

DOI: 10.34015/2523-4552.2023.2.08
УДК: 351.74:159.9:316.77

*Голинська Л. О.,
слідчий відділу розслідування особливо
тяжких злочинів слідчого управління
ГУНП в Одеській області
ORCID: 0000-0001-8743-9902*

КОМУНІКАТИВНО-ПСИХОЛОГІЧНА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Стаття присвячена комунікативно-психологічній складовій професійної діяльності працівників Національної поліції. Автором акцентовано увагу на тому, що специфіка роботи працівників поліції обумовлена різними факторами, в яких не рідко, ставиться під загрозу життя не тільки громадян, а і самого поліцейського. Визначена специфіка та особливості дій працівників Національної поліції у окремих ситуаціях стресового характеру (застосування вогнепальної зброї, діалогу з учасниками конфліктної ситуації, перебування на місці події злочину тощо). Встановлено, що перебування в стресових ситуаціях, які доволі часто супроводжуються негативними наслідками, поліцейські так само опиняються під впливом такого негативного емоційного та психологічного поля. Тому особлива увага має приділятися формуванню психологічних навичок подолання негативного впливу від професійної діяльності. Особливої актуальності це питання набуває в умовах воєнного стану, коли як перед суспільством, так і поліцейськими постали нові виклики й небезпеки.

Ключові слова: поліція, вогнепальна зброя, комунікація, психологія, професійне спілкування, взаємодія.

Постановка проблеми. Специфіка роботи працівників поліції обумовлена різними факторами, серед яких необхідність діяти в непередбачуваних умовах, що можуть нести загрозу громадянам, безпосередньо працівникам поліції. В такій ситуації працівники поліції можуть також проявляти певний рівень агресивності, як необхідної реакції на загрозову ситуацію з метою захисту життя громадян та власного життя. Професійна діяльність поліції здійснюється у специфічних умовах, коли ймовірність застосування вогнепальної зброї та спеціальних засобів є досить високою. Важливу роль при цьому відіграють правові та психологічні

аспекти їх застосування поліцією. При цьому правовий статус поліцейського, високий рівень відповідальності та специфіка професійної діяльності вимагають від нього високого рівня стрілецької культури й певних знань, навичок і вмінь, що реалізуються у системи «людина – право – зброя».

Застосування вогнепальної зброї працівниками поліції пов'язане з високою динамікою (швидкоплинність вогневого бою), патогенним впливом психологічних стресорів екстремальної ситуації та реальною загрозою для здоров'я й життя [1, с. 200, 202]. Такі ситуації вимагають швидкої реакції, навичок налаго-

дження діалогу з учасниками конфліктної ситуації, мінімізації випадків застосування зброї. Набуття таких навичок закладається ще під час підготовки здобувачів та має розвиватись протягом професійної діяльності. Саме від рівня комунікаційних та психологічних навичок багато в чому залежить продуктивність діяльності працівників поліції, досягнення цілей і завдань, які покладені на цей орган. Зазначене обумовлює актуальність дослідження змісту та основних складових комунікаційних та психологічних навичок працівників поліції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Слід відзначити, що останнім часом питання формування комунікаційної політики національної поліції та формування психологічних засад підготовки та професійної діяльності поліцейських приділяється увага у наукових дослідженнях. Серед наукових досліджень, присвячених питанням розвитку комунікаційних та психологічних навичок поліцейських слід відзначити праці: Бесчастного В., Бахчевана Є., Волкова Ю., Євдокімова О., Ковач О., Кісіль З., Кісіль Р.-В., Ніколаєва О., Пасько О., Швеця Д., Цільмак О., та ін. Разом з тим, сучасні виклики, пов'язані з введенням воєнного стану, обумовлюють важливість подальших наукових розвідок сучасних підходів до формування комунікаційних навичок та психологічної підготовки працівників Національної поліції України.

Постановка завдання. Метою статті є визначення сучасних підходів до змісту комунікативно-психологічних складових професійної діяльності поліцейських.

