

УДК 378.1

І.П. Радомський

ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАТИВНОЇ ПІДГОТОВКИ У ПІДРОЗДІЛАХ МВС

Досліджено засоби спілкування і способи комунікативних дій. Визначено шляхи розвитку навиків і умінь професійного спілкування як складової частини професійної майстерності правоохоронців.

1. Роль спілкування у професійній діяльності правоохоронців

Спілкування – одна з форм взаємодії людей. Будучи процесом обміну повідомленнями, в яких містяться результати відображення людьми дійсності, спілкування є невід’ємною частиною їх соціального буття і засобом формування та функціонування їх свідомості – індивідуальної і суспільної. За допомогою спілкування відбувається організація взаємодії людей у їх спільній діяльності, передача досвіду, трудових і побутових навиків, прояв і задоволення духовних потреб.

При спілкуванні з населенням правоохоронці вирішують службові завдання і цілком природно, що від їх умінь спілкуватися з людьми, встановлювати психологічний контакт залежатиме зрештою й ефективність їх діяльності. Комунікативні якості є найбільш важливим елементом у структурі професійної майстерності правоохоронців.

Що ж розуміють під терміном “спілкування”?

Спілкування є процес встановлення і підтримки цілеспрямованого, прямого або опосередкованого тими або іншими засобами контакту між людьми, так чи інакше пов’язаними один з одним у психологічному відношенні [1]. Цей контакт впливає на колективну (сумісну) діяльність через узгодження “індивідуальних” діяльностей за тими чи іншими параметрами або, навпаки, внаслідок розділення функцій цілеспрямовано впливає на формування і зміну окремої особистості у процесі колективної або “індивідуальної”, соціально опосередкованої діяльності.

Службова діяльність правоохоронців не уявляється без комунікативних зв’язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між правоохоронцем і громадянами. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. Президент України В. Ющенко під час виступу на колегії МВС у серпні 2005 р. зауважував, що повсякденна діяльність міліції протікає на очах у

населення й авторитет міліції багато в чому залежить від поведінки її працівників при спілкуванні з людьми. Дуже важливо, щоб кожен правоохоронець був ввічливий і тактовний у поведінці з громадянами, чуйно ставився до їх прохань і заяв, справедливо оцінював їх поведінку, а також щоб стежив за своїм зовнішнім виглядом.

Крім цього необхідно враховувати те, що комунікативна діяльність правоохоронців є доволі своєрідною. Вона має низку психологічних особливостей, які, з одного боку, роблять її специфічною, з іншого – можуть її ускладнювати.

Мета статті – розгляд засобів спілкування і способів комунікативної дії, що впливають на розвиток навиків професійного спілкування та вміння встановлювати психологічний контакт офіцерами МВС при вирішенні службового завдання.

Однією з найважливіших психологічних особливостей спілкування в органах внутрішніх справ є його *професійна спрямованість*, пов’язана з необхідністю встановлювати осіб, що скоїли злочини, свідків, потерпілих та інших, тобто існує певна заданість параметрів спілкування. З боку правоохоронців це встановлення істини, а з боку злочинців – приховування обставин злочину, прагнення уникнути відповідальності, дати хибну інформацію. Характерною особливістю спілкування правоохоронців за таких умов є нормативність. Наприклад, спілкування слідчого з підслідним регламентоване нормами процесуального законодавства; спілкування військовослужбовця СМВЧМ під час несення служби з охорони громадського порядку – Статутом патрульно-постової служби міліції.

Істотні труднощі у спілкуванні виникають через те, що правоохоронець змушений вступати у спілкування, незважаючи на своє часто негативне ставлення до співбесідника, на свій стан, небажання спілкуватися і т. д. Спілкування – невід’ємна частина його діяльності. Сам *об’єкт спілкування специфічний*, як правило, це не кращі представники нашого суспільства, з якими правоохоронцю спілкуватися нелегко.

Спілкування ускладнене наявністю психологічних бар'єрів, пов'язаних з багатьма чинниками: страхом входити у контакт з людиною у міліцейській формі, нерозумінням один одного, неправильними поясненнями намірів сторін, недовірою і т. п. Крім того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно і призводити до загострення взаємин, виникнення конфліктів.

І нарешті, правоохоронець повинен обов'язково враховувати *особливості спілкування у злочинному середовищі* – наявність злочинного жаргону і татувань як специфічних засобів спілкування у такому середовищі. Їх знання є корисними і необхідними для вирішення деяких оперативно-службових завдань.

Дуже важливо, щоб правоохоронець володів такими необхідними комунікативними якостями, як уміння:

- швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми і викликати їх прихильність до себе;
- слухати інших людей;
- здійснювати психологічний вплив на людей при виконанні службових завдань;
- долати психологічні бар'єри у спілкуванні;
- ролі уміння.

