

Токарская А.С. Толерантность коммуникации как фактор психологической безопасности

Раскрываются особенности безопасного коммуницирования и социального взаимодействия с учетом культуры правосознания и средств правовой коммуникации с позиций толерантности.

Ключевые слова: *эффективность коммуникации, связь мышления и языка, эффективная трансмиссия информации, оптимизация правовой коммуникации, семантическая система, толерантная коммуникация, извинение.*

Tokarska A.S. Tolerance of Communication as a Factor of Psychological Safety

The article reveals the features of safe communicating and social interactions based on culture of legal awareness and means of legal communication from the position of tolerance.

Key words: *efficiency of communication, thinking and speech connection, the effective transmission of information, legal communication optimization, semantic system, communication tolerance, apology.*

УДК 159.923:316.454.52:34

О.Є. Туринська

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ
ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**

Висвітлено специфіку спілкування працівників правоохоронної системи. Подано результати аналізу наукових досліджень щодо визначення поняття «професійне спілкування», з'ясовано специфічні критерії, чинники та бар'єри ефективного професійного спілкування.

Ключові слова: *професійне спілкування, професійна комунікативна діяльність, чинники, бар'єри, специфіка комунікації правоохоронців.*

Постановка проблеми. В сучасних умовах діяльності правоохоронних органів неабияке значення має їх професійно-психологічна підготовка, яка охоплює розвиток уміння діяти в складних, непередбачуваних умовах, які часто бувають пов'язані з необхідністю пришвидшеного прийняття рішень, орієнтації в складних, незвичних ситуаціях, затриманням правопорушників і злочинців, збереженням життя людей та власного життя.

Стан дослідження. Специфічна комунікація правоохоронців, яка передбачає спілкування з різними категоріями громадян, зокрема з правопорушниками, злочинцями, – одна з невід'ємних складових їх професійної діяльності. Сучасні дослідження з питань діяльності та

комунікації працівників правоохоронних органів у складних, конфліктних, екстремальних ситуаціях висвітлені у роботах В.В. Авдєєва, Н.В. Андрєєва, В.Г. Андросюка, В.Ф. Антипенка, О.М. Бандурки, В.П. Бахіна, В.І. Барка, В.Л. Васильєва, О.М. Васильєва, Б.Ф. Водолазського, Е.О. Дідоренка, Л.І. Казміренко, Я.Ю. Кондратьєва, В.О. Ковалової, М.В. Костицького, В.Г. Лукашевича, В.С. Медведєва, Л.І. Мороз, О.М. Морозова, А.І. Папкіна, М.І. Порубова, В.М. Синьова, О.М. Столярєнка, П. Сопек, С.А. Тарарухіна, Г.О. Туманова, С.І. Яковєнка та ін. в них висвітлені важливі аспекти. Однак недостатньо виокремлені специфічні чинники професійного спілкування правоохоронців.

Мета статті – аналіз професійного спілкування в роботі працівників правоохоронної системи та його психологічних особливостей.

Виклад основних положень. Зважаючи на особливості сучасного розвитку правоохоронної системи, варто вказати, що особливе місце в ній посідає вміння професійного спілкування кожного окремого правоохоронця, оскільки у населення складається думка про систему правоохоронних органів у цілому.

Процес становлення людини як особистості не можливий без спілкування. Для розвиненої особистості воно стає потребою, необхідною умовою повсякденної діяльності.

В широкому значенні спілкування трактується як складний багатоплановий процес установаження і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності і охоплює обмін інформацією, сприймання, розуміння іншої людини, вироблення єдиної стратегії взаємодії.

