

ДОНЕЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ

**Т. В. КОНОНЕНКО, В. Є. СУСЛИКОВ, Т. М. САБЕЛЬНИКОВА,
Ю. М. КОРОТКОВА, Г.В. МУХІНА**

**ДІЛОВА РЕПУТАЦІЯ ТА ІМІДЖ
ПРАЦІВНИКІВ НАЦІОНАЛЬНОЇ
ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ**

НАУКОВО-ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

*За загальною редакцією д.ю.н., професора
С.С. Вітвіцького*

Київ
ДП «ІНФОТЕХ»
2022

УДК 351.74:659.4(477)(072)

Д 76

Рекомендовано до друку

Вченою радою Донецького державного
університету внутрішніх справ
протокол № 2 від 05 жовтня 2022 року

ISBN 978-617-8027-06-3

Рецензенти:

начальник Головного управління Національної поліції в
Одеській області, доктор юридичних наук, доцент,
генерал третього рангу СЕМЕНИШИН М.О.;
начальник відділу докторантури та ад'юнктури
Національної академії внутрішніх справ,
доктор юридичних наук, професор,
заслужений діяч науки і техніки ДРОЗД О.Ю.

Ділова репутація та імідж працівників Національної поліції України : Науково-практичні рекомендації / Т.В. Кононенко, В.Є. Сусликов, Т.М. Сабельникова та ін.; за заг. ред. С.С. Вітвіцького. – Київ : Інфотех, 2022. – 160 с.

Науково-практичні рекомендації містять матеріал, який знайомить з основними стандартами професійної етики поліцейського. Ці знання сприяють швидкій адаптації в суспільній і професійній життєдіяльності, уникненню конфліктів на службі, налагодженню конструктивних відносин з населенням, підвищенню авторитету поліції.

Видання адресується працівникам Національної поліції України, курсантам вищих навчальних закладів зі специфічними умовами навчання, спеціалістам з юридичної деонтології, а також може бути корисним широкому колу читачів.

ISBN 978-617-8027-06-3

Зміст

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. Теоретичні засади формування ділової репутації та іміджу ...7	
1.1. Ціннісно-сміслові орієнтири сучасної особистості	7
1.2. Критичне мислення як складник ділового іміджу	30
1.3. Методологічні засади формування ділового іміджу	36
1.4. Специфіка іміджу працівника Національної поліції України.....	49
РОЗДІЛ 2. Етичні стандарти професійної діяльності поліцейського	65
2.1. Етика та її значення в житті суспільства.....	65
2.2. Етичні вимоги до професійної діяльності поліцейського.....	76
РОЗДІЛ 3. Ефективна комунікація в діяльності Національної поліції України	91
3.1. Сутність, особливості, види і форми ділового спілкування правоохоронця	91
3.2. Невербальні засоби спілкування в професійній діяльності поліцейського	97
3.3. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян.....	108
3.4. Принципи ненасильницького спілкування та вирішення конфліктів.....	121
3.5. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції.....	132
3.6. Психологія конфлікту в діяльності поліцейського	136
3.7. Розв'язання конфліктів шляхом ННС на противагу традиційним переговорам	151
ВИСНОВКИ	156
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	158

ВСТУП

Сучасне суспільство потребує висококваліфікованих, компетентних правоохоронців, які здатні на високому рівні виконувати свої професійні обов'язки. Повномасштабна війна, яку підступно розпочала Росія проти Українського народу, посилює в рази вимоги до працівників Національної поліції, які у складних умовах воєнного стану покликані захищати мирне населення та підтримувати громадський порядок.

З огляду на це особливої значущості набуває формування й удосконалення ділової репутації, іміджу, етичних параметрів, комунікативної компетентності як майбутніх, так і досвідчених поліцейських. Гуманістичні ідеали, честь, гідність, повага до іншого, готовність до продуктивного спілкування з різними категоріями громадян, колегами, керівниками та підлеглими є не лише показником загальної культури особистості поліцейського, а й запорукою успіху в професії, конкурентоспроможності на сучасному ринку праці.

Особи, які здійснюють правоохоронну діяльність, постійно спілкуються з людьми різного віку, різних економічних, політичних чи релігійних переконань, різних професій і різного рівня культури, оскільки щоденного вирішення потребують поточні професійні питання, які виникають у робочому процесі. Кожного разу фахівцям правоохоронної галузі доводиться добирати потрібний тон, відповідні слова, аргументувати сказане. Відтак особливої значущості набуває проблема розуміння та готовності поліцейського до продуктивного ділового спілкування.

Поруч із цим особливої актуальності набуває проблема психологічного здоров'я та стресостійкості, коли наявна тенденція до підвищення екстремальності діяльності поліції, пов'язана зі збільшенням кількості терористичних актів, бойовими діями, затриманнями злочинців, звільненнями заручників, більш частими застосуваннями зброї, забезпеченням правопорядку під час проведення масових заходів тощо. Усе це актуалізує потребу у формуванні та удосконаленні психологічної компетентності працівників поліції.

Науково-практичні рекомендації, які виконані на замовлення

Головного управління Національної поліції в Одеській області, знайомлять з основними стандартами професійної етики поліцейського, активізують і поглиблюють комунікативні і психологічні знання, уміння та навички спілкування поліцейського з різними категоріями громадян, надання термінової психологічної допомоги та саморегуляції психоемоційних станів, що сприяє підвищенню рівня довіри до поліції з боку населення та більш ефективному виконанню службових обов'язків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ ТА ІМІДЖУ

1.1. Ціннісно-сміслові орієнтири сучасної особистості

Сучасна людина плюралістична. Вона включається та взаємодіє з різними соціальними та культурними системами, одночасно існує в контексті різноманітних ціннісно-сміслових позицій. Вона відкриває різні аспекти життя та конструює свій образ. Її надзвичайно складно ідентифікувати однозначно. Ідентифікація передбачає усвідомлення меж свого і чужого, можливого і неможливого, реального й ідеального. Вона повинна бути не нав'язаною, а визначеною самою людиною. Це внутрішній процес, в якому переважає ціннісна, смислова складова.

Є три фундаментальних виміри людського життя: природний, соціальний і духовний. У кожному з нас вони утворюють своєрідне, індивідуальне поєднання. Більш того, вони не тільки тісно пов'язані між собою, але і являють ієрархічну цілісність. Перший і другий виміри – адаптаційні. Тут людина пристосовується до навколишнього фізичного і соціального середовища. Третій – орієнтує її на вільну, творчу самореалізацію, цінності та ідеали.

Відповідно виділяють три статуси: індивід, людина, особистість. Індивід – це представник людського роду, носій загальних видових ознак. Статус індивіду фіксує біологічну основу, своєрідний базис. У процесі розвитку індивід стає власне людиною, реалізує не тільки фізіологічні, але й антропологічні потреби. Це поняття як біологічного, так і соціологічного порядку. Ним зазвичай оперують, коли окрема людина розглядається як статистична одиниця, а її унікальність не має ніякого значення. Людина є соціальною істотою. Водночас вона – і продукт, і виробник суспільних відносин. Соціальні ролі та соціальні маски – її невід'ємна частина. Кожна людина, як правило, грає кілька соціальних ролей, має кілька соціальних масок. Наприклад, батьки і дитина, чоловік і жінка, начальник і підлеглий, вчитель і учень. Моральним завданням, ідеалом для індивіда і людини постає

особистість, в якій базується та реалізується духовна основа. Особистість – це цілісне, гармонійне, самобутнє утворення, обов'язкову основу статусу якої складають високий рівень самоусвідомлення, ієрархічно організована система цінностей та смисловий стрижень життя. Особистість не є готовою даністю. Це якісне досягнення. У конкретній життєвій ситуації кожен приймає рішення не тільки в плані певних дій, але й вирішує, бути чи не бути особистістю. Особистісне начало завжди вимагає підтвердження. Перш за все це стосується й конфліктних ситуацій, що призводять до зіткнення різних думок, установок, цінностей. Особистості властиві: прагнення до новизни, неординарність рішень, що, в свою чергу, сприяє зміні навколишнього світу. Вона виступає своєрідним каталізатором для суспільства. На жаль, соціум має тенденцію придушувати особистість, оскільки неординарність завжди становить загрозу для упорядкованого існування. М. Бердяєв справедливо зауважує, що боротьба за особистість завжди болюча.

В основі поведінки лежить ієрархічно організована система потреб, серед яких розрізняють біологічні та соціальні. А. Маслоу виділяє п'ять рівнів. Перший складають фізіологічні потреби: їжа, житло, продовження роду. Другий рівень – це безпека та захист. До нього належать потреби в самозбереженні, стабільності, законі, порядку, відсутність страхів і комплексів. Потреба в спілкуванні, дружбі та любові представляє третій рівень. Людина належить до певної соціальної групи, встановлює близькі стосунки з іншими людьми, створює сім'ю. Наступний – четвертий – рівень становить потреба у професійному визнанні. Її задоволення сприяє самоствердженню, усвідомленню власної значущості. П'ятий – вищий – рівень ієрархії займає потреба в самоактуалізації, іншими словами, це потреба у творчості, здатність як оцінювати, так і створювати красу.

Усі потреби є невід'ємною частиною людської природи і сутності, тому вони повинні задовольнятися однаковою мірою, що веде до повноцінного розвитку і здоров'я. Для становлення особистості значення має той факт, що задоволення потреб одного рівня породжує потреби іншого, більш високого рівня і коригує загальну спрямованість інтересів і цінностей. Наприклад, реалізація потреби в спілку-

ванні, дружбі та любові актуалізує впевненість у собі, захищеність, дружельюбність, ніжність.

Людина піднімається на рівень вищих потреб після задоволення нижчих. Має місце принцип: чим вищий рівень потреби, тим більше вона характерна саме для людини. На жаль, у цього принципу є і зворотна сторона. Вищі потреби менш нагальні для виживання. Це означає, що їх задоволення може відкладатися на невизначений термін. Так, повага є «необов'язковою розкішшю» в порівнянні з їжею або безпекою. Найчастіше вони менш очевидні, менш відчутні. З іншого боку, їх наявність і задоволення забезпечують здоровий і повноцінний спосіб життя, гармонійність і внутрішнє багатство. Зрозуміло, що життя на рівні вищих потреб є більш складним. Пошук любові, наприклад, вимагає значної кількості сприятливих передумов, ніж пошук їжі та пиття. Реалізація вищих потреб одночасно веде до більш вираженої індивідуалізації і до більш глибокої соціалізації. Тут немає суперечності. Людина-особистість культивує принцип самоактуалізації і відчуває глибоку повагу до всього людства. Чим вище рівень її розвитку, тим ширше коло ідентифікації любові.

Особистість повинна подолати та вирішити безліч суперечностей. Перш за все, це суперечності між об'єктивним і суб'єктивним, вродженим і набутиим, універсальним і унікальним. Це пошук рівноваги між природою і культурою. Більшість теорій протиставляють біологічне начало, інстинкти культурним нормам і досягненням. Як показує досвід, подібне протиставлення має негативну сторону, оскільки призводить до придушення і фрустрації базових потреб. Отже, однією з пріоритетних цілей культури виступає створення умов для адекватного задоволення потреб, що, в свою чергу, веде до повноцінного і гармонійного розвитку особистості. А. Маслоу зауважує, що музиканти повинні створювати музику, художники – писати картини, поети – складати вірші, тобто залишатися в злагоді із собою.

На жаль, у реальному житті до самоактуалізації прагнуть далеко не всі. По-перше, це пов'язано з недостатнім усвідомленням необхідності особистісного зростання, небажанням розвиватися. Багато людей навіть не замислюються про існування свого потенціалу, не ставлять свідомої мети його реалізації. Потреба в самоактуалізації може

перебувати в конфлікті з потребами нижчого рівня. Процес зростання вимагає відкритості новим ідеям, постійної готовності змінюватися, ризикувати, перебувати у творчому пошуку. У деяких людей страх перед невдачею настільки великий, що стає перешкодою для розвитку, зменшує їхні шанси на успіх. По-друге, діє зовнішній фактор, наприклад, прагнення до самоактуалізації може придушуватися авторитарною державою.

Існують певні умови для задоволення вищих потреб, до яких відносяться: свобода самовираження, свобода слова, право на інформацію, справедливість, чесність, дисципліна. Ці умови повинні перебувати під захистом суспільства і держави. Вирішальна роль тут належить особистості. Вона повинна вміти захищати свій статус і досягнення.

Е. Мунье виділяє три основні виміри: покликання, втілення, об'єднання. Покликання виражає ставлення людини до вищих цінностей її унікально-універсального існування, втілення в праці відкриває можливості для здійснення екзистенціального самобуття і співбуття, а об'єднання з іншими і світом окреслює обрій екзистенціального співбуття.

Становлення особистості здійснюється в діалектичній єдності двох процесів: соціалізації та індивідуалізації. Безумовно, суспільство є невід'ємною умовою існування особистості. Воно створює необхідні блага для задоволення потреб, різні форми регуляції життєдіяльності, є гарантом прав і свобод, акумулює духовність як своєрідну пам'ять людства. Людина включається в соціальні зв'язки різних рівнів від мікросередовища: сім'я, друзі, навчальний заклад чи трудовий колектив до макросередовища: соціальна група, народ, нація. Величезне значення має сім'я, тут вперше здійснюється включення індивіда в суспільне життя. Ще одним важливим фактором є праця. Дух товариства, що панує в процесі праці, є основою людської спільноти. Праця потребує творчої самовідданості, діалогічних взаємовідносин. Тут людина здійснює себе не тільки як мисляча і діюча істота, але і як особистість, яка має емоційне, почуттєве і вольове начало. Розвиток суспільства відбувається завдяки знанням, здібностям, таланту особистості. Діапазон взаємовідносин особистості і суспільства дуже

широкий: від збігу їх інтересів до майже повного виключення, тут може бути і гармонія, і конформізм, і непримиримий конфлікт, і різні форми втечі від суспільства. З одного боку, особистість відчуває на собі вплив соціуму. Це спільний досвід, традиції, культура. З іншого боку, вона керується власними міркуваннями, робить вільний вибір.

Суспільство, породжуючи певні культурні традиції, науку, мистецтво, технічний прогрес, представляє необхідне середовище для розвитку особистості. Чим вищий рівень спільності, тим більш змістовним та насиченим стає процес спілкування. Однак він може супроводжуватися зіткненням інтересів, ціннісними конфліктами, проте це лише сприяє особистісному зростанню, вдосконаленню та взаємозбагаченню сторін. Для такого рівня спілкування характерні відносини «Я» – «Ти», які дозволяють кожному проявити себе як особистість. Це відносини рівноправних і унікальних суб'єктів. Система відносин за принципом «Я» – «Він», «Вона», навпаки, веде до порушення міжособистісних зв'язків і взаємного відчуження. У спілкуванні альтруїзм присутній як граничний і абсолютний ступінь духовної спільності, взаємної довіри, відкритості партнерів один одному. Безумовно, спілкуючись, людина не завжди керується повагою та любов'ю. Однак будь-яке спілкування орієнтується на ідеал.

Як наголошує М. Бубер, «там, де між людьми встановилася відкритість, нехай навіть не в словах, пролунало священне слово діалогу». Діалог передбачає довіру та порозуміння. Його ефективність залежить не від величин часу, простору або кількості учасників, а від ступеня проникнення сторін. Можна сказати, що така позиція є прикладом «участі» людини в бутті, коли власне «Я» сприймається через усвідомлення навколишнього світу. Тут можна провести паралель зі «співбуттям» М. Бахтіна, коли умовою існування однієї людини є наявність іншої. Народжується новий вимір, нова реальність – «Між», де безпосередньо зустрічаються «Я» і «Ти». Саме діалогічні відносини формують особистість і суспільство, головним змістом життя яких виступає гуманізм.

У процесі засвоєння соціального досвіду виникають позитивні і негативні оцінки, емоційні переживання, почуття і відповідні мотиви до дії. Як наслідок, утворюється ціла система певних ціннісних уста-

новок, яка є індивідуальним сприйняттям і відображенням існуючих у суспільстві матеріальних і духовних цінностей. Виходячи з індивідуальних переваг, вибираючи й асимілюючи цінності, які функціонують у суспільстві, людина створює і реалізує в процесі життєдіяльності власну ціннісну систему. Зауважимо, що для статусу людини характерно домінування соціалізації, для статусу особистості – індивідуалізації.

Світ людини – це світ цінностей і культури. Історія людства є процес розвитку, трансформації ціннісних систем, матеріальної і духовної культури, реалізації творчого ставлення людини до навколишнього світу. І. Кант трактує цінність як вищий принцип людської поведінки, орієнтир духу та духовності. В. Віндельбанд виділяє три послідовні ступені цінностей: етичну, естетичну і релігійну. До найбільш значущих цінностей він відносить: життя, благо, гідність, свободу, любов, добро та красу. Г. Ріккерт розділяє всю сукупність цінностей на дві основні форми. Перша – самоцінності. Це сім'я, народ, держава, право, наука і мистецтво. Друга – функціональні цінності, наприклад, матеріальні. Г. Ріккерт виділяє шість сфер, яким відповідають шість різновидів цінностей: логіка – істина, естетика – краса, містика – божественна святість, етика – моральність, еротика – щастя, релігія – особиста святість. С. Франк розрізняє абсолютні, об'єктивні (наприклад, об'єкт релігійної віри, наукова істина, художня краса, національна гідність) і відносні, суб'єктивні (задоволення особистих потреб) цінності. Пріоритет перших чи других передбачає відповідність певної моралі. Мораль, відповідна об'єктивним цінностям, не претендує на містичний зміст, не має самодостатнього, незаперечного значення, а є лише технічною нормою. Мораль же, відповідна суб'єктивним цінностям, навпаки, абсолютизується. Тут цінністю стає не ідеальна мета, а процес служіння їй.

М. Шелер визначає цінності як особливі якості, характеристики блага. Будучи пов'язаними з біологічною, соціальною і духовною сферами людини, вони концентруються навколо неї. Цінність завжди інтенціональна, тобто існує нерозривний внутрішній зв'язок між певною людиною, певною ситуацією і певною цінністю, яка тільки і функціонує в цій конкретній єдності. Німецький філософ поділяє цінності

на позитивні і негативні, вищі і нижчі. Закономірність такого поділу він пояснює самою сутністю цінностей. Через перевагу або нехтування людина щоразу заново визначає місце цінності в ієрархії, тому не існує раз і назавжди даної ієрархії цінностей. Вагоме місце кожної цінності в ієрархії обумовлюється п'ятьма показниками. Перший – тривалість, довговічність. Це «здатність-існування-крізь-час». Другий – ступінь екстенсивності і подільності. Насамперед це відноситься до матеріальних цінностей. Вищі цінності не піддаються такому розподілу. Третій показник – обґрунтованість іншими цінностями, взаємозв'язок. Четвертий – «глибина задоволення». Більш висока цінність дає більш глибоке задоволення, «переживання виконання». Нарешті, п'ятий критерій – об'єктивність, фактичність і безумовність. Йдеться про відносність цінності, її співвідношення з абсолютними цінностями.

