



УДК 037.011.33(477)

**Сергій Петрович ГІРЕНКО,**

*професор кафедри педагогіки та психології*

*факультету № 3 (підрозділів поліції превентивної діяльності)*

*Харківського національного університету внутрішніх справ,*

*кандидат педагогічних наук, доцент;*

*ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-4871-5481>*

## **КОМУНІКАТИВНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ ОПЕРАТОРІВ СЛУЖБИ «102»**

*Розглянуто деякі професійно-педагогічні аспекти комунікативної підготовки працівників поліції «Служба 102». Визначено змістовні компоненти та психолого-педагогічні умови ефективної особистісної комунікації із заявниками в типових службових ситуаціях, проаналізовано сучасні освітні механізми розвитку особистого потенціалу працівників контакт-центрів та формування їх професійної культури спілкування з громадянами.*

Впродовж останніх двох років правоохоронна система України переживає етап інтенсивного реформування, що супроводжується не тільки змінами в штатній структурі, а й докорінними трансформаціями у системі стосунків «поліція – суспільство». Цей процес має на меті створення принципово нової системи стосунків між громадянином та державою, покращення якості правоохоронного сервісу, підвищення уважності з боку працівників поліції до проблем та заяв громадян, і як наслідок – посилення спільних зусиль для підняття рівня суспільної безпеки, подолання та профілактика злочинності.

Керівництвом Національної поліції у 2016 році визначені головні принципи побудови стосунків та спілкування працівників поліції з громадянами незалежно від підрозділів, звань та посад, які вони займають. Вони чітко зазначені у Правилах етичної поведінки поліцейських, які є керівними положеннями стандартизації комунікації поліцейських з усіма категоріями громадян нашої держави. Серед них нами виділені наступні: принцип взаємодії з населенням на засадах партнерства; принцип безперервності; принцип справедливості, принцип неупередженості та принцип рівності у стосунках [1].

Слід зазначити, що характерними рисами професійної діяльності операторів служби «102» є: висока комунікативна інтенсивність роботи (близько 300–500 дзвінків за зміну в залежності від міста), необхідність швидкого (в середньому тривалість розмови – 1–2 хвилини) і в той же час професійно грамотного та безпомилкового реагування на звернення заявника, необхідність володіння юридичними та психологічними знаннями.

Змістовною основою нашого дослідження виступив освітній процес підвищення кваліфікації працівників контакт-центрів «102», який активно проходив у вересні – грудні 2016 року на базі тренінгового Центру Національної поліції у м. Київ.

Підготовка операторів організована у вигляді тренінгу, тривалістю 28 навчальних годин. Заняття проводились як в класичних тренінгових аудиторіях, так і в спеціально обладнаному робочими місцями класі. В якості технічних засобів активно використовувались проектори, персональні ПК з встановленими програмами передачі голосових та текстових повідомлень, аудіо-гарнітура та зовнішні динаміки тощо. Це дозволило в повній мірі розкрити навчальний потенціал тренінгових занять та втілити його в корекційно-тренувальні процеси, поєднавши з індивідуальними якостями та досвідом учасників тренінгу.

На наш погляд, однією із складнощів тренінгу «Ефективна комунікація» в групах операторів «102» був кількісний склад навчальних груп, які склалися з 30 слухачів, що значно посилювало навантаження на перцептивну, комунікативну та когнітивну сфери

тренера, збільшувало концентрацію та перемикання уваги, вимагало посиленних заходів щодо контролю психоемоційних процесів в аудиторії.

Змістовно-методичну частину курсу склали 10 тем.

**Тема 1. Стандарти якості обслуговування.** (мета – формування у слухачів загального уявлення роботи оператора служби 102, актуалізація першочергових завдань працівника соціального центру, первинна діагностика мовленнєвих навичок слухачів).

**Тема 2. Навички телефонної комунікації** (мета – ознайомлення слухачів із загальною теорією комунікації та телефонного спілкування, специфікою сприйняття інформації, типовими помилками; ознайомлення із техніками якісного сприйняття інформації (техніки активного слухання). тренування навичок активного сприйняття інформації та підтримки діалогу із заявником (активне слухання).

**Тема 3. Навички невербальної комунікації під час телефонної розмови** (мета – тренування в учасників навичок невербальної комунікації під час телефонної розмови, ознайомлення слухачів із психологічною специфікою невербальної комунікації; паравербальними складовими комунікації (швидкістю, ритмом, голосністю інтонаціями та ін.).

**Тема 4. Стандарти взаємодії оператора «102».** (мета – тренування стандартів взаємодії операторів 102, вивчення стандартних етапів розмови оператора, ознайомлення із класифікацією заявників та обов'язками оператора при взаємодії з кожним із них; знайомство із стандартними мовними зворотами, які необхідно використовувати в роботі оператора). Серед основних видів мовних скриптів, які відпрацьовувались на тренінгу були: вітання із заявником, представлення, переривання, вибачення, запит про ПІБ, подяка, уточнення інформації, оформлення мовних пауз, переадресація виклику, прощання.

**Тема 5. Техніки вирішення конфліктів** (мета – тренування в учасників вмінь та навичок діагностування, аналізу та управління конфліктними комунікаціями із заявником, нейтралізації конфліктогенів спілкування, підвищення власної конфліктостійкості; оволодіння навичками протидії психологічним маніпуляціям).

