

Олександр ХЛОНЬ,

кандидат психологічних наук, доцент

ORCID ID: 0000-0001-9733-8531

AlexKhlon@i.ua

Київський університет інтелектуальної
власності та права

м. Київ, Україна

РОЗВИТОК ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТІВ З МЕТОЮ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ БЕЗПЕКИ ЮРИСТІВ

У статті простудійовано аспекти професійного спілкування та попередження конфліктів з метою забезпечення безпеки юристів. Актуальність теми обумовлена тим, що серед юристів особливо тих, які працюють у правоохоронній сфері, конфлікти є досить поширеними, супроводжуються стресом і можуть мати низку негативних наслідків. З'ясовано, що при підготовці та перепідготовці працівників правоохоронних органів слід звернути особливу увагу на вдосконалення професійно важливих умінь, акцентуючи не лише на суто професійних, а й комунікативних навичках, специфіці досягнення взаємопорозуміння з громадянами. Тому доцільно проводити тренінги для працівників, сприяти розвитку майстерності спілкування, що допоможе зберегти високий рівень професіоналізму правоохоронців і сформувати їх позитивний імідж серед громадян.

Ключові слова: психологія спілкування, юрист, комунікація, професійна безпека, правоохоронці, взаємопорозуміння.

Oleksandr KHLON,

PhD (Psychol.), Associate Professor

ORCID ID: 0000-0001-9733-8531

AlexKhlon@i.ua,

Kyiv University of Intellectual Property and Law
Kyiv, Ukraine

DEVELOPMENT OF PROFESSIONAL COMMUNICATION AND PREVENTION OF CONFLICT TO ENSURE THE SAFETY OF LAWYERS

The article studies aspects of professional communication and conflict prevention in order to ensure the safety of lawyers. The relevance of the topic is due to the fact that among lawyers, especially those working in the law enforcement field, conflicts are quite common, are accompanied by stress and can have a number of negative consequences. Among the factors that cause conflicts, the following stand out: a high level of responsibility, irregular work schedule, lack of time for rest and

psychological stress. Individual characteristics, in particular, high demands on law enforcement officers, can lead to professional burnout and aggressive behavior. An important factor in the formation of safe interaction with different segments of citizens is the ability of law enforcement officers to communicate effectively.

We would like to point out that excellent communication skills contribute to the establishment of trusting relationships between law enforcement officers and citizens. Insufficient communication competence can lead to negative consequences in professional activities and potential dangers. In order to increase the level of trust, the development of communication competence of law enforcement officers is of great importance. This includes improving value-motivational, cognitive and operational skills that determine the effectiveness of interaction in professional activities. To this end, due attention should be paid to the training and retraining of law enforcement officers, focusing not only on purely professional skills, but also on communication skills and establishing relationships of mutual understanding with citizens. To this end, trainings should be actively conducted and other forms of training for employees should be used, and communication skills should be promoted. Appropriate measures will significantly help not only to maintain high professionalism of law enforcement officers, but also to form a positive image of law enforcement officers among citizens.

Keywords: *psychology of communication, lawyer, communication, professional security, law enforcement officers, mutual understanding.*

Вступ

Забезпечення професійної безпеки юристів завжди було серйозною проблемою для вирішення щодо набуття сучасними юристами комунікативних навичок, завдяки яким вони будуть здатні ефективніше виконувати свої професійні обов'язки. Адже робота юриста передусім пов'язана зі спілкуванням: ефективна комунікаційна політика є важливою передумовою діяльності фахівця, оскільки спілкування допомагає якісно виконати переважну більшість професійних завдань і триває від елементарної взаємодії з клієнтом до вирішення його проблем на усіх рівнях.

Зазвичай робота працівника в галузі юрисприденції полягає у тому, що основним завданням юриста постає необхідність не лише надати кваліфіковану юридичну допомогу та роз'яснити певні аспекти права, а й налагодити психологічний контакт із клієнтом задля ефективної співпраці, діалогу, аби він розумів свою участь в юридичному процесі та максимально посприяв, розкривши всю необхідну інформацію за безконфлітного спілкування з юристом.