Виходячи із «сутнісних носіїв», існують такі групи цінностей:

1. Особистісні (цінності самої особистості, цінності чеснот) і предметні (матеріальні, духовні).
2. Власні і чужі цінності.
3. Цінності актів (любов, ненависть, воля, пізнання), функцій (зір, слух, нюх), реакцій (радість, співчуття, помста).
4. Цінності переконання, дії, успіху.
5. Цінності інтенції і стану.
6. Цінності підстав, форм і відносин. Цінностями є, по-перше, самі особистості, підстави, по-друге, форма їх зв'язків, по-третьє, ставлення, яке дається їм у межах даної форми.
7. Індивідуальні і колективні цінності.
8. Самостійні і похідні цінності.

Виходячи з ціннісних модальностей, є ще кілька груп цінностей:

1. Цінності предмета (приємне і неприємне), цінності функції (насолада і страждання) і цінності стану (задоволення і біль).
2. Цінності «вітального почуття». Це модули відчуття життя (підйом і спад, сила і слабкість, здоров'я і хвороба, молодість і старість) та відповідні реакції, які проявляються як інстинкти і почуття (мужність і страх, радість і печаль, гнів, помста).
3. Духовні цінності: естетичні (прекрасне і потворне), «об'єктивного правопорядку» (справедливе і несправедливе) і «чистого

пізнання істини» (наука, культура та їх похідні).

4. Абсолютні цінності, модальності святого і не святого: віра і невіра, поклоніння, благоговіння, блаженство і відчай.

Цінності визначають особистісний і суспільний тип, наприклад, святий, геній, герой, воїн, художник, правове, культурне товариство або спільнота любові.

Безумовно, цінності формуються в процесі життєдіяльності, тобто вони проходять певну апробацію. В них відображається важливість когось чи чогось для людини. Є цінності, які визначаються наявними потребами й інтересами, є цінності, які надають існуванню смисл. До останніх належать фундаментальні цінності – максими, зміст яких безпосередньо не пов'язаний з конкретним історичним періодом розвитку суспільства або конкретною етнічною традицією, які є абсолютним стандартом для людей всіх епох і культур. Це світоглядні зразки, моральні і правові норми, що відображають історичний досвід людства, пов'язаний з ідеалами гуманізму, любові, добра, істини, краси, справедливості, честі, совісті, свободи, миру, патріотизму.

Сучасні концепції представляють нового суб'єкта, якому властиві здатність до духовного розвитку, бажання цілісності та гармонійності життя. На перший план виходить етичний зріз розуміння життєдіяльності, самореалізація як самовдосконалення, що передбачає відповідальність у прийнятті рішень.

Свобода завжди співвідноситься з необхідністю. Передусім людина має біологічні потреби, більшість з яких задовольняє завдяки суспільству, науково-технічному прогресу, посилюючи тим самим свою несвободу. Перебуваючи в суспільстві, вона існує в сфері зовнішньої (співвіднесення та коригування власних потреб, бажань з потребами і бажаннями інших суб'єктів) і внутрішньої (обумовленість світогляду засвоєними нормами) несвободи. З одного боку, суспільство сприяє розвитку свободи, з іншого – її ж і обмежує. В сучасному розумінні свобода представляється як толерантність, яка передбачає самореалізацію з урахуванням іншої людини. Це не тільки можливість існування безлічі варіантів вибору, а й відносне прийняття кожного з них, що сприяє розвитку та звільненню від упреджень окремо взятої людини та всього суспільства.

Декларація принципів терпимості, яка прийнята резолюцією 5.61 Генеральної конференції ЮНЕСКО від 16 листопада 1995 року, визначає толерантність як сприйняття, повагу різноманіття форм самовираження особистості. Її основою виступають знання, відкритість, спілкування, тобто все те, що сприяє переходу від культури війни до культури миру. Це пріоритет прав і свобод людини, плюралізму, демократії, норм міжнародного права. Толерантність передбачає визнання того, що люди відрізняються зовнішнім виглядом, становищем, мовою, поглядами, поведінкою і мають право на існування цього різноманіття. На державному рівні реалізація принципу толерантності передбачає існування справедливого і неупередженого законодавства, дотримання правопорядку, судово-процесуальних та адміністративних норм, доступність економічних і соціальних можливостей для кожної людини без будь-якої дискримінації. Основними сферами прояву толерантності є: расова та національна, гендерна, сексуальна, релігійна, політична, толерантність у ставленні до людей з обмеженими можливостями.

Свобода невід’ємна від відповідальності. Людина повинна бути організованою, критичною до себе, передбачати наслідки своїх дій і відповідати за них. Є зовнішня – відповідальність перед суспільством і державою, моральна і правова, наявність певних санкцій, і внутрішня – відповідальність перед собою, почуття провини, муки совісті. З. Фройд визначає совість як показник «ідеального Я», який покликаний контролювати «реальне Я» і сферу несвідомих устремлінь. Це арбітр внутрішнього конфлікту між свідомим і несвідомим, високим і низьким поривом, еталон відповідності будь-якої дії нормам моралі та загальнолюдським цінностям.

Сучасний лібералізм проголошує права і свободи людини найвищою цінністю, розглядає їх як основу суспільного, економічного та політичного порядку. Орієнтиром виступають свобода слова, віросповідання, недоторканність приватної власності, свобода торгівлі та підприємництва, свобода вибору представників, тобто свобода від утисків з боку держави, традиції, релігії; реформи, які мають на меті свободу людини та суспільства; ідея громадянського суспільства та правової держави. Громадянське – високорозвинене, демократичне

суспільство, для якого характерні високі моральні та цивільні якості членів. Громадянське суспільство невіддільне від правової держави, яка виражає його інтереси і відмовляється від тотального контролю, необґрунтованого втручання в приватне життя. Основними ознаками правової держави є: верховенство права (пріоритет прав людини, демократичності, розумності, справедливості, гуманності), верховенство закону (Конституція – основний закон, який має вищу юридичну силу; закони регулюють найбільш важливі суспільні відносини, мають найбільшу юридичну чинність у системі права), принцип поділу влади (система стримувань і противаг, поділ державно-владних повноважень і компетенції між трьома гілками влади: законодавчою, виконавчою та судовою), широкі права і свободи людини (визнання їх найвищою цінністю, реальність, а не декларативність, судовий захист), рівність перед законом (незалежно від соціального чи майнового стану), взаємна відповідальність громадянина та держави (громадянин відповідає за скоєні правопорушення, держава, державні органи та посадові особи – за порушення прав і свобод), політичний і ідеологічний плюралізм (відсутність переслідування опонентів). Таким чином, правова – це демократична (участь народу в здійсненні державної влади) і соціальна (забезпечення гідного існування людини) держава.

Загальна декларація прав людини, прийнята Генеральною Асамблеєю ООН 10 грудня 1948 року, проголошує: кожна людина народжується вільною, рівною в гідності та правах, вона має всі права та свободи, незалежно від раси, кольору шкіри, статі, мови, релігії, політичних або інших переконань, національного або соціального походження, майнового або іншого становища. Кожна людина має право на життя, особисту недоторканність і свободу. Ніхто не повинен бути в рабстві, зазнавати тортур. Ніхто не може зазнавати втручання в особисте чи сімейне життя, посягання на честь, репутацію, тайну кореспонденції, недоторканність житла і майна. Кожна людина має право на свободу та вільне виявлення переконань, соціальне забезпечення, здійснення необхідних для підтримання гідності і вільного розвитку особи прав у економічній, соціальній і культурній галузях. Єдиною умовою є дотримання прав і свобод інших людей, забезпечення спра-

ведливих вимог моралі, громадського порядку і загального добробуту в демократичному суспільстві.

Відповідно, Конституція України також проголошує і гарантує особисту недоторканність, недоторканність житла, приватність особистого і сімейного життя, свободу слова, світогляду, віросповідання, пересування, об'єднання у політичні партії і громадські організації, право вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, володіти, користуватися і розпоряджатися власністю, право на підприємницьку діяльність, працю, відпочинок, соціальний захист, достатній життєвий рівень, охорону здоров'я, медичну допомогу та медичне страхування, безпечне довілля, освіту, захист інтелектуальної власності. Обов'язками громадянина України є: захист Вітчизни, її незалежності і територіальної цілісності, шанування державних символів, бережливе ставлення до природи і культурної спадщини, сплата податків, неухильне дотримання Конституції та законів України, прав і свобод інших людей.

Е. Фромм виділяє два модули існування, орієнтації людини у світі: володіння і буття. Володіння передбачає споживацьке ставлення. У цьому випадку людина сприймає навколишній світ як приватну власність. Інша людина, суспільство, природа, все суще виступають потенційним об'єктом володіння. Діє формула: «я є те, чим я володію і що я споживаю». Сучасне споживання має суперечливий характер. З одного боку, воно позбавляє людину свободи, любові, з іншого – послаблює відчуття занепокоєння. Сьогодні людина орієнтована на комфорт і власність. Придбання та володіння приватною власністю стає змістовною стороною її життя. Причому об'єктом володіння часто виступають не матеріальні предмети, а сама людина. Буття, навпаки, означає любов до життя, причетність світу. Його передумови – критичний розум, незалежність суджень, свобода вибору на користь прогресивної дії. Основною рисою модулю буття є активність, під якою розуміють прояв внутрішніх сил людини, продуктивне використання свого потенціалу. Бути активним означає реалізовувати свої здібності, можливості, таланти, відчувати глибокий інтерес, рости, оновлюватися, вириватися за кордони ізольованого «Я». Людина, орієнтована на буття, долає свій егоцентризм, вона відкрита для любові.

Основними компонентами любові виступають: самовіддача, турбота, розуміння, відповідальність, повага. Любити – це значить віддавати, служити, не вимагаючи нічого натомість. Ділячись своїми думками, почуттями, знаннями, цінностями, своїм життям, людина тим самим збагачує іншу людину. Здатність до самовіддачі свідчить про духовний потенціал, підкреслює жертвний характер. Любові завжди притаманна турбота, бажання захистити кохану людину. Це «діяльна заклопотаність», зацікавленість у житті і добробуті коханої людини. Турботу доповнює відповідальність, яка постає не як обов'язок, а як добровільний акт. Любити також означає розуміти і поважати людину, бачити в ній особистість. Повага обов'язково передбачає збереження індивідуальності і значущості коханої людини, виключає будь-яке її використання та пригноблення.

Е. Фромм виводить п'ять різновидів любові: братерська, материнська, еротична, любов до себе і до Бога. Братерська любов – це «найбільш фундаментальний тип любові», основа інших різновидів. Фактично це любов до всіх людей, усвідомлення єдності людського роду, зв'язок від центру до центру, любов рівних. Материнська любов – «любов до безпорадного», «безумовне ствердження життя дитини». Цей різновид передбачає нерівність сторін. Одна сторона – дитина – потребує допомоги, інша – мати – її надає. Е. Фромм виділяє дві функції материнської любові. По-перше, мати піклується та несе відповідальність за життя та розвиток дитини. По-друге, її життєві, ціннісні установки здійснюють прямий вплив на дитину. Мати прищеплює дитині любов до життя, здатність бути щасливим. Ця здатність не є вродженою. Гармонійне поєднання материнської та батьківської любові утворює необхідний базис для повноцінного розвитку особистості. Еротична любов характеризується передусім своєю винятковістю, вибраністю, конкретністю. Це «пристрасне бажання повного злиття, з'єднання з однією людиною». Вона включає в себе характерні ознаки інших видів. Як і братерська любов, вона передбачає рівноцінність партнерів, як і материнська любов, вона жертвна та безумовна. Еротична любов відмінна від закоханості та статевого потягу. Це служіння, посвята себе іншій людині. Вона проникнута ніжністю, турботою та відповідальністю за коханого. Важли-

вий момент: необхідною умовою еротичної любові є любов до всього людства, до всього живого. Любов до себе – це ствердження власного «Я», свого життя, щастя, свободи. Це розуміння себе, повага власної унікальності, цілісності та гармонійності. Любов до себе, на відміну від егоїзму, егоцентризму, не виключає, а, навпаки, передбачає любов до іншої людини. Е. Фромм принципово розмежовує егоїзм і любов до себе. Егоїстична людина ставиться до навколишнього світу як споживач, звертаючи увагу лише на те, що може забезпечити вигоду. Така людина прагне отримувати, не віддаючи нічого натомість, зосереджена виключно на власній персоні. Любов до Бога – це любов до істини і справедливості. Вона також виникає з потреби людини подолати свою відчуженість і досягти єднання. Для Е. Фромма любов до Бога невіддільна від любові до іншої людини.

Обов'язковою складовою ціннісної системи сучасної людини є національна ідентичність, яка передбачає ототожнення з певною нацією, прийняття її норм і цінностей, мови, культури, релігії. Е. Сміт характеризує національну ідентичність як багатовимірну конструкцію, головними рисами якої є: історична територія, спільні міфи та історична пам'ять, спільна громадська культура, єдині юридичні права та обов'язки, спільна економіка, вільне пересування в межах національної території. Як правило, виділяють такі джерела формування національної ідентичності: бажання спільного існування, історичне минуле і бачення спільного майбутнього, територіальна єдність, спільні характеристики, які об'єднуються поняттям національного характеру, спільна культура, спільні дії. Національна ідентичність не тотожна поняттям національності або громадянства, хоча останні є впливовими чинниками. Вона не є природженою рисою, а виникає з набутого усвідомлення спільності історії, мови, культури. До цього додається почуття приналежності до певної держави, її національної ідеї і державних символів.

Г. Касьянов виділяє три етапи українського націотворення. Перший – кінець XVIII століття – кінець 20-х років XX століття – розпочинається як культурницька течія, далі переходить в ідеологічну, згодом у політичну стадію, досягає апогею в період революції 1917 – 1921 років і створенні української держави. Протягом 1920-х років у

радянській Україні повертається на рівень культурного відродження, у політичній сфері трансформується в націонал-комунізм. Завершується у 1930-ті роки внаслідок масового терору і знищення значної частини національної інтелігенції. На західноукраїнських землях хронологія і зміст цього етапу загалом схожі, проте з останньої чверті XIX століття відбувається значно виразніший процес побудови громадянського суспільства в рамках національного відродження, який консервується в умовах Другої Речі Посполитої, даючи простір радикалізації українського націоналізму. Припиняється наприкінці 1930-х років з анексією Західної України і поширенням тоталітарного режиму на ці території. Другий етап – кінець 1950-х – 1960-ті роки – розпочинається як культурницька течія серед шістдесятників, далі політизується, досягає рівня політичних програм. В офіційному політичному просторі реалізується у вигляді обережної автономії частини партійної еліти. Припиняється з погромом початку 1970-х років, однак у латентному вигляді існує як дисидентський рух. Третій етап – друга половина 1980-х – 1990-ті роки. Розпочинається як культурницький рух, виходить на рівень політичних програм і реалізується у формі незалежної української держави. Можна сказати, що цей етап триває й далі, оскільки на рівні суспільної практики відбувається формування української нації. Є певна матриця, яка самовідтворюється в іншому якісному вимірі в коротший історичний термін. Елемент дегенеративності в цьому процесі забезпечується наявністю інтелігенції, яка є ключовим соціально-культурним елементом цих відроджень. Кожний з етапів починається з культурництва, яке, однак, носить політичний характер.

Указом Президента України від 18 травня 2019 року № 286/2019 затверджено Стратегію національно-патріотичного виховання. Метою цієї стратегії є визначення пріоритетів і основних напрямів національно-патріотичного виховання, розвитку відповідних інститутів держави і суспільства, забезпечення змістового наповнення національно-патріотичного виховання на основі: формування національно-культурної ідентичності, національно-патріотичного світогляду, розвитку суспільно-державних і духовно-моральних цінностей українського народу; готовності громадянина до виконання обов'язку з за-

хисту незалежності і територіальної цілісності України; усвідомлення досягнень українського народу; розвитку відданості у розбудові України як суверенної держави, формування активної громадянської і державницької позиції, почуття власної і національної гідності; скоординованої роботи і взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування у сфері національно-патріотичного виховання; постійного формування широкої громадської підтримки процесів національно-патріотичного виховання, розширення ролі і можливостей громадських об'єднань, підвищення ролі сім'ї, активної участі волонтерів; сприяння консолідації суспільства навколо ідей спільного майбутнього, всебічного розвитку і функціонування державної мови в усіх сферах суспільного життя, захисту територіальної цілісності України, успішних реформ і державотворення.

Досягнення цієї мети здійснюється за такими основними напрямками: удосконалення нормативно-правової бази стосовно національно-патріотичного виховання; підвищення ролі української мови як національної цінності і невід'ємного елемента національно-патріотичного виховання, здійснення заходів з її популяризації; забезпечення підтримки україномовних дитячих і молодіжних друкованих видань, спрямованих на виховання молодого покоління в дусі патріотизму, поваги до історичного минулого, духовної і культурної спадщини, популяризація читання як соціально важливого вміння; популяризація україномовного культурного продукту; здійснення проєктів і заходів, спрямованих на підвищення престижу військової служби; вдосконалення системи допризовної військової підготовки; забезпечення належної організації науково-дослідної і методичної роботи у сфері національно-патріотичного виховання; розроблення і впровадження сучасних виховних систем, технологій і методик у сфері національно-патріотичного виховання; впровадження навчальних дисциплін духовно-морального спрямування як основи формування особистості і підґрунтя для національно-патріотичного виховання, які виходять з традицій українського державотворення; розвиток сімейних традицій, активне залучення сім'ї до процесу національно-патріотичного виховання; розроблення єдиних підходів у сфері національно-патріотичного виховання у діяльності державних органів і органів

місцевого самоврядування; підвищення професійної компетентності фахівців у сфері національно-патріотичного виховання, налагодження конструктивної взаємодії, соціального партнерства між суб'єктами національно-патріотичного виховання; сприяння створенню центрів національно-патріотичного виховання і розвитку напряму національно-патріотичного виховання у молодіжних центрах; забезпечення скоординованої діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування у сфері національно-патріотичного виховання; організація і координація інформаційно-просвітницької роботи у сфері національно-патріотичного виховання; превенція негативних проявів поведінки, злочинності, наркоманії, алкоголізму серед дітей і молоді; забезпечення належної підтримки з боку держави для ефективної діяльності організацій громадянського суспільства у сфері національно-патріотичного виховання; створення сприятливих умов для діяльності молодіжних організацій; розроблення рекомендацій для роботи установ і закладів національно-патріотичного спрямування, інших організацій, які здійснюють проекти з національно-патріотичного виховання, надання підтримки таким установам, закладам і організаціям; розвиток співпраці з державами Європейського Союзу і державами-членами НАТО; створення системи ефективного моніторингу і досліджень у сфері національно-патріотичного виховання.

Найважливішими лініями ідентифікації людини є стать і гендер. Стать – перш за все біологічна характеристика. Це стартова позиція, з якою народжується людина. Гендер – соціальна, поведінкова конструкція. Він відображає соціокультурний аспект статевої приналежності.

У сучасній науково-дослідницькій літературі виділяють три основні теорії гендеру. Перша – теорія гендеру як соціальної конструкції, в рамках якої він розглядається як організована модель соціальних відносин між чоловіком і жінкою. Тут гендер, по-перше, будується через сім'ю, соціалізацію та вплив засобів масової інформації; по-друге, створюється самими індивідами в ході гендерної ідентифікації. Друга – теорія гендеру як структури. Її представники розглядають гендер у взаємодії з іншими соціально значущими ознаками, насамперед расою та класом. Гендер постає процесом формування особистості

відповідно до низки соціокультурних норм. Нарешті, третя – теорія гендеру як культурної метафори, в рамках якої він розглядається з точки зору символічного та культурного аспектів існування суспільства, маркування традиційного чоловічого та жіночого.

