

УДК 351.74:316.77

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО: УКРАЇНСЬКІ РЕАЛІЇ ТА ЗАКОРДОННИЙ ДОСВІД

А. О. Шнайдер

здобувачка вищої освіти другого (магістерського) рівня,
навчально-науковий інститут права

Науковий керівник – д.н.соц.ком., професор О. А. Мітчук

*Національний університет водного господарства та природокористування,
м. Рівне, Україна*

У статті проаналізовано дефініцію поняття «ефективна комунікація». Досліджено сучасний стан застосування ефективної комунікації закордоном та стан володіння засобами ефективної комунікації в Україні. Визначено, що для кожної держави важливо розуміти значимість сили комунікації в професійній діяльності органів правоохорони та постійно вдосконалювати такі навички в їхніх рядах, оскільки спілкування та контакт з людьми для вартових правопорядку є найпоширенішою складовою їх роботи.

Ключові слова: ефективна комунікація, поліцейський, правоохоронні органи, зарубіжний досвід, компетентність, опитування.

The article analyzes the definition of the concept of «effective communication». The current state of the use of effective communication abroad and the state of effective communication means in Ukraine have been studied. It has been determined that it is important for each state to understand the importance of the power of communication in the professional activities of law enforcement agencies and to constantly improve such skills in their ranks, since communication and contact with people for law enforcement officers is the most common component of their work.

Keywords: effective communication, police officer, law enforcement agencies, foreign experience, competence, survey.

На сучасному етапі становлення та розвитку не тільки нашої держави, а й усіх країн світу важливу роль становить комунікація органів влади з населенням. Найближчим до суспільства представником влади є Національна поліція України. Саме працівники поліції тісно взаємодіють із різними категоріями осіб, адже, зазвичай, вони є основним джерелом необхідних для розслідування даних. Тому актуальною і досі залишається проблема незнання працівників органів правоохорони, тих необхідних основ етики та правил комунікації, тобто комунікативної культури, що в подальшому спричиняють комунікативні бар'єри між учасниками розмови. Таким чином, однією з головних навичок у роботі НПУ є досягнення ефективної комунікації, оскільки від рівня знань та розуміння співрозмовника залежить результат бесіди, час та об'єм потрібної для поліцейського інформації.

Мета нашої роботи полягає в аналізі стану застосування ефективної комунікації на території України та закордоном.

Теоретико-методологічну базу дослідження феномену комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів досліджували такі науковці, як В. Андросюк, В. Волошина, М. Гайдей, О. Камчатна, В. Макаренко, К. Марутян, Н. Матюхіна, В. Селюком та інші.

Як свідчить опитування працівників поліції, на практиці у них постійно виникає потреба у вирішенні нестандартних ситуацій, які вимагають творчого підходу, креативності і мобілізації зусиль фахівців різних служб (соціальних, юридичних, медичних, психологічних, освітніх). Тому постійна праця над розвитком своїх комунікативних навичок і застосування новітніх технологій навчання сприятиме покращенню ефективності процесу спілкування, веденню переговорів з представниками різних груп населення, особливо під час забезпечення публічної безпеки та порядку [5. С. 289].

З цього виходить, що відсутність навичок ефективного спілкування призводить до неможливості ефективного виконання службових обов'язків. В результаті чого виникають конфлікти між органами охорони правопорядку та населенням, а також несприятливе ставлення до поліції та відсутність бажання допомогти їм вирішити проблеми громадського порядку.

Варто зрозуміти, що таке ефективна комунікація. Для цього розглянемо трактування цього поняття науковцями.

М. Гайдей у своїй роботі «Засоби ефективної комунікації» подає наступну дефініцію: «Ефективна комунікація є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння співрозмовника, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д.» [3. С. 1].

В посібнику «Ефективні комунікації: практичні рекомендації для секретаріатів комітетів Верховної Ради України», який був підготовлений в межах проєкту ЄС-ПРООН з парламентської реформи, ми знаходимо таке визначення: «Ефективна комунікація – це стратегія побудови довіри громадян до органів влади. Якщо громадяни знатимуть і розумітимуть, вони довірятимуть!» [4. С. 5].

Студіювання наукової літератури дозволило нам уточнити дефініцію поняття «ефективна комунікація», під яким ми надалі будемо розуміти такий цілеспрямований комунікативний контакт, в основі якого лежить алгоритм емпатійного спілкування, наслідком якого служить досягнення передбаченого результату.