Виклад основного матеріалу. Професійне спілкування поліцейсь-

ких полягає в комунікативній взаємодії між учасниками ділових відносин на засадах співробітництва й партнерських стосунках, яка спрямована на успішне й швидке виконання поставлених професійних завдань, водночас цей складний процес вимагає належного рівня комунікативної компетентності правоохоронців. Також ефективність ділової взаємодії правоохоронців та досягнення належного успіху у професійній комунікації залежить від багатьох об'єктивних і суб'єктивних факторів [2, с. 22, 25, 26].

Сьогодні в умовах протидії збройній агресії російської федерації та введенням правового режиму воєнного стану в Україні перед Національною поліцією України поставили нові завдання, які обумовлюють необхідність щоденної комунікації з громадянами, які постійно або тимчасово перебувають на територіях з великим ризиком життєдіяльності, або такими, що вже постраждали внаслідок війни. Дуже часто підрозділам Національної поліції України доводиться виконувати поряд з звичайними (повсякденними) й надзвичайними (особливими) завданнями в умовах, що викликані найрізноманітнішими явищами (АТО/ООС, воєнний стан, військові дії), як правоохоронного (пов'язаних з вчиненням тяжких та особливо тяжких злочинів, з високим рівнем суспільної небезпеки), так і соціального та іншого характеру (стихійні лиха, аварії, катастрофи, пожежі, епідемії, епізоотії, надзвичайний стан тощо). Так, надзвичайними (особливими) завданнями є завдання, що виконуються в умовах існування ситуацій, викликаних найрізноманітнішими явищами (надзвичайна ситуація; надзвичайна об-

становка; надзвичайний стан; воєнний стан; екстремальна ситуація).

Ці ситуації істотно впливають на визначення цілей професійного спілкування працівників поліції та характер їхньої діяльності. А результативність спілкування вказує на рівень їх комунікативної компетентності та якість виконання службових обов'язків. Саме тому професійне спілкування правоохоронців має носити виключно офіційний характер, оскільки порядок спілкування із громадянами чітко регламентований законами та підзаконними актами, а через це є часто примусовим як до громадян, так і до самих працівників. Професійне спілкування працівників поліції умовно можна розділити на внутрішньо-організаційне професійне спілкування (спілкування з колегами та керівниками органів правопорядку) та професійне спілкування (спілкування з громадянами, правопорушниками, або постраждалими тощо) [3, с. 32-35].

Відмітимо, що успішність взаємодії працівників поліції з громадянами і колегами залежить від психологічного контакту і довірчих відносин між ними, а це, в свою чергу, пов'язано з рівнем знань і професійним досвідом спілкування. Зокрема професійно-важливими якостями працівника поліції, що впливають на успішність комунікативної діяльності, на думку авторів навчального посібника «Психологія у професійній діяльності поліції», є: позитивна спрямованість на людей; інтелектуальні здібності (уважність, спостережливість, кмітливість допитливість й ін.); емоційні якості (врівноваженість, доброзичливість, емпатійність); вольові якості (самовладання, рішучість, цілеспрямованість та ін.);

комунікативні здібності (вміння враховувати індивідуальні здібності громадян, встановлювати психологічний контакт і довірчі відносини з різними категоріями громадян і працівників, долати конфлікти тощо); культура мовлення, спілкування, поведінки (тактовність, ввічливість та ін.) [4, с. 31]. О. М Пасько, досліджуючи питання правових та психологічних засад готовності слідчих до професійної діяльності до числа таких якостей додає наступні: провідні якості, які обумовлюють діагностичну готовність (проникливість, обачливість); провідні якості, які обумовлюють рефлексійну готовність (толерантність, емпатійність); провідні якості, які обумовлюють регулятивну готовність (тактовність, координаційність); провідні якості, які обумовлюють комунікативну готовність (товариськість, комунікабельність); провідні якості, які обумовлюють перцептивну готовність (співчуття, взаєморозуміння); провідні якості, які обумовлюють сугестивну готовність (впливовість, харизматичність) [5, с. 154-159].