Методи та матеріали

Доцільно зазначити, що специфіку комунікативних навичок юриста, особливості їх використання у практичній діяльності досліджували такі вітчизняні й зарубіжні вчені: І. Амінов, О. Бандурка, В. Бедь, О. Калита, В. Коновалова, Н. Кудрявцев, О. Марченко, А. Столяренко. Підвищення рівня професіоналізму в галузі налагодження комунікації серед представників різних професій аналізували відомі науковці, а саме: Л. Бондаренко, Д. Годлевська,

Н. Іванова, К. Платонов, І. Візнюк, Б. Ломов, І. Власик, І. Ісаєв, О. Грицанова, В. Сластьонін, Н. Стеценко, Є. Громов, О. Ковальова, С. Єлканов, О. Федорчук, О. Кучерявий (Супрун та ін., 2024).

Мета дослідження – встановити ефективні комунікативні заходи, спрямовані на вироблення способів та інструментів забезпечення професійної діяльності юристів під час виконання своїх професійних обов'язків у сфері комунікації та спілкування.

У процесі дослідження були використані теоретичні й емпіричні методи пізнання: синтез, аналіз, абстрагування, дедукція, індукція, узагальнення, моделювання.

Результати

Комунікативні навички спілкування є важливим фактором досягнення успіху не лише в царині професійного становлення юриста, а й налагодження його комунікативної взаємодії з клієнтом, порозуміння з усіма особами, які контактують на етапі виконання ним своїх професійних обов'язків, забезпечення власної професійної безпеки завдяки умілому вирішенню конфліктів та згладжуванню всіх проблемних ситуацій. Сучасні наукові напрацювання у сфері комунікативної взаємодії та налагодження порозуміння між фахівцями юридичної сфери й особами, з якими вони контактують, мають широкий діапазон застосування, враховуючи специфіку діяльності юристів, характер якої досить різноманітний.

Структура правової системи містить такі складники: суб'єкти права (особи чи організації з правами й обов'язками); правові норми та принципи, що детермінують правила поведінки, правові відносини, поведінку людей, юридичну практику і режим функціонування системи, правову ідеологію, свідомість, погляди та культуру; взаємозв'язки між вказаними елементами, які визначають, чи буде в державі підтримуватися законність і правопорядок. (Скаун, 2006; Білозьоров та ін., 2017).

На першому місці – суб'єкт права, як учасник комунікативної взаємодії, котрий презентує наявність необхідних елементів поведінки та ставлення до права. Суб'єктами права можуть бути громадяни, представники приватних структур, державних громадських / муніципальних органів чи організацій. Особливою темою для розгляду є взаємодія представників державних структур із громадянами в процесі професійної діяльності. Працівники поліції, прокуратури, служби безпеки України, антикорупційних органів, здійснюючи спілкування з громадянами та особами, які через свою залученість до правоохоронної діяльності як свідків, підозрюваних, обвинувачених або інших учасників процесуальних відносин можуть виражати негативні емоційні реакції, повинні всебічно враховувати можливість неадекватної поведінки з їхнього боку. До речі, конфліктне спілкування в правоохоронній сфері досліджували українські та зарубіжні вчені: Е. Борн, М. Бутенко, Г. Гаро, Г. Супрун, Д. Швець, О. Євдокімова, М. Котлова, М. Корнієнко, Н. Мазаракі, О. Варшанський та інші.

Будь-який конфлікт завжди супроводжується стресом, оскільки в ньому виявляється незадоволеність і критика певного періоду чи події в житті людини. Однак такі суперечливі ситуації можуть мати водночас позитивні й негативні наслідки. Проте розмежувати результати, зробити правильний висновок і виокремити важливу роль конкретного конфлікту для визначення його закономірностей, розвитку та вирішення буває досить складно через певні труднощі у формулюванні передумов і чинників, які зумовлюють конфліктні ситуації в роботі та побуті правоохоронців. Після аналізу численних наукових досліджень, судової практики, зокрема справ за участю правоохоронців, законодавчих рекомендацій та концепцій щодо покращення морального стану працівників правоохоронних органів, доцільно виокремити кілька основних передумов виникнення конфліктних, суперечливих і спірних відносин у професійній діяльності та повсякденні правоохоронців.