Проблема застосування ефективної комунікації притаманна не тільки для Національної поліції України, а й для правоохоронних органів різних країн світу, де як відомо однією із ключових завдань в професійній діяльності поліцейського є формування навичок здатність знаходити підхід до будь-якої особи через розмову та швидко вирішувати конфліктні ситуації [1. С. 9].

Детальніше розглянемо практику зарубіжних країн щодо формування та практичної реалізації знань ефективної комунікації.

Як вже зазначалось проблема спілкування з населенням правоохоронних органів притаманна багатьом країнам світу.

Варто почати із великої Британії, адже саме там, за словами фахівців, відсоток довіри громадян до поліції поступово зникає. Вивчаючи проблематику ситуації науковці дійшли до висновку, що необхідно почати змінювати прийоми роботи, насамперед, працівників поліцейської патрульно-постової служби. Таким чином був сформульований головний принцип – «підтримка порядку на основі підтримки зв'язків» і, звідси, основоположний метод їхньої роботи став – «йти до людей». Адже беззаперечним є той факт, що саме поліцейський, який працює в патрульно-постовій службі є найближчими до населення представником влади, а відповідно повинен постійно спілкуватися з людьми, поглиблено вникаючи у проблеми громадян, їхні громадські потреби та очікування людей від влади.

Неодмінно, зворотній зв'язок та своєчасне повідомлення про результати їхньої допомоги громадянам, пояснення випадків та ситуацій також дуже важливі, задля сприяння формуванню добрих і тривалих відносин між громадськістю та поліцією [2, С. 126], тобто

можна зробити висновки, що без плідної праці органів влади позитивного результату, тобто співпраці громадян, очікувати не варто.

Надалі розглянемо, як працює поліція з населенням у Німеччині.

Основним завданням німецької регіональної поліції є встановлення та підтримка контактів із громадянами, державними органами, установами та організаціями незалежно від ситуацій, які можуть виникнути. Ідея встановлення багатостороннього партнерства між поліцією та громадськістю випливає із вимог сучасного суспільства до «якісних послуг» поліції. Вважається, що, якщо поліція надасть можливість громадянам брати участь у своїй діяльності, то правоохоронний орган стане більш поінформованим та буде краще реагувати на проблеми народу. При оцінці рівня служби поліції ключовим фактором є саме опитування людей, яке передбачає задоволення від роботи поліції. [1, С. 10–11]. На нашу думку, така практика роботи, як опитування населення щодо роботи поліції була б досить актуальною для нашої держави, оскільки б вказала на мінуси діяльності, що, як наслідок, допомогло б вдосконалити орган.

На нашу думку, важливо також висвітлити модель комунікації у роботі поліції США, адже саме там велика увага приділяється спілкуванню поліції та громадян. Так, у понад 200 міст цієї країни були запроваджені спеціальні програми, що забезпечують активну співпрацю поліції та всіх категорій осіб, це так звані програми громадської діяльності патрульних служб поліції. Цікавим є саме застосування та суть цих програм. Вона полягає в тому, що кожен патрульний за свою зміну виділяє принаймні пів години часу та йде до населення, розмовляє з ним, встановлює та розвиває контакти. Прикладом цього слугує 183 програма «Зупинись, йди та поговори», що діє у Далласі. Саме там патрульний чотири дні на тиждень під час своєї зміни разом із своїм авто залишається в людному місці задля спілкування з людьми. Під час таких розмов практикується також і пояснення правил дорожнього руху для дітей, показ роботи радіозв'язку в патрульній машині для підлітків, вивчення ситуацій по злочинності або підозрілості в магазинах та на ярмарках, громадських центрах та закладах охорони здоров'я тощо [2, С. 3–4]. Вважаємо, що застосування таких програм на території України могли б допомогти працівникам поліції краще боротись із злочинністю, а громадянам підвищити довіру до поліції та активувати почуття громадянського обов'язку.

Розглянувши практику зарубіжних країн, варто перейти до українських реалій. Тут не можливо не згадати за довіру громадян до Національної поліції України та й до всієї влади в нашій державі, що провокують комунікативні бар'єри між працівниками поліції та населенням.

Постійно громадяни через засоби масової інформації (ЗМІ) дізнаються всю інформацію щодо діяльності НПУ, але зазвичай ЗМІ поширюють новини тільки про негативні сторони роботи поліцейських.

«Так, поліцейські у Києві у квітні 2020 р. затримали пересічних громадян, які, зі слів останніх, просто проходили повз мітинг під час карантину. Версія поліції була дещо іншою: «було затримано учасників незаконного мітингу під час карантину».

