

УДК 159. 9

Олена Володимирівна ЗЕМЛЯНСЬКА,

доктор психологічних наук, професор,
член-кореспондент Балтійської педагогічної академії,
професор кафедри соціології та психології факультету № 6
Харківського національного університету внутрішніх справ;
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6547-2621>

Джеймс Н. СПЕРОС,

офіцер з моніторингу ОБСЄ,
Спеціальна моніторингова місія в Україні (США)¹

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВИЙ КОМПОНЕНТ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ

Розглянуто сутність ділового спілкування, його основні засоби (вербальні та невербальні), позитивні та негативні чинники успішності спілкування. Підкреслюється важливість використання засобів та чинників ділового спілкування у професійній діяльності працівників різних підрозділів поліції для підвищення її ефективності.

Ключові слова: ділове спілкування, комунікація, невербальні засоби спілкування, вербальні засоби спілкування, поліцейські, чинники успішності спілкування.

Ділове спілкування – це, передусім, комунікація, тобто обмін інформацією, значимою для учасників спілкування.

Комунікація має бути ефективною, сприяти досягненню цілей учасників спілкування, що припускає з'ясування наступних питань: 1) які засоби комунікації і як правильно ними користуватися в процесі спілкування; 2) як здолати комунікативні бар'єри нерозуміння, зробити комунікацію успішною.

Велике значення має урахування та використання різноманітних засобів ділового спілкування для підвищення його ефективності у професійній діяльності працівників поліції. Здібність працівників поліції встановлювати, підтримувати і розвивати необхідні контакти з іншими людьми, плідно співпрацювати з ними, вміло поводитися в різних ситуаціях це є необхідний професійний навик.

Усі засоби спілкування діляться на дві великі групи: *вербальні (словесні)* і *невербальні*. А. Піз у своїй книзі «Мова рухів тіла» наводить дані, отримані А. Мейєрабианом, згідно з якими передача інформації

¹ **James N. Speros**, Monitoring Officer of the Organization for Security and Cooperation in Europe, Special Monitoring Mission to Ukraine (USA).

відбувається за рахунок вербальних засобів (тільки слів) на 7 %, звукових засобів (включаючи тон голосу, інтонації звуку) – на 38 %, а за рахунок невербальних засобів – на 55 %[5].

Невербальна поведінка людини нерозривно пов'язана з його психічними станами і служить засобом їх вираження. В процесі спілкування невербальна поведінка виступає об'єктом тлумачення не саме по собі, а як показник прихованих для безпосереднього спостереження індивідуально-психологічних і соціально-психологічних характеристик особистості. У соціально-психологічних дослідженнях розроблені різні *класифікації* невербальних засобів спілкування, до яких відносять усі рухи тіла, інтонаційні характеристики голосу, тактильну дію, просторову організацію спілкування [3].

Найбільш значимі – кінесичні засоби – *зорово сприймані рухи іншої людини, що виконують виразно-регулятивну функцію в спілкуванні*. До кінесики відносяться виразні рухи, що проявляються в міміці, позі, жести, погляді, ході.

Слід зазначити, що невербальна поведінка особи багатофункціональна. Вона: створює образ партнера по спілкуванню; виражає взаємовідносини партнерів по спілкуванню, формує ці стосунки; є індикатором актуальних психічних станів особистості; виступає в ролі уточнення, зміни розуміння вербального повідомлення, посилює емоційну насиченість сказаного; підтримує оптимальний рівень психологічної близькості між співрозмовниками; виступає показником статусно-ролевих стосунків.

Вербальні засоби спілкування. Як би не були важливі почуття, емоції, стосунки людей, але ділове спілкування припускає не лише і не стільки передачу емоційних станів, скільки *передачу інформації*. Зміст інформації передається за допомогою *мови*, тобто приймає вербальну, або словесну, форму. При цьому може частково спотворюється сенс інформації, частково відбувається її *втрата*. Видно, що сам процес словесного оформлення думок і їх розуміння з неминучістю породжують деформацію сенсу повідомлення. Розглянемо втрати інформації при повідомленні на основі схеми, розробленою П. Міцичем [4].