У зв'язку з тим, що люди народжуються, в основному, жіночої або чоловічої статі (біологічна стать), вони вчать поводитися відповідно до належних моделей поведінки для жінок і чоловіків (гендерні норми), зокрема щодо того, як вони повинні взаємодіяти з іншими особами своєї або протилежної статі вдома, в співтоваристві, на робочому місці (гендерні відносини), і які функції і види відповідальності вони повинні взяти на себе в суспільстві (гендерні ролі).

Гендерна ідентичність – це переживання власної відповідності гендерним ролям, тобто сукупностям суспільних норм і стереотипів поведінки, характерних для представниць/-ків певної статі (або таким, що приписуються представницям/-кам певної статі суспільно-історичною чи соціокультурною ситуацією). Потрібно розрізнити статевою і гендерну ідентичність. Людина може мати чітко визначену статевою ідентичність і водночас мати труднощі із гендерною ідентичністю, переживати невідповідність жіночому чи чоловічому ідеалам.

У структурі гендерної ідентичності можна виділити три компоненти:

- 1) пізнавальний – усвідомлення приналежності до певної статі та опис себе за допомогою категорій жіночності-мужності, це Я-образ жінки або чоловіка, усвідомлення ступеня типовості/нетиповості своїх якостей як представниці/-ка гендерної групи;
- 2) оціночний – припускає оцінку рис особистості й особливостей рольової поведінки шляхом співвіднесення з еталонними моделями фемінності/маскулінності;
- 3) поведінковий – презентація себе як представниці/-ка гендерної групи, подолання криз ідентичності шляхом вибору поведінки відповідно до особистісно значущих цілей і цінностей.

Фемінність і маскулінність – це комплекс тілесних, психічних і поведінкових особливостей, що розглядаються відповідно як жіночі і чоловічі. Фемінність і маскулінність є соціальними, а не біологічними категоріями, вони відображають стереотипні уявлення про особистіс-

ні характеристики, зовнішність, поведінку, одяг, інтереси, професійні заняття, міжособистісні і сексуальні стосунки жінок і чоловіків. Існує велике різноманіття моделей фемінності і маскулінності, однак більшість із них базуються на опозиції: об'єкт – суб'єкт, слабкість – сила, пасивність – активність, м'якість – жорсткість.

Гендерна рівність – рівний правовий статус жінок і чоловіків, рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства. Гендерна рівність означає наявність рівних умов у реалізації всіх прав і можливостей участі в економічному, політичному, соціальному і культурному розвитку. Водночас утвердження рівності передбачає осмислення різних аспектів життя. Вони можуть бути породженими не тільки статевими відмінностями, а й расовими, національними, віковими, класовими особливостями, мовою, релігійними переконаннями, сексуальною орієнтацією, вадами фізичного чи психічного розвитку. Правова політика і законодавство мають здійснюватися з урахуванням гендерних відмінностей. Це передбачає розуміння природи стосунків жінок і чоловіків, різних соціальних реалій, життєвих очікувань, економічних обставин, із якими стикаються жінки і чоловіки. Гендерна концепція суспільного розвитку передбачає суспільний і державний погляди на життя обох статей як рівних, збалансованість можливостей їх розвитку, подолання всіх форм історичної несправедливості щодо ставлення до них і оцінки результатів їхньої діяльності, забезпечення умов для саморозвитку і самовираження жінки і чоловіка як рівних у правах, свободах, обов'язках і відповідальності.

Сьогодні питання гендерної рівності розглядається як засадничий принцип демократичного розвитку. Предметом поглибленого вивчення, наукового осмислення стають життєві орієнтації, цінності жінки і чоловіка, оновлення характеру відносин між ними, нові підходи до статевої культури, розширення простору індивідуального самовираження, визначення і творення майбутнього з урахуванням гендерної політики.

Гендерні знання апелюють до наук про людину в цілому, аналізують системи спеціальних знань, які не помічають специфіки становища жінок і беруть за норму становище і статус чоловіка. Гендерний

підхід трансформує систему загальноприйнятих знань, вказуючи на абсурдність чоловічого панування і жіночої підлеглості як норми. Він акцентує увагу на тому, що такий стан відтворюється концентрацією влади і власності у чоловіків і браком цього у жінок. Він наголошує на перегляді застосовуваної методології гуманітарних і соціальних наук, потребі створення нових методів і підходів. На істину не можуть претендувати знання лише про і для чоловіків. Світ мають пізнавати і перетворювати особистості, незалежно від їх статі.

Необхідно зауважити, що людина не завжди помічає і адекватно реагує на приклади гендерної нерівності, оскільки має місце певне уявлення про чоловічу та жіночу ролі, стереотип сприйняття. Ні чоловік, ні жінка не виключаються з громадської сфери, але включаються лише на певних умовах: чоловік як активне начало, жінка – як пасивне. Порушення цих стандартів призводить до громадському осуду. Гендерна ж рівність припускає порушення традиційних меж сприйняття чоловічого та жіночого. Емансипація повинна стосуватися обох статей. Чоловік і жінка на рівних повинні бути включеними і в сферу кар'єри, і в сферу домашнього господарства.

Стаття 24 Конституції України проголошує рівні конституційні права і свободи та рівність громадян перед законом. Вона виключає привілеї або обмеження за ознаками статі. Рівність прав жінки і чоловіка забезпечується: наданням жінкам рівних з чоловіками можливостей у громадсько-політичній і культурній діяльності, у здобутті освіти та професійної підготовки, у праці та винагороді за неї; спеціальними заходами щодо охорони праці та здоров'я жінок, встановленням пенсійних пільг; створенням умов, які дають жінкам можливість поєднувати роботу з материнством; правовим захистом, матеріальною та моральною підтримкою материнства та дитинства, включаючи надання оплачуваних відпусток та інших пільг вагітним жінкам і матерям.

Закон України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», метою якого є досягнення паритетного становища жінок і чоловіків у всіх сферах життєдіяльності суспільства шляхом правового забезпечення їх рівних прав і можливостей, ліквідації дискримінації за ознакою статі, визначає рівні права жінок і чоловіків як відсутність обмежень або привілеїв за ознакою статі, рівні мож-

ливості – як рівні умови для реалізації рівних прав жінок і чоловіків, гендерну рівність – як рівний правовий статус жінок і чоловіків і рівні можливості для його реалізації, дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства.

Згідно зі статтею 3 цього Закону, державна політика щодо забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків спрямована на: утвердження гендерної рівності; недопущення дискримінації за ознакою статі; застосування позитивних дій; забезпечення рівної участі жінок і чоловіків у прийнятті суспільно важливих рішень; забезпечення рівних можливостей жінкам і чоловікам щодо поєднання професійних і сімейних обов'язків; підтримку сім'ї, формування відповідального материнства та батьківства; виховання та пропаганду серед населення України культури гендерної рівності, поширення просвітницької діяльності у цій сфері; захист суспільства від інформації, спрямованої на дискримінацію за ознакою статі.

20 червня 2022 року Верховна Рада ратифікувала Конвенцію Ради Європи про запобігання насильству проти жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами, або Стамбульську конвенцію – комплексний міжнародний акт, спрямований на захист, запобігання, судову відповідальність і вироблення стратегії в сфері протидії насильству стосовно жінок та домашньому насильству. Конвенція відкрита для будь-якої країни. Вона застосовується до всіх форм насильства стосовно жінок, у тому числі домашнього насильства, яке зачіпає жінок непропорційно. Сторони заохочуються застосовувати Конвенцію до всіх жертв домашнього насильства. Під час виконання її положень сторони звертають особливу увагу на жінок – жертв насильства за гендерною ознакою. Конвенція застосовується в мирний час і в ситуаціях збройного конфлікту.

Жінки та дівчата часто стикаються з серйозними видами насильства, такими як домашнє насильство, сексуальне насильство, зґвалтування, примусовий шлюб та ушкодження статевих органів. Воно також може бути психологічним та полягати в словесних образах, погроз, ізоляції, залякуванні та переслідуванні. Насильство – наслідок нерівноправності між жінками та чоловіками, його підживлює культура нетерпимості та заперечення. З іншого боку, треба пам'ятати, що

правопорушники та жертви існують серед усіх верств населення. Від насильства страждають не тільки жінки, але і чоловіки, діти, люди похилого віку. Органи влади не завжди сприймають серйозно пережите насильство, таким чином ще більше посилюючи вразливість щодо подальшого насильства та навіть вбивства.

Стамбульська конвенція визнає насильство водночас і порушенням прав людини, і видом дискримінації. Вона встановлює чіткий зв'язок між досягненням рівноправності між жінками і чоловіками та викоріненням насильства над жінками. Також передбачає встановлення кримінальної відповідальності за конкретні злочини, такі як переслідування, примусовий шлюб, ушкодження жіночих статевих органів, примусове передчасне припинення вагітності та примусова стерилізація.

Цілями Конвенції є:

- а) захист жінок від усіх форм насильства та недопущення, кримінальне переслідування та ліквідація насильства стосовно жінок і домашнього насильства;
- б) сприяння ліквідації всіх форм дискримінації стосовно жінок та заохочення дійсної рівності між жінками та чоловіками, у тому числі шляхом надання жінкам самостійності;
- в) розробка всеосяжних рамок, політики та заходів для захисту всіх жертв насильства стосовно жінок і домашнього насильства та надання допомоги;
- г) заохочення міжнародного співробітництва з метою ліквідації насильства стосовно жінок і домашнього насильства;
- д) забезпечення підтримки та надання допомоги організаціям та правоохоронним органам в ефективному співробітництві для прийняття комплексного підходу до ліквідації насильства стосовно жінок і домашнього насильства.

«Насильство стосовно жінок» розуміється як порушення прав людини і форма дискримінації стосовно жінок та означає всі акти насильства стосовно жінок за гендерною ознакою, результатом яких є або може бути фізична, сексуальна, психологічна або економічна шкода чи страждання стосовно жінок, у тому числі погрози таких дій, примус або свавільне позбавлення волі, незалежно від того, чи відбувається це в публічному або приватному житті. «Домашнє на-

сильство» означає всі акти фізичного, сексуального, психологічного або економічного насильства, які відбуваються в лоні сім'ї чи в межах місця проживання або між колишніми чи теперішніми подружжями або партнерами, незалежно від того, чи проживає правопорушник у тому самому місці, що й жертва, чи ні або незалежно від того, чи проживав правопорушник у тому самому місці, що й жертва, чи ні. «Гендер» означає соціально закріплені ролі, поведінку, діяльність і характерні ознаки, які певне суспільство вважає належними для жінок і чоловіків. «Насильство стосовно жінок за гендерною ознакою» означає насильство, спрямоване проти жінки через те, що вона є жінкою, або яке зачіпає жінок непропорційно.

Конвенція пропагує та захищає право кожного на вільне від насильства життя та забороняє всі види дискримінації жінок, яка виявляється у відмінному ставленні без об'єктивного та обґрунтованого виправдання. Рівноправність між жінками та чоловіками як за законом, так і на практиці займає центральне місце в припиненні насильства стосовно жінок.

Підписанти Конвенції вживають необхідних законодавчих та інших заходів для підтримки та захисту права кожного, особливо жінок, на те, щоб жити без насильства як в публічній, так і в приватній сферах; осуджують усі форми дискримінації стосовно жінок і своєчасно вживають необхідних законодавчих та інших заходів для запобігання дискримінації, зокрема шляхом:

- закріплення в національних конституціях або іншому відповідному законодавстві принципу рівності між жінками та чоловіками, забезпечення практичної реалізації цього принципу;
- заборони дискримінації стосовно жінок, у тому числі за допомогою використання санкцій, де це доречно;
- скасування законів і практики, які є дискримінаційними стосовно жінок.

Виконання положень Конвенції, зокрема вжиття заходів для захисту прав жертв, забезпечується без дискримінації за будь-якою ознакою: статі, гендеру, раси, кольору шкіри, мови, релігійних, політичних або інших переконань, національного або соціального походження, належності до національної меншини, майнового стану, народження,

сексуальної орієнтації, гендерної ідентичності, віку, стану здоров'я, інвалідності, сімейного стану, статусу мігранта чи біженця або іншого статусу.

Підписанти утримуються від вчинення будь-яких актів насильства стосовно жінок і забезпечують, щоб державні органи, посадові особи, представники, установи та інші учасники, які діють від імені держави, діяли відповідно до цього зобов'язання. Підписанти вживають необхідних законодавчих та інших заходів для забезпечення належної уваги до недопущення, розслідування, покарання та забезпечення компенсації стосовно актів насильства, які підпадають під сферу застосування Конвенції та які вчинені недержавними учасниками. Підписанти зобов'язуються включати гендерну перспективу у виконання положень Конвенції та оцінку їхнього впливу, а також заохочувати й ефективно здійснювати політику рівності між жінками та чоловіками й надання жінкам самостійності.

Підписанти вживають необхідних законодавчих та інших заходів для прийняття та здійснення загальнодержавної ефективної, всеосяжної та скоординованої політики, яка охоплює всі відповідні заходи для запобігання всім формам насильства та для боротьби з усіма формами насильства, які підпадають під сферу застосування Конвенції, і пропонують цілісну відповідь насильству стосовно жінок. Підписанти забезпечують, щоб у політиці, в центрі всіх заходів були права жертви та щоб така політика здійснювалася за допомогою ефективного співробітництва між усіма відповідними органами, установами та організаціями. Заходи охоплюють, де це доречно, усіх відповідних учасників, як-от: державні органи, національні, регіональні та місцеві парламенти та органи, національні установи з прав людини та організації громадянського суспільства. Підписанти визнають, заохочують і підтримують на всіх рівнях роботу відповідних неурядових організацій та громадянського суспільства, які активно діють у боротьбі з насильством стосовно жінок, і встановлюють ефективне співробітництво із цими організаціями.

Гендерна рівність передбачає рівність прав. Необхідно захищати права не тільки жінок, а й чоловіків. Для цього повинна бути програма гендерного та правового виховання, спрямована на подолання

гендерних стереотипів і дискримінації. Необхідно вивчати й усувати всі бар'єри, що заважають людині проявитися як особистості, створювати рівні можливості для реалізації особистості чоловіка та жінки у всіх сферах життєдіяльності.

1.2. Критичне мислення як складник ділового іміджу

Сучасне суспільство вимагає від освіченої людини не лише володіння суто професійними навичками, але й наявності системи компетентностей, що уможлиблюють якісну оцінку реальності в умовах інформаційного цунамі, в якому потопає наш постіндустріальний світ.

Інформаційне суспільство робить будь-яку інформацію загальнодоступною, але й надає таку ж доступність і будь-яким формам дезінформації. Перше покоління розвитку Інтернету (так званий Web 1.0), хоч і ґрунтувалося на засадах децентралізації, все ж, по суті, лише забезпечувало новий рівень відкритості та доступності інформації, накопиченої раніше відповідно до певних фахових правил та існуючій у доцифрову епоху в «жорсткій» формі – виданих книг, газет, наукових публікацій, відзнятого кіно- та відеоматеріалу тощо. Натомість друге покоління інформаційних мереж (Web 2.0) знаменувало перехід до контенту, що утворюється самими користувачами. Саме це призвело до руйнування звичної моделі виробництва та споживання інформації – Facebook, Instagram, YouTube, інші сервіси та соціальні мережі надали зручний майданчик для виступу раніше маргіналізованих течій та ідей, дають можливість їх прибічниками шукати собі подібних, об'єднуватися та агресивно пропагувати свої погляди – від комічних прибічників пласкої Землі та іншої примітивної конспірології аж до відверто антинаукових та антисоціальних ідей на кшталт антивакцинаторів та релігійних екстремістів.

Звісно, процес розмивання змістів та дискурсів почався ще в доцифрову епоху, конкретніше – з популяризацією в інтелектуальних колах філософії постмодерну, що в широкому сенсі заперечує об'єктивну реальність, роблячи наголос на тому, що будь-яке знання неможливо визнати насправді істинним через його викривленість через призму соціальних, політичних або ідеологічних установок. Стверджуючи суб'єктивізм як ключовий принцип людського існування,

філософія постмодернізму призводить спочатку до дискредитації в суспільній свідомості ціннісних та нормативних систем, слідом за ними – мови та тексту, а логічним завершенням стає й руйнування авторитету наукового дослідження як такого. Результатом «сумніву в усьому» та «загальної іронії» стає інтелектуальна всездозволеність та безвідповідальність.

Інформаційна революція посилює проблему, зруйнувавши, зокрема, авторитет експертної думки – адже справжній фахівець, усвідомлюючи глибину проблеми, якою займається, прагне уникати спрощень та порожніх аналогій, а відповідно – не переконує в існуванні простих відповідей на складні питання. Натомість будь-який «експерт» (умовний «Офіс простих рішень та результатів») з багажем знань з Вікіпедії настирливо пропагує свої некомпетентні, проте цілком доступні «пересічному українцеві» погляди. Поліція так само стикається з кризою довіри, адже суспільство привчено до отримання на свій «пошуковий запит» негайного, максимально візуалізованого та «зрозумілого» результату. Спроби ж пояснити, чому справа, що потребує допиту кількох тисяч свідків, не розслідувана протягом місяця, викликає хвилю праведного обурення, бо ж «і так все всім ясно зрозуміло».

Соціальні мережі та пошукові системи, основний заробіток яких базується на ефективній контекстній рекламі, отримавши доступ до величезних масивів даних про своїх користувачів («big data»), створюють надзвичайно ефективні алгоритми надання інформації, яка відповідає інтересам користувача чи рекламодавця, помістивши людей у своєрідний інформаційний кокон, куди небажаний або непридатний для легкого вжитку контент проривається з великими труднощами. Лише справою часу є використання антидемократичними та популістськими групами можливостей маніпулювати інформацією з метою не отримання прибутку (що є цілком виправданим бізнесом цифрових корпорацій), а як інструменту політичного впливу, інформаційних війн та маніпуляцій. Виникає феномен фальшивих новин – «fake news», як правило, скерованих на емоційний відгук від заздалегідь прогнозованої цільової аудиторії на основі існуючих упереджень стосовно певної групи людей чи окремих осіб. Інакше кажучи, фейк є якісним втіленням постмодерного суб'єктивізму з його зневагою до

раціонального об'єктивного знання. У другому десятиріччі XXI століття починається епоха постправди – суджень, в яких об'єктивні факти впливають на формування суспільної думки менше, ніж апелювання до емоцій та особистих забобонів. Не випадково у 2016 році термін «post-truth» став словом року за версією редакторів Оксфордського словника англійської мови.

У таких умовах надзвичайного значення для поліцейського набуває не лише отримання професійних знань, але й розвиток умінь раціонально мислити, вироблення здатності оцінювати правдивість та цінність інформації, тобто так званого критичного мислення.

Термін «post-truth» з'явився в першій половині XX століття завдяки працям видатних американських інтелектуалів В. Джеймса та Дж. Дьюї, а популярності та практичного втілення набуває в 1980-х роках завдяки роботам Ж. Піаже та його послідовників. Критичне мислення як педагогічна технологія та метод міркування стає, в першу чергу, реакцією на обмеженість можливостей репродуктивного навчання, що дає знання, але не вчить мислити. За слушним зауваженням Дж. Дьюї, що, на жаль, досі лишається актуальним, «учня стимулюють виявляти на підставі окремих фактів, у якому відношенні вони перебувають, але не докладається жодних зусиль для того, щоб змусити учня простежити поняття, розробити його та розглянути, які з його видів належать до даного випадку, а які – до схожих. Індукція, здогадка робиться учнем; якщо випадково вона правильна, то визнається вчителем; якщо хибна, одразу ж відкидається. Якщо відбувається розвиток ідеї, саме він відповідає за її мисленнєвий розвиток. Але повний, цілісний мисленнєвий акт вимагає, щоб суб'єкт, який робить здогадку, відповідав і за з'ясування через міркування власного ставлення до проблеми; щоб він розвинув свою здогадку до того, аби вказувати, наскільки вона здатна пояснити спеціальні факти даного випадку».

