

ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ЯК СКЛАДОВА ІМІДЖУ ПРАВООХОРОНЦЯ

Феномен професіоналізму досить складний за своєю природою і науковці розглядають його з системних позицій, а саме з погляду підсистем професіоналізму діяльності, професіоналізму особистості, нормативності діяльності й поведінки професіонала та продуктивної Я-концепції. Підсистема професіоналізму діяльності характеризується гармонійним сполученням високої професійної компетентності і професійних умінь та навичок на рівні майстерності, а також соціальних інваріантів професіоналізму, які характеризують спеціальні базисні уміння [2, с.68]. Професійна компетентність виступає одним із компонентів професіоналізму, структура та зміст якої визначаються специфікою професійної діяльності. Особливе місце у цій структурі належить комунікативній складовій, що в свою чергу, безпосередньо пов'язана із формуванням іміджу працівника.

Питання формування позитивного іміджу правоохоронців є достатньо актуальним на сучасному етапі реформування силових структур України, тому що має істотне значення для забезпечення соціально-політичного розвитку та стабільності країни.

Поняття «імідж» походить від лат. «*imago*», що пов'язане з латинським словом «*imitari*», тобто імітувати, або від слова «*image*», що в буквальному перекладі з англійської чи французької мови означає образ. Вперше поняття іміджу з'явилося у 60–80 роках ХХ століття в галузі загальної та соціальної психології в дослідженнях зарубіжних вчених. За О. Б. Перелигіною: «Імідж — це символічний образ суб'єкта, створюваний у процесі суб'єкт-суб'єктної взаємодії» [1]. Імідж складається з зовнішнього образу (одягу і речей, міміки, поз і жестів) та внутрішнього образу, який неможливо побачити, але який відчувається і дуже впливає на сприйняття людини оточуючими (вміння правильно будувати спілкування, позитивні якості особистості, вміння розуміти людей і вміння справляти враження). Імідж — це знакові характеристики, в яких наявні і форма, і зміст.

Під іміджем правоохоронця ми розуміємо образ, який створюється у громадській свідомості, що формує певну соціальну установку та відношення до нього. Цей образ проектується в інтересах організації (правоохоронної системи) та ґрунтуючись на особливостях її діяльності, внутрішніх закономірностях, позитивних та негативних аспектах, впроваджується у свідомість населення, відповідає або не відповідає очікуванням населення та виступає відмітною характеристикою певної організації. Імідж міліції складається та визначається іміджем окремих працівників, за яким пересічні громадяни оцінюють всю систему в цілому.

Службова діяльність працівників органів внутрішніх справ неможлива без комунікативних зв'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин

між правоохоронцями та громадянами і виступає невід'ємною складовою іміджу працівника. Сформованість та діапазон комунікативних вмінь та навичок, динамічне, вміле та результативне їх застосування впливають на формування позитивного образу успішного правоохоронця.

Професійне спілкування працівників ОВС – це різновид спеціально організованої взаємодії як по вертикалі так і по горизонталі з (громадянами, правопорушниками, свідками, жертвами, керівниками та підлеглими; трудовим колективом, колегами) змістом якого є обмін інформацією, пізнання, сприйняття та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення професійно важливих завдань. Однією з найважливіших психологічних особливостей спілкування в органах внутрішніх справ є його професійна спрямованість, пов'язана з необхідністю встановлення осіб, які вчинили злочини, свідків, потерпілих і т.д., тобто існує певна заданість параметрів спілкування. З працівників - це встановлення істини, а з боку злочинців - приховування обставин злочину, прагнення уникнути відповідальності, дати помилкову інформацію. Характерною особливістю спілкування в даних умовах є нормативність. Тому комунікативна діяльність працівника-професіонала потребує від нього наявності навичок та вмінь продуктивного спілкування з людьми, налагодження психологічного контакту, застосування тактичних прийомів отримання об'єктивної та повної інформації не виходячи за межі законності, допустимості та професійної етики.

Сучасний образ правоохоронця-професіонала неможливо собі уявити без розвинутих на достатньо високому рівні комунікативних якостей: уміння швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми і викликати до себе їх прихильність; уміння слухати інших людей; навички застосування методів психологічного впливу при здійсненні оперативно-службової діяльності; уміння долати психологічні бар'єри у спілкуванні; рольовими вміння та інш.

Все це пояснює необхідність комунікативної підготовки працівників органів внутрішніх справ. Тому для розвитку комунікативної складової позитивного іміджу правоохоронця-професіонала пропонуємо послідовну підготовку відповідно до основних етапів професійного спілкування працівників органів правопорядку:

- 1) Навчання навичкам «читання» особливостей поведінки, зовнішнього вигляду, використання наявної інформації про конкретну людину. При безпосередньому спостереженні за людиною предметом психічного «читання» є її вербальні і невербальні акти поведінки: мова, її зміст, спрямованість, логічність, тривалість, експресивність, особливості лексики, граматики, фонетики; виразні рухи, міміка і пантоміміка, жести, експресія обличчя, очей, тіла; руху, переміщення і пози людини, дистанція між людьми, зближення, зіткнення; фізичний вплив на іншу людину (торкання, поплескування, підтримка, спільні дії, поштовхи, удари і т.д.).

- 2) Розвиток здібностей пошуку психологічних передумов ефективності спілкування і створення сприятливих умов для міжособистісного контакту.

Найважливішою передумовою ефективного спілкування є виявлення основної репрезентативної системи взаємодії з працівником органів правопорядку людини і опора на неї в процесі безпосереднього контакту.

3) Практичне відпрацювання навичок інтеракції і впливу у процесі професійного спілкування на інших осіб з боку працівника ОВС з метою отримання певної інформації для вирішення оперативно-службових завдань

4) Розвиток можливостей усвідомлення та оцінки результатів конкретного акту спілкування і планування змісту і процесу подальших контактів з певними особами (правопорушниками, громадянами, співробітниками правоохоронних органів, керівниками, підлеглими).

Безумовно, вищеперераховані етапи комунікативної підготовки працівників органів внутрішніх справ не вирішать всього комплексу проблем формування позитивного іміджу правоохоронців, але дозволять намітити перспективні напрямки вирішення цієї проблеми.

Література:

1. *Перельгина Е. Б.* Психология имиджа: Учебное пособие /Е. Б. Перельгина. — М.: Аспект Пресс, 2002. — 223 с.
2. *Погрібна В.Л.* Соціологія професіоналізму: монографія / В.Л. Погрібна . — К. Алерта: КНТ: ЦУЛ, 2008. — 336 с.