Оцінюючи характер конфліктів у професійній діяльності працівників правоохоронних органів, доречно припустити, що їх факторами є:

- постійна комунікація з різними віковими, соціальними та професійними групами громадян;
- необхідність вирішення завдань із запобігання різних кримінальних і адміністративних правопорушень.
- детальна правова регламентація професійної діяльності, що викликає психологічну ізоляцію правоохоронців або відчуження від суспільства;
- високий рівень особистої відповідальності за наслідки своєї роботи;
- ненормований робочий графік і брак часу для відпочинку, що викликає постійне психічне та фізичне навантаження;
- високий рівень ризику в професійній діяльності, обґрунтований та необґрунтований ризик;
- неможливість передбачити розвиток подій тощо.

Якщо розглядати чинники виникнення конфліктів через індивідуальні й особистісні риси працівників правоохоронних органів, то слід виокремити:

- невідповідність рівня вимог і завищених очікувань до індивідуальних якостей правоохоронця;
- недостатній рівень професійної підготовленості для виконання завдань;
- характерологічна взаємодія певних важливих професійних якостей особистості правоохоронця;
- професійні вміння і навички, які застосовуються безпосередньо в роботі;
- наявність усталених професійних установок, соціальної та психологічної фрустрації особистості правоохоронця, що інколи проявляється в антагонізмі, схильності до насильства, жорстокості та безжальності при взаємодії з громадянами.

Усе зазначене призводить до професійного вигорання і сумнівів щодо потреби й важливості власної професії.

Правоохоронці звикають до умов навколишнього середовища, вони намагаються «гнучко адаптуватися», іноді не найкраще, до соціальних та економічних змін, які виступають частиною реформування взаємозв'язків.

Втрата віри в ефективність права як засобу гармонізації суспільних взаємин стає психологічним захистом у ситуації віддалення від завдань правоохоронної діяльності та переорієнтації частини правоохоронців на досягнення особистого матеріального благополуччя, що деформує ставлення до професії та вже не відповідає правовому статусу правоохоронних органів (Супрун та ін., 2024).

На цьому етапі важливим є :

- ✓ відновлення довіри до правоохоронної системи у громадян, які сформуvalи до правоохоронців негативні психоемоційні реакції, та чіткі висновки щодо недостатньої компетентності та непрофесіоналізму;
- ✓ налагодження набору на службу лише тих працівників, які не проявляють себе з негативного боку;
- ✓ впровадження ефективного навчання та перекваліфікації працівників.

Разом із формуванням протягом навчання та перекваліфікації суто професійних якостей у працівників правоохоронної сфери цінним постає набуття soft skills. Відповідні навички дозволяють представнику правоохоронної сфери не лише ефективно здійснювати професійні обов'язки, а й сформувати позитивний імідж своєї професії.

Професійний імідж – продукт успішної професійної та комунікативної взаємодії, що дозволяє суттєво спростити виконання професійних завдань завдяки високій вірогідності вироблення довірчих взаємин між працівником правоохоронних органів та представниками громадськості, які не бачать у правоохоронцеві особу, яка може зашкодити, загрожувати життю, здоров'ю чи викликати інші негативні реакції через непрофесіоналізм.

Тому важливим чинником формування позитивного іміджу правоохоронної системи є довіра до працівників правоохоронної сфери. Численні дослідження показали цікаві результати, що розкрили розуміння певних показників крізь призму комплексного усвідомлення можливості підвищення рівня довіри на базі наявних знань, аби покращити імідж правоохоронних органів, гарантувати безпечну діяльність і ефективну взаємодію між працівником та особами, з якими він контактує в процесі професійної діяльності. Ці показники довіри можуть якщо не гарантувати, то принаймні суттєво підвищити ефективність забезпечення особистої безпеки працівника правоохоронних органів.

Під час дослідження рівня довіри до працівників правоохоронних органів Н. Василюк було встановлено низку закономірностей:

1. Найважливішими чинниками довіри серед опитаних громадян стали такі особисті характеристики: миролюбність, зацікавленість, відкритість, інтуїтивність, активність, оптимізм, схожість інтересів, здатність до компромісів, рівень освіти, сміливість, стриманість, авторитетність, ввічливість, охайність, привабливість, скромність, розум, принциповість, обачність, раціональність, щирість, альтернативне сприйняття світу, широкий спектр захоплень, організованість, незалежність, схильність до ризику, терпимість до недоліків інших, гіпервідповідальність, надійність.