За класичним визначенням Р. Пола, критичне – дисципліноване, самокероване та саморегульоване мислення, що ілюструє досконалість мислення відповідно до його специфічного способу або галузі.

У розумінні М. Ліпмана критичне мислення характеризується як кваліфіковане або здатне виносити правильні рішення за рахунок того, що мислення є:

- а) підпорядкованим визначеним критеріям;
- б) самовдосконалюваним;
- в) контекстуальним.

За визначенням Д. Халперн, це використання когнітивних технік або стратегій, які збільшують імовірність отримання бажаного кінцевого результату, а саме – цілеспрямована оцінка результатів мисленевого процесу та самого процесу.

С. Терно пропонує такий зміст:

Критичне мислення має такі властивості, як:

- усвідомленість;
- самостійність;
- рефлексивність;
- цілеспрямованість;
- обґрунтованість;
- контрольованість;
- самоорганізованість.

Складові критичного мислення:

а) знання:

- загальнометодологічні принципи (переконавання в необхідності самокорекції методу дослідження, увага до процедури дослідження; врахування інших точок зору; готовність бути критичним не лише по відношенню до інших, але й до себе);
- загальні стратегії (розділити проблему на частини; розв'язати більш прості проблеми, що відображають деякі аспекти основної проблеми; використати смислові та графічні організатори, щоб представити проблему різними способами; розглянути окремі випадки, щоб «відчути» проблему; аналіз цілей та засобів);

б) процедури:

- усвідомлювати проблему, діалектичний зв'язок між суперечностями;
- доводити, тобто добирати прийнятні, відповідні та несуперечливі докази;
- знаходити контраргументи;
- помічати факти, що суперечать власній думці;

- обґрунтовувати;
- оцінювати, вибирати одну із багатьох альтернатив, усвідомлювати обмеження, що накладаються на висновок (істинність висновку за певних умов), використовуючи різні критерії;
- спростовувати (фальсифікувати) припущення;
- узагальнювати;
- будувати гіпотези;
- робити висновки.

Виникненню та розвитку критичного мислення, на думку С. Терно, сприяє низка чинників, кожен з яких може бути пусковим механізмом, але повноцінне протікання процесу забезпечується повним комплексом умов, у який входять:

- а) цілі навчання (мотивація) – створення проблемної ситуації;
 - б) засіб навчання, що містить правила критичного розмірковування;
 - в) зміст навчання, який представлений системою проблемних задач, що поступово ускладнюються;
 - г) метод навчання, що передбачає систематичне створення для учнів ситуацій вибору;
 - д) форма навчання, яка забезпечує діалог у процесі розв'язування ситуацій вибору;
 - е) метод контролю, що передбачає письмові завдання та наступну групову та індивідуальну рефлексію (аналіз і критику, самоаналіз і самокритику);
 - є) стиль навчання, який надає право на помилку, моделює ситуації виправлення помилок.
- Т. Чатфілд так формулює базові вміння критичного мислення:
- а) розуміти та оцінювати міркування (володіння навичками формування, порівняння та критики логічних ланцюжків, перевіряти аргументи та ідеї);
 - б) розуміти та оцінювати свідчення (інформацію, зібрану на підтвердження певної точки зору, що передбачає навички пошуку джерел, оцінки їх релевантності та надійності, вилучення з них необхідної інформації);
 - в) розуміти та враховувати упередженість (зважати на залежність

процесів сприйняття від власних поглядів та поглядів інших, здатність раціоналізувати та відповідно коригувати процеси мислення);

- г) критично користуватися цифровими технологіями (володіти навичками пошуку та відбору інформації, розуміння механізмів її розміщення та подання у цифровому світі);
- д) чіткого та компетентного читання та написання текстів (здатність висловити власну думку та давати практично значущу оцінку думкам інших авторів).

За Ж. Піаже, виділяють три компоненти формування критичного мислення:

1. Виклик (актуалізація):

- актуалізація знань та виявлення помилок у цьому знанні;
- декларування цілей навчання та зосередження уваги на темі;
- формування контексту.

2. Реалізація смислу (побудова знання):

- виявлення основних елементів нового;
- порівнювання очікуваного та реального, перегляд очікувань;
- відстеження мисленнєвого процесу та проєкція матеріалу на особистий досвід;
- узагальнення матеріалу, формулювання питань.

3. Рефлексія (консолідація):

- узагальнення та інтерпретація ідей;
- обмін враженнями та висловлення особистої думки;
- апробація власної позиції;
- оцінка процесу навчання.

Узагальнюючи численні прийоми та методики, призначені для роботи з усіма трьома компонентами критичного мислення (виклик, реалізація, рефлексія), зазначимо, що переважно вони зосереджені на двох моментах: робота з текстом («INSERT», кластерний метод) та постановка питань («квітка Блума», «товсті та тонкі питання», таблиця «плюс-мінус-цікаво» тощо) як при вивченні матеріалу, так і при організації дискусії.

Отже, якщо підсумувати різні підходи до сутності критичного мислення, можна сформулювати його суть як «мислення про мислен-

ня», здатність не лише знаходити правильне рішення, але й розуміти, яким чином воно знайдене і наскільки це рішення може знадобитися для вирішення інших проблем.

Чи важливі методи розвитку критичного мислення саме для поліцейського? На думку М. Цип'ячука, в українській педагогіці вищої школи досі не сформовано усталену модель критичного мислення поліцейського, оскільки увагу зосереджено головним чином на формуванні його вузькофахових якостей. Також проблемою є відданість вітчизняної юриспруденції позитивістській (а точніше – пострадянській) парадигмі як у самому розумінні принципів наукової методології, так і в розумінні права.

На перший погляд, сама суть критичного мислення суперечить змістові поліцейської освіти: правоохоронець повинен чітко дотримуватися процедури, інструкції, букви закону, що ніби позбавляє його потреб у незалежному мисленні. Але це не так. Здатність оцінити цінність та автентичність інформації – надзвичайно важлива складова поліцейського фаху. Здатність аргументувати свою позицію та послабити позицію опонента – необхідне вміння правоохоронця. Здатність розуміти походження нормативних систем та їх відносний характер – запорука можливості слідувати «духові закону там, де відсутня його буква».

Традиційні форми підготовки правників в умовах нестабільної правової системи, якою відрізняється сучасна Україна, не спрацьовують так, як очікувалося. Постійні зміни законодавства, причому іноді на рівні навіть не окремих актів, а цілих кодексів, суперечливі рішення одного і того ж судового органу стосовно одного питання, низький рівень загальної компетентності законодавців – усе це в багатьох випадках призводить до швидкого застарівання отриманих юридичних знань, натомість актуалізуючи значення отриманих умінь аналізувати та самостійно мислити.

1.3. Методологічні засади формування ділового іміджу

Загальноновизнаним є факт того, що ставлення українського суспільства та поліції далеке від бажаного. Найбільш актуальне опитування соціологів «Research & Branding Group» вказує, що рівень довіри до Національної поліції України станом на січень 2022 року

склав 28%, недовіри – 66%, тобто поліція має від’ємний баланс суспільної довіри в солідні 66% (що, однак, перевищує показники довіри до інституту Президента, засобів масової інформації, прокуратури та судової системи в цілому). Дані опитування Українського центру економічних та політичних досліджень імені О. Разумкова влітку 2021 року дають дещо вищий показник позитивного ставлення – 38,5%, але знов таки демонструють величезний від’ємний баланс довіри.

Слід зазначити, що невисокий рівень довіри правоохоронній системі в цілому та поліції зокрема – не суто вітчизняне явище. Однак у розвинених країнах він є традиційно набагато вищим. Так, станом на 2013 рік у Німеччині поліції довіряє 81% громадян, у США та Великобританії – 80%, натомість в Італії та Польщі – 55%, а рекордно низький показник довіри до власної поліції демонструє нігерійське суспільство – 11%.

Загалом дослідники-соціологи погоджуються, що найчіткіше довіра до органів державної влади корелює не з високим рівнем життя, а із загальним індексом сприйняття корупції. В умовах вираженого толерування корупції з боку суспільства будь-який владний інститут, зокрема й поліція, сприймається негативно. При цьому неважливо, чи є поліція/суд/чиновник корумпованими насправді – вони мають такі можливості, отже мають бути корумпованими. До того ж спроби публічно подолати реальні чи уявні корупційні прояви в державних органах влади таким суспільством сприймаються в діапазоні від скептичного до відверто негативного – як спроба «обмежити традиційні цінності». Чи слід у такому разі дивуватися низькому рівню довіри до поліції в українському суспільстві, яке в 2021 році посіло 122 місце зі 180-ти у світовому індексі сприйняття корупції?

Історичний спадок радянщини також негативно впливає на ставлення громадян до правоохоронних органів. У СРСР міліція тривалий час була складовою системи репресивно-каральних органів, та й сама тоталітарна держава в цілому являла собою соціальний репресивний механізм. Це породило певний культ антисоціального способу життя, який підкріплювався великим відсотком громадян, що з тої чи іншої причини пройшли через систему державного покарання (цей відсоток у відношенні до загальної кількості населення був величезним

порівняно з демократичними суспільствами). Пережитки подібного ставлення до правоохоронних органів у незалежній Україні ми спостерігаємо й досі. Реформа поліції мала одним із завдань символічний розрив негативного зв'язку з тоталітарним минулим, але, зважаючи на результат, вдалося це лише частково.

Довіра – суб'єктивний показник взаємодії громадянина з суспільним інститутом, отже, далеко не завжди вона базується на об'єктивних факторах. Як зазначає В. Кубасенко, довіра може формуватися у доволі відмінних ціннісних системах – для країн континентальної Європи базовим критерієм позитивного/негативного ставлення до поліції є прагматизм та толерантність, у США – відповідність індивідуальним цінностям. Зауважимо також, що соціологічні дані вказують на відносну готовність суспільства до позбавлення упереджень відносно правоохоронців, адже на старті реформи Національної поліції кредит довіри до неї сягав рекордних 53%.

Серед тих чинників, які сприяють формуванню високого рівня репуатації поліції в очах суспільства, громадяни під час опитувань зазвичай називають:

- ефективність;
- передбачуваність;
- компетентність.

Однак розуміння всіх трьох факторів насправді надзвичайно сильно різниться залежно від конкретної країни, політичної системи, правової традиції та пануючої системи цінностей. Ефективність та компетентність НКВС УРСР полягала у швидкому виявленні та безжальному знищенні контрреволюційних елементів, ефективність та компетентність Національної поліції України, сподіваємося, розглядається сучасниками в дещо іншому ключі. Саме тому в формуванні ділової репуатації правоохоронця не можна покладатися на пристосування до громадської думки, це має бути свідомий, стратегічно продуманий та добре організований процес, який покликаний точно оцінити потреби та перспективи суспільства та формувати одночасно як власне компетентного правоохоронця, так і його суб'єктивний образ в очах громадськості. Інакше кажучи, керуючись настановою видатного маркетолога С. Джобса, «не намагайтеся дати людям те, чого вони

хочуть – вони не знають, чого хочуть, поки їм це не покажеш».

Формуванням ділової репутації займається спеціальна дисципліна під назвою «public relations». У ній діловий імідж розглядається як окрема складова більш широкої діяльності, скерованої на взаємодію публічного суб'єкта з громадськістю.

Класик паблік рілейшнз С. Катліп визначає PR як «управлінську функцію зі встановлення та підтримання взаємовигідних відношень між організацією та громадськістю, від настроїв та думок якої залежить успіх чи невдача цієї організації». У межах цієї функції виділяються такі складові:

а) Пабліситі (неконтрольований метод розміщення повідомлень у засобах масової інформації, цінність яких ЗМІ визначають самостійно). Пабліситі складається з маси новинних сюжетів, що базується на інформації, наданій самим суб'єктом PR-діяльності (у випадку поліції в першу чергу прес-службами), які через посередництво мас-медіа перетворюють уявлення про суб'єкт на максимально сприятливе.

У жодному разі не можна розглядати як пабліситі пряме розміщення інформації на сторінках підрозділів Національної поліції в соціальних мережах, оскільки відбір контенту здійснює сама прес-служба підрозділу, яка не в змозі об'єктивно оцінити його цінність для публічної репутації поліції. Також у переважній більшості випадків зміст подібних повідомлень виявляється малоцінним з погляду ефективного впливу на громадську думку – аудиторія підписників сторінок підрозділів у, скажімо, Facebook або в каналах Telegram в основному складається з працівників цих самих підрозділів або ж осіб, якимось чином пов'язаних з поліцією (наприклад, абітурієнтів чи курсантів відомчих вишів). Як результат, формально висока активність поліцейського підрозділу в соціальних мережах з погляду вигідного пабліситі залишається майже непоміченою. Набагато ефективнішими виявляються публікації в засобах масової інформації з широкою аудиторією (як традиційних, так і «нових») – блогах, Youtube, TikTok, різноманітних месенджерах тощо). Але в цьому випадку постає інша проблема – увагу впливових медіа привертають у першу чергу проблемі сторони діяльності поліції. Достатньо порівняти суспільний розголос вдалої поліцейської операції (оперативного затримання злочинця або ж ви-

лучення великої партії наркотиків) з розголосом недбалості чи прямого порушення закону представниками поліції. Сюжет на YouTube-каналі «На Одещині вилучили рекордну партію кокаїну з Латинської Америки вартістю понад 50 млн доларів США» – 11 тис. переглядів, 23 коментаря. Сюжет каналу zpsanek (!) з описом «Останавливать за нарушение правил дорожного движения и не следовать им самим – типичная тактика «новой» украинской полиции» – 1,7 млн переглядів, 5 тис. коментарів. Різниця на порядок вказує на вкрай низьку ефективність роботи з формування вигідного поліції (та суспільству в кінцевому підсумку) пабліситі, яка найчастіше зводиться до офіціозу та звітування про успіхи. Найкращим варіантом у цій ситуації видається розміщення контенту, що має виражену суспільну користь. Так, в умовах повномасштабної війни різко зростає зацікавленість інформацією стосовно мінної небезпеки, поведінки при обстрілах, наданні невідкладної допомоги (наприклад, дитяча анімація «Безпечні канікули» на каналі UNICEF-Україна має 4,8 млн переглядів), тобто тем, актуальних для суспільства. Проблема полягає в тому, що створення подібного контенту вимагає серйозних зусиль, як технічного, так і креативного плану, тому доступне лише на рівні центральних органів влади. Однак і на локальному рівні поліція може запропонувати масу корисної інформації, що дозволить зацікавити громадян – а отже, й сприятиме формуванню вигідного пабліситі.

Спілкування з пресою для поліцейського може відбуватися в різних форматах:

- прес-реліз передбачає передачу інформації, що має спільну для громадськості та поліції цінність. Прес-реліз формується з таких основних частин: тема (заголовок), так званий «лід» (lead) – короткий, на два-три речення виклад змісту релізу, «тіло» – основна частина тексту, де викладено необхідну інформацію, «візуал» – допоміжний елемент, що візуалізує наведені дані (графіки, схеми, фото тощо), «цитата» – допоміжний елемент, що дозволяє акцентувати увагу на джерелі інформаційного приводу, контакт (допоміжний елемент, що дозволяє медіа легко ввійти у зв'язок з прес-службою поліції). Текст прес-релізу має бути лаконічним, грамотним та проду-

маним. Слід однак розуміти, що ця форма спілкування з пресою хоч і досить трудомістка, але не гарантує наявності зворотного зв'язку;

- інтерв'ю – бесіда журналіста та представника поліції, що передбачає встановлення особистого контакту між інтерв'юваним та інтерв'юером. Найголовніше при організації інтерв'ю розуміти, що завдання преси та завдання поліції під час нього можуть не співпадати. Журналіст потребує цікавий своїй аудиторії матеріал, тому його питання можуть виявитися дуже незручними. Саме інтерв'ю передбачає його виражений індивідуальний характер, наявність психологічного контакту між суб'єктами. Це вимагає відповідального ставлення до вибору учасників, підготовки матеріалу та формату діалогу. Замовні інтерв'ю («тепла ванна») мало властиві діяльності поліції низового рівня, а інформаційний зиск для формування позитивного публіситі від них мінімальний;
- прес-конференція передбачає колективну сесію питань-відповідей. Вона є більш формалізованою, не передбачає властивого інтерв'ю встановлення міжособистісного контакту між поліцейським та представником преси. З одного боку, це спрощує підготовку до неї з боку прес-служби органу міністерства внутрішніх справ – існує можливість запросити кількох фахівців, які будуть доповнювати компетентності один одного. З іншого, проблемний характер прес-конференції полягає в присутності на ній не одного представника засобів масової інформації. При акредитації журналістів до прес-конференції, звісно, є можливість сформувати більш-менш «зручний» пул, але відмова в допуску до прес-конференції представників мас-медіа, що з якихось причин вважаються небажаними, може мати набагато гірші медійні наслідки та репутаційні втрати, ніж «незручні» питання під час самого заходу. Підготовка до прес-конференції, безперечно, вимагає більших зусиль, ніж інтерв'ю, але сам зміст роботи лишається незмінним – прогнозування питань, формулювання відповідей, репетиція виступів.

