректність, доброзичливість, привітність, демонстрував бездоганне знання закону, чистоту мовлення та готовність завжди прийти на допомогу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про Національну поліцію : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 40–41. – Ст. 379.
2. Стрілецька М. В. Етика ділового спілкування: взаємини в колективі / [Електронний ресурс] / М. В. Стрілецька. – Режим доступу: <http://www.bizslovo.org/content/index.php/ru/diloviy-etyket/160-kerivnyk-pidlegliy/657-etyka-dil-spilk-vzaemyny-v-kolektyvi.html>. – Назва з екрана.
3. Сучасні шляхи розв'язання міжособистісних конфліктів працівниками ОВС // Іменем Закону. – 2007. – № 18–19 (5561). – С. 32.
4. Про Затвердження Інструкції з питань діяльності підрозділів дорожньо-патрульної служби Державтоінспекції МВС [Електронний ресурс] : наказ МВС України від 27 берез. 2009 р. № 111. – Режим доступу: zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0576-09. – Назва з екрана.
5. Дормидор А. Психологія спілкування з людьми [Електронний ресурс] / А. Дормидо. – Режим доступу: <http://ubaradio.com/vidnosini/27203-psihologija-spilkuvannja-z-ditmi-i-ljudmi-pohilogo.html>. – Назва з екрана.

Victoria Lytvyn – Researcher of the Department of Legal Psychology of the National Academy of Internal Affairs

Professional Communication of Patrol Officer with Various Categories of Citizens

The article highlights the key rules of the communicative strategies of patrol policeman. The basic provisions are based on the behavior of patrol officer scope, of verbal behavior during operating of his official duties.

In the process of reforming of law enforcement agencies we could see the rise of the value of patrol police officer professional competence, namely the culture of their professional communication.

Cultural mutual relationship of patrol police officer includes politeness, correctness, accuracy and tact. Patrol officer speech culture serves as an indicator of his training, compliance or noncompliance with the position, and in general the ability to work with people.

Subject of patrol police determines the rules of communication in the professional activity is one of the most important in police patrol training. It consists of two components: a communication culture within the service staff and norms of policemen communication with the public in different situations.

The article analyzes the patrol police officers performing of professional cultural etiquette rules. Currently, work is carried out to form a new positive image of police, to improve their professional skills and readiness for professional dialogue.

The effectiveness of patrol police tasks depends on the specific knowledge and patterns of professional communication, the ability to establish psychological contact and to receive important information about the imminent crimes. Communicative component of law enforcement activities is the most actual for most branches of law enforcement activities.

The patrol police officers has to master speech to qualified dialogue (which is to lead, not to take part in it), feel confident in different communicative situations. Patrol policeman must be able to establish psychological contact with any citizen. An integral part of law enforcement professional communication with people is some formalization of such communication by various legal documents (statutes, orders, etc.).

The purpose and the final result of communication training of patrol police are forming by them the communicative readiness professionally competently, efficiently, accurately, clearly with a high capacity for work to perform professional function with communicative component in any difficult conditions of service that carried out through the formation and development of professionally important qualities, knowledge, skills and abilities.

Law enforcement activities puts high demands to the communication skills of patrol police officers, in the first place to professionally important. Accordingly, the main training tasks are to

form the above qualities, to provide conditions for further professional self-development through professional psychological knowledge, skills and abilities.

Keywords: patrol police officer; communicative strategy; speech sphere duties; job responsibilities.

Литвин В. В. – соискатель кафедры юридической психологии Национальной академии внутренних дел

Профессиональное общение патрульных полицейских с различными категориями граждан

Освещены ключевые правила коммуникативной стратегии патрульного полицейского. Сформулированы основные положения, на которых должно основываться речевое поведение патрульного полицейского в процессе выполнения ним служебных обязанностей.

Ключевые слова: патрульный полицейский; коммуникативная стратегия; речевая сфера; служебные обязанности.