

Мартиненко Ю.А.

курсант Дніпропетровського ДУВС

наук. кер. – к.психол.н., доц. **Шинкаренко І.О.**

доц. каф. філософії та політології

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ЕЛЕМЕНТ ОРД

Кожна галузь праці має притаманні лише їй риси, які певною мірою впливають на характер діяльності взаємин людей в процесі конкретних трудових операцій. Це певною мірою стосується правоохоронної діяльності.

Професійне спілкування – це усталений стан взаємовідносин та взаємодії, що супроводжує оперативний контакт. Він потребує розуміння і практичного застосування соціально-психологічних механізмів.

Оскільки оперативно-розшукова діяльність являє собою сукупність актів співробітництва та протидії, актуальною є проблема вдосконалення майстерності спілкування.

Формування першого враження, встановлення психологічного контакту та його розвиток до довірливих відносин, легендоване (рольове) спілкування – основні етапи складної діяльності, мета якої полягає в отриманні оперативно-значущої інформації, необхідної для розкриття злочину. Від якості засвоєння та глибини осмислення оперативними працівниками відповідних знань, ступеня оволодіння ними, вміння та навичок психологічної діагностики і психологічного впливу, врешті-решт, залежить успіх боротьби зі злочинністю.

Невід'ємною характеристикою діяльності оперативного працівника є рольова поведінка – «маска», що «надається» для спілкування з різними категоріями громадян для розкриття і розслідування злочинів. Це передбачає маскування своїх дійсних цілей і намірів щодо конкретної події (особи, групи осіб); засекречення своєї приналежності до оперативної служби або ОВС в цілому.

Важливим напрямком в оперативно-розшуковій психології є вивчення психологічних закономірностей спілкування, яке притаманне всій оперативній роботі. Під час її виконання збирається значна частина оперативно значимої інформації, здійснюється підбір осіб та їх залучення до таємного співробітництва, спонукання людини до явки з повинною, відокремлення злочинних груп і т. ін.

Для успішного ділового спілкування оперативних працівників з різними категоріями громадян можна рекомендувати такі узагальнені правила поведінки.

Працівник завжди повинен піклуватися про свій імідж, робити все, аби громадяни відчували його юридичну компетентність, психологічний такт, доброзичливість, чуйність, а коли необхідно – суворість та мужність.

При зверненні громадян до працівника органів внутрішніх справ останній повинен зосередити увагу на суті прохання та оцінити у разі необхідності

психічний стан громадянина. Не слід зайвий раз переривати та заперечувати. Якщо працівник органів внутрішніх справ не в змозі виконати те, про що його просить громадянин, то він повинен висловити бажання надати допомогу якщо й не конкретними діями, то хоча б порадою.

Якщо оперативний працівник сам звертається до когось із громадян, то не слід підзивати до себе словами або жестами. Краще працівнику самому наблизитися до особи, назвати своє прізвище, посаду, а якщо треба – пред'явити службове посвідчення.

При висловлюванні якоїсь пропозиції слід супроводжувати її словами: «прошу Вас», «будьте ласкаві», «якщо можна».

Бажана поведінка працівника у ситуації конфлікту під час порушення громадського порядку полягає у такому:

– якщо громадянин проводить себе брутально стосовно правоохоронця, то не слід підвищувати голос у відповідь на лайку. Для нейтралізації власного роздратування перш за все слід подолати бажання розмахувати руками та голосно розмовляти;

– оперативний працівник повинен триматися прямо, не опускаючи голови донизу; під час спілкування намагатися дивитися опоненту просто в очі.

Говорити необхідно спокійно, тактовно і водночас владним, впевненим тоном, що не припускає заперечень, уникати багатослівності, викладати свої думки стисло і ясно.

Оперативному працівнику, який здійснює прийом громадян, рекомендується:

– після привітання громадянина запросити його сісти, після чого дати зрозуміти, що його буде уважно вислухано. Оптимальним є розташування, коли громадянин сидить боком до оперативного працівника: це символізує невимушеність та ситуацію співробітництва;

– якщо спілкування є тривалим і потребує розв'язання складного питання, слід пам'ятати, що для досягнення повної взаємодії необхідно поступово пройти такі стадії спілкування: накопичення згоди; пошук спільних інтересів; прийняття єдиних принципів спілкування; виявлення якостей, небажаних для спілкування; індивідуальний вплив та адаптація до партнера; вироблення спільних правил та взаємодія.

З метою встановлення атмосфери довіри слід поінформувати громадянина про всі етапи дій, спрямованих на його справу; скласти загальну картину спільних дій.

При розмові завжди слід враховувати освітній та інтелектуальний рівень, вік, професію громадянина, пояснювати йому суть проблеми на тому рівні, який є найбільш доступним для конкретної особи, не зловживати важкозрозумілими професійними термінами.

Не слід забувати про інтонацію під час спілкування, адже у мовній практиці людини може бути використано більше 20 відтінків голосу, зокрема: наказ, інструкція, вказівка, звертання, команда, заборона, дозвіл, докір, впоря-

дження, заклик, пропозиція, попередження, повеління, запрошення, застереження, вимога, умовляння, рекомендація, порада, загроза, прохання, натяк.

Специфічним є процес встановлення психологічного контакту суб'єктів оперативно-розшукової діяльності з іншими її учасниками (об'єктами), вмілого використання прийомів і правил мовного і немовного характеру, наприклад спілкування оперативного працівника з особами злочинного середовища.

Проведення розвідувальних опитувань, залучення окремих представників злочинного середовища до таємного співробітництва супроводжується сильним психологічним протистоянням.

Працівнику оперативного підрозділу необхідно розуміти психологію злочинця, у протиправних діях якого існує мотивація, мета, усвідомленість (збіг обставин чи хвороба). Злочин може бути скоєний у стані афекту, гострої матеріальної потреби, моральної залежності, випадково або після ретельної підготовки.

Під час спілкування з потерпілим працівник оперативного підрозділу повинен виражати впевненість у справедливості розслідування, виступати гарантом дотримання прав потерпілого, поводити себе чуйно, делікатно, щоб завоювати його довіру.

Для виконання завдань, що виникають у процесі оперативно-розшукової діяльності, оперативним підрозділам надаються певні права, а саме: опитувати громадян за їх згодою, мати гласних і негласних штатних співробітників, встановлювати тимчасове або постійне конфіденційне співробітництво з громадянами на засадах добровільності, здійснювати проникнення в злочинну групу негласного працівника оперативного підрозділу або особи, яка співробітничала з ним. В цих умовах ефективність діяльності оперативного працівника багато в чому залежить від уміння професійно спілкуватися з різними категоріями громадян, встановлювати та підтримувати з ними довірливі відносини.

1. Психологічна підготовка особового складу органів внутрішніх справ до виконання завдань в умовах ускладненої оперативної обстановки : метод. рекомендації // МВС України, НАВСУ, Ін-т управління, Центр підготовки та проведення оперативно-штабних навчань; П.І. Коваль, Н.В. Скалига. – Київ., 2001. – 28 с.

2. Костицкий М.В. Введение в юридическую психологию: методологические и теоретические проблемы / М.В. Костицкий. – К. : Высш. шк., 1990. – 259 с.

3. Бедь В.В. Юридична психологія : навч. посібник для ВНЗ I-IV рівнів акредитації (рекомендовано МОН України). – К. : Новий Світ, 2009. – 334 с.

4. Коновалова В.О., Шепітько В.Ю. Юридична психологія : підручник. – 2-ге вид., перероб. і доп. – Х. : Право, 2008. – 240 с.