Слід погодитися з думкою, що поліцейський, по-перше, повинен уміти володіти собою, щоб своїми діями не допустити виникнення конфлікту при спілкуванні, а якщо конфлікт вже утворився – вибрати найбільш оптимальну поведінку, що дозволить зберегти рівновагу та не втратити самовладання, а, по-друге, він повинен забезпечити такий вплив на осіб, що залучені у ситуацію конфліктного спілкування, який би допоміг привести цих осіб до нормального стану, загасити конфлікт та виконати поставлену задачу [6, с. 106]. І тому в якій би сфері та з якими учасниками не відбувалась

комунікація це завжди певний процес взаємодії між учасниками такої комунікації. У зв'язку з чим, важливе значення має не лише володіння знаннями щодо можливих форм та правил комунікації, а й володіння ключовими психологічними навичками, без яких налагодження ефективної взаємодії не є можливим. Зокрема, основними завданнями психологічної підготовки є озброєння співробітників поліції психологічними знаннями, необхідними для комплексної оцінки й урахування психологічних аспектів службової діяльності, а також знаннями про різні варіанти екстремальних ситуацій, їх сутність, особливості способи їх подолання та формування навичок виконання професійних дій у будь-яких варіантах екстремальних умов і керування собою, умінь користуватися психологічними прийомами (мовленням, мімікою, жестами) для підвищення ефективності встановлення контакту при професійному спілкуванні [7, с. 16].

Важливим видом слідчої (судової) діяльності є також комунікативна діяльність. Комунікативна діяльність являється однією з основних завдань, які покладено на поліцейських психологів Національної поліції України, а саме встановлення комунікативного контакту між особами, які безпосередньо мають на меті вчинити злочин, чи особами, котрі стали потерпілими від злочинного діяння, а також безпосередньо надавати першу психологічну допомогу особам, які знаходяться в зоні підвищеного ризику для життя чи постраждали під час повномасштабної війни. Комунікативна функція, як вказується у фаховій літературі, охоплює такі напрями: 1) встановлення

психологічного контакту; 2) управління спілкуванням з боку слідчого (судді); 3) здійснення психологічного впливу на підозрюваного, обвинуваченого, свідка чи іншу особу в процесі спілкування; 4) одержання слідчим (суддею) необхідної інформації в процесі спілкування [8, с. 78]; 5) оволодіння технікою комунікативної поведінки; 6) застосування зон (дистанції) у комунікації; 7) шанобливого відношення до співрозмовника; 8) використання прийомів логічного впливу, які полягають у пред'явленні доказів, що спростовують показання допитуваного або потребують їх деталізації, та можуть призвести до протиріч між показаннями співучасників [6, с. 157].

Як відмічають автор методичних рекомендацій «Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції» у працівників деяких оперативних підрозділів значну частину робочого часу (до 60%) займають комунікативні складові. Міжособистісна комунікація оперуповноваженого складається з опитування свідків, потерпілих, підозрюваних, засуджених, бесіди з експертами, роботи з конфіденційними та іншими інформаційними джерелами. Під час її застосування збирається значна частина оперативно-значущої інформації [9, с. 85]. І саме тому комунікативний контакт – це процес встановлення та підтримки взаємної зацікавленості й симпатії один до одного, адже перше враження формується на основі сприйняття: зовнішнього вигляду людини; її експресивних реакцій (міміки, жестів, пози, ходи); голосу, мови; уважного ставлення до співрозмовника; загальної культури контактора [9, с. 86]. Власне комунікація оператив-

ного працівника поліції характеризується низкою ознак: наслідуванням вимог відомчих наказів; дотриманням мовленнєвого етикету; повагою, толерантним ставленням до співрозмовника; доречністю застосування засобів комунікації; відмовою від примітивного, авторитарного й маніпулятивного стилів спілкування, застосування жаргонів [9, с. 23].

