

## ОКРЕМІ АСПЕКТИ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З НАСЕЛЕННЯМ

**Страшко Вікторія**

курсантка Навчально-наукового інституту права та підготовки фахівців для  
підрозділів Національної поліції  
*Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, Україна*

**Науковий керівник: Бойко Олена Іванівна**

старший викладач кафедри тактико-спеціальної підготовки  
*Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ, Україна*

Спілкування поліцейських з громадянами є надзвичайно важливим аспектом діяльності правоохоронних органів. Це допомагає покращити взаєморозуміння, сприяє вирішенню проблем та забезпечує взаємну довіру між поліцією та населенням. Спілкування поліцейського з громадянами має бути відкритим, прозорим і ввічливим, щоб забезпечити ефективну комунікацію та відповідати на потреби та запити громадян.

Тактика спілкування поліцейського є важливою складовою їхньої роботи. Основні принципи тактики спілкування поліцейського включають: Ввічливість: Поліцейські повинні підтримувати ввічливу поведінку, яка розпочинається з привітання та шанобливого ставлення до громадян. Спокій та контроль: Поліцейські повинні залишатися спокійними та контролювати емоції навіть у непередбачуваних ситуаціях. Це допомагає забезпечити безпечну та продуктивну взаємодію. Слухання: Важливо активно слухати громадян та давати їм можливість висловити свої питання, скарги або сперечання. Це допомагає зрозуміти потреби та проблеми людей. Застосування відповідного мовлення: Поліцейські повинні використовувати зрозумілу та безлічну мову, уникати вживання складних понять або жаргонних висловів, щоб забезпечити належне сприйняття інформації. Емпатія: Поліцейські повинні проявляти емпатію та розуміння до стану та почуттів громадян. Це допомагає покращити якість взаємодії та вирішення проблем. Професійність: Поліцейські повинні дотримуватися високих стандартів професійної поведінки та етики. Вони повинні бути обізнані зі своїми обов'язками та правилами, щоб забезпечити довіру громадян.

В кожній державі поліцейські стоять на сторожі закону, бо є чимало людей, охочих його порушити. Вони – оплот безпечного суспільства. На них покладено відповідальність за життя громадян і порядок у країні. Тому саме людський фактор, особиста культура, освіченість, здатність до самовдосконалення, уміння застосовувати свої знання в різних сферах правоохоронної діяльності визначають ступінь успіху працівників поліції[1].

Важливим чинником підвищення ефективності роботи органів внутрішніх справ є налагодження відносин співпраці поліції з населенням на основі взаємодовіри, взаєморозуміння (осмислення, оцінка інтересів і цілей одне одного, прийняття їх як своїх) та взаємодії (процес обміну видами діяльності; буває одноразовий та постійний). Взаємовідносини поліції та населення можуть впливати на рівень ефективності діяльності поліцейських по охороні громадського порядку, профілактиці і попередженню злочинів, боротьбі зі злочинністю в цілому[3].

Комунікація також є інструментом для психологічної підтримки громади та вирішення конфліктів. Взаємодія поліції з громадою допомагає створювати

позитивні стосунки та покращує загальний клімат безпеки. Інформування громади про роботу поліції та роз'яснення їхніх дій сприяє зменшенню непорозумінь та побільшенню підтримки громадськості.

Крім того, комунікація відіграє важливу роль у вирішенні системних проблем та покращенні взаємодії між поліцією та громадою на довгостроковій основі. Сприяючи взаєморозумінню та взаємній довірі, комунікація створює фундамент для спільної роботи у напрямку розвитку безпечних та стабільних спільнот.

Спілкування – це складний процес встановлення та розвитку контактів, необхідних для ефективної діяльності поліції. Поліцейський має володіти технікою спілкування, знати як встановлювати психологічний контакт і визначати правильну лінію поведінки. Спілкування працівника поліції носить, як правило, офіційний характер і досить чітко регламентоване законами, а саме тому є часто примусовим. Виконуючи оперативно-службові завдання поліцейський не має змоги вибирати спілкуватися чи не спілкуватися, залежно від того приємне чи неприємне йому це спілкування [1].

### Список використаних джерел:

1. Бойко О.І. Комунікація як особистий захист поліцейського. URL: [https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/31\\_05\\_2019/pdf/19.pdf](https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/31_05_2019/pdf/19.pdf)
2. Меркулова Ю.В. Загальна психологічна характеристика професійного спілкування працівників поліції. URL: [https://oduvs.edu.ua/wp-content/uploads/2016/09/lek-1-2017-prof\\_spilk.pdf](https://oduvs.edu.ua/wp-content/uploads/2016/09/lek-1-2017-prof_spilk.pdf)
3. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції. URL: [https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/464/1/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9\\_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA\\_%D0%B7\\_%D0%9A%D0%9A%D0%9F%D0%9D%D0%9F\\_9%2C11.pdf](https://er.dduvs.in.ua/bitstream/123456789/464/1/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%87%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%B7_%D0%9A%D0%9A%D0%9F%D0%9D%D0%9F_9%2C11.pdf)
4. Поливанюк В.Д. Порядок комунікації із проблемними людьми. *Theories, methods and practices of the latest technologies. Abstracts of III International Scientific and Practical Conference. Tokyo, Japan 2022. Pp.133-134* URL: <https://eu-conf.com/wp-content/uploads/2022/11/Theories-methods-and-practices-of-the-latest-technologies.pdf#page=134>