Основними правилами поведінки з пресою під час інтерв'ю чи

прес-конференції вважаються:

- пріоритет суспільного над груповим. Інтерв'юований має представляти інтереси громадськості, а не своєї організації. Неважливо, чи це прес-офіцер поліції, чи керівник – вони повинні презентувати себе у першу чергу як частину громади, потреби якої він захищає;
- однозначність. «Що можна зрозуміти неправильно – саме так і зрозуміють», стверджує один з законів Мерфі. Виступ повинен бути максимально прозорим, треба уникати професійного жаргону (навіть якщо це здається прийнятним для встановлення контакту з аудиторією, оскільки переважно це сприймається як своєрідна форма зверхності), дво- та багатозначних термінів;
- стриманість. В умовах інформаційної перевантаженості привернути увагу до новин найлегше через створення скандального інформаційного приводу («хуре»). За допомогою провокаційних питань або поведінки представник преси намагатиметься викликати емоційну реакцію, примусити представника поліції вступити в дискусію з аудиторією. Слід уникати будь-яких спроб втягування в обговорення – журналісти та аудиторія готові до суперечки, почуваються в ній вільно, на відміну від вас. Навіть якщо ви легко доведете свою правоту, це не допоможе уникнути репутаційних втрат, бо аудиторія почуватиметься приниженою;
- правильні пріоритети. У спілкуванні з пресою важливий результат, тому виступ слід починати з найголовнішого. Вступна частина («підводка») повинна бути максимально короткою – журналісти знають, з якого приводу вони тут та очікують від поліції фактів, а не загальних промов;
- недовіра. До будь-якої інформації в спілкуванні з пресою треба ставитися як до такої, що автоматично стає публічною, навіть якщо вона не нібито в даний момент технічно не фіксується. Якщо щось не підлягає розголошенню – це не слід розголошувати (це не виключає можливості маніпуляції пресою через надання їх під видом «суворо конфіденційних», «не для про-

токолу» даних, які мають стати публічними, наприклад, для виманювання злочинця – преса не лише полюбить провокації, але й сама на них ведеться);

- правило «зарядженої зброї». Камера, як і зброя, завжди заряджена. Слід пам'ятати, що фіксація інформації ведеться, навіть якщо до вас у цей момент часу не звертається журналіст. Камера продовжує знімати і після завершення прес-конференції. До того ж частина медіа спеціалізується якраз на стеженні за неформальною поведінкою об'єктів уваги (достатньо згадати розмір репутаційних втрат окремих депутатів Верховної Ради, які не беруть до уваги той факт, що їх поведінка в сесійній залі постійно фіксується). Таким чином, весь час перебування в приміщенні з представниками засобів масової інформації слід сприймати як період публічності та поводитися відповідно;
- релевантні відповіді. Питання визначає характер, зміст та форму відповіді, тому слід зважати на його формулювання. Пряме питання за можливості передбачає так само пряму відповідь. Бажання завжди відповідати розгорнуто є помилковим – невідомо, що з простору відповіді буде почуто та відтворено. Чим складніше поставлене питання, тим коротша має бути відповідь – це дозволить не загнати себе у пастку;
- вибір інформації «не за вами». Представник засобів масової інформації обирає питання, він вирішує, що процитувати з відповіді. Це включає також можливість свідомого підштовхування представника поліції до «потрібної» відповіді через навідні питання. Слід розпізнавати ці наміри, знати «правило паузи» – зазвичай вона не виникає сама собою, тому треба будувати свою поведінку так, щоб порожнє місце в розмові заповнювали ті, хто його створив;
- правдивість. Не зважаючи на те, що ця чеснота в українському суспільстві не надто розвинена, громадська думка завжди вимагає її від представника органу державної влади, якого громадськість не обирала та не призначала (виборні посади користуються більшим кредитом довіри, оскільки суспільству важко дається усвідомлення власної помилки). Ухиляння від

відповідей, надання суб'єктивно чи об'єктивно сумнівної інформації – все це сприйматиметься максимально вороже та підірватиме довіру до поліції. У разі неможливості дати пряму та правдиву відповідь її не слід відкладати на майбутнє («відповідь-кредит»);

- бажаність репетиції. Як відомо, найкращий експромт – добре підготовлений експромт. Прогнозування можливих питань, пошук оптимальних відповідей, відпрацювання поведінки під час публічної акції є надзвичайно важливим елементом підготовки до спілкування з мас-медіа та запорукою отримання необхідного медійного результату;
- новини повинні бути варті уваги. Давати інтерв'ю чи скликати прес-конференцію слід лише з гідних уваги громадськості приводів. Створення інформаційних приводів з малозначних для суспільної думки подій, медіа-спам веде до девальвації цінності інформації, а в подальшому – відсутності належної уваги преси у справді важливі моменти.

Дотримання цих правил є запорукою (хоча й не гарантією) формування позитивного публіситі, а відповідно – і отримання репутаційних вигод для поліції.

б) Реклама (контрольоване розміщення інформації в засобах масової інформації). При розміщенні реклами замовник повністю контролює контент, час та місце розміщення інформації, що робить її набагато впливовішим інструментом впливу на суспільну думку. Для завдань формуванні іміджу Національної поліції пряма реклама має обмежений застосунок з двох причин:

- реклама зазвичай платна. Державному органу влади потрібні неабиякі організаційні зусилля для отримання рекламних фондів з бюджету, а в умовах стабільного недофінансування міністерства внутрішніх справ надає пріоритет зовсім іншим питанням, звертаючись до прямої реклами лише в питання кадрового забезпечення;
- реклама – маркетинговий інструмент, і саме в такому контексті її сприймає суспільство. Відповідно, прямі спроби міністерства внутрішніх справ «продати себе» зустрічаються з вели-

ким скепсисом, часто викликаючи реакцію, зворотну очікуваній. Суспільна думка навчена не довіряти 100% рекламному меседжу, очікувати певної форми обману чи шахрайства.

Не слід, однак, недооцінювати рекламу. По-перше, маркетингова наука протягом останнього століття досягла неабияких успіхів у формуванні попиту під пропозицію, зробивши для розуміння людської природи аж ніяк не менше, ніж власне психологія. Наявність випробуваного інструментарію впливу на аудиторію, велика кількість добре підготовлених фахівців та консультантів, стабільний ринок надання послуг – усе це дуже спрощує створення та розміщення рекламного контенту, забезпечує надійність зворотного зв'язку та об'єктивного оцінювання результатів реклами. По-друге, як у випадку використання пабліситі, так і у випадку реклами слід зважати на можливість паралельно з впливом на цільову аудиторію – залучення нової. Наприклад, захід за участі дітей (особливо дошкільного або молодшого шкільного віку), у разі його належного медійного оформлення (велика кількість фото, відео) дозволяє залучити до аудиторії впливу їх батьків та знайомих, а через їх зв'язки в соціальних мережах – значно розширити інформаційне охоплення заходу. Так само вигідно виглядає рекламна продукція чи сюжети з залученням тварин тощо.

Загалом роблячи наголос на формуванні іміджу поліції через посередництво соціальних мереж варто зауважити дві особливості:

- швидкоплинність інформації, що в масштабах уже згаданого «інформаційного потоку» призводить до карколомної зміни новин, відсутності колективної довготривалої пам'яті (синдром «золотої рибки»), вірусної та абсолютно непрогнозованої популярності окремих зразків контенту, епідемічних хвиль наслідування тощо;
- постійна зміна комунікаційних каналів. Менш ніж за 15 років шлях споживання контенту в мережі Інтернет пройшов шаленими темпами від майже 100% текстового наповнення web 1.0 до максимальної візуалізованого сприйняття інформації Instagram, від повноцінних відео YouTube та Vimeo до коротеньких кліпів TikTok. Унаслідок цього стає надзвичайно важко сформулювати універсальний підхід до інформаційної політи-

ки, щоб мав рівноцінний відгук у рівних вікових та цільових аудиторій.

Зазначені особливості сильно утруднюють роботу з соціальними мережами як джерелом формування позитивного іміджу та ділової репутації. Ідеальним варіантом для створення та розповсюдження подібного контенту, правильного визначення цільових аудиторій та стратегій є залучення підготовлених фахівців у галузі Social Media Marketing найперше як добровільних помічників або у варіанті аутсорсінгу, оскільки штатні фахівці з SMM у поліції не передбачені.

в) Суспільна діяльність (public affairs) – формування та підтримка зв'язків з органами державної влади та представниками громадянського суспільства з метою формування вигідного політичного або інформаційного іміджу. Зрозуміло, що у випадку Національної поліції питання взаємодії з органами державної влади не є актуальним, оскільки взаємодія з ними не матиме серйозного впливу на створення вигідної ділової репутації поліції (хоча і не виключає такої можливості). Натомість забезпечення доброї комунікації з органами місцевого самоврядування є не лише запорукою нормальної діяльності поліції, але й демонструє професіоналізм, ефективність та компетентність поліцейського – основні складові його гарної ділової репутації.

Не можна недооцінити значення іншої складової – взаємодії з громадянським суспільством. Окрім усього іншого, проведення спільних заходів з громадськими організаціями (наукових конференцій, громадських слухань та обговорень, розважальних заходів) дає:

- додатковий позитивний інформаційний привід, важливий для формування доброго публіситі;
- демонстрацію здатності до діалогу, як формального, так і неформального;
- можливість встановлення горизонтальних соціальних зв'язків у межах громади, що зазвичай дуже схвально сприймається (оскільки традиційно взаємодія між громадою та органами влади відбувається у вертикальній формі).

Зважаючи на це, нехтувати складовою public affairs у формуванні ділової репутації поліції абсолютно неможливо.

г) Управління проблемами (прогнозування, виявлення, оціню-

вання та реагування на проблеми державної політики, що чинять/чинитимуть вплив на відносини між організацією та громадськістю). Поліція є складовою машини державного управління, тою стороною державної влади, з якою громадянин стикається більш-менш постійно. Це робить поліцейських заручниками рішень, які приймають органи влади, подекуди надзвичайно далекі від поліцейської діяльності. В результаті громадськість доволі часто проєктує на поліцейського своє загальне незадоволення станом державної влади, обуренню діями вищого керівництва держави. Достатньо згадати, як українська поліція перетворювалася на об'єкт зосередження соціального невдоволення під час подій Революції Гідності чи Помаранчевої революції (загалом історичний досвід, на жаль, підказує, що відповідальність за невдалі політичні рішення майже завжди першими несуть ті, хто має забезпечувати правопорядок). У таких умовах прогнозування проблем, пов'язаних з політичною, економічною чи соціальною ситуацією країни, вчасне реагування на конфлікти на стадії їх зародження та пошук шляхів їх максимально швидкого вирішення, постійна комунікація з соціальними групами, зокрема й субкультурними – важлива ланка побудови високої ділової репутації поліцією в очах суспільства.

Стратегія управління проблемами з боку поліції не надто відрізняється від такої в приватних комерційних компаніях та складається з таких основних етапів:

1. Моніторинг проблем (передусім потенційних чи реальних владних рішень, що можуть вплинути на ділову репутацію поліції, з іншого боку, ліній напружень між соціальними групами). Це потребує визначення як очевидних, критично важливих для суспільства тем, так і зважання на потреби окремих груп інтересів, які демонструють високу згуртованість та активність у власному захисті. Наприклад, питання заборони/дозволу абортів нібито не є таким, що докорінно змінює ситуацію в країні, але воно може мати палких прибічників чи противників.
2. Прогнозування реакції. Противники абортів спираються на релігійні організації (чи впливові вони? чи існує екстремістське крило руху?), прибічники – на надзвичайно активний (і вража-

- юче представницький у медіа) феміністський рух (наскільки потужна їх підтримка? чи здатні на акти насильства?). Що робитимуть прибічники абортів у разі їх заборони? Що робитимуть противники абортів у разі їх законодавчого дозволу?
3. Виявлення репутаційних ризиків. Як вплине на діяльність поліції заборона/дозвіл абортів? Чи готова поліція до діалогу з прибічниками обох таборів? Чи готова вона до акцій протесту? Чи є необхідність у застосуванні сили до протестувальників, і найголовніше – які це матиме наслідки?
 4. Мінімізація ризиків. Пошук шляхів зняття напруження, пропозиції до конструктивних дій, уникнення втягування в конфлікт тощо. Урахування подібної стратегії є запорукою високого авторитету поліції в очах громадськості і позитивно впливає на її репутацію не стільки як «карателя», скільки як «миротворця».
- д) Лобіювання (формування та підтримка відносин з органами державної влади, передусім для впливу на законодавчу та нормотворчу діяльність). Оскільки Національна поліція як центральний орган виконавчої влади, дотримуючись принципу поділу гілок влади, не повинна впливати на діяльність парламенту, ця складова публік рілейшенз є закритою та ніяк не впливає на свідоме формування ділової репутації поліцейського.
 - е) Відносини з інвесторами (investor relations). Ситуація аналогічна попередньому пункту, оскільки вітчизняне законодавство не передбачає приватного фінансування поліції. Як бюджетна установа, Національна поліція в ролі «інвесторів» має населення України, відповідно, відносини з ним будуються шляхом уже описаних вище public affairs.
 - є) Розвиток (формування та підтримання відносин з фінансовими донорами з метою подальшого отримання підтримки чи безкоштовної допомоги). Специфіка поліції як органу державної влади накладає серйозні обмеження на цей напрям формування ділової репутації. Хоча добровільна матеріальна допомога поліції й не заборонена, але сучасним українським суспільством максимально не толерується та асоціюється головним чином з корупцією.

Повний перелік зазначених функцій PR, як бачимо, не може бути застосований з метою формування ділової репутації поліції, оскільки вона є складовою органів державної влади, незалежною від комерційної кон'юнктури. Поліція здійснює суспільно важливу діяльність, залишаючись у певному сенсі монополістом на «ринку надання правоохоронних послуг». Комерціалізація поліцейських функцій є досить незначною навіть у потужних економіках з традиційно сильним принципом індивідуалізму – зазвичай це стосується приватної охорони, служб безпеки підприємств та організацій, в обмеженому вимірі – послуг приватних детективів. Натомість основна частина «послуг» поліції лишається одержавленими. Це обмежує як кількість суб'єктів функції паблік рілейшнз, так і різко звужує можливості здійснення такої діяльності (зазвичай поліція на рівні райвідділу має максимум прес-офіцера, але аж ніяк не PR-відділ).

Ставлення до PR на пострадянському просторі характеризується сильною переоцінкою їх значення та можливостей, що подекуди нагадує карго-культ. Таке явище властиве багатьом перехідним суспільствам, які повсякчас намагаються запозичити зовнішню «технологічну» сторону демократії, не зважаючи на її внутрішній «ціннісний» зміст. Так само у формуванні ділового іміджу поліції слід спиратися не лише на методологію, але й зважати на кінцеву мету – побудову раціональних, прагматичних та ефективних форм взаємодії між громадянином та поліцейським.

1.4. Специфіка іміджу працівника Національної поліції України

Імідж (образ, престиж, репутація) – це сформований образ людини або організації, який фіксується у свідомості інших людей у формі певного емоційно забарвленого стереотипного уявлення. Досить часто він є результатом цілеспрямованої роботи, самопрезентації. У нього входять як природні, так і спеціально сформовані якості.

Серед компонентів іміджу акцентують: рефлексію, моральні цінності, етику та тактику ділового спілкування, зовнішній вигляд. Виділяють зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу.

Зовнішні чинники:

- зовнішній вигляд: одяг, аксесуари, зачіска, доглянута шкіра;

- гарні манери: жести, пози, постава, хода;
- виразність та вміння керувати мімікою;
- вміння використовувати простір для спілкування тощо.

Внутрішні чинники:

- наявність позитивних якостей особистості: чесності, порядності, надійності, ввічливості, тактовності, поваги до партнерів і підлеглих тощо;
- компетентність;
- уміння спілкуватися, дотримувати етикет;
- уміння розуміти та впливати на людей.

Важливими якостями ділової людини, які впливають на формування іміджу, також є:

- самостійність і нестандартність;
- наполегливість у досягненні мети, ініціативність;
- діловитість і практичність;
- сміливість та винахідливість;
- готовність до ризику;
- орієнтація на досягнення вищих результатів;
- ефективне використання наявних факторів;
- доцільність дій.

У цілому під іміджем розуміється впізнаваний цілісний образ і стиль.

Перше враження – зорове. У цей момент мають значення особливості зовнішнього вигляду та поведінки людини: вираз обличчя, зачіска, одяг та аксесуари, постава та хода, парфуми та косметика, самоподача. Обличчя, завдяки погляду, міміці, манера триматися віддзеркалюють якості людини, включаючи етичні норми. Досить вагоме значення має конституція людини: гарна постава, відсутність напруг і неприродних положень, впевнена та енергійна хода.

Одяг є своєрідною візитною картою. Він має психологічну дію на партнерів по спілкуванню, нерідко зумовлюючи їх ставлення один до одного. Він відображає та підкреслює індивідуальність. Зовнішній вигляд свідчить про ступінь надійності, репутабельності і успіху в справах. Разом з тим не потрібно намагатися пригнічувати партнерів багатством своєї зовнішності: імітація багатства вважається досить

неетичним явищем. Стиль одягу повинен ураховувати корпоративний кодекс організації, але при цьому нести риси індивідуальності. Одяг і взуття повинні бути чистими. В цілому треба пам'ятати, що одяг відображає не тільки рівень забезпеченості людини, але й її смак і вихованість.

У світі моди давно склалося певне поняття – «діловий костюм». Він враховує останні тенденції в моді, але при цьому залишається певною мірою строгим і консервативним. Здійснюючи підбір костюма, потрібно керуватись такими загальними правилами: єдність стилю, відповідність конкретній ситуації, розумна мінімізація колірної гами, сумісність фактури матеріалу, зіставність характеру малюнка в різних компонентах одягу, відповідність якісного рівня аксесуарів якості основного костюма. Головне правило, яке потрібно виконувати, підбираючи діловий костюм та всі його компоненти, – загальне враження охайності, акуратності і навіть деякої педантичності.

Національна поліція України – це центральний орган виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Завданнями поліції є:

- забезпечення публічної безпеки і порядку;
- охорона прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави;
- протидія злочинності;
 - надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги.

Закон України «Про Національну поліцію» встановлює такі принципи діяльності поліції:

- верховенство права: людина, її права і свободи виступають найвищими цінностями, визначають зміст і спрямованість діяльності держави;
- дотримання прав і свобод людини: поліція забезпечує дотримання прав і свобод, гарантованих Конституцією, законами, міжнародними договорами України, сприяє їх реалізації; забороняється катування, жорстоке поводження і покарання, будь-

які привілеї, обмеження за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного і соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовною чи іншими ознаками;

- законність: поліція діє виключно на підставі, в межах повноважень і у спосіб, визначених Конституцією і законами України; забороняється виконання незаконних і злочинних розпоряджень і наказів;
- відкритість і прозорість: поліція постійно інформує органи державної влади, місцевого самоврядування, громадськість про свою діяльність у сфері охорони і захисту прав і свобод, протидії злочинності, забезпечення публічної безпеки і порядку, забезпечує доступ до публічної інформації, власником якої вона є;
- політична нейтральність: забезпечення захисту прав і свобод незалежно від політичних переконань і партійної належності людини; поліція є незалежною від рішень, заяв, позицій політичних партій і громадських об'єднань;
- взаємодія з населенням на засадах партнерства: рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності її діяльності;
- безперервність: поліція забезпечує безперервне, цілодобове виконання своїх завдань, кожен має право в будь-який час звернутися за допомогою до поліції або поліцейського.

Поліцейським є громадянин України, який склав присягу поліцейського, проходить службу на відповідних посадах і має спеціальне звання поліції.

Можна виділити такі складники іміджу сучасного поліцейського: охайний зовнішній вигляд; професіоналізм; критичне мислення; верховенство у професійній діяльності прав і свобод людини, інтересів суспільства і держави; етична поведінка, культура спілкування; патріотизм.

Обов'язковою зовнішньою характеристикою є єдиний однострій, наявність службового посвідчення і спеціального жетона з індивідуальним номером. Одяг має бути чистим, старанно підігнаним і від-

прасованим. Працівник поліції персонально відповідальний за стан свого форменого одягу. Спеціальний жетон заборонено знімати з однострою, приховувати, будь-яким іншим чином перешкоджати прочитанню інформації на ньому або фіксуванню її за допомогою технічних засобів. Поліцейські, які перебувають на службі і виконують службові обов'язки в цивільному одязі, зобов'язані мати при собі спеціальні жетони, крім випадків, коли наявність спеціальних жетонів перешкоджає проведенню негласної слідчої дії. У поліцейських підрозділів особливого призначення індивідуальний номер із спеціального жетона, крім однострою, додатково зазначається і на шоломі таким чином, щоб його можна було прочитати або зафіксувати за допомогою технічних засобів, крім випадків, коли такі поліцейські відповідно до рішень уповноважених осіб поліції виконують завдання в режимі секретності. Номери закріплених спеціальних жетонів заносяться до всіх документів особового обліку поліцейських, у тому числі до послужного списку особової справи, службового посвідчення, наказів про особовий склад, документів грошового і речового забезпечення і зазначаються в службовому листуванні.