І тому формуванню комунікативно-психологічної складовій професійної діяльності працівників поліції приділяється значна увага. Результатом відповідної підготовки має стати формування комунікативної компетентності працівника поліції. Професійна комунікативна компетентність розглядається вченими як показник сформованості системи професійних знань, комунікативних навичок, ціннісних орієнтацій, загально гуманітарної культури, інтегральних показників мовної культури, необхідних для якісної професійної діяльності. Комунікативна компетентність у правоохоронній діяльності включає не тільки культуру міжособистісного спілкування і культуру мовлення, а й уміння вільно володіти засобами комунікативного впливу (вербальними і невербальними), встановлювати контакт з будь-яким учасником спілкування, долати психологічно-комунікативні бар'єри, диференціювати психологічні особливості комуніканта, розрізняти правдиві і неправдиві свідчення; а також здатність гнучко змінювати стиль спілкування в конфліктних ситуаціях і здатність до критичного самоаналізу і самооцінки [10, с. 317]. Формування та оволодіння комунікативною компетентністю

дозволяє діяти працівнику поліції в різних ситуаціях.

Так, слід відзначити, що поліцейські, опиняючись на місці події, як правило є одними з перших, хто контактує з особами, постраждалими від злочину, в таких ситуаціях поліцейські також повинні вміти застосувати правильні психологічні та комунікаційні підходи до постраждалих, які перебувають у негативному емоційному та психологічному стані. При цьому враховувати особливості не лише їх психічного та емоційного стану, а й особливості вікової категорії (діти, особи похилого віку, особи з обмеженими можливостями тощо) та загалом умов сьогодення [11, с. 688].

Так, на актуальності якісної комунікації поліцейських з дітьми наголошують М. Корнієнко та М. Пасько, які зазначають: «для якісної та ефективної допомоги дітям, важливим є притаманність поліцейському комунікативної та психологічної компетентності. Оскільки від вміння встановити психологічний контакт при спілкуванні із дитиною і залежить спроможність надати першу психологічну допомогу». Тому для якісної та ефективної допомоги дітям, важливим є притаманність поліцейському комунікативної готовності як структурного елементу психологічної підготовки. Оскільки від вміння встановити психологічний контакт при спілкуванні із дитиною і залежить спроможність надати першу психологічну допомогу [12, с. 21].

Крім того, специфіка діяльності поліцейських полягає в тому, що попри всі вжиті заходи комунікація не може бути налагоджена або не призводить до результату, тому, в деяких випадках, поліцейський має вжити

заходи, в тому числі застосовувати зброю, що також вимагає високого рівня емоційної стійкості та психологічної підготовки. При цьому такі знання й навички мають допомагати поліцейському не лише на етапі прийняття певного рішення та вжиття заходів, а й у випадку настання наслідків зокрема й внаслідок застосування зброї.

Так, на психологічних проблемах застосування зброї наголошує у дослідженні Ю.М. Волков та зазначає, що застосування вогнепальної зброї на ураження є складним психологічним процесом для працівника поліції, оскільки діяльність працівника поліції в кожній окремій ситуації формується на мотиваційних та ціннісних характеристиках особистості поліцейського, його культурних і релігійних орієнтаціях і, зрештою, на індивідуальних особливостях соціальної перцепції. Зазначені елементи психічного стану у подальшому починають формувати предмет діяльності і мотиваційну сферу працівника поліції, на яких ґрунтується ефективність професійної підготовки та ефективність діяльності в реальних умовах [13, с. 145].

Застосування вогнепальної зброї на ураження часто супроводжується травматичними подіями, етичним стресом, соціальним тиском, що може призвести до розвитку психологічного вигорання серед поліцейських. Це може впливати на їхню емоційну стійкість, якість роботи та загальний стан психічного здоров'я. Для запобігання психологічного вигорання поліцейських, як відмічають фахівці, важлива її комплексна профілактика, яка має передбачати низку заходів, покликаних вдосконалити: організацію професійно-

психологічної підготовки працівників з метою підвищення мотивації до ефективної службової діяльності; нормативно-правове регулювання професійної діяльності; вжиття заходів організаційно-управлінського характеру і вже на початкових етапах служби давати поліцейським можливість емоційного відновлення [14, с. 119, 121].

