

УДК 037.011.33(477)-057.30

С. П. ГІРЕНКО

кандидат педагогічних наук, доцент

П. Д. ЧЕРВОНІЙ

кандидат педагогічних наук

Харківський національний університет внутрішніх справ

ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ОПЕРАТОРІВ ПОЛІЦІЇ “102” НА ЕТАПІ ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ

У статті розглянуто деякі професійно-педагогічні аспекти психологічної комунікативної підготовки працівників контакт-центрів поліції “102” у післядипломній освіті. Проаналізовано сучасні відомчі вимоги до працівників поліції щодо професійної комунікації із громадянами, головні її принципи та цінності. Зазначено змістовні компоненти ефективної особистісної комунікації із заявниками в типових службових ситуаціях, проаналізовано педагогічні механізми розвитку особистого комунікативного потенціалу працівників контакт-центрів і формування їх професійної культури спілкування з громадянами. Представлено навчальний зміст програми тренінгу “Ефективна комунікація” для працівників контакт-центрів поліції.

Ключові слова: комунікація, конфлікт, комунікативна культура, поліція, тренінг, професійний стрес.

Процес реформування правоохоронної системи України має на меті створення принципово нової системи стосунків між громадянином і державою, покращення якості правоохоронного сервісу, уважності з боку працівників поліції до проблем та заяв громадян. Результати соціологічних досліджень доводять, що в українському суспільстві все ще зберігається низький рівень довіри громадян до правоохоронних інституцій, відсутність, на жаль, сталого сприйняття більшістю населення поліції як дієвого державного механізму, здатного протистояти зростаючій злочинності та забезпечити безпечне життя громадян, спокій на вулицях. Успіх реформи Національної поліції України, на наш погляд, суттєво залежить від позитивної динаміки професійної освіти та фахової підготовки працівників усіх без винятку підрозділів і керівних ланок.

Актуальність проблеми професійної підготовки та розвитку комунікативної культури працівників поліції зумовлена концентрацією суспільної уваги на реформі правоохоронних органів, особливо тих їх підрозділів, які безпосередньо взаємодіють з громадянами, що звертаються за допомогою в складних життєвих ситуаціях, перебуваючи при цьому під впливом несприятливих, а нерідко й гострих емоційних станів (стрес, агресія, страх, розгубленість, тривога, конфліктність тощо). В загальному аспекті актуальність представленого дослідження тільки зростає з продовженням реформування української правоохоронної системи, метою якого є не тільки статистичне покращення показників злочинності в державі, а й наближен-

ня поліції до суспільства, побудова міцної взаємодії правоохоронців з громадянами та їх об'єднаннями.

Аналіз стану висвітлення в науковій літературі питань комунікативної підготовки працівників правоохоронних органів свідчить про актуальність і досить широку векторність цієї проблематики. Базовими теоретико-методологічними основами сучасних досліджень умов і технік комунікації та соціальної взаємодії особистості є праці деяких науковців у галузі загальної, соціальної та юридичної психології, педагогіки та конфліктології, серед них – Г. Андреева, Л. Берковиц, Е. Берн, Г. Васил'єв, Е. Зеєр, І. Зимня, В. Кан-Калик, С. Ларіонов [3], К. Левін, О. Леонт'єв, К. Лоренц, С. Максименко, М. Обозов, Л. Петровська, О. Петленко [4], Л. Савенкова, В. Семіченко, Б. Скінер, К. Томас [9], Д. Узнадзе та ін.

Місцю спілкування в загальному розвитку та формуванні особистості присвячено праці таких відомих дослідників, як Б. Анан'єв, О. Бодальов [2], Л. Божович, І. Кон, О. Леонт'єв, Б. Ломов, А. Мудрик, В. Мясищев, М. Обозов, С. Рубінштейн. На провідній ролі комунікативних характеристик особистості в діяльності психолога наголошено в працях Г. Андреевої, О. Бодальова, І. Вачкова, Л. Петровської, Н. Пов'якель, К. Роджерса та ін. Деякі дослідники (Ю. Жуков, Л. Петровська, П. Растяніков) важливим моментом психотренінгу вважають процес формування комунікативних умінь учасників під час уявного програвання ними своєї поведінки в різних ситуаціях [5].

