УДК 349.2
DOI https://doi.org/10.32837/chern.v0i1.49

Ю. А. Ваньчик
кандидат юридичних наук,
доцент кафедри адміністративних та цивільно-правових дисциплін
Прикарпатського факультету
Національної академії внутрішніх справ
orcid.org/0000-0002-1690-2274

ПРОФЕСІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ІЗ РІЗНИМИ КАТЕГОРІЯМИ ГРОМАДЯН

У статті проаналізовано ключові правила спілкування поліцейського з різними категоріями громадян. Сформульовано основні положення, на яких повинна грунтуватись поведінка спілкування поліцейського під час виконання службових обов'язків. У відносинах із громадянами поліцейський повинен неухильно дотримуватися принципу гуманізму, який виявляється у: ввічливості і доброзичливості; відкритості, готовності надати допомогу, чуйності, делікатності, коректності та толерантності.

Адже відповідно до Конституції України найвищою соціальною цінністю в Україні визнаються людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека, а забезпечення прав і свобод людини є обов'язком поліцейських, які безпосередньо втілюють ці конституційні положення в життя.

Ефективна комунікація, її досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування як із громадянами, так і у службовій діяльності є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Комунікація поліції з населенням вимагає здійснення різноманітних підходів, використання відповідних засобів для встановлення та розвитку контакту. Формування комунікативної культури працівників поліції повинно розглядатися в поліцейських структурах як важливе завдання в межах розвитку їхньої професійної культури, адже їхній рівень комунікації безпосередньо залежить від правової культури, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів та якостей. Існує необхідність підвищення якості роботи із працівниками поліції, виховання у працівників шанобливого ставлення до закону, норм моралі, підвищення рівня службової етики, гострого та принципового реагування на прояви грубощів.

Чітке дотримання правил етикету спілкування є важливою умовою високої культури поведінки поліцейських як під час виконання службових обов'язків, так і в позаслужбових відносинах.

Ключові слова: поліцейський, комунікація, спілкування, службові обов'язки, поліцейське піклування.

Vanchik Yu. A. **PROFESSIONAL COMMUNICATION OF POLICE OFFICERS WITH DIFFERENT CATEGORIES OF CITIZENS**

The article analyzes the key rules of communication between a police officer and different categories of citizens. The basic provisions on which the behavior of communication of the police officer during performance of official duties should be based are formulated. In relations with citizens, the police officer must strictly adhere to the principle of humanism, which is manifested in: politeness and benevolence; openness, willingness to help, sensitivity, delicacy, correctness and tolerance.

After all, according to the Constitution of Ukraine, the highest social value in Ukraine is a person, his life and health, honor and dignity, inviolability and security, and ensuring human rights and freedoms is the duty of police officers who directly implement these constitutional provisions.

Effective communication, its perfect mastery of the full range of means of professional communication both with citizens and in official activities is a necessary condition for the National Police of Ukraine to fulfill its tasks of protecting human rights and freedoms, combating crime, maintaining public safety and order. Communication between the police and the public requires a variety of approaches, the use of appropriate means to establish and develop contact. The formation of communicative culture of police officers should be considered in police structures as an important task in the development of their professional culture, because their level of communication directly depends on their legal culture, the availability of diverse knowledge, the formation of certain moral principles and qualities. The need to improve the quality of work with police officers, to educate employees to respect the law, moral standards, increase the level of professional ethics, a sharp and principled response to rudeness.

Strict adherence to the rules of etiquette is an important condition for a high culture of police behavior both in the performance of official duties and in extracurricular relations.

Key words: policeman, communication, communication, official duties, police care.

Поліцейський виконує свої службові обов'язки в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямовує свою діяльність на задоволення їхніх потреб. Незалежно від посади чи звання у відносинах із населенням поліцейський зобов'язаний:

1) бути тактовним та доброзичливим;

2) висловлювати вимоги чи зауваження, що стосуються особи, у ввічливій та переконливій формі;

3) надати можливість особі висловити власну думку;

4) до всіх потерпілих від злочинів або інших правопорушень проявляти повагу, охороняти їхню безпеку та право на невтручання в особисте життя.

За будь-яких обставин і відносно будь-якої людини як у робочий, так і в неробочий час поліцейський зобов'язаний дотримуватися норм професійної етики.

© Ю. А. Ваньчик, 2020

Під час звернення до особи поліцейському заборонено бути зверхнім, погрожувати, іронізувати, використовувати ненормативну лексику.

Поліцейський повинен бути коректним та не повинен допускати застосування насильства чи інших негативних дій щодо членів суспільства, а також, незважаючи на провокації, повинен залишатися об'єктивним.

Із метою зменшення кількості випадків застосування поліцейських заходів примусу поліцейський повинен проявляти розсудливість, відкритість, почуття справедливості, володіти комунікативними навичками (переконання, ведення переговорів тощо), а в необхідних випадках – мати керівні та організаційні якості [1].