2. Зазначені риси визначені критеріями довіри до незнайомих людей для 42% опитаних, до знайомих – понад 65%, до близьких осіб – понад 87%.
3. Найголовнішими при оцінці незнайомої людини стали моральні якості: щирість (54%), справедливість (82%), чесність (68%), ввічливість (79%), принциповість (49%); рівень інтелекту, освіта, авторитет, комунікабельність (до 78%).
4. До загальноновизнаних моделей довіри додають охайність (72%), зовнішню привабливість (84%), дружелюбність (76%).
5. Важливі ознаки єдності з оцінюваною особою: подібне сприйняття світу (до 62%), схожість інтересів (до 72%) і життєвих цілей (до 65%).

Проте для встановлення зазначених факторів необхідна побудова якісної комунікації, котру не можна вповні досягнути, якщо професійна майстерність працівника правоохоронних органів не охоплює навіть адекватний розвиток комунікативних навичок. Важливим на етапі формування комунікативної компетентності насамперед молодих фахівців є здатність до соціальної адаптації працівників в умовах контактної взаємодії з відмінним від звичного середовищем, коли формуються професійні навички та уміння, спрямовані на уникнення помилок у їхній безпосередній професійній діяльності (Хлонь, 2021).

Уміння і навички успішної комунікативної взаємодії та попередження недоцільних конфліктів у службовій діяльності діючих правоохоронців та майбутніх юристів і претендентів на посади у сфері правоохоронної діяльності – чільний етап становлення особистості фахівця.

Комунікативна компетентність, на думку вчених, поєднує такі елементи:

- ціннісно-мотиваційний (ціннісні орієнтації та мотиваційні фактори);
- когнітивно-змістовий (професійні та інформаційні знання);
- операційно-технологічний (практичні вміння та навички).

У межах цієї компетентності серед майбутніх спеціалістів у соціономічній галузі виокремлюють низку складників, що визначають характер їхньої здатності до ефективної комунікації та професійної діяльності: гносеологічний, праксеологічний, суб'єктний (Рабецька, 2022). Теоретична база формування комунікативної компетентності має всебічно охоплювати важливі питання побудови ефективного спілкування. Тому пріоритетним стає розуміння необхідності сприймати свої професійні обов'язки працівником правоохоронних органів як фактору служіння суспільству, що вимагає не формального ставлення до власних обов'язків, а передбачає залучення у соціальні процеси як представника держави в її найкращому прояві.

Професіоналізм, ввічливе ставлення до громадян, розуміння цінності прав і свобод кожної людини має супроводжуватись постійним самовдосконаленням правоохоронця, зокрема у комунікативній сфері. Варто приділити увагу розробці та впровадженню в практику системи підвищення професійної майстерності працівників правоохоронних органів – тренінгів, спрямованих на покращення комунікативної майстерності, залучення кваліфікованих тренерів, які б могли

- всебічно заглибитись у проблематику набуття правоохоронцями навичок комунікативної майстерності;

- допомогти правоохоронцю не лише отримувати високі показники в сфері вирішення професійних завдань, а й користуватись заслуженим авторитетом з боку громадян;
- бачити у правоохоронці захисника прав та свобод, виховану й ерудовану людину, яка не допускає щодо інших громадян грубості, неповаги чи безвідповідального ставлення.

На цьому етапі варто врахувати суттєвий фактор розуміння теоретичних основ побудови комунікативної майстерності: потрібно не лише засвоїти знання, але й забезпечити можливість їх трансформації у цілком практичні здобутки, відповідні вимогам індивідуальної адаптації таких умінь до конкретних життєвих ситуацій. Ці вміння, знання і навички зменшать психоемоційну напругу під час практичної реалізації працівником правоохоронних органів своїх професійних обов'язків та у разі небезпечних конфліктів, які потребують ефективних і швидких рішень.

Для вироблення стійкої мотивації у питаннях самовдосконалення важливим є сприйняття своїх професійних обов'язків працівником правоохоронних органів доброчесним служінням суспільству. Тоді працівник зможе на підставі критичного самоаналізу виявити власні вади, а особа, яка має супроводжувати цей процес, звертатиме увагу на вимоги не формального виконання обов'язків, а справжнього ставлення до своєї роботи – необхідної та цінної для соціуму. Працівник першим бачить межі власних дій у соціальних процесах на позиціях представника держави та може самостійно визначати вимоги до себе. Однак протягом тренувань юриста загалом і правоохоронця зокрема слід формувати образ зразкового виконавця державних функцій в найкращому прояві. Крім того, на підставі такого усвідомлення доречно вимагати досконалого студіювання та знання законодавчого поля – гарантія зразкового виконання працівником правоохоронних органів обов'язків.