Метою статті є психолого-педагогічний аналіз змістовних компонентів професійної комунікативної підготовки працівників поліції "102", деякі психологічні особливості застосування сучасних педагогічних технологій (комунікативний тренінг, практичні вправи, контекстні ділові ігри, аудіотренінг) як ефективний психодіагностичний інструментарій та засіб формування комунікативної культури правоохоронців – працівників контактних центрів "102" Національної поліції.

Враховуючи вищевикладене, завданнями представленого дослідження вважаємо аналіз сучасних ефективних психолого-педагогічних технологій професійної підготовки та перепідготовки працівників поліції до роботи в типових, складних і стресогенних ситуаціях оперативної взаємодії із заявниками, оволодіння методами здійснення конструктивного впливу на них, психопрофілактики конфліктних ситуацій, професійної втомлюваності як наслідку монотонії та інших несприятливих психологічних станів.

Однією з головних складових, що визначає успішність виконання працівниками поліції правоохоронних функцій у державі, є ефективне спілкування. Саме тому програма підготовки та підвищення кваліфікації працівників Національної поліції містить навчальну дисципліну "Ефективна комунікація" (від 6 до 28 год., залежно від підрозділу).

Звертаючись до науково-практичних досліджень у психологічній та педагогічній галузях, варто зауважити, що цікавими та корисними ідеями для побудови ефективної навчальної моделі ефективної комунікації наси-

чені, на наш погляд, теорії соціального навчання (А. Бандура, Дж. Роттер, Б. Скінер), раціонально-емотивної терапії (А. Єлліс) та позитивної сімейної терапії (Н. Пезешкіан), теорія організації педагогічного спілкування (В. Давидов, Д. Ельконін, О. Леонтьєв). Саме в їх сутності наголошено на значенні мотиваційних, організаційних та когнітивних факторів для пояснення взаємодії особистості з оточуючими, її поведінки в контексті соціальних (побутових, навчальних та професійних) ситуацій.

У когнітивній теорії американського психолога Дж. Келлі спілкування є інструментом пізнання інших людей, засобом формування оцінних конструктів щодо них і передбачення подальших подій [6].

Розроблена О. Леонтьєвим у 70-х рр. ХХ ст. теорія спілкування визначає останнє як “систему цілеспрямованих і мотивованих процесів, що забезпечують взаємодію людей у колективній діяльності, що реалізують громадські та особистісні, психологічні відносини й використовують специфічні засоби, насамперед мову” [7, с. 240].

Повертаючись до розгляду професійного спілкування поліцейських з громадянами, треба зауважити, що серед ключових його ознак нормативними документами та науковими дослідниками визначено такі: діловий характер взаємодії, максимальна відкритість (враховуючи оперативну ситуацію), повага до громадян, інформаційна насиченість, обмеженість у часі, широта комунікативних ситуацій і вирішуваних завдань, регламентованість статутом та іншими нормативними актами, перцептивна автентичність (адекватне та точне сприйняття опонентів, себе, психологічних станів і проблем) та безліч інших.

У затверджених наприкінці 2016 р. Правилах етичної поведінки поліцейських чітко сформульовано генеральні вектори поточної реформи кадрового складу Національної поліції України та норм їх стосунків з громадянами, а саме: “формування в поліцейських почуття відповідальності стосовно дотримання професійно-етичних норм поведінки під час виконання службових обов’язків, а також сприяння посиленню авторитету та довіри громадян до Національної поліції України” [1]. У Правилах особливо наголошено на тому, що протидія злочинності та підтримання публічної безпеки й порядку реалізується на засадах етики та загальнолюдських цінностей. Головними принципами спілкування працівника поліції з громадянами, незалежно від підрозділів, звань і посад, які вони обіймають, визначено: принцип взаємодії з населенням на засадах партнерства; принцип безперервності; принцип справедливості; принцип неупередженості; принцип рівності в стосунках.