Одним із важливих професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками Національної поліції України є комунікативна компетентність, тобто вміння чітко та ефективно спілкуватися, насамперед, із колегами, із громадянами, а також із представниками засобів масової інформації.

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточуючими в системі міжособистісних стосунків. Плідна співпраця поліцейських із громадянами є запорукою забезпечення належного рівня громадської безпеки в суспільстві. Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування як у службовій діяльності, так і з громадянами та представниками засобів масової інформації є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Комунікація є важливою у взаємовідносинах між поліцейським і громадянами. Зокрема, в Розділі ІІ Закону України «Про Національну поліцію» [2] у ст. 11 одним із принципів діяльності поліції визначено «Взаємодію з населенням на засадах партнерства», згідно з яким:

1. Діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб.

2. Із метою визначення причин та/або умов учинення правопорушень планування службової діяльності органів і підрозділів поліції здійснюється з урахуванням специфіки регіону та проблем територіальних громад.

3. Рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції».

Натомість ст. 41 Закону («Поліцейське піклування») підкреслює, що:

4. Поліцейське піклування може здійснюватися щодо:

1) неповнолітньої особи віком до 16 років, яка залишилася без догляду;

2) особи, яка підозрюється у втечі з психіатричного закладу чи спеціалізованого лікувального закладу, де вона утримувалася на підставі судового рішення;

3) особи, яка має ознаки вираженого психічного розладу і створює реальну небезпеку оточуючим або собі;

4) особи, яка перебуває в публічному місці і внаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі».

Авторитет поліцейських багато в чому залежить від її уміння ефективно спілкуватися. Діяльність поліцейських є комунікативною. Професійне спілкування поліцейського – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення поліцейським певних професійних завдань.

Професійні особливості такого спілкування визначаються:

1) результатом, що має бути отриманим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо);

2) протіканням його в режимі права і правовідносин;

3) контактом із непростими людьми;

4) обстановкою напруженості, конфліктності, протиборства.

На якість та хід спілкування впливають певні умови:

1) місце (вулиця, приміщення);

2) час (ранок, день, вечір);

3) обставини спілкування (звичайні або конфліктні);

4) тривалість спілкування [2].

Безперечно, не всі люди можуть поводитися відповідно до загальновизначених соціальних норм, законів, традицій, які схвалює суспільство. Тому культура спілкування патрульних поліцейських визначається тим, чи залишаються вони ввічливими в різних ситуаціях, пов'язаних із їхньою професійною діяльністю, чи виявляють вони толерантність, зберігають витримку, не відповідають грубістю на грубість навіть у конфліктних ситуаціях [3].

Одним із важливих професійних умінь поліцейського є здатність уникати конфліктів і стимулювати колег до ввічливого спілкування. Потрібно навчитися стежити за виразом обличчя, очей,

розуміти душевний стан людини та аналізувати власні дії (чи не переважає критика або егоїзм; варто запропонувати допомогу чи краще не тривожити колегу), бути доброзичливим, щиро радіти й посміхатися колегам. Окрім цього, важливо стежити за власним мовленням, за його темпом, уникати недвозначних чи незрозумілих інтонацій, що викликають емоційний дискомфорт, не вживати жаргонізмів. Потрібно намагатися розмовляти в дружній манері і, припустившись помилки, одразу відверто це визнати. Звісно, можна вказувати колегам на певні помилки, але в прийнятній для професійного спілкування формі [4].

Під час виконання своїх безпосередніх обов'язків патрульний поліцейський постійно контактує з громадянами: дітьми, потерпілими, правопорушниками, людьми похилого віку, а також групами осіб.

Для ефективного спілкування з дітьми різного віку потрібно забезпечити задоволення їхніх базових потреб: потреби в безпеці; потреби в безумовній любові; потреби у визнанні; потреби в пізнанні та набутті навичок; потреби бути собою; потреби бути дитиною [5; с. 301–310]. Для цього необхідно створити в дитини відчуття безпеки та захищеності, добре ставитися до неї, відзначати її здібності; бути прикладом для наслідування; сприймати дитину такою, якою вона є.

Спілкуючись із дітьми та підлітками, представник закону передусім повинен побудувати розмову на довірі до себе, щоб змусити дитину чи підлітка довіритися йому, налагодити спілкування на взаємних інтересах. Під час спілкування поліцейський повинен діяти максимально доброзичливо, коректно й обережно.

Під час спілкування з дітьми молодшого шкільного віку (6–10 років) слід враховувати, що в них є цілком достатній словниковий запас для висловлювань, вони можуть описувати подробиці, пояснювати хід подій. Пам'ятають факти протягом тривалого часу, розрізняють категорії «добре» та «погано», мають власну думку. Їхнє мислення та оцінки контрастні, крайні (добре-погане, свої-чужі, правильно-неправильно). Із 9–10 років починають вільно виражати свої емоції, швидко говорити, можуть брехати для самозахисту від негативних наслідків. До дорослого ставляться з довірою і відкритістю. Для них надважливим є особистий приклад дорослих, громадське оцінювання їхніх вчинків, знань і особистих якостей.

