

ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЧНИХ БАР'ЄРІВ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦІЇ

Афанасенко С. І.

У статті проводиться аналіз наукових досліджень особливостей психологічних бар'єрів у професійній діяльності поліцейських та рекомендації при виконанні службових обов'язків, а саме спілкування з різними категоріями населення. Визначено сутність поняття «професійне спілкування працівників поліції». Виявлено компоненти професійного спілкування працівників поліції. Проаналізовано структуру професійного спілкування працівників правоохоронних органів. Визначено сутність поняття «комунікативна компетентність» працівників поліції та підходи до його визначення. Здійснено загальну характеристику особливостей професійного спілкування порівняння основних різновидів бар'єрів, які можуть зустрічатися в професійній діяльності працівників поліції, особливий підхід спілкування з населенням при виконанні службових обов'язків поліцейських. Побудовано концептуальну модель психологічного бар'єру у професійному самовизначенні особистості.

Розроблено комплекс психодіагностичних процедур та емпірично дослідити особливості психологічних бар'єрів, що виникають у професійному самовизначенні особистості. Досліджено особливості прояву психологічних бар'єрів залежно від інтелектуального розвитку особистості. Розкрито особливості прояву психологічних бар'єрів залежно від індивідуально-психологічних особливостей особистості. Досліджено особистості прояву психологічних бар'єрів залежно від індивідуально-психологічних особливостей особистості. Розроблено систему подолання психологічних бар'єрів у професійному самовизначенні особистості, що виникають. Тому важливою складовою частиною професійної майстерності правоохоронців, є успішність реалізації покладених на них функцій, використання навичок професійного спілкування, вміння встановлювати психологічний контакт із громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань. Психологічний контакт, що встановлюється працівником поліції з громадянами при вирішенні оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності але відрізняється від психологічних контактів, котрі встановлюються між людьми в повсякденні. Головна

ж відмінність професійного психологічного контакту полягає в тому, що успішне його встановлення правоохоронцями нерозривно пов'язано з потребою отримання важливої інформації та зміною поведінки громадян у діапазоні від протидії до сприяння та співпраці

Ключові слова: психологічний бар'єр, особистість, емоція, поведінка, контакт, службовий обов'язок, компетентність, партнерство, контрагент.

Afanasenko S. I. Peculiarities of legal regulation of economic activity of the population of Ukraine under current conditions

The article analyzes scientific research on the features of psychological barriers in the professional activities of police officers and recommendations in the line of duty, namely communication with different categories of the population. The essence of the concept of "professional communication of police officers" is determined. The components of professional communication of police officers are revealed. The structure of professional communication of law enforcement officers is analyzed. The essence of the concept of "communicative competence" of police officers and approaches to its definition are determined. A general description of the features of professional communication, a comparison of the main types of barriers that may occur in the professional activities of police officers, a special approach to communication with the public in the performance of police duties, has been carried out. A conceptual model of a psychological barrier in the professional self-determination of a person has been built. A set of psychodiagnostic procedures has been developed and empirically explore the features of psychological barriers that arise in the professional self-determination of the individual. The features of the manifestation of psychological barriers depending on the intellectual development of the individual have been studied. The features of the manifestation of psychological barriers depending on the individual psychological characteristics of the individual are revealed. Personal manifestations of psychological barriers depending on the individual psychological characteristics of the individual have been studied. A system has been developed to overcome psychological barriers in the professional self-determination

of emerging personalities. Therefore, an important part of the professional skill of law enforcement officers is the successful implementation of the functions assigned to them, the use of professional communication skills, the ability to establish psychological contact with citizens when solving operational tasks. The psychological contact established by a police officer with citizens when solving operational-service tasks is an important parameter of operational-service activity, but it differs from the psychological contacts established between people in everyday life. The main difference between professional psychological contact is that its successful establishment by law enforcement officers is inextricably linked to the need to obtain important information and change the behavior of citizens in the range from resistance to assistance and cooperation.

Key words: *psychological barrier, personality, emotion, behavior, contact, call of duty, competence, partnership, counterargument.*

Вступ. Сучасні умови розвитку українського суспільства висувають підвищені вимоги до ефективності та якості виконання службових обов'язків працівниками Національної поліції. Від професійних здібностей, компетентності, особистісних та ділових якостей поліцейських залежить престиж служби правопорядку та формування позитивного іміджу у суспільстві [10, с. 98].

Структура та зміст професійної діяльності працівників поліції в Україні визначається основними положеннями Конституції України [3], Законом України «Про Національну поліцію» [8], основами адміністративного, кримінального та кримінально-процесуального законодавства. Разом з цим, професійна діяльність співробітників поліції визначається комплексною системою знань, навичок та вмінь, необхідних для вирішення професійних завдань, оволодінням ефективними способами та прийомами здійснення професійної діяльності поліцейськими в типових ситуаціях.

