

**Оверченко Д. Г.** – аспірант аспірантури та докторантури Одеського державного університету внутрішніх справ, м. Одеса  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5549-6408>

## Картка професійно важливих умінь поліцейських відділень превентивної комунікації

У наукових джерелах окреслено низку професійно важливих умінь переговорника. Однак у наукових дослідженнях недостатньо висвітлено зміст груп професійно важливих умінь, які необхідні поліцейським відділень (групи) превентивної комунікації. **Методологія:** у дослідженні використано загальнонаукові методи, авторську анкету, математичні методи. **Мета** дослідження – розробити Картку професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації. Для її досягнення було поставлено такі завдання: 1) встановити перелік професійно важливих умінь, яких бракує поліцейським відділень (груп) превентивної комунікації; 2) обґрунтувати й розробити Картку професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації, які необхідні для ефективності здійснення переговорної діяльності. **Наукова новизна** статті полягає в тому, що автор уперше розробив Картку груп професійно важливих умінь, які мають бути притаманні поліцейським відділень (груп) превентивної комунікації. **Висновки.** Акцентовано, що результати наукового дослідження висвітлюють проблему підготовки фахівців для здійснення переговорної діяльності. Необхідність у чіткому визначенні професійно важливих характеристик, які обумовлюють і детермінують ефективне й продуктивне проведення переговорної діяльності в екстремальних протиправних ситуаціях. Запропонована автором Картка груп професійно важливих умінь, які повинні бути притаманні поліцейським відділень (груп) превентивної комунікації, сприятиме розробленню навчально-методичного забезпечення для підготовки фахівців у галузі переговорної діяльності. Перспективами подальших розвідок є систематизація та класифікація професійно важливих якостей поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації.

**Ключові слова:** переговорна діяльність; поліцейський; професійно важливі уміння; переговорник; відділення (групи) превентивної комунікації.

### Вступ

Ключовими завданнями органів і підрозділів Національної поліції України «...є надання поліцейських послуг у сферах: 1) забезпечення публічної безпеки і порядку; 2) охорони прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави; 3) протидії злочинності; 4) надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги...» ("Закон України", 2015).

Для реалізації поставлених завдань у головних управліннях Національної поліції України створено постійно діючі робочі групи поліцейських з питань комунікації з організаторами й учасниками масових заходів (далі – групи превентивної комунікації).

Відповідно до п. 5 доручення Національної поліції «Про запровадження в територіальних органах і підрозділах Національної поліції постійно діючих робочих груп поліцейських з питань комунікації з організаторами та учасниками масових заходів» групи превентивної комунікації повинні залучатися під час «...проведення масових заходів підвищеного ступеня ризику відповідно до критеріїв оцінки...» та «...мирних зібрань біля органів влади й на об'єктах

транспорту незалежно від їх ступеня ризику...» ("Doruchennia Natsionalnoi politsii", 2017).

Слід зазначити, що сучасні поліцейські відділень (груп) превентивної комунікації часто припускаються фатальних помилок. «...Помилки переговорника бувають різних розмірів і з різними наслідками. Вони відбуваються з різних причин...» (Greenstone, 2007, р. 107). Тому важливим є питання професійної компетентності переговорника. Як відомо, професійна компетентність обумовлена такими складовими: знання, уміння, навички, професійно важливі якості, здібності, мотивація, світогляд (Tsilmak, 2011, р. 134). Варто акцентувати увагу на одній зі складових професійної компетентності переговорника – це професійно важливі уміння.

У наукових джерелах описано чимало професійно важливих умінь переговорника. Так, деякі вчені вважають, що важливими чинниками його діяльності є: «...активне слухання, прояви емпатії, ефективне спілкування, а також спокій і зібраність...» (Grubb, Brown, Hall, & Bowen, 2019, р. 321); «...уміння активного слухання в кризових переговорах (Chmielecki, 2013, р. 13) та ін.