Щодня правоохоронець зустрічається у різноманітних ситуаціях з безліччю людей, з якими він спілкується, і від того, наскільки вміло він входить з ними у контакт, наскільки швидко й ефективно це робить, залежатиме й кінцевий результат його діяльності. Уміння викликати до себе прихильність людини, завоювати її довіру дозволяє встановити довірчі взаємини, одержати від неї оперативно значущу інформацію.

Фахівці в області спілкування вважають, що однією з найбільш важливих якостей, яка сприяє підвищенню ефективності процесу спілкування, є уміння вислуховувати інших. Коли людина уважно слухає свого співбесідника, вона таким чином демонструє свою зацікавленість у тому, що він говорить, проявляє повагу до нього. І це обов'язково полегшуватиме встановлення психологічного контакту. Звертаючись до правоохоронця, людина очікує, що її уважно вислухають, з'ясують її питання і допоможуть у вирішенні проблем. Уміння вислуховувати людину дозволяє правоохоронцю викликати її прихильність до себе, зняти психологічне напруження, яке, як правило, має місце на початковій стадії спілкування.

Для правоохоронця важливо не тільки правильно спілкуватися з людьми, але й уміти здійснювати психологічний вплив на них: схилити їх до своєї точки зору, переконувати,

стимулювати позитивні прояви в їх поведінці, примушувати давати правдиву інформацію і т. п. Завжди необхідно пам'ятати, що правоохоронець спілкується не тому, що його просто цікавить ця людина, а для того, щоб змінити її позицію. І саме психологічний вплив у процесі спілкування з нею дозволяє цього добитися.

Усе це й пояснює необхідність комунікативної підготовки правоохоронців – тривалого і складного процесу. Важливо, щоб правоохоронець під час комунікативної підготовки отримав уявлення про найбільш значущі психологічні закономірності спілкування.

2. Засоби спілкування і способи комунікативної дії

Як і кожен вид діяльності, спілкування має свою специфічну психологічну структуру і включає в себе такі сторони:

- комунікативну (виявляється у процесі обміну інформацією між суб'єктами спілкування);
- інтерактивну (обмін діями);
- перцептивну (реалізується у процесі сприйняття партнерами по спілкуванню один одного і встановлення на цій основі взаєморозуміння).

Повнота розвитку, реалізації цих елементів істотно впливає на стан людини під час спілкування. Так, можливість повністю передати у спілкуванні всю бажану інформацію, наявність сигналу про її отримання та розуміння викликають стан задоволення, ще більш активізують подальший процес спілкування.

Передача будь-якої інформації можлива лише за допомогою знаків, точніше – знакових систем. Є кілька знакових систем, що використовуються у комунікативному процесі, відповідно до яких можна побудувати класифікацію використовуваних під час спілкування засобів.

Розрізняють засоби спілкування *вербальні* (як знакова система використовується мова) і *невербальні* (застосовуються різні немовні знакові системи).

У діяльності правоохоронців використання мовних засобів спілкування відіграє дуже важливу роль. Від уміння правильно формулювати свої думки, грамотно їх висловлювати під час безпосереднього спілкування або складання різного роду документів здебільшого залежить ефективність службової діяльності.

Мова хоча і є універсальним засобом спілкування, вона набуває значення тільки за умови включення в систему діяльності, яке

обов'язково доповнюється вживанням інших, невербальних засобів спілкування.

До першої групи цих засобів відносять жести і міміку. Жест – це соціально прийнятий рух, яким передається емоційно-психічний стан людини; міміка – динамічний вираз обличчя у момент спілкування. За мімікою і жестами можна виявити ставлення людини до якої-небудь події, особи, предмета, а також бажання цієї людини, її стан.

Друга група невербальних засобів спілкування – це система вокалізації, тобто якість голосу, його діапазон, тональність і т. п. Усі ці доповнення збільшують значущість інформації і є своєрідними “добавками” до мови.

До третьої групи невербальних засобів спілкування входить простір і час організації комунікативного процесу, які також є особливою знаковою системою і несуть смислове навантаження як компоненти комунікативних ситуацій. Останнім часом у психологічних дослідженнях звертається увага на комунікативне значення дистанції між суб'єктами спілкування і залежність ефективності спілкування від розміщення партнерів. Виділяють чотири дистанції між суб'єктами спілкування: інтимну (від 0 до 0,5 м), особисту (0,5 – 1,5 м), соціальну (1,5 – 3 м), публічну (3 м та більше). Змінюючи відстань, правоохоронець може добиватися додаткового впливу на підозрюваного, звинувачуваного, свідка та інших осіб, оскільки цим змінюється характер відносин між партнерами.