Поліцейський зобов'язаний:

- неухильно дотримуватися положень Конституції, законів України, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність поліції, присяги поліцейського;
- професійно виконувати свої службові обов'язки відповідно до вимог нормативно-правових актів, посадових обов'язків, наказів керівництва;
- поважати і не порушувати права і свободи людини;
- надавати невідкладну, зокрема домедичну, медичну, допомогу особам, які постраждали внаслідок правопорушень, нещасних випадків, опинилися в безпорадному стані або стані, небезпечному для їхнього життя і здоров'я;
- зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка йому відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків;
- інформувати безпосереднього керівника про обставини, що унеможливають його подальшу службу в поліції або перебування на займаній посаді.

Принциповий момент: кожен поліцейський незалежно від посади, яку він займає, місцезнаходження і часу доби в разі звернення до нього будь-якої особи із заявою чи повідомленням про події, що загрожують особистій чи публічній безпеці, або в разі безпосереднього виявлення таких подій зобов'язаний вжити необхідних заходів з метою рятування людей, надання допомоги особам, які її потребують, і повідомити про це найближчий орган поліції. Звертаючись до особи або у разі звернення особи поліцейський зобов'язаний назвати своє прізвище, посаду, спеціальне звання, пред'явити на вимогу службове посвідчення.

Діяльність поліцейського завжди перебуває під пильною увагою, оскільки вона пов'язана із забезпеченням правопорядку, гарантуванням безпеки людини, суспільства, держави, реалізацією прав і свобод, захистом власності. Поліцейський завжди працює з людьми, втручається в складні сфери взаємин у конфліктних ситуаціях. Суспільство і держава делегують поліцейському не тільки правові, але і моральні підстави для діяльності, використання владних повноважень, що накладає велику відповідальність за дотримання законності, допустимої межі.

Антропоцентризм, тобто ставлення до людини, її прав і свобод як до найвищої цінності, поєднання правової і моральної свідомості, розуміння соціальної спрямованості своєї професії, піклування про потерпілого, гуманне ставлення до підозрюваного, обвинуваченого і підсудного, домінанта справедливості, законності, відповідальності перед суспільством і державою, культури – основні координати діяльності поліцейського. Сьогодні вони розглядаються саме як професійні якості, обов'язкові складники професійної компетентності.

Поліцейський повинен:

- демонструвати високий рівень свідомості;
- бути об'єктивним і незалежним;
- служити чесно, бути принциповим і безкорисливим;
- бути дисциплінованим на службі і в побуті,
- проявляти мужність, відданість у боротьбі зі злочинністю, турбуватися про професійну честь, не допускати дій і вчинків, які можуть зашкодити роботі або негативно вплинути на репутацію;

- поважати гідність людини, проявляти турботу, бути готовим у будь-який час надати допомогу;
- стійко переносити всі труднощі й обмеження, пов'язані зі службою, постійно підвищувати свій професійний і культурний рівень.

Моральним і ціннісним стандартом професії поліцейського виступають честь і гідність.

Честь є однією з форм самосвідомості, самооцінки. Це форма прояву відношення індивіда до самого себе і суспільства до індивіда, усвідомлення індивідом свого суспільного значення і визнання цього значення з боку суспільства, усвідомлення суспільної важливості свого обов'язку. Найчастіше поняття честі використовується в двох випадках: як те, що внутрішньо притаманне індивіду, шляхетність, і як визнання, добра репутація.

Гідність – це, по-перше, об'єктивна цінність людини, тобто її цінність для суспільства, соціальна значимість, по-друге, усвідомлене ставлення до себе як до суб'єкта моральної діяльності, розуміння своїх прав і свобод, обов'язків, повага і гордість за себе. Кожна людина – незалежно від соціальної приналежності, по праву народження, саме тому що вона людина – має гідність. Як зауважує В. Малахов, поняття гідності утворює принципову цінність індивіда як людини взагалі, як представника людства, визначаючи цим моральний стандарт його самооцінки. Це прояв історично сформованого начала людяності і, відповідно до цього, моральне самовдосконалення. Стаття 3 Конституції України проголошує: «Людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю». Стаття 21: «Усі люди є вільні і рівні у своїй гідності та правах». Стаття 28: «Кожен має право на повагу до його гідності».

Честь і гідність – дуже близькі, але не тотожні поняття. Честь ґрунтується на суспільному визнанні людини, її вчинків, заслуг. Вона пов'язана, по-перше, з прагненням отримати високу оцінку з боку оточуючих, похвалу, повагу, авторитет, славу, по-друге, з соціальним статусом, відповідністю вимогам і очікуванням з боку групи, до якої людина належить (професійний або інший колектив, клас, нація

тощо). Це те, що людина повинна завойовувати. Гідність же – це перш за все почуття внутрішньої впевненості, самоповаги. Потреба в суспільному визнанні тут є вторинною.

Честь і гідність є моральним підґрунтям розвитку особистості, необхідною умовою її соціальної активності і відповідальності. Вони спонукають до високоморальних, гуманістичних дій і вчинків, обумовлюють прояв таких моральних якостей, як чесність, принциповість, сумлінне ставлення до виконання службових обов'язків, вірність слову, гордість за професію, працелюбність, справедливість, гуманне ставлення до людини, скромність, витримка.

Призначення, соціальний статус і авторитет поліцейського вимагають гідної поведінки, відповідального ставлення до своїх службових обов'язків, збереження «честі мундира». Тут не існує дрібниць. І професійні, і моральні якості працівника поліції проявляються в ставленні до служби, колег, цивільного населення, самого себе, у зовнішньому вигляді, поведінці на роботі і побуті. Своєрідність цієї професії полягає в тому, що не можна бути поліцейським на службі і не бути ним поза службовим оточенням. Не можна зловживати службовим становищем, порушувати принцип законності, в плані моральних якостей – бути егоїстичним, марнославним, нечесним, безпринципним, безвідповідальним, не сприймати критику, демонструвати в побуті аморальну поведінку.

Проблема співвідношення моралі і права посідає важливе місце в сучасній етиці, оскільки вона пов'язана зі специфікою відношення «людина – суспільство – держава». І мораль, і право є сукупністю загальних, досить сталих норм, правил поведінки, які ґрунтуються на уявленнях про належне і справедливе і стосуються всіх сфер життєдіяльності.

Єдність моралі і права обумовлюється спільністю їх призначення – створенням зразка поведінки, встановленням і підтримкою соціального порядку. Наведемо декілька позицій щодо співвідношення моралі і права.

Так, О. Зайчук і Н. Оніщенко говорять про те, що вони:

- є різновидом соціальних норм;
- існують у реальній поведінці суб'єктів, встановлюючи її еталони;

- мають єдиний об'єкт регулювання – суспільні відносини;
 - мають нормативний зміст;
 - певним чином встановлюються, закріплюються і гарантуються.
- Т. Павлова виділяє такі загальні риси:
- спільність коріння, генезису і еволюційних етапів розвитку;
 - і мораль, і право – це сукупність справедливих установлень і умов для вільного здійснення розумної волі, забезпечення цивілізованої діяльності і спілкування;
 - подібність структур: моральні – правові норми, моральні – правові відносини, моральна діяльність – правова культура;
 - спільність базових категорій – свободи і справедливості.

О. Скакун вбачає спільне в тому, що вони:

- діють в єдиному полі соціальних зв'язків, тобто є соціальними нормами;
- мають спільну мету – встановлення і підтримання порядку;
- мають однакове функціональне призначення – вплив на поведінку людей, регулювання їх відносин, формування стандартів поведінки;
- є правилами поведінки загального характеру;
- мають єдиний ціннісний стрижень – справедливість.

З точки зору Ю. Самолюка, єдність моралі і права полягає в тому, що вони:

- регулюють відносини між людьми;
- є правилами поведінки загального характеру;
- спрямовані на встановлення визначеного порядку в суспільних відносинах;
- можуть збігатися за змістом, норми права закріплюють норми моралі;
- виходять із ціннісного стрижня справедливості;
- виконують функцію соціального компромісу, сприяють збереженню суспільної стабільності і рівноваги;
- мають нормативний характер, тобто формують правила, межі свободи;
- є універсальними критеріями оцінки вчинків суб'єктів у різних сферах суспільної діяльності;

- сприяють розвитку суспільства і культури.

Слід відзначити, що норми права створюються з урахуванням пануючих у суспільстві норм моралі. «Не вбий», «Не вкради» – насамперед моральні, а потім уже правові норми. Норми права еволюціонують разом з мораллю. Приклад – заборона смертної кари в багатьох європейських державах, зміни в законодавстві з приводу гендерної рівності.

Але між мораллю і правом існують суттєві відмінності. Дослідники акцентують те, що мораль перш за все пов'язана з духовною сферою життя, її норми містяться в суспільній свідомості у вигляді понять, ідей, принципів, вони ґрунтуються на уявленні про добро і зло, справедливе і несправедливе, виникають разом із суспільством, мають неписьмовий характер, підтримуються силою громадської думки. Право же виникає в державно-організованому середовищі, має письмовий характер, існує у формі документа, який офіційно проголошуються державою і забезпечується засобами державного впливу через застосування одного з видів юридичної відповідальності.

Т. Павлова акцентує такі відмінності між мораллю і правом:

- інституціональна природа права;
- владний характер права, його зв'язок з державою;
- різний ступінь конкретизації і твердості моральної і правової санкції;
- формальна рівноправність суб'єктів правовідносин;
- правова воля і правова рівність є умовою для свободи внутрішніх переконань, рішень і вибору морально незалежної, автономної особистості;
- різний ступінь динаміки: право є більш консервативною системою, зміни в моралі передують змінам у праві.

О. Скакун виводить п'ять факторів розбіжностей:

1. Походження: норма моралі складається в суспільстві на основі уявлень про добро і зло, справедливість, існує до виникнення держави; норма права установлюється державою як офіційна міра волі і справедливості, не існує при первісному ладі.
2. Сфера дії: норма моралі регулює внутрішнє усвідомлення своєї поведінки в усіх сферах суспільних відносин, не є інсти-

- туціональною, тобто не пов'язана з інститутами суспільства, повільно створюється, поширюється і відмирає; норма права регулює зовнішню форму поведінки в тих сферах суспільних відносин, що піддаються регулюванню, є інституціональною, тобто діє в рамках соціальних інститутів, вступає в дію, здійснюється і скасовується офіційно, у визначеному порядку і часі.
3. Ступінь деталізації: норма моралі виступає як узагальнене безособове правило поведінки у вигляді ідей і принципів; норма права є конкретним варіантом поведінки суб'єкта, в якому чітко визначені юридичні права і обов'язки.
 4. Форма вираження: норма моралі не закріплюється в спеціальних актах, а міститься у свідомості людей, набуває обов'язкового значення у зв'язку із визнанням більшістю членів суспільства; норма права одержує закріплення в державних актах, після набуття законної сили стає обов'язковою для осіб, які знаходяться в сфері її дії.
 5. Спосіб охорони від порушень: норма моралі дотримується добровільно, забезпечується внутрішнім переконанням і громадською думкою; норма права забезпечується державним примусом, застосуванням юридичної відповідальності.

І мораль, і право постійно еволюціонують. Сучасне суспільство стає більш відкритим, морально орієнтованим, толерантним. Гуманізм як принцип моралі і права виходить із розуміння людини як вищої цінності, домінанти її прав і свобод, відсутності привілеїв чи обмежень за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних або інших переконань, статі, етнічного і соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовною або іншими ознаками, поваги до честі і гідності. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод, яка була підписана членами Ради Європи 4 листопада 1950 року і ратифікована Україною 17 липня 1997 року, в традиції гуманізму проголошує: право на життя, заборону катування, рабства і примусової праці, право на свободу й особисту недоторканність, на справедливий суд, право на повагу до приватного і сімейного життя, свободу думки, совісті і релігії, вираження поглядів, свободу зібрань і об'єднань, право на шлюб, право на ефективний засіб юридичного

захисту, заборону дискримінації і зловживання правами. Професійна діяльність поліцейського якраз і спрямована на захист прав і свобод, зміцнення законності й охорону правопорядку. Принцип гуманізму реалізується у ввічливому ставленні, готовності надати допомогу, повазі і толерантності. Працівник поліції повинен бачити перш за все людину, в тому числі і в особі правопорушника.

9 листопада 2016 року вийшов Наказ міністерства внутрішніх справ України № 1179 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських». Ці Правила є узагальненим зібранням професійно-етичних вимог щодо поведінки поліцейських на засадах етики і загальнолюдських цінностей, формування почуття відповідальності перед суспільством і законом за свої дії чи бездіяльність, посилення авторитету і довіри громадян до поліції.

Під час виконання службових обов'язків поліцейський повинен:

- неухильно дотримуватися положень Конституції і законів України, інших нормативно-правових актів, що регламентують діяльність поліції, Присяги поліцейського;
- професійно виконувати свої службові обов'язки, діяти на підставі, у межах повноважень, у спосіб, що визначені Конституцією, законами, нормативно-правовими актами, міжнародними договорами України, також цими Правилами;
- поважати, не порушувати права і свободи людини, перш за все: право на життя, на повагу до гідності, на свободу й особисту недоторканність, недоторканність житла, на свободу думки і слова, вільне вираження своїх поглядів і переконань, на свободу світогляду і віросповідання, на володіння, користування і розпорядження власністю, результатами інтелектуальної, творчої діяльності, на мирні зібрання, на свободу пересування, вільний вибір місця проживання, інші права, які передбачені Конституцією, законами, міжнародними договорами України;
- обирати той захід, застосування якого призведе до найменш негативних наслідків;
- неухильно дотримуватися антикорупційного законодавства України;
- виявляти повагу до гідності людини, справедливо і неупереджено ставитися до кожного, незважаючи на расову, національ-

ну приналежність, мову, стать, вік, віросповідання, політичні чи інші переконання, майновий стан, соціальне походження, освіту, місце проживання, сексуальну орієнтацію або іншу ознаку;

- поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно, викликаючи повагу до поліції і готовність співпрацювати;
- контролювати свою поведінку, почуття, емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, дружнім почуттям або неприязні, недоброму настрою впливати на прийняття рішень і службову поведінку;
- мати охайний зовнішній вигляд, бути у встановленій формі • дотримуватися норм ділового мовлення, не допускати використання ненормативної лексики;
- зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка стала відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків;
- інформувати безпосереднього керівника про обставини, що унеможливають подальшу службу в поліції або перебування на займаній посаді;
- дотримуватися субординації в стосунках з колегами, з повагою ставитися до старших за віком.

Під час виконання службових обов'язків поліцейському заборонено:

- сприяти, здійснювати, терпимо ставитися до катування, жорстокого поводження або покарання;
- допускати привілеї чи обмеження за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних, інших переконань, статі, етнічного, соціального походження, майнового стану, місця проживання, за мовною або іншими ознаками;
- використовувати символіку політичних партій, провадити політичну діяльність, висловлювати особисте ставлення до діяльності політичних партій, використовувати службові повноваження в політичних або особистих цілях;
- розголошувати, використовувати інформацію з обмеженим доступом;
- знімати з однострою, приховувати нагрудний знак, перешкоджати прочитанню інформації на ньому;

- перебувати на службі в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, вживати тютюнові вироби під час безпосереднього виконання службових обов'язків і в невстановленому місці.

Поліцейський взаємодіє з населенням, територіальними громадами і громадськими об'єднаннями на засадах партнерства.

Він зобов'язаний:

- дотримуватися норм професійної етики;
- бути тактовним і доброзичливим;
- висловлювати вимоги, зауваження у ввічливій і переконливій формі;
- надавати можливість особі висловити власну думку;
- до всіх потерпілих проявляти повагу, охороняти їх безпеку і право на невтручання в особисте життя;
- бути коректним і об'єктивним, не погрожувати, не іронізувати, не використовувати ненормативну лексику;
- проявляти розсудливість, відкритість, почуття справедливості, володіти комунікативними навичками, мати керівні й організаційні якості.

Слід пам'ятати, що культура спілкування – це, перш за все, ставлення до людини: повага, привітність, доброта, відкритість, чесність, стриманість.

Є певні правила поведінки із затриманою особою. Поліцейський не має права обмежувати свободу людини, крім як на підставах і в порядку, визначених законом. Він зобов'язаний пояснити затриманій особі підстави для затримання і права, надати можливість захищати себе особисто і користуватися правовою допомогою захисника, повідомити про факт затримання третій особі, забезпечити надання медичної допомоги за необхідності, забезпечити повагу до затриманої особи. Життя і здоров'я людини є найвищою цінністю, тому поліцейський не має права принижувати честь і гідність; використовувати погрози, насилля, інші незаконні заходи в роботі з потерпілими, свідками і підозрюваними; впливати на позицію невинного, спонукаючи до визнання ним ще не доведеної вини; сприяти наклепу на невинного або звинуваченню винного в більшому обсязі порівняно з дійсною виною; ґрунтуватися на необізнаності звинуваченого з тих чи інших

питань кримінального права і процесу; будувати процес на свідомо неправдивих даних чи свідченнях; виправдовувати скоєння злочину.

Згідно зі статтею 62 Конституції України, особа вважається невинуватою у вчиненні злочину і не може бути піддана кримінальному покаранню, доки її вину не буде доведено в законному порядку і встановлено обвинувальним вироком суду. Ніхто не зобов'язаний доводити свою невинуватість у вчиненні злочину. Обвинувачення не може ґрунтуватися на припущеннях і доказах, одержаних незаконним шляхом. Усі сумніви щодо вини тлумачаться на користь особи. Стаття 63 фіксує, що підозрюваний, обвинувачений чи підсудний має право на захист, а засуджений користується всіма правами людини і громадянина, за винятком обмежень, які визначені законом і встановлені вироком суду. Суспільство і держава, безумовно, визнають необхідність покарання, але не повинні допускати жорстокості. Важлива невідворотність покарання, щоб кожний правопорушник відчував відповідальність за скоєний злочин.

Принцип презумпції невинуватості є найголовнішим, адже він спрямований на забезпечення права на справедливий суд і захист особи, яка підозрюється або обвинувачується у вчиненні злочину. Стаття 6 Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод наголошує, що кожна людина має право на справедливий і публічний розгляд справи упродовж розумного строку незалежним і безстороннім судом, встановленим законом, який вирішить спір щодо її прав і обов'язків цивільного характеру або встановить обґрунтованість будь-якого висунутого проти неї кримінального обвинувачення. Кожен, кого обвинувачено у вчиненні кримінального правопорушення, вважається невинуватим доти, доки вину не буде доведено в законному порядку. Кожний обвинувачений у вчиненні кримінального правопорушення має щонайменше такі права:

- бути негайно і детально поінформованим зрозумілою для нього мовою про характер і причини обвинувачення;
- мати час і можливості, необхідні для підготовки свого захисту;
- захищати себе особисто чи використовувати юридичну допомогу захисника, вибраного на власний розсуд, або за браком достатніх коштів для оплати юридичної допомоги захисника

одержувати таку допомогу безоплатно, коли цього вимагають інтереси правосуддя;

- допитувати свідків обвинувачення або вимагати, щоб їх допитали, вимагати виклику і допиту свідків захисту на тих самих умовах, що і свідків обвинувачення;
- якщо він не розуміє, не розмовляє мовою, яка використовується в суді, одержувати безоплатну допомогу перекладача.