Перебування в стресових ситуаціях, які доволі часто супроводжуються негативними наслідками, поліцейські так само опиняються під впливом такого негативного емоційного та психологічного поля. Тому особлива увага має приділятися формуванню психологічних навичок подолання негативного впливу від професійної діяльності. Особливої актуальності це питання набуває в умовах воєнного стану, коли як перед суспільством так і поліцейськими постали нові виклики й небезпеки.

Психологічна стійкість до стресу у поліцейських – це здатність опиратися, пристосовуватися та відновлюватися після негараздів і стресів, а також вміння повертатися до позитивного стану психічного здоров'я та добробуту за допомогою стратегій подолання. Поліцейські в умовах війни зазнають різноманітних небезпечних для життя випадків. Це має згубний вплив на їх особистість, що призводить до цілого ряду проблем у майбутньому. В умовах війни, це дуже складно зробити, оскільки травматична обставина не є окремою подією, а являється щоденним стресовим фактором, який тривалий у часі, в якому стійкість допомагає підтримувати здорову психозбережувальну поведінку. Своєчасна психологічна підготовка поліцейських має

вирішальне значення у підвищенні стійкості до стресу та зменшення його наслідків у майбутньому [15, с. 97, 98]. Тому особлива увага має приділятися формуванню психологічних навичок подолання негативно-го впливу від професійної діяльності. Особливої актуальності це питання набуває в умовах воєнного стану, коли як перед суспільством, так і поліцейськими постають нові виклики й небезпеки.

Висновки. Проведене дослідження дозволило дійти висновку про те, що важливою складовою діяльності працівників поліції є володіння знаннями та навичками комунікації, яке ґрунтується на психологічних засадах спілкування та поведіння в різних ситуаціях. Особливе значення психологічна підготовка має у ситуаціях застосування вогнепальної зброї та спеціальних засобів.

У свою чергу комунікативні навички можуть допомогти поліцейським зняти напругу у конфліктних ситуаціях, уникнути ескалації конфлікту та запобігти застосування зброї як порушником, так і працівниками поліції. Враховуючи актуальність розвитку навичок комунікаційно-психологічної підготовки працівників Національної поліції, організація такого навчання має починатися з формування відповідних навичок у здобувачів (курсантів) та постійного подальшого підвищення кваліфікації працюючих працівників поліції. Це обумовлює актуальність подальшого дослідження зазначеної проблематики, зокрема в частині вивчення міжнародного досвіду та його впровадження в національній практиці професійної діяльності працівників Національної поліції.

Список використаних джерел

1. Логачев М. Г. Правові та психологічні аспекти застосування вогнепальної зброї персоналом поліції. *Право і безпека*. 2017. № 4 (67). С. 199-204.
2. Голопич І. М. Особливості культури професійного спілкування поліцейських. Мовна підготовка поліцейських: традиції, перспективи та зарубіжний досвід: *Матеріали Міжнародного круглого столу з нагоди 100-річчя Одеського державного університету внутрішніх справ* (04 серпня 2022 року). Одеса: ОДУВС, 2022. С. 22-26.
3. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції : [навч. посіб.] / [В. М. Бесчастний, Г. В. Мужіна, О. О. Новікова]; за ред. В. М. Бесчастного. Київ : ВД «Дакор», 2017. 204 с.
4. Психологія у професійній діяльності поліції : навч. посіб. / [О. О. Євдокімова, І. В. Жданова, Д. В. Швець та ін.] ; за заг. ред. В. В. Сокурєнка ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2018. 426 с.
5. Пасько О. М. Правові та психологічні засади готовності слідчих до професійної діяльності : моногр. Одеса: ОДУВС, 2014. 408 с.
6. Матієнко Т. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками. *Національний юридичний журнал: Теорія і практика* 2020. С. 102-106. <http://jurnaluljuridic.in.ua/archive/2020/3/16.pdf>.
7. Скрябін О. М. Професійно-психологічна підготовка працівників національної поліції : конспект лекцій з дисципліни. Д. : ДДУВС МВС України. 2016. 43 с.
8. Коновалова В. О., Шепітько В. Ю. Юридична психологія: підручник. Вид 2-ге, переробл. і допов. Х.: Право., 2008. 240 с.