У більш вузькому значенні спілкування є складовою, а у низці випадків – особливим самостійним видом професійної діяльності працівників міліції, незалежно від їх спеціалізації. Як теоретичну основу для такого висновку використано запропонований А.В. Петровським підхід щодо співвідношення діяльності та спілкування. На підтвердження цієї тези сучасні дослідники наводять приклади звернення громадян чи службових осіб із заявою (ст. 10 Закону України «Про міліцію»), конфіденційного співробітництва та опитування осіб з метою отримання оперативної інформації (ст. 8 і 11 Закону України «Про оперативно-розшукову діяльність»), проведення очної ставки (ст. 172 і 173 КПК України), пред'явлення особи для впізнання (ст. 174 КПК України), проведення обшуку і виїмки (ст. 177 і 183 КПК України), відтворення обстановки та обставин події (ст. 194 КПК України), попереднього розгляду справи у суді (ст. 240 КПК України) та ін [2; 3; 4; 5].

Професійне спілкування може здійснюватись в особливому процесуальному режимі, коли порядок міжособистісної взаємодії сто-

рін регулюється правовими (процесуальними) нормами, наприклад, під час виявлення причин і умов, які сприяли вчиненню злочину (ст. 23 КПК України), через обов'язок роз'яснення і забезпечення прав особам, які беруть участь у справі (ст. 53 КПК України), під час прийому заяв і повідомлень про злочин (ст. 95 і 97 КПК України), допиту на досудовому слідстві (ст. 143, 167, 168, 169, 171 і 201 КПК України) тощо. Загальними та обов'язковими принципами професійного спілкування є законність та гласність, гуманне ставлення та повага до особи, культура і такт (ст. 3, 4 і 5 Закону України «Про міліцію»). Сама процедура такого спілкування детально описана в законі, розпочинаючи з підстав і завершуючи процесуальними формальностями [2; 3; 5].

У роботі працівників правоохоронної системи є й інші процедури комунікативного характеру, що містять окремі акти спілкування, але не розписані в законі. Це, наприклад, залучення понятих, перекладача або участь спеціаліста за проведення слідчих дій (ст. 127, 128 і 128¹ КПК України). У таких випадках комунікативні здібності працівника міліції обумовлюють вирішення питань, які мають правове значення [2; 5].

У результаті теоретичного аналізу Ю.В. Осіпової проблем професійного спілкування працівників правоохоронної системи були визначені такі його аспекти:

- обмін інформацією між суб'єктами професійної діяльності; співробітниками в групах та організаціях, між колективами, працівником міліції та особою, яка проходить у справі, що розглядається, оперативним працівником ОВС і громадянином, який має необхідну інформацію, у процесі юридичного консультування і т. ін.;

- вироблення спільної стратегії спілкування;
- сприйняття і розуміння людьми одне одного в процесі спілкування [10, с. 82].

Що до чинників ефективного спілкування в ОВС, то, на думку Е.О. Дідоренко, вони зумовлені:

- метою, предметно-функціональним змістом, стратегічною і тактичною спрямованістю завдань;

- станом нормативно-правового (процесуального) регулювання стосунків між суб'єктами, об'єктами та іншими учасниками спілкування;

- психологічною структурою особистості правоохоронця як основного суб'єкта (виконавця);

- психологічною структурою окремих осіб і груп як об'єктів правоохоронної діяльності;

- предметно-дійовим змістом правоохоронної діяльності;

- специфічними психологічними вимогами до застосування заходів і засобів правоохоронної діяльності;

– сучасною актуалізацією основних принципів правоохоронної діяльності [11, с. 19].

Працівники міліції, виконуючи свої професійні обов'язки, беруть активну участь у різних видах професійного спілкування: входять у контакти зі службовими особами, з керівниками місцевих органів влади, з представниками підприємств і установ, з громадянами та правопорушниками. Таке спілкування впливає на прийняття рішень організаційного, процесуального характеру та в цілому на всю професійну діяльність.