Слід зазначити, що повсякденна діяльність працівників поліції відбувається «на очах» у населення і авторитет багато в чому залежить від їхнього вміння спілкуватися з людьми. Важливо, щоб кожен працівник поліції був ввічливим і тактовним у поведінці з громадянами, чуйно ставився до їх прохань і заяв, адекватно оцінював їхню поведінку, стежив за своїм зовнішнім виглядом [1, с. 4].

Слід враховувати те, що комунікативна діяльність правоохоронців досить своєрідна. Вона має ряд психологічних особливостей. Обов'язковим елементом у професійній етиці працівників поліції є встановлення, підтримання та розвиток

необхідних контактів з різними категоріями осіб, ефективна співпраця з ними, вмиле поведіння у конфліктних ситуаціях. Від цього залежить імідж та авторитет Національної поліції. Ще важливим елементом виконання службових обов'язків є вміння здійснювати психологічний вплив: схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати, надавати правдиву інформацію та ін. [9, с. 158].

Тому важливою складовою частиною професійної майстерності правоохоронців, є успішність реалізації покладених на них функцій, використання навичок професійного спілкування, вміння встановлювати психологічний контакт із громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань. Психологічний контакт, що встановлюється працівником поліції з громадянами при вирішенні оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності але відрізняється від психологічних контактів, котрі встановлюються між людьми в повсякденні. Головна ж відмінність професійного психологічного контакту полягає в тому, що успішне його встановлення правоохоронцями нерозривно пов'язано з потребою отримання важливої інформації та зміною поведінки громадян у діапазоні від протидії до сприяння та співпраці [10, с. 99].

Таким чином, що стосується професійної діяльності співробітників поліції, психологічний контакт - це ситуативний стан взаємовідносин співробітника поліції з громадянином, що характеризується досягненням взаєморозуміння і зняттям бар'єрів, що перешкоджають спілкуванню з метою отримання інформації або вчинення будь-яких дій, значущих для успішного вирішення професійних завдань.

Основна частина. Для встановлення такого контакту неодмінною умовою є подолання психологічних бар'єрів, які ускладнюють досягнення взаєморозуміння, викликають настороженість, недовіру та інші негативні психологічні явища. До психологічних бар'єрів слід віднести: смисловий, мотиваційний, інтелектуальний, вольовий, емоційний, тактичний, бар'єр байдужості, бар'єр недовіри, бар'єр ворожнечі, бар'єр пересичення, бар'єр відрази і бридливості, бар'єр презирства, бар'єр страху, бар'єр сорому і провини.

Смисловий бар'єр полягає у виключенні зі свідомості всього, що пов'язано за змістом із небезпечною зоною, тобто людина вимикається із спілкування, якщо це стосується її безпеки. Тому, доречною з боку працівника поліції є рекомендація прямо не називати на початку спілкування

вчинене порушником діяння, замінюючи його нейтральним за змістом словом: не вкрав, а взяв, не вбив, а вдарив і т.д. Тут діє принцип: у будинку повішеного не говорять про мотузку.

Мотиваційний бар'єр заслуговує на особливу увагу, оскільки привід для небажання спілкуватися може бути надуманим, а чим насправді така поведінка викликана, які її дійсні мотиви, раціональні вони чи емоційні, зумовлені негативізмом щодо поліції в цілому або конкретного оперативника або ж близькими стосунками з певними людьми, корисливою спрямованістю (підкуп) тощо - не лежить на поверхні.

Мотиваційний бар'єр найчастіше проявляється в небажанні вступати в контакт з оперативним працівником з принципових міркувань, зумовлених наявністю негативних (у тому числі антисупільних) поведінкових установок, упередженням ставленням до органів влади, співробітництва з поліцією у будь-якій формі, острахом помсти з боку злочинного середовища та ін.

Існують такі види мотиваційних бар'єрів:

1) установки - в основі якого лежать певні життєві аксіоми та принципи індивіда, стереотипи, упередження, забобони тощо;

2) першого враження - в основі якого лежать нецілеспрямоване, розмите й часто помилкове сприйняття людини людиною;

3) взаєморозуміння та сприйняття - в основі якого лежить відсутність взаєморозуміння між особами, що спілкуються;

4) незацікавленості об'єкта у комунікації - в основі якого лежить небажання та не зацікавленість у процесі спілкування.

При виникненні мотиваційного бар'єру дійти порозуміння можливо лише встановивши психологічний контакт. Велике значення має вміння працівників поліції актуалізувати у громадян позитивні мотиви причетності до забезпечення правопорядку.

