

УДК 351.741:316.776.3

Ю.О. МИХАЙЛОВА, канд. юрид. наук,
Харківський національний університет внутрішніх справ

ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ЯК КЛЮЧОВОГО ЕЛЕМЕНТУ ПІДВИЩЕННЯ АВТОРИТЕТУ ПРАЦІВНИКІВ МІЛІЦІЇ (ПОЛІЦІЇ) ТА НАЛАГОДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З НАСЕЛЕННЯМ

Ключові слова: комунікація, комунікативна компетентність, спілкування, взаємодія з населенням, підвищення авторитету, міліції (поліція), органи внутрішніх справ

Сучасні зміни та перетворення, які відбуваються в Україні, поступово торкаються усіх сфер життєдіяльності суспільства: економічної, політичної, соціальної, духовної та інших. Особливої уваги заслуговує соціальна сфера, адже механізми реалізації соціальної політики і рівень соціального захисту населення нашої країни потребують змін. Мова йде не тільки про забезпечення стабілізації політичної ситуації, підвищення рівня довіри громадян до діяльності держави у соціальній сфері, але й про встановлення взаємодії і взаємної відповідальності між людиною та державними інститутами [1]. Ця теза особливо актуальна для такого державного інституту, як органи правопорядку, оскільки основні завдання, які на них покладено, здійснюються в реальному соціальному просторі у безпосередньому контакті з громадянами.

Налагодження взаємодії, встановлення довірливих відносин між населенням та правоохоронними органами, підвищення авторитету міліції (поліції) неможливе без постійного спілкування працівників ОВС з громадянами. Саме спілкування відіграє роль регулятора взаємовідносин між працівниками органів правопорядку і громадянами. У зв'язку з цим,

до працівників міліції висуваються підвищені вимоги. Серед найбільш важливих якостей, якими повинен володіти працівник органів внутрішніх справ, пріоритетного значення набувають комунікативні здібності, адже від якості контакту працівника ОВС із різними групами населення буде залежати ефективність його діяльності.

Працівник міліції (поліції) майже кожену хвилину здійснює комунікацію, коли розмовляє по телефону, бере участь у нараді, співбесіді, проводить слідчі дії, розв'язує конфліктну проблему чи регулює відносини між громадянами. Слід враховувати, що в силу своєї службової діяльності доводиться спілкуватись з різними верствами населення, представниками влади та засобів масової інформації, вирішувати конфлікти та вести переговори із особами, які представляють суспільну небезпеку. Досить часто у процесі спілкування не вдається досягти взаєморозуміння, виникають конфлікти, суперечності, розлади в роботі. Особливої актуальності проблеми формування ефективної комунікації між міліцією і населенням набули у зв'язку з останніми подіями, які відбулись в Україні під час Революції гідності, коли обом сторонам не вдалося встановити ефективний контакт та взаємодію з метою мирного вирішення ситуації.

Проблеми комунікативної компетентності досить активно досліджуються українськими та зарубіжними вченими. На сьогодні проблеми комунікації працівників міліції досліджували у своїх роботах О.М. Бандурка, В.І. Барко, М.М. Ісаєнко, В.А. Лефтеров, Л.І. Мороз, С.Д. Максименко, В.М. Синьов та ін. Свій внесок у розуміння цього поняття з позицій діяльнісного підходу внесли Л.С. Виготський, Г.С. Костюк, О.М. Леонтьєв, М.І. Лісіна, Б.Ф. Ломов, С.Л. Рубінштейн. Багато уваги було приділено комунікативній складовій діяльності управлінців ОВС, вирішенню та попередженню конфліктів тощо. Проте, проблемам налагодження ефективної комунікації та взаємодії між міліцією (поліцією) і населенням приділено недостатньо уваги, зокрема,

потребують подальшого вивчення питання налагодження комунікації працівників ОВС з населенням під час проведення масових заходів, демонстрацій, акцій протесту тощо.

Сучасна лінгвістика має у своєму розпорядженні майже 100 дефініцій комунікації. Така кількість обумовлена певною специфікою мети передачі інформації, а також тим, що існує безліч способів комунікації та передачі інформації. У перекладі з латинської, «комунікація» (communicatio) означає «спілкування, що ґрунтується на взаєморозумінні; повідомлення інформації від однієї людини до іншої або кількох інших» [2, с.370].