На думку О.І. Дубової, структуру професійного спілкування працівників міліції утворюють п'ять етапів: 1 – прогнозування та планування спілкування (підготовка до комунікативних, перцептивних, регуляторно-управлінських дій); 2 – установа психологічного контакту; 3 – обмін мовною та немовною інформацією для вирішення оперативно-службових завдань; 4 – завершення та вихід із спілкування; 5 – аналіз та оцінка результатів проведеного спілкування [2].

У структурі професійного спілкування важливе місце посідає психологічний контакт працівників міліції з іншими особами. Встановлення психологічного контакту є цілеспрямованою діяльністю щодо створення умов, підкреслює В.О. Дідоренко, які забезпечують розвиток спілкування у потрібному напрямі та досягнення його мети. Установити психологічний контакт – означає забезпечити наступний процес спілкування. Факт установа психологічного контакту визначається наявністю бажання однієї особи ввійти в спілкування з іншою особою, готовністю та здатністю сприймати та переробляти інформацію, що надходить у процесі спілкування, обмінюватися довірчою інформацією, вступати у взаємодію та долати психологічні бар'єри [11, с. 42].

Психологічний контакт, що встановлюється правоохоронцями з громадянами під час вирішення оперативно-службових завдань, є важливим параметром оперативно-службової діяльності й істотно відрізняється від психологічних контактів, що встановлюються між людьми у буденному житті.

У процесі розвитку психологічного контакту, наголошує Л.Е. Орбан-Лембрик, відбувається взаємне оцінювання, взаємна зацікавленість, взаємний діалог. При цьому варто зважати на низку обставин, пов'язаних зі специфікою юридичної діяльності. Йдеться зокрема про те, що розмова правозахисника (слідчого, оперативного працівника карного розшуку, співробітника відділу по боротьбі з економічними злочинами та ін.) з контрагентом доволі часто має проблемний характер. І щоб установити психологічний контакт за таких умов, слід показати співрозмовнику за всіх відмінностей позицій і розходжень думок готовність його зрозуміти і обговорити його аргументи [9, с. 117].

У діяльності правоохоронців дуже важливу роль виконує використання мовних засобів спілкування, зазначає Г.К. Колісницький. Від уміння правильно формулювати свої думки, грамотно їх висловлювати під час безпосереднього спілкування або складання документів значною мірою залежить ефективність службової діяльності. Професійне мовлення правоохоронця потребує поступової переорієнтації стилю спілкування правоохоронців з громадянами з режиму монологу (переважного використання примусового впливу) на режим діалогу (продуктивного спілкування і взаємодії), що є незвичним для міліціонера, який підготовлений за традиційною навчальною програмою. Тому для ефективної діяльності працівників органів внутрішніх справ у режимі комунікативної діалогової активності необхідно в процесі їх підготовки застосовувати інноваційні концепції, стратегії, педагогічні та психологічні технології, методи і прийоми. Це надасть змогу вирішувати завдання формування і розвитку особистих соціально значущих здібностей професійної міжособистісного спілкування правоохоронця [6, с. 4].

Не менш важливим для працівника правоохоронних органів є культура мовлення – це вміння сказати необхідне слово в потрібний час, доцільно, із дотриманням правил мовного етикету, щоб не образити людину і водночас не втратити власну гідність. Це особливо виявляється на прикладі фахівців-юристів, які завжди були майстерними ораторами, промовцями, чий виступи ставали подією суспільного життя і запам'ятовувалися слухачам або читачам майстерним поєднанням форми і змісту промови.

Низький рівень мовної культури, навпаки, є ознакою обмеженості, виявом невміння замінити власні думки і сприймати чужі. Людина, яка виявляє низький рівень мовної культури, не здатна до креативного, нестандартного мислення, вирішення професійних і організаційних проблем, що обов'язково позначається на її успіхах у трудовій діяльності.

