

DOI 10.36074/24.01.2020.v2.03

КОМУНІКАТИВНА І КОНФЛІКТОЛОГІЧНА КОМПЕТЕНТНОСТІ ЯК ПРОФЕСІЙНІ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ ПОЛІЦІЇ

Тюріна Валентина Олександрівна
д-р. пед. наук, професор, професор кафедри соціології та психології,
Харківський національний університет внутрішніх справ

Овсянникова Ніка Олександрівна
здобувач вищої освіти факультету права та масових комунікацій
Харківський національний університет внутрішніх справ

УКРАЇНА

Робота працівників поліції з населенням вельми різноманітна. Одним з її напрямків є робота з профілактики соціальних конфліктів, зокрема, міжособистісних конфліктів. Така робота передбачає здійснення цілого спектру заходів і форм роботи. Ефективність цієї роботи потребує попередньої спеціальної підготовки, яка включає формування системи знань, умінь, навичок (зокрема, у галузях конфліктології та спілкування), а також якостей особистості в тому числі, конфліктологічної та комунікативної компетентності.

Мета нашої роботи полягає в тому, щоб розглянути комунікативну і конфліктологічну компетентності як професійні якості особистості майбутніх працівників поліції.

Проблема спілкування не є новою. Їй присвячено багато наукових праць зарубіжних і вітчизняних психологів (Джонсон Д.У., Жуков Ю.М., Крижанська Ю.С., Петровська Л.А., Растянников П.В., Третьяков В.П. та інші). С.П.Гренко, Г.В.Попова, О.О.Теличкін та інші. Але питання, що стосуються формування у майбутніх правоохоронців комунікативних умінь як фактору профілактики і розв'язування конфліктів, зокрема, міжособистісних конфліктів, залишилися недостатньо розглянутими.

Професійна діяльність працівників поліції відноситься до категорії професій "людина – людина", а, отже, потребує уміння ефективно спілкуватися з іншими людьми. За визначенням Р.С.Немова [1], спілкування – це обмін інформацією між людьми; їх взаємодія. Спілкування – це тип внутрішньо видових та міжвидових контактів, що супроводжуються обміном інформацією. Автор виділяє такі види спілкування: матеріальне; когнітивне; кондиційне; мотиваційне; діяльнісне.

Специфіка професійної діяльності правоохоронців полягає в тому, що вона відбувається в агресивному соціальному середовищі, за умов конфліктної ситуації. Отже працівник поліції повинен вміти спілкуватися у такий спосіб, щоб люди почули його, захотіли зрозуміти і прийняти його точку зору, погодитися з нею і діяти у запропонованому напрямку, а для цього їм треба змінити свою думку, своє ставлення до ситуації, до інших людей, до їх поглядів, цінностей, захотіти їм повірити, зрозуміти їх, перестати сприймати їх як ворогів. Це, як правило, буває нелегко зробити. Отже, формування конфліктологічної

компетентності як професійної якості є дуже важливим у професійній підготовці майбутніх працівників поліції.

За визначенням, компетентність – це обізнаність, знання, авторитет людини у якійсь галузі. Отже, конфліктологічна компетентність – це, перш за все, певна система знань у галузі конфліктології, а також у галузі спілкування. Але знання про спілкування, про способи та прийоми ефективного спілкування не забезпечують автоматично уміння ефективно спілкуватися.

До того ж комунікативні уміння, що необхідні для здійснення профілактики конфліктів, мають певну специфіку. У сфері конфліктних ситуацій можливі (за К.У. Томасом) такі стратегії поведінки: суперництво, співробітництво, компроміс, уникання, пристосування. Неможливо говорити про одну єдину правильну, як й про одну єдину хибну лінію поведінки у конфліктній ситуації.

Конфліктологічна компетентність – це, перш за все, опанування позиції партнерства, співробітництва на фоні володіння й іншими стратегіями поведінки у конфліктній ситуації [2, с. 155]. Отже, щоб навчити майбутніх правоохоронців правильно, ефективно спілкуватися, необхідно включати їх у спеціально організоване спілкування, формувати і відпрацьовувати комунікативні уміння і навички. З цією метою проводяться тренінгові заняття. Але тренінгову роботу не можна звести тільки до навчання, тому що когнітивний компонент не завжди є у тренінгу головним, а може й взагалі бути відсутнім. О.П.Ситников [3] розглядає тренінг як систему навчання і підготовки професійних кадрів, спрямовану на відтворення цілісного феномену професійної майстерності, характерного для конкретного виду професійної діяльності.

Висновок. Усе зазначене робить тренінг багатофункціональним методом як навчання, так й формування професійних якостей особистості курсантів, зокрема їх комунікативної компетентності. Це дозволяє закласти основи їх професійної майстерності, сприяє ефективному виконанню їх професійних обов'язків, зокрема, здійсненню роботи з профілактики та врегулювання конфліктів, особливо міжособистісних конфліктів.

Список використаних джерел:

1. Немов, Р. С. (1995). *Психология*. Москва: ВЛАДОС.
2. Зинченко, В. П. (ред.) (1996). *Психологический словарь*. Москва: Педагогика-Пресс.
3. Ситников, А. П. (1996). *Акмеологический тренинг: Теория. Методика психотехнологии*. Москва: Технологическая школа бизнеса.