Серед багатьох підрозділів Національної поліції служба контакт-центрів “102” відрізняється наявністю унікальних параметрів комунікації із заявниками. Опитування, проведене нами в 2016 р. серед майже 60 операторів контакт-центрів, показує, що особливостями їх службового спілкування, що ускладнюють роботу та впливають на психологічний стан, є:

- насиченість комунікацій стресорами та конфліктами – 89,7%;
- коротка тривалість розмови – 83,8%;

- спілкування із складними заявниками – 79,3%;
- одночасне розподілення уваги на підтримку контакту із заявником та комунікацію (заповнення картки виклику, телефонна розмова) з іншими підрозділами поліції та екстреними службами – 75,7%;
- різноманісність питань, за якими звертаються заявники – 67,2%;
- монотонна робота з обмеженням пересування та рухового навантаження, що призводить до “звуження” спілкування, збільшення випадків використання шаблонів і зменшення його варіативності – 58,6%;
- необхідність надання першої психологічної допомоги та терапевтичного впливу на співрозмовника – 46,6%.

Таким чином, найбільш складними параметрами спілкування із заявниками працівники контакт-центрів “102” вважають вербальну конфліктність із боку заявників і коротку тривалість розмови.

Також, за даними дослідження, характерними рисами професійної діяльності операторів служби “102” є: висока комунікативна інтенсивність роботи (близько 300–500 дзвінків за зміну), необхідність швидкого (враховуючи середню тривалість розмови 1–2 хв.) і водночас професійно грамотного та безпомилкового реагування на звернення заявника, необхідність володіння навичками застосування юридичних і психологічних знань. Останні передбачають наявність практичних умінь первинної діагностики психологічного стану заявника, максимального його розуміння незалежно від мовних параметрів спілкування, словникового запасу, рівня емоційності або віку; наявності досвіду застосування прийомів психокорекції несприятливих психічних станів заявників (стресових, агресивних, конфліктних) тощо.

Крім того, ми визначили низку соціально-педагогічних і психологічних чинників, що безпосередньо відображають взаємозв'язок комунікативної компетентності викладача та результативності навчання поліцейських – слухачів курсів підвищення кваліфікації, а саме:

- пряма залежність психологічної атмосфери в тренінговій групі від вербальних та невербальних характеристик викладача;
- постійний активний моніторинг викладачем як загальногрупової, так і індивідуальної активності в групі;
- вміння викладача організувати навчальний процес не тільки в типових навчальних ситуаціях, й у складних комунікативних “контекстах” (конфліктах, агресивних і провокаційних випадках, спробах використання маніпуляцій щодо викладача найбільш “активними” слухачами);
- необхідність упевнено володіти досить широким спектром комунікативних технік “на практиці”. Особливі труднощі, як доводить тренінгова практика, викликають ситуації, що вимагають від викладача “спонтанної” результативної демонстрації психотехнік у непередбачуваних ситуаціях, пов'язаних із фрустрацією, агресивними та провокаційними комунікаціями з боку слухачів;

– наявність у викладача (тренера) чіткого уявлення про специфіку службового спілкування працівників поліції, бажано – досвіду роботи в правоохоронних структурах, що знижує критичне ставлення групи до нього, покращує взаєморозуміння, зменшує ймовірність конфронтації. Педагогічна тренінгова практика показує, що відсоток “маніпуляторів” і “конфліктогенних” слухачів рідко перевищує 10% від загальної кількості учасників тренінгової групи, але вони присутні на будь-якому тренінгу;

– деякі об’єктивні труднощі тренінгу викликає кількісний склад навчальних груп, які склалися з 30 слухачів, що значно посилювало навантаження на перцептивну, комунікативну та когнітивну сфери тренера, збільшує концентрацію та частоту перемикання уваги, вимагає посиленних заходів щодо контролю психоемоційних процесів в аудиторії.