Дж. П. Боровський (2011) зазначає, що переговорник повинен виявляти «...силу, використовуючи різні дискурсивні стратегії ведення переговорів, щоб розвинути взаєморозуміння і розмовну гнучкість...» (Matusitz, 2013, р. 24;

Knowles, 2016), а також акцентує увагу на необхідності «...використання кримінальної психології в розробці стратегій ведення переговорів про заручників...» (Knowles, 2016, р. 16). Однак у наукових дослідженнях недостатньо розкрито зміст груп професійно важливих умінь, які необхідні поліцейським відділів (групи) превентивної комунікації.

#### **Мета і завдання дослідження**

Мета дослідження – розробити Картку професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації відділів масових охоронних заходів Управління превентивної діяльності Головного управління Національної поліції України.

Завдання дослідження:

- встановити перелік професійно важливих умінь, яких бракує поліцейським відділенням (групам) превентивної комунікації;
- обґрунтувати та розробити Картку професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації, які необхідні для ефективності здійснення переговорної діяльності.

#### **Виклад основного матеріалу**

Професійно важливі уміння переговорника – це певний освоєний спосіб здійснення переговорної діяльності, що детермінується сукупністю придбаних знань і навичок. На сьогодні поліцейські відділень (групи) превентивної комунікації стикаються з великою кількістю проблемних питань під час виконання професійних функцій, серед яких є питання типових помилок, які трапляються під час переговорної діяльності поліцейських з організаторами та учасниками масового заходу.

Для встановлення типових помилок переговорної діяльності поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації була розроблена анкета й проведено анонімне анкетування поліцейських (надалі – ГУНП) в областях. Усього в анкетуванні взяло участь 119 респондентів,

зокрема поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації:

1) відділів масових охоронних заходів (надалі – ВМОЗ) Управління превентивної діяльності (надалі – УПД) Головного управління Національної поліції України (надалі – ГУНП) в Одеській області – 57;

2) ВМОЗ УПД ГУНП України в Хмельницькій області – 22;

3) ВМОЗ УПД ГУНП України в Дніпропетровській області – 20;

4) ВМОЗ УПД ГУНП України у Львівській області – 20.

За результатами анкетування встановлено, що під час переговорної діяльності поліцейських з організаторами й учасниками масового заходу іноді спостерігаються такі помилки, як (див. рис. 1):

1) квапливість – зазначило 52 % поліцейських групи превентивної комунікації ВМОЗ (у цьому пункті та надалі – середньоарифметичний показник відповідей респондентів);

2) «перескакування» з одного питання на інше – 50 %;

3) перехід «на особистості» – 35 %;

4) невпевненість у собі – 53 %;

5) нездатність вислухати – 51 %;

6) нездатність визначати в натовпі лідерів – 44 %;

7) нездатність переконувати – 45 %;

8) нездатність доступно доводити інформацію – 55 %;

9) нездатність наполягати на дотриманні правопорядку – 53 %;

10) намагання перекричати натовп – 49 %.

Отже, аналізуючи відповіді респондентів, можемо констатувати низку проблемних питань у галузі переговорної діяльності поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації ВМОЗ, а саме: брак професійно важливих якостей, знань та умінь для ефективного проведення переговорної діяльності. Підсумовуючи, слід зауважити, що брак знань спонукає нестачу умінь. А це детермінує помилки під час переговорної діяльності.

