

psikhologicheskaya otsenka i soprovozhdeniye: Materialy Vserossiyskoy nauchno prakticheskoy konferentsii (Moskva. 30–31 oktyabrya 2013). Moskva. 2013. S. 63–67.

6. The free dictionary by farlex. URL: <https://medical-dictionary.thefreedictionary.com/psychological+abuse> (Last accessed: 15.01.2020).

**Пономаренко Я. С.,**

*кандидат психологічних наук,*

*доцент кафедри соціології та психології факультету № 6  
Харківський національний університет внутрішніх справ  
м. Харків, Україна*

## **ТРИВОЖНІСТЬ У ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ**

Сучасні умови розвитку українського суспільства вимагають якісного та ефективного виконання службових обов'язків працівниками Національної поліції України. Дана обставина вимагає прискіпливої уваги до професійної підготовки працівників поліції, які в майбутньому будуть здатні забезпечити успішне виконання функцій правоохоронних органів. Престиж служби в поліції і формування позитивної думки з боку суспільства, як про окремі підрозділи, так і правоохоронну систему в цілому, залежать від професіональних здібностей, компетентності, особистісних та ділових якостей працівників поліції. В процесі модернізації всіх сфер соціально-економічного життя значну роль відіграє кадровий потенціал країни, рівень фахової підготовки та професіоналізму якого повинен орієнтуватися на світову спільноту та кращі міжнародні практики.

Так, І.П. Шлеї та Ю.Г. Волгін вважають, що врахування компетентнісного підходу в системі освіти дозволить сформувати набір якостей сучасного фахівця. Дослідники наголошують на тому, що даний підхід проявляється в спрямованості системи навчання на формування професійно-педагогічної компетентності того, хто навчається і всіх її складових, в тому числі професійно-

комунікативної компетенції як системоутворюючого, базового компонента.

На думку, Інесси Шлеї та Юрія Волгіна комунікативний підхід найбільш наочно демонструє процес навчання за допомогою навчальної комунікативної діяльності, наближеної до реальної, що є необхідною умовою для об'єктивного пізнання закономірностей спілкування. Погоджуємося з думкою вчених, які в своєму дослідженні дійшли висновку, що рівень сформованості професійно-комунікативної компетенції правоохоронців багато в чому визначає ефективність їх діяльності, а впровадження психологічних дисциплін в процес професійної підготовки може стати однією з умов формування даних компетенцій [3, с. 145-146].

Різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, рівних за посадовим становищем; працівників і представників засобів масової інформації; працівників та громадян; працівників і правопорушників), змістом якого є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань визначається як професійне спілкування поліцейських [2, с. 22-23] і урегульоване низкою нормативно-правових актів, серед яких: «Правила етичної поведінки поліцейських» від 09.11.2016 № 1179, Закон України «Про Національну поліцію» від 2 липня 2015 р. № 580-VII, Дисциплінарний статут Національної поліції України від 15.03.2018 № 2337-VIII, Присяга працівника Національної поліції України від 09.11.2015 № 1453 тощо [1].

Теоретичні навички спілкування у професійній сфері набуваються ще під час фахової підготовки, а остаточно формуються у процесі професійної діяльності. У процесі навчальної діяльності у майбутніх правоохоронців формується ряд цінностей, які визначають особистість фахівця у майбутньому. Саме вони регулюють міжособистісні відносини правоохоронців з різними прошарками та верствами населення. У сфері професійної діяльності «людина-людина» суб'єкт, спілкуючись з іншими людьми, постійно піддається впливу як позитивних, так і негативних, найчастіше стресогенних, чинників. Стійкість до стресу залежить від особистісних якостей фахівця і визначається, перш за все, рівнем особистісної тривожності. Ще не існує єдиної теорії взаємозв'язку спілкування і тривожності у процесі професійного становлення фахівця, проте встановлено, що тривожність знижує ефективність

виконання носієм даної характеристики різноманітних видів діяльності, заважає відкритому, широкому спілкуванню з оточуючими, може призвести до уникнення контактів та порушення соціальних зв'язків людини. Визначено, що вивчення аспектів взаємозв'язку спілкування і тривожності має не лише теоретичне, а й практичне значення, оскільки від уміння спілкуватися та протистояти негативним чинникам середовища залежить ефективність вирішення поліцейськими поставлених професійних задач.

