

Синявська О.Ю. начальник навчально-наукового інституту заочного та дистанційного навчання, доктор юридичних наук, професор (*Харківський національний університет внутрішніх справ*)

Михайлова Ю.О. старший науковий співробітник науково-дослідної лабораторії з проблем організації навчального процесу заочного та дистанційного навчання, кандидат юридичних наук (*Харківський національний університет внутрішніх справ*)

Ефективна комунікація як ключовий елемент налагодження взаємодії між міліцією (поліцією) і населенням

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 кожну 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 із 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 комунікації працівників міліції досліджували у своїх роботах О.М. Бандука, В.І. Барко, В.А. Лефтеров, Л.І. Мороз, С.Д. Максименко, В.М. Синьов та ін. 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.

У сучасній лінгвістиці існує близько 100 дефініцій комунікації, що зумовлені різноманітністю її способів, специфікою мети передачі та способом адресованості інформації. Наприклад, Г. Г. Почепцов трактує поняття комунікація як процес прискореного обміну інформацією [1, с. 19]. Ф. С. Бацевич зазначає, що «комунікація» (*лат. communico – спілкуюсь із кимось*) – смисловий та ідеально-змістовий аспект соціальної взаємодії, обмін інформацією в різноманітних процесах спілкування» [2, 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 [3, с. 552].

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 невідомою частиною і основним інструментом комунікації.

Спробуємо відповісти на запитання: від чього ж саме залежить ефективність комунікації і що впливає на процес налагодження взаємодії між

міліцією і населенням? Службова діяльність співробітників органів внутрішніх справ неможлива без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між співробітниками і громадянами. 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 [див., наприклад, 3, 4].

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 в 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 і допоможуть у її проблемі.

Під час спілкування із громадянами необхідно навчитися долати різні психологічні бар'єри у спілкуванні, які можуть виникати через взаємонерозуміння, боязню вступати в контакт з працівниками міліції, неприязнь, невірне пояснення намірів сторін, недовірою і т.д. До того ж 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 і 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 чийсь 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 протидія 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:

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

- рольові вміння.

Таким чином, 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.

Список використаних джерел:

1. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації/ Г. Г. Почепцов. – Київ: Київський університет, 1999.– 308 с.
2. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф. С. Бацевич. – Київ: Академія, 2004. – 344 с.
3. Селіванова О. О. Сучасна лінгвістика: напрями та проблеми : підручник /О. О. Селіванова. – Потава: Довкілля-К, 2008. – 712 с.
4. Про затвердження системи оцінки діяльності органів внутрішніх справ на основі нових критеріїв : Наказ МВС України від 25 трав. 2010 р. – № 197.
5. Про доопрацювання проекту Комплексного плану заходів із формування позитивного іміджу органів внутрішніх справ України на 2012-2014 роки : Доручення МВС України від 17 квіт. 2013 р. – № 6368/Зр.