РОЗДІЛ 2

ЕТИЧНІ СТАНДАРТИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

2.1. Етика та її значення в житті суспільства

Етика належить до філософських наук і досліджує проблеми, які мають світоглядний характер. Вона розглядає закономірності морального життя особистості й суспільства, шляхи та засоби вдосконалення моральних відносин між людьми, моральну культуру особистості, виражену в засобах діяльності та її змісті, міру людяності міжособистісних зв'язків і ставлення людини до природи.

Що ж таке мораль? Мораль – це форма суспільної свідомості і вид суспільних відносин, спрямованих на утвердження самоцінності особистості, рівності всіх людей у їхньому прагненні до щасливого і гідного життя. Мораль є одним із основних засобів регуляції поведінки людини в суспільстві.

У структурі моралі виділяються три основні елементи:

- моральна діяльність;
- моральні відносини;
- моральна свідомість.

Основою моралі є моральна діяльність людей. У будь-якій діяльності завжди присутній моральний мотив, що і є моральним змістом мети. Водночас у будь-якій предметній діяльності можуть використовувати як прийнятні, так і неприйнятні засоби. Зокрема, в діяльності працівників поліції, що переслідують гуманну мету, можна спостерігати як гуманні, так і антигуманні засоби, наприклад загрозу, психологічний тиск, різноманітні форми насильства.

Іншим структурним елементом моралі є моральні відносини, тобто сукупність зв'язків, що виникають у людей у процесі їхньої моральної діяльності. Моральні відносини пронизують усі сфери життя і діяльності людей і поділяються на обов'язки стосовно людства, суспільства, іншої особистості, самого себе.

Моральна свідомість – система поглядів, ідей і уявлень про належну поведінку відповідно до соціальних інтересів, яка, акумулюю-

ючи моральний досвід людства, створює шаблони для стереотипної поведінки. Вона включає емоційно-чуттєвий і раціональний рівні. Перший виявляє себе через систему моральних почуттів і соціально-психологічні механізми суспільної свідомості в цілому, другий – через систему раціональних понять, суджень, кодексів поведінки. Чуттєво-емоційний рівень моральної свідомості включає сукупність моральних почуттів і переживань. Моральні почуття надто різноманітні. До них належать:

- почуття патріотизму і любові до Батьківщини, почуття обов'язку і відповідальності перед суспільством, почуття колективізму, справедливості;
- престижно-статусні почуття (власної гідності, честі, совісті, сорому, гордості, провини, правоти, задоволеності);
- альтруїстичні (співпереживання, жаль, чуйність);
- комунікативні (симпатія, довіра, повага, вдячність).

Найбільш широкою й узагальненою формою моральної свідомості є моральний ідеал. У християнській моралі ідеал представлено, як правило, недосяжним для людей (святі, праведники є винятком). За І. Кантом, ідеал – це недосяжний першообраз, що ніколи не зможе стати дійсністю. За Л. Фейєрбахом, це заклик до морального вдосконалення людини взагалі.

На раціональному рівні моральна свідомість виступає у вигляді особливого роду понять, які утворюють нормативно-цілісний зміст моральних норм, моральних принципів та ідеалів.

Моральні норми – це найбільш прості форми моральних вимог, які висувають до кожної людини (наприклад, будь правдивим, не заздри). Моральні принципи – більш складна форма моральної свідомості, в якій моральні вимоги виявляються в більш узагальненій формі. Якщо норма приписує, які конкретно вчинки людина повинна здійснювати або не здійснювати, то принципи дають загальне спрямування діяльності. Отже, якщо норми моралі визначають тактику поведінки в конкретних життєвих ситуаціях, то принципи – її стратегію.

Синтез, сплав окремих елементів моралі: почуттів, норм, принципів, понять та ідеалів, – являють собою функції моралі, серед яких виділяють:

- регулятивну (основну);
- оцінювальну (або цінісно-орієнтаційну);
- виховну.

Регулятивна – основна функція моралі, адже вона спрямовує, регулює відносини між людьми. Внутрішнім регулятором поведінки є почуття, зовнішнім – норми.

Оцінювальна функція моралі пов'язана з оцінюванням наявних моральних відносин. Її сутність полягає в тому, що індивід, засвоюючи вироблену суспільством систему цінностей, формує свої погляди і переконання, які служать для нього засобом орієнтації.

Виховна функція моралі виявляється в тому, що акумулюючи в собі моральний досвід людства, вона транслює його зміст і надбання новим поколінням.

Моральні цінності не можуть бути нав'язані ззовні, вони формуються самою людиною, осмислюються і приймаються нею. Отже, мораль ґрунтується на свободі, тому не може позбавляти людину свободи, робити її рабом, навпаки, вона формує основи гідності особистості. Це особливо важливо в умовах демократії, коли суспільство тримається не на владі управлінської ієрархії, а в ньому діють механізми саморегуляції. І одним із найбільш потужних таких механізмів якраз і є моральні цінності. Пригнічувати людину, робити з неї слухняного функціонера здатна ідеологія, яка являє собою сукупність уявлень певної соціальної верстви і служить їй утвердженню в суспільстві. Ідеологічні постулати привчають нас не розмірковувати і беззастережно виконувати те, чого вимагають певні владні інстанції. Етика ж спонукає осмислювати кожен вчинок, співвідносити свої дії з людською гідністю, власним сумлінням та відповідальністю перед іншими людьми. Якщо ідеологічні приписи суперечать етичним нормам, моральним буде не підкорятися таким приписам. Власне, історичний досвід показує, що там, де ідеологія суперечить усталеним, виробленим багаторічним досвідом етичним традиціям, ніколи не існує єдності народу і влади. Підкорення владі досягається лише репресивними заходами. Демократичне суспільство не може триматися на таких засадах. Його основою повинні бути моральні цінності як регулятор усіх інших сфер життя. Та, крім свободи, мораль включає

й необхідність. Є речі, які порядна людина не може собі дозволити робити або, навпаки, не робити. Ми маємо виконувати свій обов'язок, бути чуйними, ввічливими, протистояти нахабству, несправедливості, жорстокості тощо.

Саме незламність моральних переконань дає змогу людині вистояти в умовах диктатур, війн, таборів, що, на жаль, стали реаліями ХХ століття. Доказом цього можуть послужити спостереження відомого психолога Б. Беттельхейма під час його ув'язнення у фашистському концтаборі. Він, зокрема, стверджує, що ті, хто прагнув будь-що зберегти своє життя, зрештою або переходили на службу до табірному начальства, або гинули. Ті ж, хто мав усталені моральні переконання, виживали і не піддавалися спробам табірному начальства нівелювати їхню особистість і впливати на них.

Отже, саме моральні переконання особистості є основою її існування і діяльності, а також надійним захистом під час різноманітних зовнішніх випробувань. Як показує досвід, все це стосується не лише окремої людини, а й суспільства в цілому. Нині етика проникає в найрізноманітніші сфери життя – в політику, наукові дослідження, менеджмент тощо. У штаті низки провідних західних корпорацій можна зустріти спеціаліста з етики, чії поради допомагають за будь-яких обставин не відхилятися від правил чесної гри і таким чином зберегти довіру партнерів.

Сучасні реалії, зумовлені науково-технічним прогресом, спричиняють вплив на долі і життя конкретних людей різноманітних економічних, екологічних, промислових, соціальних проєктів. І тут не обійтися без етичної експертизи. Водночас орієнтація на позитивні моральні цінності має здійснюватися власними вольовими зусиллями людей, для яких недотримання моральних принципів має дорівнювати приниженню власної гідності. А прищеплюватися високі моральні ідеали повинні не через пропаганду етичних знань – вони формуються і розвиваються в культурі суспільства і через неї передаються людям, які в ній зростають і живуть.

Безпосереднє завдання етики – допомогти осмислити моральні проблеми на рівні, досягнутому культурою людства, і разом з тим усвідомити неповторність власної ситуації, для розуміння якої необ-

хідні творчі зусилля власної волі. У відкритому суспільстві особливо актуальними стають проблеми прикладної етики, оскільки йому притаманні світоглядний плюралізм і віротерпимість. Відкрите суспільство гарантує і постійно розширює права людини. Водночас кожна особистість визнається самоцінною незалежно від її корисності і певних зв'язків з окремими спільнотами (етнічними, професійними тощо). Це ще одна специфічна риса відкритого суспільства, що сприяє розвитку прикладної етики. Наступною передумовою її появи став розвиток нових технологій, пов'язаних зі значними матеріальними витратами та ризиками, таких як використання атомної енергії, гена інженерія тощо.

Прикладна етика включає безліч – біоетику, екологічну етику, етику господарювання, політичну етику, етику науки тощо, вона виникає на стику етики та інших конкретних форм науково-практичної діяльності. Її різновидом є професійна етика.

Прогресивний розвиток сучасного суспільства залежить від рівня загальноосвітньої, професійної підготовки окремих його членів, їх загального рівня культури та моральних якостей. Трудова діяльність у будь-якій сфері базується на моральній системі суспільства, але разом з тим її специфіка може обумовлювати особливі моральні норми, що уточнюють або доповнюють норми загальнолюдської моралі в конкретних типових ситуаціях професійної діяльності.

В умовах розбудови громадянського суспільства і правової держави, гуманізації різних сфер професійної діяльності, посилення моральних чинників як її стимулів неминучим є постійне розширення кола професій, які претендують на формування власних моральних кодексів.

Морально-професійні кодекси виконують певні соціальні функції:

- пізнавальну, яка відображає процеси суспільно-професійного розподілу праці за певних історичних умов;
- регуляторну, яка забезпечує взаємозв'язок фахівців із суспільством;
- ціннісно-орієнтаційну, яка формує уявлення про моральний ідеал.

У зв'язку із суспільним розподілом праці з'являється своєрідна професійна мораль. З утворенням соціально-професійних груп виникає потреба в регулюванні відносин між професіоналами та професіоналів з клієнтами. У процесі трудової діяльності залежно від її характеру та умов виникає безліч різноманітних ситуацій, які вимагають адекватних дій. З часом окремі ситуації повторюються і стають типовими, обумовлюючи певні моральні настанови для представників певних професій. Таким чином, виникає професійна мораль, формується моральна норма, яка визначає характер відносин всередині трудової групи і між групою та суспільством. У кожній професії виробляються свої способи вирішення конфліктів та суперечностей. На особливу увагу заслуговує професійна діяльність, об'єктом якої виступають люди. Система моральних відносин такої діяльності включає ставлення фахівця до об'єкта праці (слідчий – обвинувачуваний, вчитель – учень), його відносини з колегами і ставлення до суспільства.

Походження, сутність, специфіку, суспільні функції морально-професійних норм і відносин, закономірності їх розвитку на різних історичних етапах якраз і вивчає професійна етика.

Нині, використовуючи потужні технічні можливості, людина через некомпетентність, неухважність або безвідповідальність здатна своєю діяльністю спричинити загибель інших людей або втрату матеріальних чи духовних цінностей. Тому моральна відповідальність під час виконання службових обов'язків набуває все більшої ваги в сучасному світі.

Існують окремі види професійної діяльності, в яких сама професійна спроможність фахівця залежить від його моральних якостей. До представників таких професій суспільством висувуються особливо високі моральні вимоги. Моральні якості фахівця набувають вирішального значення в першу чергу там, де вирішуються питання життя і смерті, здоров'я, свободи, честі й гідності людини. Це стосується роботи лікаря, педагога, керівника, військового, журналіста і, звісно ж, юриста й правоохоронця.

Професійна етика формує кодекс правил, що визначає поведінку фахівця у службовій ситуації, розвиває глибоке усвідомлення мораль-

ної відповідальності за виконання службового обов'язку. Вона повинна народитися в надрах професійного співтовариства, а не нав'язуватися ззовні. У процесі професійної практики норми поведінки слід «відкривати», а не наказувати.

Виховання етичної поведінки здійснюють різними способами. Так, наприклад, у пресі або в ділових виданнях розглядають випадки неетичної поведінки представників тих чи інших установ, фахівці коментують різноманітні конфліктні ситуації, пропагують високі стандарти етичної професійної діяльності. Зв'язок професійної етики і суспільної свідомості існує також у формі традиції. Різні види професійної етики мають свої традиції, що свідчить про наступність основних етичних норм, вироблених представниками тієї чи іншої професії упродовж багатьох століть.

Основне призначення професійної етики – вплив на свідомість особи з метою вдосконалення її як фахівця і сприяння найбільш ефективному вирішенню професійних завдань. Етичні вимоги, вироблені в конкретній професійній діяльності, є виявом загальної моралі. Люди, які працюють у споріднених професійних сферах, об'єднуються в групи на основі професійної солідарності, підтримують репутацію своєї групи.

Завдання професійної етики – провести чітку межу між морально-професійними явищами і явищами професійної майстерності, вивчити цілі професії і їх значущість у соціальному прогресі, обґрунтувати систему норм, що регулюють відносини людей у певній сфері діяльності. Професійна етика покликана також сприяти втіленню гуманістичних імперативів у специфічні умови професійної діяльності, встановити межі бажаного, дозволеного і неприпустимого, обґрунтувати морально-професійний ідеал та взірць поведінки в конкретній сфері професійної діяльності.

Кожна людина в різних життєвих обставинах звертається до професіоналів (вчителя, лікаря, юриста тощо), очікуючи від них не лише кваліфікованого виконання професійних обов'язків, а й уважного, ввічливого ставлення до себе. Тому професійна етика має дати рекомендації професіоналам щодо моральної складової у виконанні професійних обов'язків.

Важливою складовою професійної етики є також вивчення конфліктних форм поведінки і визначення способів розв'язання конфліктів у різних професійних сферах, дослідження причин деформації морально-професійної свідомості і визначення шляхів її викоринення.

Центральним поняттям професійної моралі є поняття професійного обов'язку, яке тісно пов'язане з поняттям відповідальності. Взагалі, професійна етика – це теорія професійної моралі, яка визначає ставлення людини до свого професійного обов'язку. Професійний обов'язок як такий має об'єктивну і суб'єктивну сторони. Об'єктивна сторона обов'язку являє собою чітко сформульовані завдання, поставлені державою перед працівниками тієї чи іншої сфери. Суб'єктивна – внутрішнє переконання в справедливості і правоті справи, якій присвячують життя. Професійний обов'язок визначається взаємодією норм права і норм моралі, оскільки норми моралі регулюють внутрішнє усвідомлення людиною своєї поведінки, а норми права – зовнішню форму поведінки. Відступ від норм моралі, як правило, завжди є одночасно і порушенням правових норм. Вимоги професійного обов'язку юридично закріплені в законах, статутах, положеннях, інструкціях. Його дотримання передбачає самодисципліну як внутрішню готовність дотримуватися вимог закону, присяги та наказів керівництва, що усвідомлюється як внутрішнє спонукання, як необхідність.

Діяльність правоохоронних органів завжди перебуває під пильною увагою суспільства, оскільки її результати безпосереднім чином позначаються на гарантуванні безпеки особистості, суспільства і держави, реалізації їхніх законних інтересів. Правоохоронці забезпечують правопорядок, захист прав, свобод і власності громадян з використанням примусових заходів і обмеження прав особистості. Все це породжує комплекс суперечностей як у суспільній, так і в індивідуальній свідомості.

Суспільство надає працівникам поліції не тільки правові, але й моральні санкції на проведення відповідної діяльності щодо охорони і захисту прав громадян з використанням владних повноважень. Це накладає на них високу відповідальність за суворе і точне дотримання законності і меж допустимості дій, пов'язаних з виконанням службових обов'язків. Отже, йдеться про моральні вимоги до їх поведінки.

Повсякденна діяльність Національної поліції відбувається на очах у населення і її авторитет залежить від поведінки окремих працівників під час спілкування з населенням. Крім того, незважаючи на те, що службова діяльність працівників Національної поліції суворо регламентована різного роду нормативними актами, трапляються ситуації, коли поліцейський мусить діяти відповідно до його власних уявлень про добро і зло, справедливість, честь і гідність. Тому надзвичайно важливо, щоб ці його уявлення виявилися адекватними, тому етична складова повинна бути невід'ємною частиною професійної підготовки правоохоронців. У своїй професійній діяльності вони повинні керуватися таким головним правилом: ніяка благородна мета не може бути досягнута аморальними засобами.

Одним із важливих завдань професійної етики правоохоронців є нівелювання професійної деформації, яка може виявлятися в грубому поводженні з правопорушниками, зловживанні владними повноваженнями, надмірній підозрілості, пияцтві, використанні в мовленні жаргонізмів, нецензурної лайки, нехтуванні моральністю засобів досягнення мети. Неуважність до моральної культури, до морально-психологічного клімату службового колективу призводить не лише до зниження якості службової діяльності, але й до загальної деградації, до повного розвалу колективу. Та слід пам'ятати, що не існує фатальної зумовленості професійної деформації. Як показує практика, саме моральна стійкість, високий рівень особистісної культури є запорукою уникнення професійної деформації. Проблема попередження морально-професійної деформації поліцейських має загальнодержавне значення, оскільки від її вирішення залежить не лише ефективність діяльності працівників Національної поліції та їхній імідж, але й загальносуспільний морально-психологічний клімат, а також ставлення громадян до влади в цілому. З іншого боку, реалії сучасного суспільства доводять, що дотримання законності і службової дисципліни визначається не тільки і не стільки вимогливістю керівників, скільки моральними орієнтирами і культурною вихованістю працівників.

У багатьох випадках ці якості впливають на ефективність службової діяльності ніяк не менше, ніж професійна компетентність. Тож не дивно, що нині проводиться докладний аналіз моральних якостей і

культури працівників Національної поліції під час їхньої атестації чи переатестації, коли вони висуваються на більш високу посаду.

Як свідчить міжнародний досвід, у найбільш розвинутих країнах світу навчання поліцейських, крім формування суто професійних навичок, спрямоване на дотримання етичних принципів і моральності. Аналізуючи особливості підготовки поліцейських у різних країнах світу, В. Бондаренко звертає увагу на те, що в найбільш розвинутих країнах навчання поліцейських спрямоване на дотримання етичних принципів і моральності. Він, зокрема, зазначає, що у Франції, правоохоронна система якої є однією з найефективніших у світі, головним критерієм добору поліцейських є чесність і порядність. У Великій Британії професійна підготовка поліцейських ґрунтується на поєднанні правових знань та етичних принципів під час службової діяльності. Це надає можливість формувати міцний, довготривалий авторитет і високий рівень довіри з боку суспільства.

Для нашої держави особливо цікавим є досвід щодо переформування правоохоронної системи країн пострадянського простору. Зокрема, у Польщі в ході реформування поліції, щоб навчити правоохоронців професійно й шанобливо спілкуватися з людьми, з ними почали працювати психологи й фахівці з етики. Крім того, правозахисники могли в будь-який момент прийти в поліцейську дільницю і перевірити, як там поводяться із затриманими.

Водночас було запущено програми і проекти, що сприяли розширенню контактів поліції з інститутами громадянського суспільства. Наприклад, проводилася акція «Відкритий відділок», коли громадяни у визначений час могли відвідувати поліцейські відділки. Цікавим був також проєкт «Познайомся зі своїм поліцейським», у межах якого засоби масової інформації публікували інформацію про поліцейських на певній території з фотографіями. Одним із завдань таких заходів було полегшення доступу громадян до правоохоронців та покращення іміджу поліції в очах суспільства. Результатом змін стало збільшення довіри до поліції з 23% у 1987 році до 70% у 2007 – 2014 роках. У Грузії після створення патрульної поліції рівень довіри до правоохоронної системи збільшився з 5% до 70%. Такий стрибок був зумовлений багатьма чинниками, серед яких не останню роль відіграє чесність і

порядність особового складу.