Однією з найбільш важливих якостей, яка сприяє підвищенню ефективності процесу спілкування, є вміння вислуховувати інших. Коли людина уважно слухає свого співбесідника, вона демонструє свою зацікавленість у тому, що він говорить, проявляє повагу до нього. І це обов'язково полегшуватиме встановлення взаєморозуміння. Звертаючись до правоохоронця, людина очікує, що її уважно вислухають, розглянуть її проблеми і допоможуть у їх вирішенні. Уміння вислуховувати людину дозволяє правоохоронцю викликати її прихильність до себе, зняти психологічне напруження, яке зазвичай виникає на початковій стадії спілкування.

Загалом будь-яке міжособистісне спілкування передбачає зміну комунікативних ролей його учасниками (комунікатор стає слухачем, а реципієнт – тим, хто говорить).

Суттєвою особливістю професійного спілкування є зацікавленість працівника міліції у тому, щоб більше говорив його співрозмовник. Адже людину, яка активно говорить, можна краще зрозуміти, від неї можна отримати необхідну для вирішення питання інформацію, простежити її позицію і тактику розмови. В юридичній практиці є чимало конкретних прийомів, за допомогою яких здійснюється спонукування свідка, потерпілого, підозрюваного чи звинувачуваного до передачі інформації працівнику правоохоронних органів. До них належать такі:

- демонстрація конкретних предметів, які «оживляють» у пам'яті відповідні образи і спонукають до мимовільного висловлювання;
- використання суміжної теми розмови;
- постановка прямих, але достатньо мотивованих запитань;
- «виклик» суб'єкта на відповідну розмову;
- демонстрація конкретних предметів, пов'язаних із злочинною діяльністю суб'єкта;
- штучне створення короткочасних, раптових чи психологічно гострих життєвих ситуацій;
- перехід на сленг, зрозумілий для злочинця.

Оперативно-розшукова діяльність є системою гласних і негласних пошукових, розвідувальних та контррозвідувальних заходів (ст. 2 Закон України «Про оперативно-розшукову діяльність»), які безпосередньо здійснюються співробітниками оперативних підрозділів. Саме тому, що працівникам правоохоронних органів часто доводиться змінювати манеру поведінки та стиль мови, спілкування в такій професійній діяльності завжди органічно вплетене в неї, виступає умовою її виконання, як наголошує Е.О. Дідоренко. При цьому вид діяльності зумовлює специфічний зміст спілкування осіб, що беруть у ній участь, зокрема впливає на їхню комунікативну активність, рольові позиції, тощо. В багатьох випадках особи, що взаємодіють у процесі оперативно-розшукової діяльності, ділячись якоюсь інформацією, задовольняють наявну потребу в ній або впливають таким чином один на одного. У такому розумінні спілкування в оперативно-розшуковій діяльності і виступає одним із основних психологічних інструментаріїв цієї діяльності [11, с. 23].

Для правоохоронця важливо не тільки правильно спілкуватися з людьми, а й уміти впливати на них: схилити їх до своєї точки зору, переконувати, стимулювати позитивні вияви в їх поведінці, спонукати до надання правдивої інформації і т. ін.

Світовий досвід показує, за дослідженнями А.В. Барко, що успішне виконання управлінської діяльності і правоохоронних функцій потребує уміння будувати взаємини з людьми, створювати атмосферу невимушеності у відносинах з підлеглими, бути здатним переконувати

і здійснювати стимулюючий вплив, виражати визнання і схвалення за досягнення успіхів, долати опір з боку тих працівників, чії цілі не збігаються з цілями організації і команди [1, с. 38].

Крім цього, на думку А.В. Морозова, правоохоронна діяльність значною мірою ускладнена низкою комунікативних бар'єрів, які пов'язані зі специфікою роботи правоохоронних органів і найчастіше спричинене такими чинниками, як страх окремих громадян входить у контакт із людиною у міліцейській формі, нерозуміння одне одного, неправильні пояснення намірів сторін, недовіри і т. ін. Ці бар'єри не пов'язані зі слабкими місцями в якомусь каналі комунікації чи помилками за її кодування та декодування, а мають соціальний або психологічний характер [8, с. 86]. Ці ж бар'єри можуть, зазначає вчений, створюватися штучно і призводити до загострення взаємин, виникнення конфліктів, вони можуть мати і суто виражений психологічний характер, тоді їх виникнення може спричинятися індивідуальними психологічними особливостями співрозмовників, або ситуацією, що виникає в процесі їх спілкування [8].