Г.Г. Почепцов трактує поняття комунікація як процес прискореного обміну інформацією [3, с.19]. Ф.С. Бацевич зазначає, що «комунікація» (лат. *соттупісо* – спілкуюсь із кимось) – смисловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії, обмін інформацією в різноманітних процесах спілкування» [4, с.24]. У широкому розумінні слова, вважає сучасний німецький лінгвіст Е. Гроссе, «комунікація є акцією спілкування за допомогою знаків (мовних і немовних), що слугує меті передавання інформації незалежно від способу та намірів». В аспекті знакових систем комунікація постає як процес, у якому учасники оперують значеннями за допомогою символічних повідомлень, тобто як операція з інформацією [5, с.552].

Отже, ключовим елементом у визначенні поняття «комунікація» є спілкування. Досить часто поняття комунікація ототожнюють із поняттям «спілкування». Однак ми вважаємо, що поняття «комунікація» і «спілкування» не є синонімами. Поняття «комунікація» ширше поняття «спілкування». Можна сказати, що спілкування є невід’ємною частиною і основним інструментом комунікації.

У свою чергу, здатність особи ефективно спілкуватися психологи називають комунікативною (міжособистісною) компетентністю. До складу компетентності вони включають і певну сукупність знань, навичок та вмінь, які забезпечують ефективність проходження комунікативного процесу [6, с.11].

Спробуємо відповісти на запитання: від чого ж саме залежить ефективність комунікації і що впливає на процес налагодження взаємодії між міліцією і населенням?

Як вже було зазначено, службова діяльність співробітників органів внутрішніх справ неможлива без комунікативних зв’язків. На важливість цього процесу постійно звертається увага в різних нормативних документах. У них говориться, що повсякденна діяльність міліції протікає на очах у населення і авторитет міліції багато в чому залежить від поведінки її співробітників при спілкуванні з людьми [7, 8]. Не викликає сумнівів той факт, що однією з найбільш важливих якостей, що дозволяє підвищити ефективність процесу спілкування, є вміння слухати інших людей. Не просто слухати, а уважно вислухати до кінця свого співрозмовника. Таким чином, продемонструвати свою зацікавленість у тому, що він говорить, проявити пошану до нього. Це дозволить значно спростити подальше спілкування і встановити психологічний контакт із співрозмовником, налаштувати позитивно до себе, зняти психологічну напругу, яка, як правило, є неминучою в початковому періоді спілкування.

Людина, звертаючись до співробітника органів внутрішніх справ, чекає, що її уважно вислухають, розберуться у ситуації й допоможуть у її проблемі.

Під час спілкування із громадянами необхідно навчитися долати різні психологічні бар’єри у спілкуванні, які можуть виникати через взаємонерозуміння, боязнь вступати в контакт з працівниками міліції, неприязнь, неввірне пояснення намірів сторін, недовіру і т.д.

Так, у процесі спілкування між працівником міліції (поліції) та громадянином можуть виникати такі комунікативні бар’єри:

- з’ясування, допит;
- попередження, загроза, обіцянка;
- повчання, вказівка на доцільність;
- засудження, критика, звинувачення;
- похвала, згода;
- лайка, необґрунтовані узагальнення, приниження;

- інтерпретація, аналіз;
- заспокоювання, співчуття;
- відведення від проблем тощо.

Слід зазначити, що ці бар'єри можуть створюватися штучно і призводити до загострення взаємовідносин, виникнення конфліктів. У зв'язку з цим дуже важливо, щоб співробітник не тільки навчився правильно розбиратися в природі цих бар'єрів у спілкуванні, але і навчився їх обходити, а коли треба – долати ці бар'єри.

Ключовим елементом у налагодженні ефективної комунікації з населенням є вміння працівника міліції (поліції) чинити психологічний вплив на людей, який проявляється у здатності схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати позитивні прояви в їхній поведінці, примушувати до дачі правдивої інформації тощо. Завжди необхідно пам'ятати, що співробітник вступає в спілкування не просто тому, що його цікавить ця людина, а для того, щоб отримати важливу інформацію, яка здатна змінити хід подій, змінити позицію співрозмовника, його ставлення до справи, а, іноді, врятувати чиєсь життя. І саме психологічний вплив у процесі спілкування дозволяє досягнути цієї мети.

У своїй повсякденній діяльності працівник міліції (поліції) стикається з безліччю людей, з якими він змушений вступати в спілкування, незважаючи на своє ставлення до співрозмовника. Тому досить важливими якостями для працівника міліції (поліції) є емоційна стриманість та терплячість (уміння вислухати, зрозуміти, заспокоїти). Працівник міліції (поліції) повинен завжди у своїх реакціях бути максимально стриманим, правильно налаштувати себе на взаємодію з будь-яким відвідувачем, що дозволить встановити з ним довірливі відносини і отримати оперативно значиму інформацію.