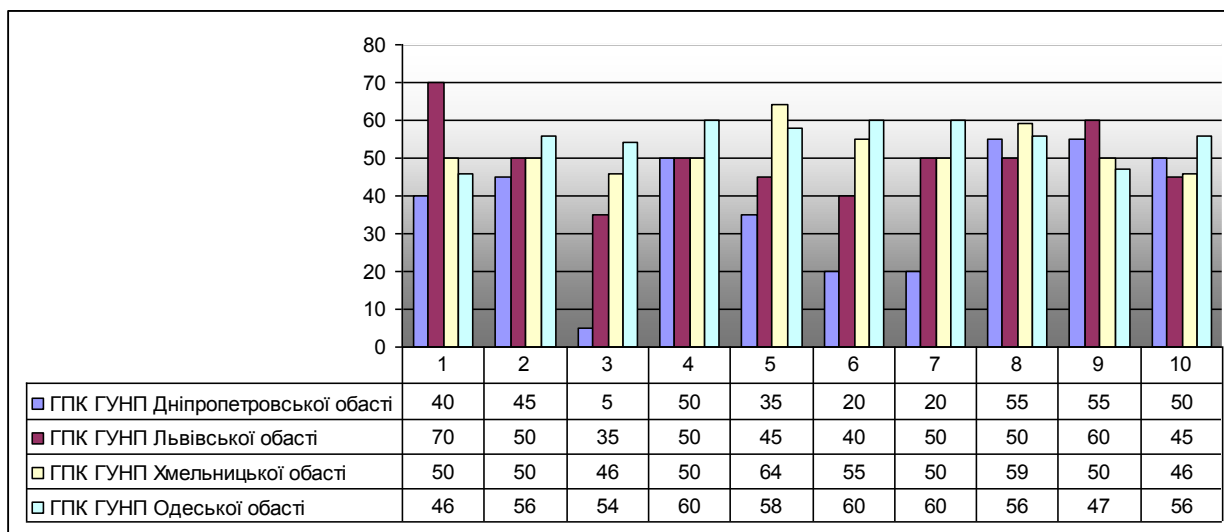


Рис 1. Гістограма відповідей респондентів стосовно помилок, що іноді спостерігаються під час переговорної діяльності поліцейських з організаторами та учасниками масового заходу

*Примітка.* Іноді спостерігаються під час переговорної діяльності поліцейських з організаторами та учасниками масового заходу такі помилки:

1. Квапливість.
2. «Перескакування» з одного питання на інше
3. Перехід «на особистості»
4. Невпевненість у собі
5. Нездатність вислухати
6. Нездатність визначати у натовпі лідерів
7. Нездатність переконувати
8. Нездатність доступно доводити інформацію
9. Нездатність наполягати на дотриманні правопорядку
10. Намагання перекричати натовп.

За результатами анонімного анкетування також встановлено, що поліцейські відділення (групи) превентивної комунікації ВМОЗ вважають, що їм у галузі переговорної діяльності *не вистачає таких умінь*, як уміння (див. рис. 2):

- 1) планувати переговорний процес – 22 % (середньоарифметичний показник відповідей респондентів) поліцейських;
- 2) встановлювати контакти та підтримувати бесіду з людьми – 16 %;
- 3) досягати компромісу з об'єктами переговорної діяльності – 34 %;
- 4) долати бар'єри й труднощі спілкування під час переговорів – 28 %;
- 5) слухати, чути та почути – 16 % ;
- 6) дивитися, бачити та побачити – 12 %;
- 7) визначати з натовпу лідера або людину, яку буде слухати натовп – 25 %;
- 8) прогнозувати перебіг переговорів – 17 %;
- 9) використовувати в процесі комунікативної взаємодії різноманітні стилі спілкування – 34 %;

- 10) аргументувати та переконувати – 19 %;
- 11) поділяти проблему на складові – 20 %;
- 12) діагностувати та інтерпретувати невербальні сигнали об'єктів переговорної діяльності (погляд, міміку, жести, пози) – 28 %;
- 13) володіти різними способами вирішення конфліктних ситуацій – 25 %;
- 14) визначати тип конфліктної особистості – 21 %;
- 15) підбирати індивідуальні тактичні прийоми переговорної діяльності з різними типами конфліктних осіб – 28 %;
- 16) проводити переговори в умовах конфліктності – 24 %;
- 17) швидко приймати правильні рішення, які ґрунтуються на доцільності, раціональності та вимогах закону – 27 %;
- 18) доступно пояснювати правові підстави та загальну стратегію дій поліції по забезпеченню публічної (громадської) безпеки та порядку під час масових заходів – 41 %.