Висновок

Отже, актуальність порушеної теми є безумовною. Сьогодні варто продовжувати виконувати низку завдань:

- ✓ ґрунтовно досліджувати проблематику розуміння психології спілкування під час забезпечення професійної безпеки юристів;
- ✓ ретельно вивчати й аналізувати методи та інструменти налагодження успішної комунікативної взаємодії з клієнтами та іншими учасниками професійної діяльності юриста;
- ✓ розробляти алгоритми, які допоможуть успішно вирішувати конфлікти та проблемні ситуації, що можуть статись у професійній діяльності юриста завдяки вмілому використанню комунікативних навичок, гарантуючи безпеку всім учасникам процесу за дотримання законів і правопорядку;
- ✓ окреслювати спектр виконання юристом своїх професійних обов'язків і діяльності, спрямованих на реалізацію прав та свобод людини і громадянина;
- ✓ дотримуватись беззаперечного виконання законних вимог, прописаних у

законах та нормативно-правових актах, міжнародних угодах, ратифікованих найвищим законодавчим органом України.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Білозьоров, Є.В., Власенко, В.П., Горова, О.Б., Завальний, А.М., Заяць, Н.В. (2017). Теорія держави та права. НАВС, Освіта України.
2. Рабецька, Н.Л. (2022). Комунікативна компетентність майбутніх фахівців соціономічної сфери. *Наукові записки: Педагогічні науки*, 107. 276-279.
3. Скакун, О.Ф. (2006). Теорія держави і права. Консум.
4. Супрун, Г., Гаро, Г., Швець, Д., Корнієнко, М., Бурне, Е. (2024). Особливості вирішення конфліктних ситуацій у правоохоронній діяльності. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету*, 176.
5. Хлонь, О.М. (2021). Стратегічне значення правової свідомості молоді як важливого чинника правової безпеки. *Педагогіка та психологія: виклики і сьогодення*, 171-174.
6. Швець, Д.В., Кісіль, З.Р. (2023). Професійна деформація співробітників Національної поліції України: юридико-психологічний вимір. *Південноукраїнський правничий часопис*, 3. 301-305.
URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2023/3/48.pdf>

REFERENCES:

1. Bilozorov, Ye.V., Vlasenko, V.P., Horova, O.B., Zavalnyi, A.M., Zaiats, N.V. (2017). Teoriia derzhavy ta prava. NAVS, Osvita Ukrainy. [in Ukrainian]
2. Khlon, O.M. (2021). Stratehichne znachennia pravovoi svidomosti molodi yak vazhlyvoho chynnyka pravovoi bezpeky. *Pedahohika ta psykhologhiia: vyklyky i sohodennia*, 171-174. [in Ukrainian]
3. Rabetska, N.L. (2022). Komunikatyvna kompetentnist maibutnikh fakhivtsiv sotsionomichnoi sfery. *Naukovi zapysky: Pedahohichni nauky*, 107. 276-279. [in Ukrainian]
4. Shvets, D.V., Kisil, Z.R. (2023). Profesiina deformatsiia spivrobitnykiv Natsionalnoi politsii Ukrainy: yurydyko-psykhologichnyi vymir. *Pivdennoukrainskyi pravnychi chasopys*, 3. 301-305.
URL: <http://www.sulj.oduvs.od.ua/archive/2023/3/48.pdf> [in Ukrainian]
5. Skakun, O.F. (2006). Teoriia derzhavy i prava. Konsum. [in Ukrainian]
6. Suprun, H., Haro, H., Shvets, D., Korniienko, M., Burne, E. (2024). Osoblyvosti vyryshennia konfliktnykh sytuatsii u pravookhoronni diialnosti. *Naukovyi visnyk Mizhnarodnoho humanitarnoho universytetu*, 176. [in Ukrainian]

Отримано редакцією / Received: 07.03.25

Прорецензовано / Revised: 20.03.25

Схвалено до друку / Accepted: 27.03.25