

Особливості професійного спілкування інспекторів патрульної поліції під час охорони публічного порядку

Галустян О.А.

к. юр. н., старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ

Захаренко Л.М.

к. пс. н, старший науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ

Юрченко-Шеховцова Т.І.

науковий співробітник наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ

Створення нової патрульної поліції стало першим етапом реформування правоохоронних органів України. Ефективність професійної діяльності патрульних поліцейських значно залежить від їх професійно-психологічної підготовки, адже їм найчастіше доводиться здійснювати професійне спілкування у складних ситуаціях з необхідністю прийняття законного рішення, часто в часових обмеженнях. Вимоги сьогодення потребують нових підходів до вдосконалення професійної діяльності патрульних поліцейських, що визначає актуальність нашого дослідження. З метою з'ясування особливостей професійного спілкування патрульних поліцейських у складних (проблемних) ситуаціях, співробітниками наукової лабораторії з проблем психологічного забезпечення Національної академії внутрішніх справ у березні 2017 року було проведено анонімне опитування. Опитуванням охоплено 56 інспекторів патрульної поліції. Стаж практичної діяльності респондентів у правоохоронних органах становить від 1 до 13 років (найчастіше – 1-2 роки). У дослідженні використовувався адаптований варіант

опитувальника, розробленого Дубовою І.О. [1], який передбачає відповіді відкритого і закритого типу. Респондентам пропонувалось дати відповіді на десять запитань, з можливістю обрати декілька варіантів відповіді. Отримані дані анонімного опитування були узагальнені та проаналізовані. Враховувалась кількість отриманих відповідей на запитання, а також запропоновані респондентами варіанти відповідей. Відповіді респондентів на запитання «У яких ситуаціях проблемного характеру Вам доводилось здійснювати професійне спілкування з однією особою (групою осіб)?» представлені у таблиці.

Таблиця

Ситуації проблемного характеру, у яких інспектори патрульної поліції здійснювали професійне спілкування з однією особою чи групою осіб (кількість відповідей)

Варіанти відповіді:	3 однією особою	3 групою осіб
–при вчиненні правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті	39	
–при порушенні публічного порядку	37	43
–при утриманні заручника (заручників)	10	5
–при затриманні особи, яка вчинила правопорушення	42	34
–при затриманні особи, яка розшукується за скоєння злочину	19	17
–свій варіант відповіді	6	3

Примітка: жирним виділена найбільша кількість відповідей.

Відповідно до даних, представлених у таблиці, найчастіше патрульні поліцейські здійснювали професійне спілкування, що мало проблемний характер, з однією особою чи групою осіб при затриманні особи, яка вчинила правопорушення, чи при порушенні публічного порядку. Також респонденти вказали, що часто набуває проблемного характеру спілкування із особою, яка вчинила правопорушення на сімейно-побутовому ґрунті.

Вказуючи свій варіант відповіді респонденти зазначили, що професійне спілкування з однією особою має проблемний характер з порушниками Правил дорожнього руху; з неповнолітніми; з дітьми, які загубились; при розгляді справи у сфері порушень дорожнього руху. Респонденти вказали, що професійне спілкування з групою осіб має проблемний характер, якщо вони є представниками Дорожнього контролю та «небайдужими громадянами».

На запитання «Як часто такі ситуації зустрічаються у Вашій практичній діяльності?» респонденти відповіли: щотижня (33 відповіді); щомісяця (14); щорічно (4); свій варіант відповіді (11). Опитані вказали, що ситуації проблемного характеру у спілкуванні трапляються кожної робочої зміни, особливо у нічні зміни, зокрема, у ночі з п'ятниці на суботу та з суботи на неділю.

Респонденти відповіли на запитання «Охарактеризуйте особу (чи групу осіб), з якими Вам доводилось проводити діалогове спілкування (переговори) за вказаними параметрами» наступним чином:

1. стать суб'єкта: - чоловіча (54 відповіді); - жіноча (39);
2. вік: - 14-25 (30); - 26-35 (45); - 36-45 (42); - 46-55 (22); - більше 56 (18);
3. стан, в якому знаходилась дана особа: - страх (17); - стан фізіологічного афекту (14); - агресія (32); - аутоагресія (6); - стрес (30); - стан сп'яніння (алкогольне, наркотичне) (46); - стан, зумовлений психічною хворобою (29);
4. мотиви та мета здійснюваних дій (з боку особи, з якою Ви спілкувалися): - корисливі мотиви (22); - соціально-політичні мотиви (12); - хуліганські мотиви (39); - вирішення сімейно-побутових конфліктів (32); - протидія затриманню (28); - невизначені мотиви (20);
5. кількість учасників: - одна особа (47); - група осіб (42);
6. результат спілкування (проведених переговорів): - мета досягнута (53); - мета не досягнута (15).

Відповідаючи на запитання «У яких ще ситуаціях проблемного характеру Вам доводилося здійснювати професійне спілкування?» респонденти вказали такі ситуації:

- при спілкуванні з посадовими особами, співробітниками правоохоронних органів; особами, які порушили Правила дорожнього руху; раніше судимими особами;
- при спілкуванні з представниками Дорожнього контролю; представниками ЗМІ;
- у ситуаціях смерті людини під час дорожньо-транспортної пригоди;
- під час забезпечення безпеки проїзду посадових осіб держави та інших осіб, які охороняються законом;
- у конфліктних ситуаціях між продавцями і покупцями;
- при спілкуванні із значним скупченням людей.

Таким чином, відповідно до отриманих результатів проведеного опитування можна визначити наступне:

1. Ситуації проблемного характеру досить часто наявні у професійному спілкуванні інспекторів патрульної поліції.
2. Проблемне спілкування патрульних поліцейських може відбуватися як з однією особою, так і з групою осіб. Найчастіше це відбувається при затриманні особи, яка вчинила правопорушення, чи при порушенні публічного порядку.
3. Суб'єктами, з якими виникає проблемне міжособистісне професійне спілкування патрульних поліцейських, в однаковій мірі є одна особа чи група осіб (2–6 осіб). Найчастіше це молоді люди віком від 26 до 45 років, здебільшого чоловічої статі, які перебувають в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння; у стані, зумовленому психічною хворобою; агресивному стані. Мотивами здійснюваних дій з боку особи (осіб), з якими спілкуються інспектори патрульної поліції, найчастіше є хуліганські мотиви, вирішення сімейно-побутових конфліктів, протидія затриманню.
4. Результат професійного спілкування у проблемних ситуаціях, з точки зору патрульних поліцейських, у більшості випадків був позитивним, однак їм не завжди вдавалося досягнути поставлених цілей.
5. На думку опитаних, ситуації проблемного характеру, у яких здійснюється професійне спілкування, найчастіше виникають як з окремими категоріями осіб (посадові особи, співробітники правоохоронних органів; порушники Правил дорожнього руху; раніше судимі особи, представники Дорожнього контролю, ЗМІ, учасники конфліктних ситуацій між продавцями і покупцями), так і при спілкуванні із значним скупченням людей.

Отримані результати анкетування будуть використані під час розробки методичних рекомендацій для патрульних поліцейських щодо особливостей ефективного професійного спілкування у складних (проблемних) ситуаціях з різними категоріями осіб та з малими групами.

Список використаних джерел:

1. *Дубова І.О.* Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах : – дис. ... на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.06 / Дубова Ірина Олександрівна ; Національна академія внутрішніх справ України. – Київ, 2003. – 187 с.