Е.О. Дідоренко підкреслює, що значну проблему створюють в оперативному спілкуванні інтелектуальний, емоційно-вольовий, мотиваційний бар'єри, які в оперативно-розшуковій діяльності набувають специфічного характеру.

Так, інтелектуальний бар'єр виявляється у вигляді розбіжностей у переконаннях, моральних позиціях, поглядах і залежить від того, з ким оперативний працівник установлює контакт, у якому статусі він виступає – у легальному чи нелегальному. Це особливо важлива передумова забезпечення успіху під час проведення оперативним працівником, скажімо, розвідувального опитування об'єктів оперативно-розшукової діяльності, особистого пошуку фактичних даних про злочинну діяльність певних осіб і груп тощо [11, с. 78–79]. Усунення такого психологічного бар'єру досягається шляхом розуміння партнера по спілкуванню, врахування особливостей його соціального сприймання та вміння правильно вибирати засоби впливу на різні об'єкти професійної діяльності, керувати цим процесом не на інтуїтивному рівні, а послідовно та цілеспрямовано.

Емоційно-вольовий бар'єр, констатує вчений, виявляється у вигляді впливу актуального негативного емоційного стану однієї чи обох сторін або ж наперед сформованого негативного ставлення об'єкта оперативно-розшукової діяльності до оперативного працівника. Долається такий бар'єр уважним, прихильним ставленням до протилежної сторони, розважливстю, а також створенням сприятливих зовнішніх умов для спілкування [11, с. 79].

Мотиваційний бар'єр найчастіше виявляється в небажанні об'єктів оперативно-розшукової діяльності входити в контакт із оперативним працівником через особисті деструктивні психологічні налаштування, що може долатися зустрічними мотивами конструктивного спрямування [11, с. 79].

Для оперативно-розшукової діяльності ці мотиви особливо актуальні, оскільки в процесі її здійснення спілкування часто відбувається на примусовій основі. Не таємниця, що об'єкти оперативно-розшукової діяльності часто залучаються до інтеракції всупереч бажанню, а інколи і під загрозою застосування щодо них певних примусів, що не може не призвести до психологічного протистояння. Особливого значення це набуває в спілкуванні оперативників з особами, які підозрюються в скоєнні злочинів, або з негласним працівником чи відповідними кандидатурами, які погодилися на співпрацю, але без істинного прагнення до цього, через їхню, скажімо, глибоку кримінальну зараженість, острах помсти з боку кримінальних зв'язків [11, с. 78–80].

Для подолання чи мінімізації впливу цих бар'єрів правоохоронець повинен передбачити й своєчасно застосовувати заходи щодо попередження або усунення перешкод у спілкуванні.

Оскільки правоохоронцю доводиться щодня зустрічатися і спілкуватися у різноманітних ситуаціях з різними людьми, то від того, наскільки вміло він входить із ними у контакт, доречно зауважують П. Сопек, Л. Мороз, З. Яковенко, наскільки швидко й ефективно це робить, залежатиме й кінцевий результат його діяльності, уміння викликати до себе прихильність людини, завоювати її довіру дозволяє встановити довірчі взаємини, одержати від неї оперативно значущу інформацію. Крім того, правоохоронцю у контактах потрібно бути гнучким і винахідливим, вміти вести переговори. Він повинен виокремлювати проблеми різних соціальних груп населення; вміти вирішувати соціально-психологічні проблеми з точки зору правоохорончої роботи; турбуватися про власний потенціал, правильно будувати службові взаємини, зокрема взаємини керівника і підлеглого; вміло вирішувати службові і особисті питання, налагоджувати стосунки з близькими людьми [12, с. 7].