На думку О. Соколової, “комунікативна культура відображає поліфункціональний характер, який виражається в способах і формах спілкування, закріплених у звичаях, вдачі, традиціях. Виявляється в комунікативній поведінці, де суб’єкт орієнтується на морально-етичні норми”. Автор тісно пов’язує розвиток комунікативної культури з механізмами самопізнання, а саме – ідентифікації та рефлексії [8].

У своєму дослідженні О. Петленко та М. Котелюх, спираючись на психологічні теорії К. Томаса [9] та Е. Берна, поєднують комунікативну компетентність працівників поліції із стратегіями поведінки як адаптаційними реакціями правоохоронців, що формуються на різних етапах професіоналізації, а саме: *альфа-стратегія* – лідируюча стратегія поведінки, поєднана з відповідальністю; *бета-стратегія* – підпорядкована стратегія (підкорення правилам, старанність і неконфліктність); *гамма-стратегія* – унікаюча стратегія з метою пошуку більш комфортного середовища; *омега-стратегія* – “страждаюча” поведінка, що відображають відсутність комунікативних ресурсів, нездатність чинити опір [4].

Тренінг “Ефективна комунікація” ми проводили в межах підвищення кваліфікації працівників контакт-центрів “102” у 2016 р. у спеціально обладнаних аудиторіях, що повністю забезпечують успішну організацію навчального процесу. Технічними засобами навчання на тренінгу “Ефективна комунікація” є: мультимедійна система з можливістю візуальної та звукової презентації навчальних матеріалів; індивідуальні гарнітури, налаштовані для роботи; індивідуальні програми запису та прослуховування мовлення відповідно до робочих місць.

Змістовно-методичну частину курсу тренінгу становлять 10 тем:

Тема 1. Стандарти якості обслуговування. Навчально-виховною метою заняття є формування у слухачів загального уявлення роботи оператора служби 102, актуалізація першочергових завдань працівника контакт-центру, первинна діагностика мовленнєвих навичок слухачів.

Головними завданнями теми є: самопрезентація слухачів, аналіз досвіду роботи, ознайомлення слухачів із новою концепцією розвитку Національної поліції, її сервісною та превентивними функціями Національної

поліції, діагностика комунікативно-управлінських і перцептивних навичок операторів, їх відношення до навчання та реформи загалом, здатність чітко виявляти труднощі та помилки комунікації.

Особливо треба звернути увагу на навчальну дискусію як педагогічний метод активізації мотиваційно-когнітивних процесів слухачів. У межах першої теми учасникам пропонують обговорити питання “Потреби заявника під час дзвінка”, “Етичний кодекс оператора 102”.

Близько 20 хв. заняття відводять на роботу з кейсами. Тренер демонструє учасникам записи розмов і пропонує вибірково слухачам провести аналіз помилок у розмові оператора із заявником. Протягом розмови діагностують фактичний рівень розуміння якості комунікативного процесу.

Тема 2. Навички телефонної комунікації. Мета – ознайомлення слухачів із загальною теорією комунікації та телефонного спілкування, специфікою сприйняття інформації від заявника, типовими помилками та перцептивними спотвореннями; ознайомлення із техніками якісного сприйняття інформації (техніки активного слухання, тренування навичок активного сприйняття інформації та підтримки діалогу із заявником (активне слухання)). Основними акцентами, на які звертає увагу тренер, є: усвідомлення слухачами важливості підтримки психологічного контакту із заявником, ненав’язливої підтримки бесіди та отримання необхідної інформації для заповнення картки.

Викладач разом із слухачами відпрацьовують низку комунікативних технік підтримки діалогу, серед яких “Луна”, “Парафраз”, “Резюме”, “Активне слухання” тощо. Важливим моментом заняття є дискусія щодо характеру типових помилок оператора під час розмови. Слухачі розставляють акценти на таких помилках, як: відсутність або нечіткість представлення на початку розмови, занадто довгі промови, надто голосна або емоційна розмова, сторонні справи під час розмови, використання помилкових стратегій ведення діалогу тощо.