**Тема 6. Заперечення та складні ситуації в роботі оператора** (мета – формування навичок спілкування в ситуації гострого протиріччя, невдоволення заявника; спокійно та терпляче ставитись до заперечень з боку заявників; відпрацювати алгоритм дій при запереченні з боку заявника; тренування технік переконання, аргументації своєї позиції при спілкуванні із заявником).

**Тема 7. Збільшення швидкості обслуговування заявників** (мета – тренування здатності оператора зменшувати тривалість розмови із заявником при непрофільних запитах; ознайомити їх із способами

зниження тривалості розмови; тренування якості сприйняття інформації, здатності коректного переривання багатослівного заявника).

**Тема 8. Стресостійкість оператора 102** (мета – оволодіння компетенціями діагностики та управління стресом, надати загальні відомості про стрес та види стресу; сформувати негативне ставлення до використання девіантних засобів зняття стресу; ознайомити слухачів із основною моделлю роботи зі стресом, навичками діагностики стресового стану; оволодіння навичками зниження впливу стресу на громадянина, деякими прийомами опанування стресу).

**Тема 9. Складні випадки в роботі оператора 102** (мета – ознайомлення із типовими стресовими ситуаціями в роботі оператора 102, типами складних розмовників, заявників, що знаходяться у стресовому стані; тренування здатності вирішувати ситуації із складними заявниками). Серед складних типів заявників в роботі оператора переважають: заявник не знає місця свого знаходження, заявник похилого віку, заявник багато розмовляє, розмова з дитиною, дитина жартує, заявник не може чітко сформулювати запит, заявник демонструє ознаки психічної хвороби, спроба суїциду).

**Тема 10. Боротьба із монотонністю в роботі оператора 102** (мета – тренування здатності зберегти високу концентрацію на роботі в умовах одноманітних завдань: сформувати в операторів чітке розуміння монотонії як стресу, типового для операторів, ознайомити із типовими способами боротьби із монотонією; тренування індивідуальної стійкості, пошуку окремого сенсу в монотонних завданнях).

Особливо слід звернути увагу на навчальну дискусію – як педагогічний метод активізації мотиваційно-когнітивних процесів слухачів. В рамках першої теми учасникам пропонується обговорити питання «Потреби заявника під час дзвінка», «Етичний кодекс оператора 102»

Близько 20–30 хвилин кожного заняття відводилося на роботу з кейсами. Тренер пропонував учасникам записи розмов та організував їх детальний аналіз (наприклад, на предмет помилок у розмові оператора із заявником). Також протягом кожної розмови діагностувався фактичний рівень розуміння якості комунікативного процесу учасниками тренінгу. Досвід проведених тренінгових показав, що на цьому етапі висока вірогідність початку дискусії серед учнів.

На наш погляд, кількість часу в цілому відповідає змісту зазначених вище тем тренінгу та дозволяє здійснити психолого-педагогічну корекцію комунікативних вмінь учасників тренінгу.

За результатами проведених тренінгів нами виділені наступні соціально-педагогічні та психологічні чинники, що безпосередньо відображають взаємозв'язок комунікативної компетентності викладача

та результативності навчання слухачів – операторів служби «102», а саме:

– пряма залежність психологічної атмосфери в тренінговий групі від вербальних та невербальних характеристик викладача;

– постійний активний моніторинг викладачем як загальної групової, так й індивідуальної активності в групі;

– вміння викладача організувати навчальний процес не тільки в типових навчальних ситуаціях, але й в складних комунікативних «контекстах» (конфліктах, агресивних та провокаційних випадках, спробах використання маніпуляцій щодо викладача найбільш «активними» слухачами);

– необхідність впевнено володіти достатньо широким спектром комунікативних технік «на практиці». Особливі труднощі, як доводить тренінгова практика викликають ситуації, що вимагають від викладача «спонтанної» демонстрації психотехнік в непередбачуваних ситуаціях, пов'язаних із фрустрацією, агресивними та провокаційними комунікаціями з боку слухачів.

Тренінг ефективної комунікації, на відміну від класичних форм навчальних занять та, нерідко, й інших видів тренінгу, відрізняється безліччю психолого-педагогічних та змістовних характеристик, серед яких слід відмітити:

– наявність в учасників напрацьованих протягом життя комунікативних технік взаємодії в стандартних та складних ситуаціях;

– сформованість у операторів життєвих сфер «емоційної залученості», коли певні види ситуацій викликають у них відповідні емоційні асоціації, а отже, кожна з них викликає і індивідуальну реакцію;

– конфліктогенні насиченість багатьох тем курсу, що вимагає високий рівень розвитку конфліктологічної культури тренера, готовності швидкого продемонструвати ефективні прийоми нейтралізації агресивних та конфліктних проявів у спілкуванні;

– володіння широким спектром прийомів та засобів регуляції стресових та інших несприятливих станів особистості.

### **Список бібліографічних посилань**

1. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: наказ МВС України від 09.11.2016 № 1179 // База даних «Законодавство України»/Верховна Рада України. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення: 05.03.2017).

*Отримано 06.03.2017*