Слід зазначити, що процеси комунікації є досить значущими для діяльності працівників правоохоронних органів. Певним набором комунікативних якостей повинен володіти майже кожен поліцейський, чи то керівники всіх рівнів та підрозділів, чи то дільничний інспектор.

Для вивчення особливостей прояву тривожності в комунікативному аспекті нами було проведено дослідження серед діючих працівників патрульної поліції України. За допомогою опитувальника «Методика діагностики оцінки самоконтролю в спілкуванні» М. Снайдера всі досліджувані були поділені на дві групи за рівнями комунікативної толерантності: перша група з низьким рівнем – 56 осіб, друга група з високим рівнем – 98 осіб. Для дослідження тривожності нами була використана «Шкала реактивної (ситуативної) та особистісної тривожності» Ч.Д. Спілбергера, адаптація Ю.Л. Ханіна. Результати дослідження наведені в таблиці 1.

Таблиця 1

**Показники тривожності у патрульних поліцейських з різним рівнем комунікативної толерантності ( $M \pm m$ )**

Шкали	Поліцейські з низьким рівнем комунікативної толерантності	Поліцейські з високим рівнем комунікативної толерантності	t	P
Ситуативна (реактивна) тривожність	26.18 ± 0.45	22.51 ± 0.57	5.05	0.001
Особистісна тривожність	35.42 ± 0.51	33.98 ± 0.62	1.79	-

Як бачимо з результатів, представлених в таблиці 1, за шкалою «Ситуативна (реактивна) тривожність» у патрульних поліцейських з низьким рівнем комунікативної толерантності порівняно з поліцейськими з високим рівнем комунікативної толерантності зростає стан тривоги ( $26.18 \pm 0.45$  проти  $22.51 \pm 0.57$ ),  $p \leq 0,001$ .

Можна сказати, що у патрульних поліцейських з низьким рівнем комунікативної толерантності стан тривоги, або ситуативна тривожність, виникає як реакція на різні, найчастіше соціально-психологічні стресори (сприйняття несприятливого до себе ставлення, очікування негативної оцінки або агресивної реакції, загроза самоповазі, престижу). Ситуативна тривожність може виникати у кожної людини напередодні можливих неприємностей, ситуацій невизначеності, труднощів чи життєвих ускладнень. Цей стан не тільки цілком нормальний, але і виконує позитивну роль. Він мобілізує особистісні ресурси працівника поліції, дозволяючи йому серйозно і відповідально підійти до вирішення проблем, які можуть виникати під час виконання професійної діяльності.

За шкалою «Особистісна тривожність» у групі поліцейських з низьким рівнем комунікативної толерантності склав ( $35.42 \pm 0.51$ ), у групі патрульних поліцейських з високим рівнем комунікативної толерантності – ( $33.98 \pm 0.62$ ), вірогідних відмінностей у прояві даної властивості виявлено не було. Особистісна тривожність, як риса або властивість, дає уявлення про індивідуальні відмінності в реагуванні поліцейськими на дію стресорів різної спрямованості та всебічного характеру.

Таким чином, враховуючи особливості професійної діяльності патрульної поліції, яка, згідно із Законом України «Про Національну поліцію», є сервісною службою, наявність навичок ефективного спілкування є необхідною професійною компетенцією поліцейського. За таких умов представник закону під час виконання службових обов'язків повинен бути етичним і компетентним у своїй поведінці, спокійним, врівноваженим, здатним забезпечити довірливе ставлення громадян, для яких поліцейський є втіленням закону і держави в цілому. Саме в цьому контексті прояв тривожності може бути комунікативним бар'єром для працівників поліції при виконанні ними службових завдань, тому дана проблема потребує уваги та вирішення ще в період їх фахової підготовки.

**Література:**

1. Литвин В. В. Професійне спілкування патрульних поліцейських із різними категоріями громадян. *Юридична психологія*. № 1 (18). 2016. С. 84-92.
2. Пам'ятка працівника Національної поліції України: Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / [уклад.: Клименко І.В., Швець Д.В., Євдокімова О.О., Посохова Я.С.]; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.
3. Шлее И.П., Волгин Ю.Г. Формирование профессионально-коммуникативной компетенции у студентов – сотрудников органов внутренних дел как фактор успешности их профессиональной деятельности. *Профессиональное образование в России и за рубежом*. 2016. № 2 (22). С. 144-149.