На шляху налагодження ефективної комунікації між працівником органів внутрішніх справ може стати протистояння зацікавлених осіб, яке може проявлятися як відкрито, так і у прихованій формі. Під час проведення спецоперацій, в умовах конспірації, шифровки

своїх цілей, маскування дійсних соціальних ролей, дуже важливо, щоб працівник міліції (поліції) зміг навчитися навичкам рольової поведінки.

Таким чином, ми дійшли висновку, що основними необхідними комунікативними якостями, які повинен мати працівник міліції (поліції) є:

- вміння слухати інших людей;
- вміння долати психологічні бар'єри у спілкуванні;
- вміння швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми і розташовувати їх до себе;
- емоційна стриманість та терплячість;
- вміння чинити психологічний вплив на людей при здійсненні оперативно-службової діяльності;
- рольові вміння.

Отже, позитивне ставлення до людей, вміння слухати, майстерність говорити, налагодження та підтримання контактів, вміння привернути та утримати увагу, безперешкодно долати бар'єри спілкування та вирішувати конфліктні ситуації, ефективно впливати на осіб з метою бажаних змін поведінки допоможуть працівникам міліції (поліції) підвищити ефективність обміну та сприйняття інформації, сформувати позитивний імідж та, відповідно, налагодити взаємодію з населенням.

Дане дослідження не вичерпує всіх аспектів проблеми, а передбачає необхідність подальших наукових пошуків, оскільки комунікативна складова діяльності працівників міліції (поліції) значним чином впливає на продуктивність їхньої професійної діяльності, що, у свою чергу, впливає на загальну оцінку діяльності та рівень довіри населення до органів внутрішніх справ України.

ЛІТЕРАТУРА

1. Лисенко Ю. В. Сучасні тенденції перетворень у соціальній політиці демократичних держав: перспективи України / Ю. В. Лисенко [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://social-science.com.ua/article/292>.

2. Сучасний словник іншомовних слів: близько 20 тис. слів і словосполучень / [укл.: О. І. Скопненко, Т. В. Цимбалюк]. – К. : Довіра, 2006. – 789 с

3. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації / Г. Г. Почепцов. – Київ : Київськ. ун-т, 1999. – 308 с.

4. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – Київ : Академія, 2004. – 344 с.

5. Селіванова О. О. Сучасна лінгвістика: напрями та проблеми : підручник / О. О. Селіванова. – Полтава : Довкілля-К, 2008. – 712 с.

6. Макаренко С. С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності

вчителя : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 / С. С. Макаренко ; Ін-т психології імені Г. С. Костюка АПН України. – К., 2001. – 18 с.

7. Наказ МВС України «Про затвердження системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ на основі нових критеріїв» : від 25.05.2010 р., № 197.

8. Доручення МВС України «Про доопрацювання проекту Комплексного плану заходів із формування позитивного іміджу органів внутрішніх справ України на 2012–2014 роки» : від 17.04.2013 р., № 6368/Зр.

Михайлова Ю. О. Організація ефективної комунікації як ключового елементу підвищення авторитету працівників міліції (поліції) та налагодження взаємодії з населенням / Ю. О. Михайлова // Форум права. – 2015. – № 1. – С. 178–181 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/FP_index.htm_2015_1_31.pdf

Зроблено висновок, що спілкування є основним інструментом комунікації. Визначено ключові елементи, від яких залежить ефективність комунікації та які впливають на процеси налагодження взаємодії між міліцією і населенням. Надано перелік основних необхідних комунікативних якостей, які повинен мати працівник міліції (поліції).

Михайлова Ю.О. Организация эффективной коммуникации как ключевого элемента повышения авторитета работников милиции (полиции) и налаживания взаимодействия с населением

Сделан вывод, что общение является основным инструментом коммуникации. Определены ключевые элементы, от которых зависит эффективность коммуникации и которые влияют на процессы налаживания взаимодействия между милицией и населением. Представлен перечень основных необходимых коммуникативных качеств, которыми должен обладать работник милиции (полиции).

Mihailova Ju.O. Organization of Effective Communication as a Key Element of Raising the Profile of Police Officers (Police) and the Establishment of Cooperation with the Population

It is concluded that intercourse is the basic tool of communication. The key elements that affect the effectiveness of communication and, which influence the processes of establishing cooperation between police and citizens, are determined. The list of basic necessary communication skills, which a police officer must have, is provided.