Тема 3. Навички невербальної комунікації під час телефонної розмови. Мета – тренування в учасників навичок невербальної комунікації під час телефонної розмови, ознайомлення слухачів із психологічною специфікою невербальної комунікації; паравербальними складовими комунікації (швидкістю, ритмом, голосністю інтонаціями тощо).

Викладач разом із слухачами знайомляться та відпрацьовують типи невербальної комунікації працівника поліції: поза, жестикуляція, міміка, інтонації, тон і темп мовлення, дистанція спілкування.

Слухачі знайомляться із засобами підтримки та розвитку голосу, техніками мовної гімнастики, відпрацьовують параметри гучності голосу, швидкості та темпу мовлення, інтонаційні варіанти мови.

Тема 4. Стандарти взаємодії оператора “102”. Мета – тренування стандартів взаємодії операторів 102, вивчення стандартних етапів розмови оператора, ознайомлення із класифікацією заявників та обов’язками оператора при взаємодії з кожним із них; знайомство із стандартними мовними

зворотами, які необхідно використовувати в роботі оператора. Серед основних видів мовних шаблонів, які відпрацьовували на тренінгу, були: вітання із заявником, представлення, переривання, вибачення, запит про ПІБ, подяка, уточнення інформації, оформлення мовних пауз, переадресація виклику, прощання.

Практична частина включає роботу із записами розмов операторів. Учасники тренінгу відпрацьовують головні етапи розмови оператора, серед яких – вітання, прощання, переривання, ідентифікація заявника (його прізвище тощо), подяка, рекомендовані дії, прохання уточнити або повторити інформацію, закінчення розмови.

Тема 5. Техніки вирішення конфліктів. Мета – тренування в учасників умінь і навичок діагностування, аналізу та управління конфліктними комунікаціями із заявником, нейтралізації конфліктогенів спілкування, підвищення власної конфліктостійкості; оволодіння навичками протидії психологічним маніпуляціям. Широко застосовують групові та індивідуальні контекстні вправи, що дають змогу включити учасників у процес “конфліктостворювального” спілкування, технологія аудіотренінгу з демонстрацією та відпрацюванням мовних технік нейтралізації конфліктогенів та агресивних проявів у розмові із заявником, методики оперативного попередження та вирішення емоційних конфліктів.

Тема 6. Заперечення та складні ситуації в роботі оператора. Мета – формування навичок спілкування в ситуації гострого протиріччя, невдоволення та критики з боку заявника; спокійно та терпляче ставитися до заперечень із боку заявників; відпрацювати алгоритм дій при запереченні заявника; відпрацювання технік переконання, аргументації своєї позиції при спілкуванні із заявником.

Варто зауважити, що головний зміст практичної роботи за цією темою доцільно зосередити на відпрацюванні технік роботи з типовими складними ситуаціями, а саме: спілкування з незадоволеними громадянами (скарги на роботу поліції; значний термін очікування приїзду поліції; образи з боку заявника або оператора; скарги на автомобільні пробки; ситуації, коли оператор погано чує заявника через проблеми зі зв'язком або інші звуки; надто емоційна та швидка мова; вимоги (“Ви повинні...”) тощо).

Тема 7. Збільшення швидкості обслуговування заявників. Мета – тренування здатності оператора зменшувати тривалість розмови із заявником при непрофільних запитах; ознайомити їх із способами зниження тривалості розмови; тренування якості сприйняття інформації, здатності коректного переривання багатослівного заявника.

Шляхами збільшення швидкості роботи оператора “102” є: визначення оператором основних запитів, коли потрібна термінова реакція поліції, збільшення швидкості заповнення карток, покращення якості сприйняття інформації оператором та комунікації із заявником, відпрацювання технік коректного переривання занадто багатослівних заявників, упровадження схеми роботи-відпочинку, яка б дала змогу зменшити загальний

рівень втоми, збільшити якість сприйняття інформації та знизити загальний рівень стресу операторів.