При передачі інформації треба ідею, що виникла, думку спочатку словесно оформити у внутрішній мові, потім перевести з внутрішньої мови в зовнішню, тобто висловити. Це висловлювання має бути почуте і зрозуміле. На кожному етапі відбуваються втрати інформації і її спотворення. Величина цих втрат визначається і загальною недосконалістю людської мови, неможливістю повно і точно утілити думки в словесні форми, і наявністю або відсутністю довіри до співрозмовника, і особистими цілями, спрямуваннями (коли бажане

береться за дійсне), і збігом або не співпаданням словникового запасу, і багато іншого. Та все ж люди розуміють один одного. Розуміння постійно коригується, оскільки спілкування це не просто передача інформації (знань, фактичних відомостей, вказівок, наказів, ділових повідомлень і тому подібне), а обмін інформацією, що припускає зворотний зв'язок. До того ж обмін повідомленнями відбувається не «просто так», а заради досягнення цілей спілкування, тому треба враховувати *особовий сенс*, що вкладається в повідомлення. У спілкуванні ми не просто передаємо інформацію, а інформуємо, обмінюємося знаннями про труднощі вирішення проблеми, скаржимося і так далі. Значить, успішна комунікація можлива тільки з урахуванням особового фону, на якому передається повідомлення. Комунікація буде ефективною тоді, коли одержувач повідомлення правильно розшифрує усі його сторони. Якщо ж одержувач не здатний розшифрувати усі сторони повідомлення або реагує не на ту сторону, то виникає незрозуміння втрати інформації.

Мова в діловому спілкуванні спрямована на те, щоб переконати співрозмовника у своїй точці зору і схилити до співпраці.

Переконливість визначається: 1) психологічними чинниками, самою атмосферою бесіди, яка може бути сприятливою або несприятливою, доброзичливою або недоброзичливою; 2) культурою мовлення.

Культура мовного спілкування включає, передусім, вільне володіння мовою [6]. Будь-яка природна мова має складну структуру, складовими частинами якої є: літературна мова, в якій виражена мовна норма; простомовність; професійна лексика; ненормативна лексика.

Мовна культура в діловому спілкуванні виражається в оцінці рівня мислення співрозмовника, його життєвого досвіду і в зверненні до співрозмовника на зрозумілій для нього мові. При діловій розмові треба вживати прості, ясні і точні слова, грамотно формулювати свою думку.

Успішність ділового спілкування багато в чому залежить не лише від уміння говорити, але і від уміння слухати співрозмовника. Усі розуміють, що слухати можна по-різному. «Слухати» і «чути» – це не одне і те ж, зафіксоване в мові самим фактом наявності різних слів для позначення ефективного і неефективного слухання.

Невміння слухати – головна причина *неефективного* спілкування, саме воно призводить до непорозумінь, помилок і проблем. При уявній простоті (деякі думають, що слухати – означає просто мовчати) слухання – складний процес, що вимагає значних психологічних енерговитрат, певних навичок і загальної комунікативної культури [1]. У психології добре вивчена роль *першого враження*, яке ми

робимо на співрозмовника і групу людей. Але роль *останнього враження* не менш велика. Воно впливає на той образ, який залишиться в пам'яті партнера, і на майбутні ділові стосунки. Тому одна з основних заповідей виходу з контакту – *привітність*.

Список бібліографічних посилань

1. Атватер И. Я вас слушаю. М. : Экономика, 1984. 110 с.
2. Блум Ф., Лейзерсон Л. Мозг, разум и поведение. М. : Мир, 1998. 248 с.
3. Лабунская В. А. Невербальное поведение (социально-перцептивный подход). Ростов н/Д. : Изд-во Ростов. ун-та, 1986. 135 с.
4. Милич П. Как проводить деловые беседы. М. : Экономика, 1987. 74 с.
5. Пиз А. Язык телодвижений. Н. Новгород: Ай-Кью, 1994. 262 с.
6. Моль А. Социодинамика культуры. М. : Наука, 1973. 176 с.

Одержано 30.03.2019

Рассмотрена сущность делового общения, его основные средства (вербальные и невербальные), позитивные и негативные факторы успешности общения. Подчеркивается важность использования средств и факторов делового общения в профессиональной деятельности работников разных подразделений полиции для повышения ее эффективности.

Ключевые слова: деловое общение, коммуникация, невербальные средства коммуникации, вербальные средства коммуникации, полицейские, факторы успешности общения.

УДК 343.963

Олексій Миколайович ЛИТВИНОВ,

доктор юридичних наук, професор, заслужений працівник освіти України, завідувач кафедри кримінального права і кримінології факультету № 1 Харківського національного університету внутрішніх справ;
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2952-8258>;

Євгенія Олексіївна ГЛАДКОВА,

кандидат юридичних наук, старший дослідник, старший науковий співробітник науково-дослідної лабораторії з проблем протидії злочинності Харківського національного університету внутрішніх справ;
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4621-1738>

ОСОБИСТІСТЬ У ФОКУСІ КРИМІНОЛОГІЇ ПОСТМОДЕРНА

Розглядається проблема особистості, як один з основних об'єктів кримінології постмодерну, аналізуються імпульси-перешкоди до свободи людини в сучасному світі.