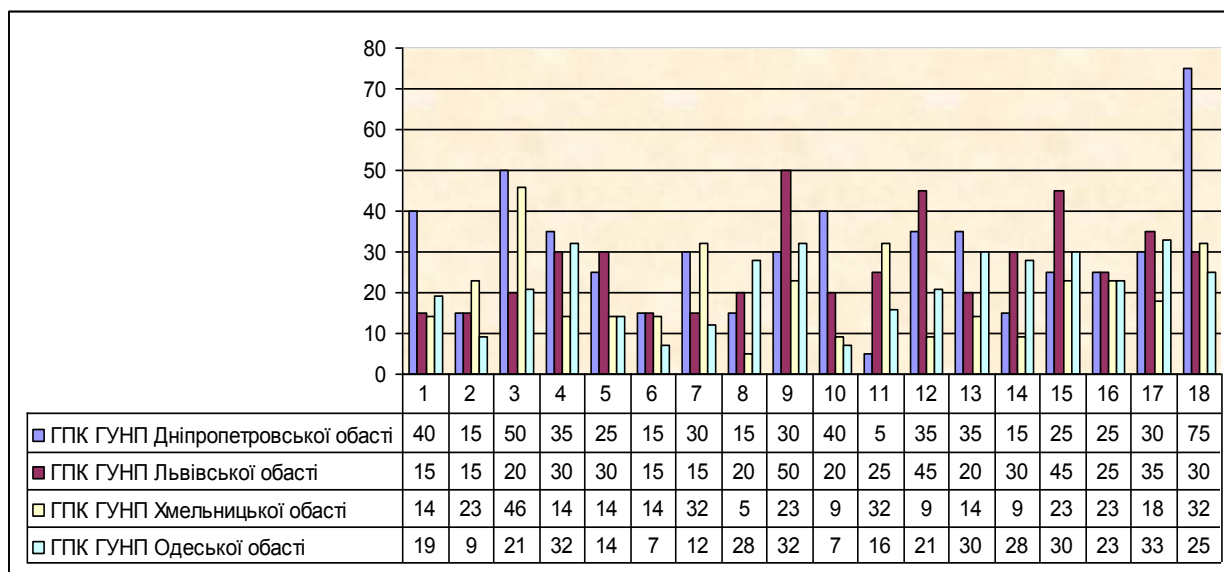


Рис. 2. Гістограма відповідей респондентів стосовно нестачі умінь у галузі переговорної діяльності

Примітка:

1. Не вистачає умінь планувати переговорний процес.
2. Не вистачає умінь встановлювати контакти та підтримувати бесіду з людьми.
3. Не вистачає умінь досягати компромісу з об'єктами переговорної діяльності.
4. Не вистачає умінь долати бар'єри та труднощі спілкування під час переговорів.
5. Не вистачає умінь слухати, чути та почути.
6. Не вистачає умінь дивитися, бачити та побачити.
7. Не вистачає умінь визначати з натовпу лідера або з людини, яку буде слухати натовп.
8. Не вистачає умінь прогнозувати плин переговорів.
9. Не вистачає умінь використовувати в процесі комунікативної взаємодії різноманітні стилі спілкування.
10. Не вистачає умінь аргументувати та переконувати.
11. Не вистачає умінь поділяти проблему на складові.
12. Не вистачає умінь діагностувати та інтерпретувати невербальні сигнали об'єктів переговорної діяльності (погляд, міміку, жести, пози).
13. Не вистачає умінь володіти різними способами вирішення конфліктних ситуацій.
14. Не вистачає умінь визначати тип конфліктної особистості.
15. Не вистачає умінь підбирати індивідуальні тактичні прийоми переговорної діяльності з різними типами конфліктних осіб.
16. Не вистачає умінь проводити переговори в умовах конфліктності.
17. Не вистачає умінь швидко приймати правильні рішення, які ґрунтуються на доцільності, раціональності та вимогах закону.
18. Не вистачає умінь доступно пояснювати правові підстави та загальну стратегію дій поліції по забезпеченню публічної (громадської) безпеки та порядку під час масових заходів.