Тема 8. Стресостійкість оператора 102. Мета – оволодіння компетенціями діагностики та управління стресом, засвоїти загальні відомості про стрес, його функції та види; сформувати критичне ставлення до використання девіантних засобів зняття стресу; ознайомити слухачів із основною моделлю роботи зі стресом, навичками діагностики стресового стану; оволодіння навичками зниження впливу стресу на заявника, ефективними прийомами опанування стресу.

На особливу увагу заслуговують тренінгові вправи, які проводять з метою відчуття учасниками групи стресового стану та його проявів на тілесному, емоційному та когнітивному рівнях.

Тема 9. Складні випадки в роботі оператора “102”. Мета – ознайомлення з типовими складними ситуаціями в роботі оператора “102”, типами складних заявників, а також таких, що перебувають у стресовому або зміненому стані свідомості; тренування здатності вирішувати ситуації із складними заявниками, зменшувати напругу комунікації та покращити якість отриманої інформації. Серед складних типів заявників у роботі оператора переважають: заявник не знає місця свого знаходження; заявник похилого віку; заявник, який багато розмовляє; дитина; жартівник; заявник, який не може чітко сформулювати запит; заявник у стані алкогольного сп’яніння; заявник демонструє ознаки психічної хвороби; заявник, що заявляє про спробу суїциду.

Тема 10. Боротьба із монотонністю в роботі оператора 102. Мета – тренування здатності зберігати високу концентрацію на роботі в умовах одноманітних завдань: сформувати в операторів чітке розуміння моногонії як стресу, типового для операторів, ознайомити із типовими способами боротьби з моногонією; тренування індивідуальної стійкості, пошук окремого сенсу в монотонних завданнях.

Головними напрямками боротьби з моногонією в роботі оператора є: збільшення різноманітності засобів виконання завдань, професійне самовдосконалення, створення оптимальної психологічної атмосфери в підрозділі під час чергувань, “укрупнення” завдань, регулярність перерв і збільшення різноманітності засобів їх проведення, пошук нового змісту та переваг у роботі, самомотивація до професійного вдосконалення, творче та зручне облаштування свого робочого місця тощо.

Висновки. Тренінг ефективної комунікації, на відміну від класичних форм навчальних занять, відрізняється безліччю психолого-педагогічних і змістовних характеристик, серед яких треба виділити такі:

- практична демонстрація учасниками напрацьованих протягом життя комунікативних технік взаємодії в стандартних і складних ситуаціях;
- сформованість у операторів життєвих сфер “емоційної залученості”, коли певні види ситуацій викликають у них відповідні емоційні асоці-

ації, а отже, кожна з них викликає й індивідуальну реакцію. Врахування та аналіз цих реакцій є одним із ключових моментів тренінгу;

– насиченість багатьох тем курсу конфліктогенами та агресивними проявами, що вимагає високого рівня розвитку конфліктологічної культури тренера, готовності швидко продемонструвати ефективні прийоми нейтралізації агресивних і конфліктних проявів у спілкуванні;

– володіння широким спектром прийомів, засобів регуляції стресових та інших несприятливих станів особистості, готовність продемонструвати конструктивний досвід поведінки;

– позитивний настрій учасників тренінгу, переважання “конструктивних” емоцій у процесі навчання.

Практика проведення тренінгу дає змогу зробити висновок про ефективність зазначеної форми навчально-формуючої діяльності при організації процесу підвищення професійної кваліфікації працівників контакт-центрів поліції. В подальшому, на наш погляд, заслуговує на більш детальне дослідження питання щодо впровадження змістовних систематичних комунікативних тренінгів серед інших підрозділів Національної поліції України, застосування інноваційних психолого-педагогічних механізмів їх професійної підготовки.