Інший інцидент стався в Одесі, коли правоохоронці прибули на набережну перевірити дотримання громадянами карантинних заходів, запроваджених Постановою Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211. Поліцейських цікавила торгівля у прибережній зоні. Набуває резонансу, підвищує чисельність переглядів сторінок в інтернеті, а також породжує жваві дискусії та обговорення саме така інформація.

Однак постійне поширення інформації такого формату закріплює негативне сприйняття населенням діяльності владних структур щодо соціальної справедливості» [9, С. 64]. Успішним вирішенням цієї проблеми, на нашу думку, буде активне пропагування та використання інтернету для поширення позитивної інформації щодо діяльності українських правоохоронних органів.

Варто зазначити, що Україна також накопичила значний досвід співпраці між правоохоронними органами та громадськістю та підготовки поліції для цієї діяльності.

Підтвердженням цього слугує інформація надана К. Марутян, про те, що: «З осені 2017 р. в Києві запрацював поліцейський відділ превентивної комунікації – поліція діалогу, гаслом якої є «послухай і почуй». Працівники відділу слідкують за тим, щоб у забезпеченні публічної безпеки під час масових заходів головним була не демонстрація сили, а діалог. Усі вони пройшли навчання на відповідних тренінгах-семінарах за сприяння Консультативної місії Європейського Союзу та Програми розвитку ООН» [6, С. 97].

Також яскравим прикладом є новина на сайті European Union External Action:

«Консультативна група ЄС тісно співпрацювала з Канадською поліцейською місією для проведення навчання на співробітників поліції, щоб ознайомити працівників правоохоронних органів із способами взаємодії між поліцією та громадою.

«Ефективне спілкування з молоддю» є частиною навчальної програми, яку розпочали у травні 2021 року викладачі Донецької юридичної інституту Міністерства внутрішніх справ. На цьому семінарі радник поліції КМЄС Ларісса Ротменсен пояснила, як поліція має спілкуватися та ставитися до молодих людей, щоб завоювати повагу та довіру, побудувати добрі стосунки та заохотити молодь до відповідних дій. Правоохоронці, які встановлюють хороші стосунки з молоддю, можуть бути для них потужними захисниками» [8].

Отже, проблема комунікації поліції з населенням є досить поширеною не тільки в Україні, але й закордоном. Для кожної держави важливо розуміти значимість сили комунікації в професійній діяльності органів правоохорони та постійно вдосконалювати такі навички в їхніх рядах, адже спілкування та контакт з людьми для вартових правопорядку є найпоширенішою складовою їх роботи. Сьогодні важливо не тільки оновити цей досвід, а й поповнити новим змістом, запровадити сучасні принципи, методи та стандарти роботи та, серед іншого, врахувати досвід усіх досягнень закордонних правоохоронних органів.

Перспективу подальшого дослідження ми вбачаємо у проведенні аналізу використання успішної комунікації в професійній діяльності політиків.

1. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських / В. Г. Андросюк, О. В. Волошина та ін. Київ, 2018. 31 с.
2. Волошина О. В. Зарубіжний досвід ефективної комунікації в діяльності поліцейських. *Юридична психологія*. 2018. № 2(23). С. 123–135.
3. Гайдей М. О. Засоби ефективної комунікації. *Матеріали XLV Науково-технічної конференції ВНТУ*. Вінниця, 23–24 березня 2016 р. URL: <http://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2016/paper/view/440>. (дата звернення: 05.03.2024).
4. Ефективні комунікації: практичні рекомендації для секретаріатів комітетів Верховної Ради України / І. Тігаренко та ін. Київ, 2020. 128 с.
5. Камчатна О. В. Формування навичок ефективної комунікації у поліцейських, як одна із складових створення позитивного іміджу національної поліції України. *Актуальні питання забезпечення публічної безпеки* : тези доповідей Всеукр. наук.-практ. конф (Маріуполь, 12 травня 2018 р). Маріуполь, 2018. С. 286–289.
6. Марутян К. К. Комунікативний механізм реалізації гендерної політики в Національній поліції України. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. Київ, 2020. № 2. С. 96–100.
7. Матюхіна Н. П. До проблеми професійної культури працівників правоохоронних органів (зарубіжний досвід). *Науковий вісник ХНУВС*. Харків, 2009. С. 23–28.
8. Проста та ефективна комунікація між поліцією та молоддю. *European Union External Action*. URL: <https://www.euam-ukraine.eu/ua/news/video/easy-and-effective-communication-between-police-and-youth-euam-adviser-explains/> (дата звернення: 27.05.2021).
9. Селюков В. С., Макаренко В. С. Проблеми взаємодії поліції з громадськістю в умовах карантинних обмежень. *Право і безпека*. 2021. № 1 (80). С. 62–66.