Під час спілкування з дітьми юнацького віку (15–18 років) слід опиратися на їхні морально-вольові якості. Юнаки (юнки) у спілкуванні вибіркові, усвідомлюють цінність власної особистості, своєї неповторності, прагнуть рівності стосунків з дорослими як із друзями чи порадниками. У цьому віці посилюється увага до особистісних, внутрішніх, власне психологічних якостей людини, на основі чого робиться висновок про неї. Врахуйте, що небажання чи невміння дорослих визнавати автономію юнаків (юнок) часто призводить до конфліктів.

Протягом спілкування контролюйте свої емоції та уникайте проявів негативного емоційного впливу на психіку дитини, адже це може ускладнити спілкування та призвести до виникнення негативних установок щодо поліцейських. Підтримуйте доброзичливий, товариський стиль розмови, демонструйте своє позитивне ставлення (через привітний погляд, посмішку, прямі слова типу «радий тебе бачити», «як добре, що ми знайшли тебе» тощо) [6].

Іноді, наприклад у разі виникнення дорожньо-транспортної пригоди чи іншої надзвичайної події, виникає необхідність у спілкуванні з потерпілими чи свідками події. Передусім правоохоронець повинен відрекомендуватися, з'ясувати, як правильно звертатися до потерпілих чи свідків, підбираючи тональність і враховуючи психоемоційний стан потерпілих [7].

Особливу увагу поліцейський має звернути на спілкування з правопорушником. Під час припинення правопорушення поліцейський змушений спілкуватися з особами, поведінка яких є девіантною. Таких осіб потрібно завжди уважно вислуховувати, виявляючи психологічну стійкість.

Під час спілкування з порушником поліцейський повинен виявляти толерантність, урівноваженість, чітко висловлювати власну позицію згідно із законом відносно вчиненого порушення. Усі дії поліцейського мають відбуватися лише в межах закону. Варто бути обережним у спілкуванні, адже правопорушник заздалегідь чекає від поліцейського будь-якого підступу, обману. Ніколи не потрібно обіцяти їм те, чого виконати не в змозі. Потрібно запропонувати правопорушнику спільно вирішувати ситуацію. Поліцейський повинен прагнути до того, щоб порушник усвідомив неправильність своїх дій і небезпеку допущеної ним провини.

Нерідко специфіка роботи патрульного поліцейського передбачає спілкування з людьми похилого віку та людьми, які мають різноманітні фізичні вади, наприклад ваду слуху. У цій ситуації патрульний діє таким чином: він має вислухати прохання особи, не перебиваючи та не вставляючи недоречних зауважень. У жодному разі не можна допускати проявів знервованості, не вдаватися до крику. Патрульний має говорити чітко, виразно, простими та зрозумілими фразами. Наприкінці розмови він повинен переконатися, що співрозмовник зрозумів його. Правоохоронець має вирізнятися психологічною стійкістю. Якщо в особи взагалі відсутній слух, то поліцейський має запропонувати їй написати своє звернення. Дії представника закону не повинні викликати

невдоволення та обурення з боку особи, яка звернулася за допомогою [8].

Отже, сьогодні важливим в організації діяльності органів Національної поліції є досвід співпраці з населенням. Саме від ефективності комунікації залежить громадська думка про Національну поліцію в цілому. Важливо, щоб поліцейський проявляв ввічливість, коректність, доброзичливість, демонстрував бездоганне знання закону та готовність завжди прийти на допомогу.

Література

1. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських від 09.11.2016 № 1576-16 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text (дата звернення: 30.06.2020 р.).

2. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 р. № 580-VII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text (дата звернення 30.06.2020 р.).

3. Клименко І.В., Швець Д.В., Євдокімова О.О., Посохова Я.С. Пам'ятка працівника Національної поліції України : Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с.

4. Стрілецька М.В. Етика ділового спілкування: взаємини в колективі. URL: http://www.bizslovo.org/content/index.php/ru/ diloviy-etyket/160-kerivnyk-pidlegliy/657-etyka-dil-spilk-vzaemynyv-kolektyvi.html (дата звернення: 30.06.2020 р.).

5. Про Затвердження Інструкції з питань діяльності підрозділів дорожньо-патрульної служби Державтоінспекції МВС : наказ МВС України від 27 берез. 2009 р. № 111. URL: zakon2.rada.gov.ua/ laws/show/ z0576-09. (дата звернення: 01.07.2020 р.).

6. Максимова Н.Ю. Психологія девіантної поведінки : навч. вид. Київ : Либідь, 2011. 520 с

7. Кутішенко В.П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : навч. посіб. 2-ге вид. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 128 с.

8. Сучасні шляхи розв'язання міжособистісних конфліктів працівниками ОВС. *Іменем Закону*. 2007. № 18-19(5561). С. 32.

9. Дормидор А. Психологія спілкування з людьми. URL: http://ubaradio.com/vidnosini/27203-psihologija-spilkuvannja-zditmi-i-ljudmi pohilogo.html (дата зверення: 02.07. 2020 р).