Емоційний бар'єр з'являється внаслідок негативних переживань та почуттів, які вже були в особи до моменту встановлення контакту (наприклад пригніченість, роздратування, злобливість). Зовнішні ознаки емоційного стану розкриваються в поглибленому й частому подиху, прояву крапельок поту, червоних плям на шиї особи, її блідості тощо.

Існують такі види емоційних бар'єрів при комунікації:

- негативних емоцій. Часто емоційний стан суб'єктів та об'єктів ОРД (страх, розлючення, агресія, поганій настрій тощо) суттєво негативно

впливає на процес спілкування. Слідчому варто пам'ятати:

а) чим сильніше потреба, тим сильніше емоція, яка її супроводжує та відчуття задоволення після досягнення мети;

б) коли немає потреби, немає й емоції;

в) чим менше ймовірність задовольнити потребу, тим сильніше виникаюча негативна емоція;

г) людина завжди прагне відчувати позитивні емоції й уникнути негативних.

Бар'єр поганого настрою не може бути виділений в окрему групу причин, що впливають на успіх встановлення контактів у спілкуванні, оскільки він містить більшість із перерахованих емоцій.

Інтелектуальний бар'єр викликається помилками невірною сприйняття одне одного, особливостей мови партнерів зі спілкування, відмінностями рівнів освіти, поінформованості у певних питаннях.

Бар'єр байдужості. Відзначимо, що байдужість властива яскраво вираженим інтровертам, флегматикам, певною мірою «мислителям». Прорватися через такий бар'єр можна, тільки винахідливо вибравши повід для знайомства, а також за допомогою певних прийомів привертання до себе уваги.

Бар'єр недовіри. Він найчастіше притаманний емоційним та ригідним типам особистості. Як правило, найбільш твердий бар'єр недовіри ставлять люди, що переживають внутрішню конфліктність. У них виражена дисгармонія між своїми переживаннями й реальною поведінкою. Такі люди надзвичайно підозрілі й психологічно напружені.

Бар'єр недовіри, що споруджується такими людьми руйнується шляхом акцентуванням суб'єктом ОРД уваги на значимості об'єкта ОРД, його неповторності тощо.

Бар'єр ворожнечі. Він створюється в спілкуванні, як правило, авторитарними типами, серед яких виділяються «непоправні» і «ліберально-м'які». Перші не гидують ніякими засобами тиску на людей, другі - прикриваються фразами, грають, як правило, роль демократів. Психологічні бар'єри, що поставлені такими людьми, носять, як правило, опеньок ворожості. Перебороти ці бар'єри можна в процесі цілеспрямованого спілкування шляхом застосування відповідних прийомів, що піднімають особисту значимість цих людей.

Бар'єр пересичення. Під час опитування може виникати бар'єр пересичення, ці бар'єри часто

пов'язані з надмірною активністю оперуповноваженого по відношенню до об'єкта ОРД, без урахування особливостей його характеру й темпераменту. Він сприяє виникненню негативних емоцій (роздратованості, гніву, лютті, агресії...) та спонукає об'єкта до негайного припинення контакту.

Бар'єр відрази і бридливості. Він виникає у наслідок не гігієнічності співрозмовника (неохайність, м'який одяг, неприємний запах), його поганих манер і відсутності самоконтролю в поведінці.

Бар'єр презирства. Цей бар'єр сприяє обмеженню контактів із людиною, що викликала негативні емоції. Іноді він є результатом установок, наприклад, професійних, расових або національних. Відчуваючи презирство, об'єкт ОРД намагається обмежити або уникнути спілкування [6, с. 552].

Бар'єр страху. Він може бути викликаний біологічними причинами (побоювання за життя і здоров'я, страх каліцтва, зараження хворобою) і соціальними (побоювання за матеріальне і моральне благополуччя, благоговіння перед суспільним статусом співрозмовника, погрози з його сторони, побоювання покарання).

Бар'єр сорому і провини. Виникає як почуття недоречності що відбуває, через ніяковість за себе або інших. Сором найчастіше охоплює людину при критиці, але іноді і при надмірній похвалі. Нерідко сором і провина перед людиною приводить до розриву контакту.

Вагомим бар'єром при встановленні контакту є вольовий бар'єр. До нього слід віднести бар'єр несумісності. Він є результатом біологічних, психологічних, національних, релігійних, ідеологічних факторів. Дія цих факторів буває настільки сильною, що приводить іноді до припинення контакту. Разом з тим тривале й розумне спілкування в багатьох випадках сприяє подоланню навіть, здавалося б, непереборної несумісності. Особиста активність суб'єкта (оперуповноваженого), його ерудиція, знання проблематики кращих бесід, а саме головне вміння управляти розвитком контакту в багатьох випадках вирішують позитивний успіх справи [4, с. 240].