Проведене анонімне анкетування продемонструвало некомпетентність деяких поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації ВМОЗ УПД ГУНП України в областях. Тому для забезпечення ефективності переговорної діяльності необхідно: 1) розробити Картку професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації та ВМОЗ УПД ГУНП України в областях; 2) розробити навчально-методичні матеріали для формування цих професійно важливих умінь; 3) провести підвищення кваліфікації поліцейських відділень

(груп) превентивної комунікації ВМОЗ УПД ГУНП України в областях; 4) за результатами підвищення кваліфікації обов'язково перевірити ступінь розвитку в офіцерів поліції відділень (груп) превентивної комунікації знань та умінь у галузі переговорної діяльності.

Аналіз наукових і практичних надбань у галузі переговорної діяльності спричинив розробку Картки професійно важливих умінь поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації ВМОЗ УПД ГУНП України в областях. Отже, у представників поліцейських відділень

(груп) превентивної комунікації ВМОЗ УПД ГУНП України в областях повинні бути розвинуті такі групи умінь, а саме:

**1) організаційно-правові уміння:**

- планувати переговорний процес;
- доступно пояснювати правові підстави та загальну стратегію дій поліції щодо забезпечення публічної (громадської) безпеки й порядку під час масових заходів;
- залучати, мотивувати й направляти колег у правильному напрямку;
- шукати можливості розв'язувати ту чи іншу проблему тощо;

**2) лідерські:**

- наполягати на дотриманні правопорядку;
- швидко приймати правильні рішення, які ґрунтуються на доцільності, раціональності та вимогах закону;
- контролювати перебіг переговорів;
- невербально впливати на суб'єктів переговорів;
- домагатися поставлених цілей для досягнення результатів;
- протистояти маніпуляціям і тиску в переговорах тощо;

**3) комунікативні:**

- вести (фасилітувати/модерувати) переговори;
- встановлювати контакти та підтримувати бесіду з суб'єктами переговорів;
- долати бар'єри й труднощі спілкування під час переговорів;
- ставити відкриті й доречні запитання під час переговорів;
- досягати компромісу з суб'єктами переговорної діяльності;
- використовувати в процесі комунікативної взаємодії різноманітні стилі спілкування;
- переконливо викладати аргументи;
- володіти різними способами вирішення конфліктних ситуацій;
- проводити переговори в умовах конфліктності;
- доступно доводити інформацію;
- бути ініціатором під час переговорів тощо;

**4) перцептивно-когнітивні:**

- слухати, чути й почути;
- дивитися, бачити й побачити;
- прогнозувати перебіг переговорів;
- визначати з натовпу лідера або людину, яку буде слухати натовп;
- поділяти ключове проблемне питання переговорів на складові;
- «...використовувати дискурсивні стратегії ведення переговорів...» (Matusitz, 2013, р. 24);
- проактивно розв'язувати складні завдання;

- детально аналізувати відповіді суб'єкта переговорів й адекватно реагувати на них;
- висувати конструктивні пропозиції, завдяки яким можливо вирішити конфліктну ситуацію;
- формулювати якісні пропозиції;
- продуктивно «переформатувати» контр-позицію суб'єктів переговорів тощо;

**4) діагностичні:**

- діагностувати й інтерпретувати невербальні сигнали (погляд, міміку, жести, пози) об'єктів переговорної діяльності;
- визначати мотиви суб'єкта переговорів;
- оцінювати сильні й слабкі сторони суб'єкта переговорів;
- визначати в натовпі лідерів;
- визначати тип конфліктної особистості;
- підбирати індивідуальні тактичні прийоми переговорної діяльності з різними типами конфліктних осіб тощо;