Корисними і необхідними для вирішення деяких оперативно-службових завдань є враховування особливостей спілкування у злочинному середовищі, як зазначають В.І. Московець, А.П. Москаленко, Д.О. Кобзін, зокрема вміння правильно інтерпретувати злочинний жаргон і татуювання як специфічних засобів спілкування у такому середовищі [7, с. 166]. Тому в правоохоронній практиці непоодинокі випадки (особливо коли спілкування відбувається з особами, які належать

до злочинного світу) використання працівником правоохоронних органів «блатного» жаргону, субкультури злочинного середовища [11, с. 61]. Це робиться досвідченим працівником міліції, який поінформований про структуру і діяльність злочинних груп. Цей прийом використовується для встановлення й розвитку довірчих взаємин з метою отримання потрібної інформації чи здійснення певного впливу.

Працівнику правоохоронних органів потрібно бути готовому й до того, що його інформація сприймається суб'єктивно.

Також, зауважимо, що комунікативна діяльність правоохоронця відрізняється ще й такими особливостями: багатосторонністю спілкування (комунікація здійснюється з різними людьми за професією, віком, рівнем інтелекту та ін.); втіленням у процесуальну форму (у межах слідчих чи судових дій); визначеністю предмета спілкування (наприклад, предмет допиту свідка чи обвинуваченого); допустимістю і правомірністю засобів впливу в процесі спілкування; високою формалізацією процесу спілкування; поєднанням процесуальних та непроцесуальних форм; конфліктним характером і різноманітними приводами для вступу у спілкування; необхідністю встановлення психологічного контакту і довірчих стосунків тощо.

З уваги на знання про специфіку спілкування працівників правоохоронної системи нами було виокремлено низку вмінь, розвиток яких допоможе правоохоронцям підвищити ефективність їхньої діяльності:

- професійно встановлювати психологічний контакт з представниками будь-якого прошарку населення;
- адекватно передавати та інтерпретувати інформацію (вербальну, невербальну);
- здійснювати психологічний вплив у професійній діяльності;
- враховувати закономірності ефективного міжособистісного сприймання;
- уникати або у разі виникнення майстерно долати комунікативні бар'єри;
- використовувати специфічні прийоми для спонукання співрозмовника до потрібних правоохоронцю дій.

Висновки. Професійне спілкування працівників міліції є обов'язковим і важливим елементом їх професійної діяльності, в процесі якого здійснюється організація і тактика взаємодії з різними категоріями громадян із метою попередження, припинення, розкриття та розслідування правопорушень і злочинів. Таке спілкування має свою психологічну специфіку, обумовлену приводами для вступу у спілкування, високою ймовірністю виникнення негативних психічних станів (високого рівня нервово-психічної напруги, тривожності, агресивності)

у його учасників, необхідністю досягнення багатьох цілей на кожному етапі, важливістю встановлення психологічного контакту, високою ймовірністю виникнення конфліктів, іншими екстремальними умовами.

Для правоохоронця також важливо не тільки правильно спілкуватися з людьми, а й уміти здійснювати психологічний вплив на них, стимулювати позитивні вияви в їхній поведінці (схиляти їх до своєї точки зору, переконувати, спонукати до надання правдивої інформації і т. ін.).

Професійне спілкування працівника правоохоронних органів – доволі складний процес, що потребує належного рівня комунікативної компетентності правоохоронця. Тому у навчальних закладах системи МВС України особливу увагу слід приділяти професійно-комунікативній підготовці курсантів, побудованій на основі моделі фахівця (її методологічна основа – цілісний, аксіологічний та особистісно орієнтований підходи в їх гармонійному поєднанні).