Спілкування включає також певні способи комунікативної дії індивідів один на одного. Виділяють такі *способи дії*: зараження, навіювання, переконання, наслідування.

Зараження – особливий спосіб дії, що певним чином інтегрує великі маси людей, особливо у зв'язку з виникненням таких явищ, як масові заворушення, релігійний екстаз, масові психози і т. д.

У найзагальнішому вигляді зараження можна визначити як несвідому, мимовільну схильність індивіда до певних психічних станів. Вона виявляється через передачу певного емоційного стану. Оскільки цей стан виникає у масі людей, діє механізм багатократного взаємного посилення емоційних дій людей, що спілкуються.

Урахування психологічних механізмів зараження є важливим для правоохоронців під час ліквідації наслідків масових заворушень, при забезпеченні громадського порядку в період проведення масових культурно-видовищних і спортивних заходів.

Навіювання – це спосіб комунікативної дії, розрахований на некритичне сприйняття повідомлень, у яких щось затверджується або заперечується без доказів. На сучасному рівні розвитку знань про це психологічне явище звичайно виходять з положення, що навіювання ґрунтується на впевненості, яка сформувалася без логічних доказів, і переноситься або, точніше, автоматично розповсюджується від індивіда до індивіда, від колективу до особи і навпаки [2]. Мимоволі піддавшись переконуючій дії, людина починає неусвідомлено діяти під її впливом. Правоохоронцям необхідно дуже обережно використовувати цей спосіб дії, а іноді його використання забороняється законом (наприклад, у ході слідчих дій).

Переконання – це дія на свідомість, відчуття і волю людей за допомогою спілкування, роз'яснення і доказу правильності того або іншого положення, погляду, вчинку або їх неприпустимості з метою зміни існуючих поглядів, установок, позицій, відносин та оцінок. Переконання – основний, найбільш універсальний спосіб комунікативної дії. Механізм переконання заснований на активізації розумової діяльності людини, на свідомому виборі нею шляхів і засобів досягнення мети. Переконати кого-небудь у чому-небудь означає добитися такого стану, коли індивід, що переконується, унаслідок логічних міркувань і висновків погодиться з певною точкою зору і буде готовий захищати її або діяти відповідно до неї.

Переконання має бути основним способом дії, який застосовує правоохоронець під час впливу на громадян. Успіх його використання залежить від багатьох умов, а саме:

- особиста впевненість правоохоронця;
- його наукова підготовленість та ерудиція;
- правдивість, точність і достовірність фактів, що повідомляються, подій, дій;
- типовість використовуваних фактів;
- уміння викликати прихильність до себе людей, завойовувати їх довіру;
- наполегливість, витримка і тактовність.

Наслідуванням називається свідоме або несвідоме копіювання зразка. Воно дозволяє виробити ідентичні прийоми поведінки людей, що становлять групу, колектив.

У процесі спілкування повинно бути взаєморозуміння між його учасниками. Велике значення при цьому має те, як сприймається партнер у спілкуванні. Урахування закономірностей, ефектів міжособистісного сприйняття відіграє важливу роль у діяльності

правоохоронців, особливо при оцінці свідчень очевидців, свідків, потерпілих, а також при оцінці особистого сприйняття.

Один з ефектів міжособистісного сприйняття – “*ефект ореолу*”, який виявляється у впливі загального враження про іншу людину на сприйняття й оцінку особистих властивостей індивіда. Якщо загальне враження сприятливе, то його позитивні якості переоцінюються, а негативні не помічаються і навпаки. Під впливом цього ефекту, наприклад, працівник міліції може не помітити перші кроки “вічного” правопорушника до виправлення і, природно, не зможе підтримати його в цьому.

Інший ефект – “*ефект послідовності*”, який виявляється у тому, що на формування образу людини і враження про неї у разі суперечливої інформації найбільш впливають відомості, що надійшли першими; якщо ж це стосується знайомої людини, то, навпаки, останніми.

“*Ефект стереотипізації*” виявляється в оцінці людини, що сприймається за допомогою поширення на неї якостей, властивих певній соціальній групі. У кожного з нас є певні соціальні стереотипи: стереотип учителя, військового, злочинця і т. п. Стикаючись із представником окремої групи, ми наперед наділяємо його певними якостями, типовими для людей, що належать до даної групи. І часто буває дуже важко позбавитися цього.

3. Розвиток навичок професійного спілкування

Важливою складовою частиною професійної майстерності правоохоронців, що здебільшого визначає успішність реалізації покладених на них функцій, є навички професійного спілкування, уміння встановлювати психологічний контакт із громадянами при вирішенні оперативно-службових завдань.

