Чорноус Оксана,
канд. філол. наук, доцентка,
Донецький державний університет внутрішніх справ,
м. Кропивницький, Україна

ЗАСОБИ ЩОДО ВДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПРАЦІВНИКА ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

Комунікативні навички вважаються основним інструментом роботи працівників правоохоронних органів, діяльність яких здебільшого має непередбачуваний характер: виконуючи професійні обов'язки, поліцейські мають справу з найрізноманітнішими ситуаціями, які щоразу вимагають нових підходів та методів для їхнього вирішення. При цьому виокремлюють два найважливіші аспекти комунікації в поліцейській діяльності – це надання інформації (наприклад, судові слухання, інструкції для правопорушників і жертв) та отримання / пошук інформації (запис показів свідків, взаємодія з громадськими організаціями, заохочення до співпраці правопорушників, жертв) [1]. У кожному з цих випадків ефективність комунікації може справити значний вплив на учасників, саме тому виявлення можливих шляхів її підвищення є нагальним та своєчасним.

У межах комунікативної лінгвістики відомі численні наукові розвідки з питань мовної та мовленнєвої компетенції поліцейських. Окремі аспекти ґрунтовно опрацьовані й схарактеризовані такими дослідниками, як Н. Бардин, С. Зотіна, О. Балинська, Н. Жук, О. Туринська та ін. Спираючись на їхні спостереження, вважаємо також за необхідне залучити до опису закордонну практику з огляду на її позитивні результати.

Метою пропонованої роботи є окреслення можливих шляхів збагачення комунікативних навичок працівників правоохоронних органів для підвищення ефективності виконання професійних обов'язків.

Щоб посилити ефективність комунікації, працівники правоохоронних органів повинні глибоко усвідомлювати, що являють собою різні спільноти, як взаємодіють їхні члени та які існують механізми регулювання контактів між ними. Останній аспект набуває особливої значущості, адже недотримання учасниками «правил гри» може спричинити руйнування соціальних зв'язків, тоді як відповідно до ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» її діяльність спрямована на задоволення потреб населення та провадиться в тісній співпраці

й взаємодії з ним на засадах партнерства, а «рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції» [2]. Тобто поліцейський служить не собі, а суспільству, тож важливо розуміти, які саме потреби, мотиви та проблеми мають його члени. Зазвичай представники громад висловлюють готовність об'єднати зусилля, прагнуть бути корисними для подолання злочинності й забезпечення порядку. Це бажання повною мірою використовується поліцією Лос-Анджелесу, де взаємодія з громадою не обмежується впровадженням піших чи велосипедних патрулів, а переосмислює роль офіцера на вулиці, перетворюючи його із суто борця зі злочинністю на представника громади, який може вирішити її проблему [3, с. 97]. Пріоритетне значення тут має ефективна комунікація, що досягається шляхом відкритого діалогу для кращого розуміння. Але цей спосіб буде цілком неможливий, якщо поліцейський у комунікації з громадянами буде поводитися зверхньо, вдаватися до відкритої вербальної чи невербальної агресії, застосовувати тактику залякування, прискіпування, висловлювати саркастичні зауваження й образи, необґрунтовано критикувати. Опановуючи мистецтво конструктивної комунікації, поліцейські зможуть уникнути багатьох негативних наслідків, зокрема конфліктів, роздратування, загального погіршення атмосфери взаємодії з громадою.

Ще одним кроком з метою налагодження ефективної комунікації є залучення громади. Ідеться про інформування її членів щодо місії, цілей та можливих напрямів співпраці, а також роз'яснення особливостей спілкування з працівниками правоохоронних органів. Наприклад, як певні слова, дії, поведінка й навіть тон голосу можуть вплинути на перебіг комунікації з поліцейським [3, с. 106]. Також варто активно залучати членів громади до участі в заходах, запрошувати до волонтерства, організувати знайомство [4, с. 9]. У зв'язку з цим варто закцентувати на можливих мовних бар'єрах, які часом перетворюються на потужну перешкоду для ефективної комунікації. Наприклад, в умовах сьогодення, коли кількість громадян США невпинно зростає та етнічно диверсифікується, поліцейські департаменти все частіше потребують офіцерів, які можуть спілкуватися американською жестовою мовою, володіють іншими мовами, знають діалекти [5]. Прикладом може послугувати описана Л. Санабрія гіпотетична ситуація, коли жертва з повною втратою слуху викликає правоохоронців через домашнє насильство, а поліцейські просять її спілкуватися через співрозмовника, який може бути підозрюваним. Задля уникнення таких випадків потрібно звертати особливу увагу на наявність необхідних умінь та навичок для спілкування з різними категоріями населення.

Отже, оптимізація комунікаційних процесів під час виконання професійних обов'язків представниками правоохоронних органів є одним із актуальних питань, які сьогодні постають перед науковцями та практиками як в Україні, так і за її межами, оскільки ефективна комунікація сприяє встановленню високого рівня довіри громади до правоохоронних органів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Davies, A. & Roberts, K. (2011). Communications in Policing. In *Policing in Practice*. Chapter 4. Palgrave.
2. Про Національну поліцію : Закон України від 2015 р. № 580-VIII. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text
3. The police responsibility to community-oriented policing in a diverse society / Glenn, R. W., Panitch, B. R., Barnes-Proby, D., Williams, E., Christian, J., Lewis, M. W., et al. In *Training the 21st Century Police Officer: Redefining Police Professionalism for the Los Angeles Police Department*. 2003. Pp. 91–118. RAND Corporation.
4. Four Pillars of Communication. Metropolitan Police Academy. URL : https://mpdc.dc.gov/sites/default/files/dc/sites/mpdc/publication/attachments/5.3%20Four%20Pillars%20of%20Communication%20FINAL.pdf
5. Sanabria L. (2022). What is Effective Communication in Law Enforcement? URL : https://www.accessibility.com/blog/what-is-effective-communication-in-law-enforcement