Список використаної літератури

1. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських : Наказ Міністерства юстиції України від 09.11.2016 р. № 1179 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16>.
2. Бодалев А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – Москва : Институт практической психологии ; Воронеж : НПО “МОДЭК”, 1996. – 256 с.
3. Гіренко С. П. Стан, перспективи та досвід формування конфліктологічної культури майбутніх працівників патрульної та кіберполіції [Електронний ресурс] / С. П. Гіренко, С. О. Ларіонов // Правобезпека. – 2016. – № 4 (63). – С. 121–127. – Режим доступу: http://pb.univd.edu.ua/?action=publications&pub_name=pravo_i_bezpeka&pub_id=400460&mid=8&year=2016&pub_article=400631.
4. Гіренко С. П. Формування конструктивної стратегії поведінки особистості працівників ОВС / С. П. Гіренко, М. О. Котелюх, О. В. Петленко // Правобезпека. – 2015. – № 3 (58). – С. 138–142.
5. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении : практ. пособ. / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растяжников. – Москва : Изд-во Моск. ун-та, 1991. – 96 с.
6. Келли Дж. Теория личности: психология личных конструктов / Дж. Келли ; пер. с англ. А. А. Алексеева. – Санкт-Петербург : Речь, 2000. – 249 с.
7. Леонтьев А. А. Психология общения / А. А. Леонтьев. – Москва : Академия, 2007. – 368 с.
8. Соколова О. П. Коммуникативная культура индивида: социально-философский анализ : автореф. дис. ... канд. филос. наук / О. П. Соколова. – Ижевск, 2005. – 18 с.
9. Thomas K. W. Conflict and Conflict Management / K. W. Thomas // Handbook of Industrial and Organizational Psychology. – Chicago : Rand McNally, 1976. – P. 5–11.

Стаття надійшла до редакції 14.02.2017.

Гиренко С. П., Червоний П. Д. Формирование коммуникативной культуры операторов полиции “102” на этапе последипломного образования

В статье рассмотрены некоторые профессионально-педагогические аспекты психологической коммуникативной подготовки сотрудников контакт-центров полиции “102” в последипломном образовании. Проанализированы современные ведомственные требования к работникам полиции относительно профессиональной коммуникации с гражданами, главные ее принципы и ценности. Указаны содержательные компоненты эффективной личностной коммуникации с заявителями в типичных служебных ситуациях, проанализированы педагогические механизмы развития личного коммуникативного потенциала работников контакт-центров и формированию их профессиональной культуры общения с гражданами. Представлено учебное содержание программы тренинга “Эффективная коммуникация” для сотрудников контакт-центров полиции.

Ключевые слова: коммуникация, конфликт, коммуникативная культура, полиция, тренинг, профессиональный стресс.

Girenko S., Chervoniy P. Formation of Communicative Culture of the Police’s “102” Operators at the Stage of Postgraduate Education

The article discusses some of the professional-pedagogical aspects of the psychological communicative training of personal of the contact centers of the police “102” in post-graduate education.

The author notes that the relevance of the problem of professional training of police officers is due to focus public attention on today’s law enforcement reform, the need for closer interaction between the police and citizens to reduce the level of crime in the country.

The current departmental requirements for employees of the police regarding professional communication with citizens, its main principles and values have been analyzed. There are provided meaningful components of an effective personal communication with the applicants in a typical office situations, analyzed pedagogical mechanisms of personal and communicative potential employees of contact centers and the formation of their professional culture of communication with citizens in the article.

There are identified a socio-pedagogical and psychological factors that reflect the relationship of the communicative culture of the teacher and the effectiveness of post-graduate training of police officers.

The training content of the training program “Effective communication” for employees of the contact centre to the police has been established. Attention is focused on a factors that determine the professional communication of employees of contact centers, namely: high intensity calls, occupational stress and ways of its prophylactic, increasing conflict applicants and work with objections.

Key words: communication, conflict, communication culture, police training, professional stress.