Перспективи подальших досліджень цієї проблематики вбачаємо у експериментальному вивченні психологічних чинників, які впливають на розвиток комунікативної компетентності правоохоронців, а також подальших розробок проблем вербальної комунікативної культури в діяльності працівників міліції.

1. Барко В.І. Розвиток комунікативних умінь керівників міліції та вирішення конфліктів (психолого-педагогічний аспект): навчальний посібник / В.І. Барко, Ю.Б. Ірхін, П.П. Підюков. – К.: Київський юридичний інститут, 2005. – 110 с.

2. Дубова І.О. Психологічні особливості професійного спілкування працівників міліції в екстремальних умовах: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.06 «Юридична психологія» / І.О. Дубова – К., 2003. – 19 с.

3. Про міліцію: Закон України від 13.03.2007. – Суми: Соколик Б.В., 2007. – 32 с.

4. Про оперативно-розшукову діяльність: Закон України від 18.02.1992 р. № XII // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 22. – Ст. 303.

5. Кримінально-процесуальний кодекс України: за станом на 10 травня 2007 р. / Верховна Рада України. – Офіс. вид. – К.: Велес, 2007. – 168 с.

6. Колісницький Г.К. Педагогічні аспекти навчання персоналу органів внутрішніх справ професійній ситуативно-адаптивній рольовій поведінці шляхом формування та розвитку акторських здібностей / Г.К. Колісницький, О.І. Цис // Зб. наук. праць. – Харків: Академія ВВ МВС України, 2006. – № 1–2 (7–8). – 144 с.

7. Методичне забезпечення психологічного супроводження діяльності вишого навчального закладу системи МВС України / В.І. Московець, А.П. Москаленко, Д.О. Кобзін. – Харків: Національний університет внутрішніх справ, 2004. – 320 с.

8. Морозова А.В. Психология влияния / А.В. Морозова. – СПб.: Питер, 2001. – 512 с.: ил. (Серия «Хрестоматия по психологии»)

9. Орбан-Лембрик Л.Е. Юридична психологія: курс лекцій / Л.Е. Орбан-Лембрик, В.В. Кошинець. – Івано-Франківськ: Прикарпатський національний університет ім. В.Стефаніка, 2005. – 316 с.

10. Осипова Ю.В. Формирование коммуникативной компетентности у работников руководящего звена ОВД / Ю.В. Осипова // Психология тренинговых технологий у правоохоронній діяльності: науково-методичні та організаційно-практичні проблеми впровадження і використання, перспективи розвитку: матеріали міжнар. конф. (Донецьк, 27–28 травня 2005 р.). – у 2 ч. – Донецьк: ДЮІ МВС, 2005. – Ч. 1. – С. 82–89.

11. Психологія оперативного спілкування та діяльності оперативних підрозділів органів внутрішніх справ / за ред. члена-кореспондента АПрН України, професора Е.О. Дідоренка. – Луганськ, 2007. – 550 с.

12. Практична психологія у правоохоронній діяльності: навч.-метод. матеріали / П. Сопек, Л. Мороз, З. Яковенко. – К.: Вид. ПАЛИВОДА А. В., 2005. – 164 с.

Туринская О.Е. Психологические особенности профессионального общения сотрудников правоохранительных органов

Рассматривается специфика общения работников правоохранной системы. Подаются результаты анализа научных исследований про определении понятия «профессиональное общение; определяются специфические критерии, условия и барьеры эффективного профессионального общения.

Ключевые слова: *профессиональное общение, профессиональная коммуникативная деятельность, условия, барьеры, специфика коммуникации, сотрудников правоохранительных органов.*

Turynska O.E. Psychological features of professional communication of law enforcement bodies

The article deals with the specifics of communication of the workers of law enforcement system. The results of the analysis of scientific reserch as to the the «professional communication» definition are shown; specific criteria, factors and barriers of effective professional communication are found.

Key words: *professional communication, professional communication activities, factors, barriers, specific of communication of law enforcement.*