Службова діяльність працівників поліції регламентується нормативними правовими актами. Якщо співробітник поліції, наділений від імені держави владними юрисдикційними повноваженнями, невміло ними користується, не вважає за потрібне дохідливо аргументувати громадянам правові підстави своїх вимог або прагне

підпорядкувати їх своїй волі, то можливе виникнення так званого вольового бар'єру.

Істотно зростає емоційний аспект у несподіваних ситуаціях, наприклад, коли результат перевершує очікування чи, навпаки, зустрічається перешкода на шляху до наміченої мети. Однак навіть у випадках, суворо регламентованих інструкціями, емоційний аспект може переважати над іншими. При наростанні протистояння, коли конфлікт, загострюючись, переходить від рольового на міжособистісний рівень, суб'єкти взаємодії часто втрачають емоційний самоконтроль. У напружених ситуаціях співробітнику поліції дуже важливо володіти собою. При прояві взаємних негативних емоційних станів між співробітником поліції та громадянином виникає емоційний бар'єр.

Тактичний бар'єр полягає у тактиці поведінки, спрямований на опір через контраргументи. В основі цього бар'єру перебувають сталі стереотипи - формули відповідей, які нейтралізують результат впливу. Наприклад: «Крадуть усі, особливо ті, хто має владу!».

Також можливе виникнення комунікативних бар'єрів, таких, як: логічний, стилістичний, семантичний та фонетичний. Логічний бар'єр виникає найчастіше у людей з різним видом мислення. Тому подолати логічний бар'єр працівник поліції може лише одним шляхом: «йти від партнера», намагаючись зрозуміти, як він буде свою аргументацію, пояснення. Стилістичний бар'єр виникає у тому випадку, коли співробітник поліції не може донести у словесній формі інформацію або вимоги і це не сприймається громадянами. Семантичні бар'єри виникають через різницю у мовній поведінці представників різних культур. У процесі спілкування працівника поліції з населенням можливе виникнення і фонетичного бар'єру, який створюється через особливості вимови. У даному випадку правоохоронцю необхідно бути терплячим та дотримуватися норм мовленнєвого етикету, щоб знизити рівень напруги та сприяти взаєморозумінню [10, с. 100].

Висновки. Отже, при спілкуванні з громадянами працівникам поліції необхідно навчитися долати різні психологічні бар'єри у спілкуванні, які можуть виникати через взаємне непорозуміння, неприязнь, небажання спілкуватися із працівником правоохоронних органів тощо. У зв'язку з цим дуже важливо, щоб співробітник поліції правильно розумів, а у деяких випадках вмів подолати ці бар'єри з різними категоріями населення.

Література

1. Дунець Л. М., Павліченко А. П. Особливості професійного спілкування майбутніх працівників поліції. Актуальні проблеми психології. Київ. 2019. Том 1. Вип. 54. С. 3-8.
2. Жданова І.В., Макаренко П.В., Мілорадова Н.Е. Професійно-психологічна підготовка працівників слідчих підрозділів: навч. посіб. за заг. Ред. І.В. Жданової; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків: ХНУВС, 2014. 516 с.
3. Конституція України : Закон України від 28.06.1996 року № 254к/96-ВР. Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. Ст. 141.
4. Коновалова В. О. Юридична психологія : підручник / В. О. Коновалова, В. Ю. Шепітько. - 2-ге вид., переробл. і доповн. Х.: Право, 2008. 240 с.
5. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посіб. для студ. ВНЗ / М. С. Корольчук, В. М. Крайнюк. К. : Ніка-Центр, 2006. 580 с.
6. Психологія оперативного спілкування в діяльності оперативних підрозділів органів внутрішніх справ: навч.-практ. посіб. / Б. І. Бараненко, В. А. Глазков, О. С. Звонко та ін. ; за ред. Е. О. Дідоренка. Луганськ : РВВ ЛДУВС, 2007. 552 с.
7. Професійно-психологічна підготовка працівників оперативних підрозділів: навч.-метод. посіб. / Александров Д. О., Андросюк В. Г., Казмиренко Л. І. та ін. К. : НАВСУ, 2003. 124 с.
8. Про Національну поліцію : Закон України від 2 липня 2015 року. Відомості Верховної Ради. 2015. № 40-41. 379 с.
9. Петухова І. О. Формування комунікативної компетентності у працівників правоохоронних органів. Актуальні проблеми психологічного забезпечення службової діяльності працівників правоохоронних органів: зб. тез II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 28 жовтня 2021 р.). Київ : ДНДІ МВС України, 2021. С. 157-159.
10. Шинкаренко І. Комунікативна компетентність працівників Національної поліції: сучасні виклики за умов карантинних заходів під час пандемії. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2021. № 2. С. 98-103 с.

*Афанасенко С. І.,
кандидат юридичних наук, доцент,
викладач «Академії поліції»*