9. Психологічні особливості комунікації в діяльності оперативного працівника поліції: методичні рекомендації / Я. М. Когут, О. М. Борисюк, Ю. Ц. Жидецький, Н. М. Калька, Н. О. Пряхіна, О. Й. Хомин. Львів: ЛьвДУВС, 2019. 112 с.

10. Зінченко В. Феномен комунікативної компетентності в правоохоронній діяльності. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2022. Вип. 53, том 1. С. 312-318.

11. Голинська Л. О. Питання реформування домедичної допомоги у системі професійної підготовки Національної поліції України. Матеріали Всеукр. наук.-практ. конференції «Актуальні проблеми діяльності складових сектору безпеки і оборони України в умовах особливих правових режимів: поточний стан та шляхи вирішення» НАНГУ 30.03.2023 ст. 687-889.

12. Korniienko M., Pasko O. Communicative readiness of a police officer to provide psychological assistance to injured children. Directions for the development of psychological sciences in Ukraine and EU countries : *Scientific monograph*. Riga, Latvia : "Baltija Publishing", 2023. 92 p. 17-33. <http://baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/294/8198/17107-1?inline=1>.

13. Волков Ю. М. Психологічні аспекти застосування вогнепальної зброї поліцейськими на ураження. *Науковий вісник ДДУВС*. 2017. № 4 С.143-146.

14. Кісіль З. Р., Кісіль Р.-В. В. Особливості феномену синдрому емоційного вигорання у працівників Національної поліції України. *Соціально-правові студії*. 2019. Випуск 4 (6). С. 111-123.

15. Пономаренко Я.С. Поліція в умовах війни: професійні стресові фактори. *Особистість, Суспільство, Війна*. Харків, 2022. С.95-98. <https://dspace.univd.edu.ua/server/api/core/bitstreams/30db4e1b-15a3-46eb-9ebf-1d10de7a5a07/content>

L. Golinska, an investigator of the department of investigation of particularly serious crimes of the investigative department of the State Police in Odesa region

ORCID: 0000-0001-8743-9902

Communicative and psychological component of professional activities of police officers

The article is devoted to a topical issue in the practical activity of the National Police, the communicative and psychological component of their professional activity. The author emphasized the fact that the specifics of the work of police officers are determined by various factors, which often put the life of not only citizens, but also the policeman himself at risk.

The author states that the use of firearms by police officers is associated with high dynamics (speed of firefight), pathogenic influence of psychological stressors of an extreme situation and a real threat to health and life. Such situations require a quick reaction, the skills of establishing a dialogue with participants in a conflict situation, and minimizing the use of weapons. The acquisition of such skills is laid down during the training of applicants and should be developed during professional activity.

Attention is focused on the fact that police officers, being at the scene of the incident, are usually one of the first to come into contact with persons affected by the crime. In such situations, police officers must also be able to apply the correct psychological and communication approaches to victims who are in a negative

emotional and psychological state. At the same time, take into account the peculiarities of not only their mental and emotional state, but also the peculiarities of the age category (children, the elderly, people with disabilities, etc.).

It has been established that being in stressful situations, which are quite often accompanied by negative consequences, police officers also find themselves under the influence of such a negative emotional and psychological field. Therefore, special attention should be paid to the formation of psychological skills to overcome the negative impact of professional activity. This question becomes especially relevant in the conditions of martial law, when both society and the police face new challenges and dangers.

It is emphasized that psychological training is of particular importance in the field of firearms use. In turn, communication skills can help police officers defuse tension in conflict situations, avoid conflict escalation, and prevent the use of weapons by both offenders and police officers.

Keywords: *police, firearms, communication, psychology, professional communication, interaction.*