Встановлення психологічного контакту є цілеспрямована, планована діяльність щодо створення умов, які забезпечують розвиток спілкування у потрібному напрямку і досягнення його мети.

Психологічний контакт, що встановлюється правоохоронцями з громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності й істотно відрізняється від психологічних контактів, що встановлюються між людьми у буденному житті. Головна ж його відмінність, зазначена у низці нормативних документів МВС України, полягає у тому, що

успішне досягнення психологічного контакту правоохоронцями нерозривно пов’язане зрештою з отриманням значущої інформації і зміною лінії поведінки громадян у діапазоні від протидії до сприяння і співпраці.

У встановленні психологічного контакту можна виділити кілька етапів, які включають частину загального процесу розвитку спілкування. Розглянемо їх.

1. *Прогнозування майбутнього спілкування.* Для оптимального досягнення мети при встановленні психологічного контакту доцільно мати попередній план дій, спрогнозувати майбутнє спілкування. Для цього необхідні попередні дані про особу, з якою належить спілкуватися. Є психічні властивості особи, що полегшують встановлення з нею контакту: відвертість, допитливість, товариськість, ввічливість, тактовність. Разом з цим є властивості особи, які ускладнюють встановлення контакту: підвищена дратівливість, запальність, агресивність, підозрілість, скритність, озлобленість тощо.

2. *Створення зовнішніх умов, що полегшують встановлення контакту.* У кожному конкретному випадку зовнішні умови мають ідеально відповідати тій соціальній ролі, яку необхідно проявити у процесі спілкування. Ніщо не повинно заважати спілкуванню, відволікати вашого співбесідника. Обстановка має сприяти довірливій бесіді.

3. *Прояв зовнішніх комунікабельних якостей і накопичення згоди.* Усмішка, привітні жести, міміка привертають співбесідника до вас, викликають у нього позитивні емоції, що має значення для процесу встановлення психологічного контакту. Як уже зазначалося вище, правоохоронцю у процесі спілкування з громадянами дуже часто доводиться долати психологічні бар’єри. З цією метою необхідне накопичення згоди із співбесідником на початковому етапі спілкування. Тут не має значення те, з приводу чого досягнуто згоди, важливою є кількість згод. Потрібно вміти так ставити питання, щоб людина не могла не погодитися з вами (наприклад: “Вам неприємно, що вас викликали на допит?”, “Ви звичайно говоритимете правду?” і т. п.).

4. *Пошук загальних і нейтральних інтересів.* На початковій стадії спілкування важливо викликати до себе прихильність людини, порозумітися з нею. Досягненню цієї мети допомагає виявлення загальних і водночас нейтральних інтересів (це може бути хобі: колекціонування марок, монет, книг; захоплення:

спортом, туризмом і т. п.). Загальні інтереси та їх пошук завжди викликають позитивні емоції, й ініціатор контакту у такому випадку є джерелом цих емоцій. Саме по собі спілкування за інтересом зближує співбесідників, створює групу ("ми – мисливці", "ми – уболівальники однієї команди" і т. п.). Крім того, нейтральні інтереси завжди зменшують відмінність в інтересах і статусі.

5. *Дії щодо ліквідації перешкод у спілкуванні.* У процесі розвитку психологічного контакту з людиною необхідно звертати увагу і вживати необхідних заходів щодо ліквідації перешкод у спілкуванні, до яких можна віднести такі: негативне ставлення до майбутнього спілкування; наявність психічних станів, що ускладнюють чи роблять неможливим розвиток спілкування; втручання сторонніх осіб тощо. Усунення всіх перешкод – обов'язковий етап встановлення психологічного контакту.

6. *Індивідуальна дія.* Завершувати встановлення психологічного контакту правоохоронець повинен індивідуальним впливом на особистість співбесідника. Мета такого впливу – отримання

від співбесідника довірливої інформації. При цьому можуть вироблятися якісь загальні норми довірчих відносин на майбутнє.

Отже, професійне спілкування – досить складний процес, що потребує розвитку певних здібностей правоохоронця, але за наявності бажання і відповідної комунікативної підготовки воно легко може стати керованим, що позитивно відбиватиметься на результативності діяльності.

Вважаємо за доцільне до програми підготовки фахівців для системи МВС ввести курс теорії та практики комунікативної підготовки, який би охоплював зазначені вище питання.

ЛІТЕРАТУРА

1. Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования // Методологические проблемы в социальной психологии. – М., 1975. – С. 116.
2. Баталова И.Т. Установка как механизм действия внушения // Вопросы психологии. – 1987. – № 2. – 42 с.

Стаття надійшла до редакції 17.10.2005 р.