**5) самоврядування:**

- швидко, ефективно й адекватно реагувати на зміну ситуації;
- пристосовуватися до тривалих навантажень;
- витримувати негативний тиск на переговорах;
- працювати в багатозадачному режимі;
- керувати власними емоціями й емоційними станами за будь-яких життєвих обставин;
- контролювати те, що можна контролювати: власні паравербаліку (жести, міміку та позу), вербаліку, парафонічні показники (тембр, тон, інтонацію тощо);
- залишатися спокійним і холоднокровним у складних чи небезпечних ситуаціях, в ситуації повної метушні та безладу;
- миттєво концентруватися;
- неупереджено ставитися до суб'єктів переговорів тощо.

Слід зазначити, що саме такий перелік відділень (груп) професійно важливих умінь повинен бути притаманним поліцейським груп превентивної комунікації, завдяки яким можна буде позбутись фатальних помилок під час переговорної діяльності, особливо тоді, коли йдеться про життя та здоров'я людей.

### **Наукова новизна**

Уперше розроблено Картку груп професійно важливих умінь, які повинні бути притаманні поліцейським відділень (груп) превентивної комунікації. У наукових працях такої класифікації професійно важливих умінь переговорників за певними групами немає.

### Висновки

Отже, результати наукового дослідження демонструють проблему підготовки фахівців для здійснення переговорної діяльності. Слід чітко визначитися з тими професійно важливими характеристиками, які обумовлюють та детермінують ефективно й продуктивно проведення переговорної діяльності в екстремальних протиправних ситуаціях. Запропонована Картка груп професійно

важливих умінь, які повинні бути притаманні поліцейським відділень (груп) превентивної комунікації, сприятиме розробленню навчально-методичного забезпечення для підготовки фахівців у галузі переговорної діяльності.

Перспективами подальших розвідок є систематизація та класифікація професійно важливих якостей поліцейських відділень (груп) превентивної комунікації.

### REFERENCES

- Chmielecki, M. (2013). Active listening skills in crisis negotiations. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*, 14(1), 13-22.
- Doruchennia Natsionalnoi politsii Ukrainy "Pro zaprovadzhennia v terytorialnykh orhanakh i pidrozdilakh Natsionalnoi politsii postiino diiuchykh robochykh hrup politseyskykh z pytan komunikatsii z orhanizatoramy ta uchasnykamy masovykh zakhodiv": vid 31 lyp. 2017 r. No. 8246/01/20-2017 [National police of Ukraine "About introduction in territorial bodies and divisions of National police of permanent working groups of policemen concerning communication with organizers and participants of mass actions" from July 31, No. 8246/01/20-2017] [in Ukrainian].
- Greenstone, J.L. (2007). The Twenty-Five Most Serious Errors Made by Police Hostage and Crisis Negotiators. *Journal of Police Crisis Negotiations*, 7(2), 107-116. doi: 10.1300/J173v07n02\_06.
- Grubb, A.R., Brown, S.J., Hall, P., & Bowen, E. (2019). The self-perceived successful hostage and crisis negotiator profile: a qualitative assessment of negotiator competencies. *Police Practice and Research*, 20(4), 321-342. doi: <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.1419131>.
- Knowles, G.J. (2016). Social psychological dynamics of hostage negotiation: forensic psychology, suicide intervention, police intelligence/counterintelligence, and tactical entry. *Journal of Criminal Psychology*, 6(1), 16-27. doi: <https://doi.org/10.1108/JCP-01-2016-0001>.
- Matusitz, J. (2013). Interpersonal Communication Perspectives in Hostage Negotiation. *Journal of Applied Security Research*, 8(1), 24-37. doi: <https://doi.org/10.1080/15332586.2011.523300>.
- Tsil'mak, O.M. (2011). *Profesiohenez kompetentnosti fakhivtsiv kryminalnoi militsii: teoriia ta praktyka [Professional genesis of the competence of criminal police specialists: theory and practice]*. Odesa: RVV ODUVS [in Ukrainian].
- Zakon Ukrainy "Pro Natsionalnu politsiiu": vid 2 lyp. 2015 r. No. 580-VIII [Law of Ukraine "On National Police" from July 2, 2015, No. 580-VIII]. (n.d.). [zakon1.rada.gov.ua](http://zakon1.rada.gov.ua). Retrieved from <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main/580-19> [in Ukrainian].

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- Chmielecki M. Active listening skills in crisis negotiations. *Przedsiębiorczość i Zarządzanie*. 2013. Vol. 14. No. 1. P. 13–22.
- Про запровадження в територіальних органах і підрозділах Національної поліції постійно діючих робочих груп поліцейських з питань комунікації з організаторами та учасниками масових заходів: доручення Національної поліції України від 31 лип. 2017 р. № 8246/01/20-2017.
- Greenstone J. L. The Twenty-Five Most Serious Errors Made by Police Hostage and Crisis Negotiators. *Journal of Police Crisis Negotiations*. 2007. Vol. 7. Issue 2. P. 107–116. doi: 10.1300/J173v07n02\_06.
- Grubb A. R., Brown S. J., Hall P., Bowen E. The self-perceived successful hostage and crisis negotiator profile: a qualitative assessment of negotiator competencies. *Police Practice and Research*. 2019. Vol. 20. Issue 4. P. 321–342. doi: <https://doi.org/10.1080/15614263.2017.1419131>.
- Knowles G. J. Social psychological dynamics of hostage negotiation: forensic psychology, suicide intervention, police intelligence/counterintelligence, and tactical entry. *Journal of Criminal Psychology*. 2016. Vol. 6. No. 1. P. 16–27. doi: <https://doi.org/10.1108/JCP-01-2016-0001>.
- Matusitz J. Interpersonal Communication Perspectives in Hostage Negotiation. *Journal of Applied Security Research*. 2013. Vol. 8. Issue 1. P. 24–37. doi: <https://doi.org/10.1080/15332586.2011.523300>.
- Цільмак О. М. Професіогенез компетентності фахівців кримінальної міліції: теорія та практика : монографія. Оdesa : РВВ ОДУВС, 2011. 432 с.
- Про Національну поліцію України : Закон України від 2 черв. 2015 р. № 580-VIII. URL: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main/580-19>.

*Стаття надійшла до редколегії 13.02.2020*

**Overchenko D.** – Postgraduate Student of the Department of Postgraduate and Doctoral Studies of the Odessa State University of Internal Affairs, Odesa, Ukraine  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5549-6408>

## **Card of Professionally Important Skills for Police Divisions of Preventive Communication**

*Scientific sources describe many professionally important skills of the negotiator. However, research does not fully disclose the content of groups of professionally important skills that are needed for police divisions (groups) of preventive communication. **Methodology** – general scientific methods, author's questionnaire, mathematical methods were used during the research. The **purpose** of the research is to develop a Card of professionally important skills for police divisions (groups) of preventive communication. To achieve this moment, the following tasks were solved: 1) to establish a list of professionally important skills that police officers (groups) of preventive communication lack; 2) substantiate and develop a Card of professionally important skills of police divisions (groups) of preventive communication, which is necessary for the effective implementation of negotiation activities. The **scientific novelty** of the article is that the author for the first time developed a Card of groups of professionally important skills that should be inherent in the police divisions (groups) of preventive communication. **Conclusions.** It is emphasized that the results of scientific research indicate the problem of training specialists to carry out negotiation activities. The need for clear and professionally important characteristics that determine the effective and productive conduct of negotiations in extreme illegal situations is emphasized. The Card of groups of professionally important skills, which should be inherent in the police divisions (groups) of preventive communication, proposed by the author, will promote the development of educational and methodological support for the training of specialists in the field of negotiation. Prospects for further intelligence are the systematization and classification of professionally important skills of police divisions (groups) of preventive communication.*

**Keywords:** negotiation activity; policeman; professionally important skills; negotiator; divisions (groups) of preventive communication.