Важливість дотримання високих моральних стандартів у діяльності правоохоронних органів як для самих правоохоронців, так і для суспільства в цілому досить чітко обґрунтовано в довідкових виданнях Міжнародного Комітету Червоного Хреста. Суспільство надає правоохоронцям особливі повноваження, які дозволяють їм виконувати свої завдання: право застосовувати силу та вогнепальну зброю, затримувати й арештовувати, а також здійснювати обшуки і вилучати майно. Під час здійснення зазначених повноважень вони зобов'язані дотримуватися прав людини, що означає, зокрема, дотримання чотирьох основоположних принципів, якими повинна керуватися держава в будь-яких діях, що можуть мати наслідки для прав людини:

- принцип законності: всі дії повинні базуватися на положеннях закону;
- принцип необхідності: вони не повинні утискати або обмежувати права людини більше, ніж це необхідно;
- принцип пропорційності: їх вплив на права людини повинен бути пропорційним цілям;
- принцип підзвітності: ті, хто певним чином діє, повинні повною мірою нести відповідальність на всіх відповідних рівнях (перед судовою владою, громадськістю, урядом і в межах внутрішньої системи підпорядкування).

Незважаючи на чіткі правові стандарти, охорона правопорядку не є математично точною дисципліною, яка дає ясні відповіді на будь-які запитання. Оскільки працівникам поліції доводиться стикатися з безліччю ситуацій, пов'язаних з різними інтересами, що суперечать один одному, вони мають певну свободу дій, яка покладає на них значну відповідальність щодо прийняття правильних рішень. Той факт, що працівники поліції часто опиняються в напружених чи небезпечних ситуаціях і змушені регулярно мати справу з людьми, які порушують закон або яких підозрюють у його порушенні, означає, що повинні діяти високі морально-етичні стандарти, які б гарантували, що працівники поліції завжди будуть діяти згідно із законом.

Порушення правових норм працівниками поліції мають руйнівні наслідки для роботи щодо охорони правопорядку і, зрештою, для

всього суспільства в цілому.

2.2. Етичні вимоги до професійної діяльності поліцейського

Усвідомлюючи важливість етичної складової в діяльності правоохоронних систем будь-якої держави як для окремого суспільства, так і для всього світу, впливові міжнародні організації, такі як Рада Європи та ООН, винесли обговорення цих проблем на загальносвітовий рівень. У результаті Парламентською асамблеєю Ради Європи 8 травня 1979 року в Страсбурзі було прийнято «Декларацію про поліцію», а 17 грудня 1979 року Генеральною Асамблеєю ООН – «Кодекс поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку».

У цих документах зазначається, що під час виконання своїх обов'язків посадові особи з підтримання правопорядку повинні в першу чергу поважати і захищати людську гідність та права людини стосовно всіх осіб. Тортури та інші форми негуманного чи такого, що принижує особу, поводження або покарання заборонені за будь-яких обставин. Такі дії зневажають людську гідність і засуджуються як порушення цілей Статуту ООН і порушення прав людини та основних свобод, проголошених у Всесвітній декларації прав людини та інших міжнародних документах, що стосуються прав людини.

Працівник поліції не повинен виконувати будь-які накази або інструкції, що містять подібні настанови. Взагалі, поліцейський має утримуватися від виконання наказів, якщо йому відомо про їх незаконність. Водночас стосовно поліцейського, який відмовився виконувати незаконний наказ, не можуть бути застосовані ніякі кримінальні чи дисциплінарні міри покарання. Поліцейський не повинен сприяти в розшуку, арешті, охороні чи конвоюванні осіб, яких, незважаючи на те, що вони не є підозрюваними у скоєнні незаконних дій, тим не менше розшуковують, затримують чи переслідують у зв'язку з їх расовою, релігійною чи політичною приналежністю. Під час виконання своїх обов'язків поліцейський повинен діяти лише для досягнення цілі, передбаченої законом, і водночас застосовувати силу лише в розумних межах.

За характером своїх обов'язків посадові особи з підтримання правопорядку отримують інформацію, яка може стосуватися особи-

стого життя інших осіб або потенційно завдати шкоди інтересам цих осіб чи їх репутації. Слід виявляти обережність під час збереження чи використання такої інформації, яку розголошують лише під час виконання обов'язків або з метою правосуддя. Будь-яке розголошення такої інформації з іншою метою є цілком неправомірним.

Посадові особи з підтримання правопорядку не повинні чинити ніяких дій, пов'язаних з корупцією. Вони зобов'язані протидіяти будь-яким проявам корупції і боротися з ними. Щодо будь-якої посадової особи, яка здійснила акт корупції, закон слід застосовувати повною мірою, оскільки уряди не можуть очікувати від громадян дотримання правопорядку, якщо державні установи не можуть або не хочуть забезпечувати дотримання законності їх власними посадовими особами в межах їх власних закладів.

Від перших днів існування Ради Європи на її порядку денному стоять питання поліції. Поліція відіграє настільки важливу роль у захисті таких основоположних цінностей, як плюралістична демократія, верховенство права та права людини, що Рада Європи цілком природно стає європейським форумом для обговорення ролі поліції в демократичному суспільстві. Як наслідок, Комітет міністрів створив у зв'язку з цим Експертний комітет з поліцейської етики та проблем діяльності поліції (РС-РО) під керівництвом Європейського комітету з проблем злочинності (CDPC). Про це, зокрема, йдеться в Рекомендації Рес (2001) 10 Комітету міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики» (Ухвалений Комітетом міністрів 19 вересня 2001 року на 765-му засіданні заступників міністрів).

Комітет РС-СО складався з експертів, делегованих такими країнами, як Австрія, Бельгія, Хорватія, Кіпр, Чеська республіка, Данія, Франція, Греція, Італія, Литва, Молдова, Польща, Португалії, Румунія, Словенія, Іспанія, колишня Югославська республіка Македонія, Туреччина і Велика Британія. Комітету експертів довелося здійснити дослідження з поліцейської етики з урахуванням таких питань, як роль поліції в демократичному суспільстві та її місце в системі кримінальної юстиції; завдання поліції в межах верховенства права: запобігання злочинності, виявлення злочинів тощо; контроль за поліцією. Комітет

експертів, зокрема, розглянув ті аспекти етики поліції, що стосуються окремих ситуацій, які щодня виникають в роботі поліції: під час допитів підозрюваних або під час виконання інших повноважень з розслідування, зокрема застосування сили, дискреційні повноваження поліції тощо. Етичні аспекти діяльності поліції розглядалися в цілому і як невід’ємна складова професійної підготовки поліцейських.

Важливим пунктом Рекомендації є визначення концепції діяльності поліції в демократіях. Сутність цієї концепції полягає в тому, що поліція допомагає підтримувати цінності демократії і сама їх сповідує. Громадськість так само погоджується і схвалює здійснення поліцією легітимної влади доти, доки помітно, що поліція виконує свої завдання в етично прийнятні способи і заради гідних демократичних цінностей. За таких умов поліція має повне право розраховувати на довіру громадськості і співпрацю з нею.

Кодекси етичної поведінки працівників з підтримання правопорядку покликані захистити не лише представників громадськості від неправомірних дій правоохоронців, а й самих поліцейських. Чітко виділяючи обсяг і сферу поліцейських послуг, вони допомагають захистити поліцію від невинуватих, дріб’язкових та нав’язливих претензій і, головне, обмежити їх відповідальність за провали в наданні послуг.

Наведені вище документи дають загальні рекомендації щодо етичних вимог до правоохоронців. Нині розроблено більш детальні інструкції щодо виконання правоохоронцями своїх обов’язків у різних службових ситуаціях. З ними, зокрема, можна ознайомитись у довідкових виданнях Міжнародного Комітету Червоного Хреста, який, будучи нейтральною і незалежною гуманітарною організацією, веде діалог із силами поліції в багатьох країнах світу, зосереджуючись на базових нормах прав людини.

Отже, розглянемо етичну складову в діях поліції в деяких службових ситуаціях. Ключовим обов’язком працівників поліції є підтримання громадського порядку. Цей обов’язок вимагає постійного ретельного співвідношення прав та інтересів усіх груп населення. Щоб таке співвідношення було успішним, необхідним є суворе дотримання застосовуваних правових норм. У розв’язанні будь-якої ситуації, пов’я-

заної з підтриманням громадського порядку, керівними принципами повинні бути попередження насильства і прагнення уникнути необхідності застосування сили. Обов'язковою умовою для цього повинна бути наявність державної правової бази, яка регулює громадський порядок і, зокрема, публічні зібрання, у зв'язку із зобов'язаннями держави щодо Міжнародного права прав людини. В межах цієї правової бази працівники поліції повинні діяти щодо публічних зібрань таким чином, щоб дотримуватись принципів законності, необхідності, пропорційності та підзвітності. Будь-які обмеження щодо зборів повинні базуватися на положеннях державного законодавства і не виходити за межі того, що є необхідним для забезпечення миру й порядку, а також не повинні утискати права тих, хто бере участь у зібраннях. Особливо важливою щодо цього є повага до права на життя, свободу та особисту безпеку, а також захист цих прав. Водночас сюди входить обов'язок захищати мирні збори від насильницьких дій інших осіб, наприклад, у разі альтернативних демонстрацій, представники яких вдаються до насильства. У тих же випадках, коли зібрання вважається протизаконним, але проходить мирно, правоохоронці повинні утримуватися від дій, які можуть призвести до ескалації ситуації, що може, ймовірно, закінчитися смертю людей або пошкодженням майна. У такому разі краще не вдаватися до розгону демонстрації, однак не виключається можливість подальшого судового переслідування організаторів та учасників у зв'язку з участю в протизаконному зібранні.

У будь-якому разі, якщо діяти законно і точно спрямовувати дії проти ініціаторів і винуватців безпорядків, можна відновити контроль і розрядити ситуацію. В основі підходу, на якому базується спілкування між правоохоронцями та учасниками демонстрацій, повинно бути визнання того факту, що натовп складається з окремих осіб, а не є безликою масою. Конкретні дії проти окремих правопорушників не відображаються на ході демонстрації, оскільки не впливають на інших демонстрантів, які можуть безперешкодно продовжувати участь у зібраннях.

У ситуаціях, які потребують заходів щодо підтримання громадського порядку, перевагу слід надавати таким методам, як переконання, перемовини та деескалація. Для того, щоб бути компетентними

виконувати зазначені функції, правоохоронці повинні проходити підготовку щодо налагодження зв'язків з організаторами та учасниками демонстрацій, а також мати необхідну апаратуру зв'язку та вміти нею користуватися. Крім того, вони повинні бути забезпечені захисним спорядженням, яке обмежить необхідність застосовувати силу, і відповідною зброєю, застосування якої з меншою вірогідністю спричинить смерть людей. При цьому слід завжди пам'ятати, що в більшості випадків застосування зброї не буде сприяти відновленню миру і порядку, а, навпаки, буде нести в собі небезпеку посилити хаос. Її застосування повинно бути виключною мірою реагування в окремих ситуаціях, які загрожують людям смертю чи серйозними тілесними ушкодженнями, і коли всі інші заходи не спрацювали. У цивілізованих країнах поліцейські дотримуються такого беззаперечного принципу: вогнепальна зброя не є засобом, прийнятним для розгону натовпу, і ні за яких обставин правоохоронці не повинні стріляти в натовп. Зовнішній вигляд поліцейських не має бути загрозливим і не повинен ніяким чином сприяти створенню атмосфери ворожості.

Цей досвід світового співтовариства щодо охорони правопорядку під час масових зібрань є особливо необхідним для України, яка орієнтується на європейську цивілізаційну модель у розбудові громадянського суспільства і правової держави, в якій найвищими цінностями є людська особистість та її свобода, права людини і демократія.

Проблема застосування сили та вогнепальної зброї працівниками правоохоронних органів має особливий резонанс у суспільстві. Те, як правоохоронці застосовують силу і вогнепальну зброю, здійснює безпосередній вплив на відносини між правоохоронними органами і суспільством у цілому, особливо коли застосування сили є довільним, надмірним або протиправним. Тому будь-які дії щодо охорони правопорядку, які порушують основні права людини, тобто право на життя, свободу і безпеку, слід виконувати після ретельного зважування всіх «за» і «проти» і відповідати принципам, якими слід керуватися у здійсненні будь-яких повноважень правоохоронних органів, тобто принципам законності, необхідності, пропорційності та підзвітності.

Коли для досягнення законної мети виникає необхідність застосування сили, його наслідки не повинні перевищувати важливість ви-

конуваного завдання. Якщо таке трапиться, то застосування сили не буде пропорційним. Якщо негативні наслідки застосування сили будуть занадто серйозними з урахуванням приводу для такого застосування сили, правоохоронці повинні розглянути можливість відступити і припинити досягнення своєї законної мети. Зокрема, слід зважати на небезпеку сторонніх свідків.

Діяльність правоохоронних органів має бути спрямована на мирне врегулювання конфліктів. Їх працівники повинні мати захисний спецодяг і оснащення, призначені для зниження необхідності в застосуванні сили. Особливу увагу слід приділити розробці та ретельному оцінюванню зброї та оснащення, застосування яких з меншою вірогідністю спричинить загибель людей. Оскільки застосування вогнепальної зброї може спричинити смерть, його використання допускають лише в тому разі, якщо цю зброю застосовують для захисту від загрози смерті чи серйозного поранення. Отже, державні законодавчі норми мають бути сформульовані таким способом, щоб забезпечити застосування вогнепальної зброї лише як останнього засобу.

Перед тим як застосовувати вогнепальну зброю, правоохоронці зобов'язані повідомити про те, хто вони такі, і попередити про свої дії. Винятком можуть бути ситуації, коли таке попередження створює додаткову небезпеку або є явно непотрібним. Якщо роблять таке попередження, слід дати адресату достатньо часу для відповідної реакції. Інструкції, що стосуються контролю над зброєю та боєприпасами, а також чіткі правила складання рапортів щодо застосування вогнепальної зброї повинні забезпечувати повну звітність щодо кожного застосування вогнепальної зброї правоохоронцями.

До повноважень правоохоронної системи належить затримання підозрюваних. Важливим етичним принципом, яким мають керуватися, правоохоронці, є принцип необхідності, який визначає, як, коли і де здійснювати затримання. Наприклад, щоб зменшити шкоду репутації людини, не варто проводити затримання на її робочому місці або привселюдно, за умови, звісно, що існує прийнятна альтернатива. Слід також надавати перевагу менш обмежувальним заходам. Наприклад, спробі знищити докази може завадити їх своєчасний збір, а вилучення паспорта може завадити особі виїхати з країни.

Під час затримання представники правоохоронних органів повинні забезпечити права затриманого, а саме інформування про причини затримання та права затриманого, забезпечення доступу до допомоги адвоката, повідомлення рідним, гуманне ставлення тощо.

Особи, позбавлені свободи, є найбільш вразливими, тому особливо важливо захищати права тих осіб, які піддаються затриманню чи ув'язненню. Зрештою, дотримання цих прав є також необхідним для подальшого перевиховання цих осіб. Будь-яка особа, яка стала жертвою незаконного арешту або утримання під вартою, повинна мати юридичні гарантії щодо дотримання права на компенсацію.

Обшук і вилучення також мають відповідати керівним принципам законності, необхідності, пропорційності та підзвітності. Зокрема, під час проведення обшуку не варто вдиратися в життя людей більше, ніж це необхідно для досягнення законної мети. Правоохоронці повинні нести відповідальність за завдання зайвої шкоди під час обшуку і забезпечувати конфіденційність будь-якої інформації, отриманої під час обшуку.

У сучасному технологічному та глобалізованому світі правоохоронці все більше вдаються до таких методів спостереження, як фотографування, використання камер спостереження, перехоплення листів, телефонних дзвінків та Інтернет-чатів. Усе це засоби непомітного проникнення до найбільш сокровенної сфери людського життя, які стають все більш потужними й легкими у використанні. Отже, зростає необхідність правових гарантій щодо вибору способів спостереження для кожного випадку індивідуально відповідно до принципів необхідності та пропорційності. Державне законодавство й оперативні інструкції правоохоронних органів мають бути сформульовані таким чином, щоб унеможливити довільне спостереження за громадянами і порушення принципу презумпції невинності.

Одним із основних елементів обов'язків правоохоронних органів є надання захисту та допомоги людям, які цього потребують. Цей обов'язок набуває особливого значення стосовно тих осіб, які можуть зазнавати більш серйозної небезпеки дискримінації або експлуатації. До них можна віднести тих, що не мають доступу до необхідних для виживання предметів та послуг першої необхідності, або тих, що не в

зможі піклуватися про себе самі. У цьому зв'язку дуже важливо, щоб правоохоронці знали про групи в суспільстві, що мають зазначені вище ознаки, про потенційні небезпеки, які можуть їм загрожувати, а також про їх особливі потреби щодо захисту й допомоги.

Кодекс честі й професійної етики поліцейського – це норми і принципи, що відображають загальноприйняті принципи людської моралі, міжнародні стандарти Кодексу поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку, Декларації про поліцію Ради Європи, якими керуються працівники правоохоронних органів держав світового співтовариства. Він містить основні принципи та правила поведінки, обов'язкові для правоохоронця під час виконання ним службових обов'язків. Його завданням є формування почуття особистої відповідальності працівників поліції під час виконання професійних обов'язків; інформування населення про норми поведінки, яких повинні дотримуватися поліцейські.

У Законі України «Про Дисциплінарний статут Національної поліції України» (від 15 березня 2018 року № 2337-VIII) зазначено, що службова дисципліна в органах внутрішніх справ досягається, зокрема, набуттям високого рівня професіоналізму; дотриманням законності і статутного порядку; вихованням в осіб рядового і начальницького складу високих моральних і ділових якостей.

Вимоги до моральних якостей поліцейських містяться також у Законі України «Про Національну поліцію». Зокрема, вступаючи на службу, поліцейський присягає вірно служити Українському народові, дотримуватися Конституції та законів України, втілювати їх у життя, поважати та захищати права і свободи людини, честь держави, з гідністю нести високе звання поліцейського та сумлінно виконувати свої службові обов'язки, – що закріплено в тексті Присяги працівника поліції.

Моральні якості розрізняються за пріоритетністю. Це можна відстежити за їх класифікацією по групах:

1. Ставлення до оточення: скромність, гордість за свою професію, повага, почуття гідності та честі, совість, справедливість, вимогливість, правдивість, ввічливість, порядність, доброзичливість, постійна готовність прийти на допомогу.

2. Ставлення до виконання службових обов'язків: мужність, витримка, стійкість, рішучість, дисциплінованість, принциповість, сміливість, ініціативність, чесність, безкорисливість, ретельність, самостійність, діловитість, творчий підхід.
3. Ставлення до власної країни, суспільства, держави, народу: патріотизм, відданість, вірність обов'язку, відповідальність, самовідданість.

Однією з головних вимог, що висувається до працівника правоохоронних органів, є вимога гуманності і терпимості. Він повинен постійно пам'ятати, що його робота подібна до роботи лікаря, професійна діяльність якого включає не лише лікування, а й профілактику захворювань. Але, на відміну від лікаря, який лікує фізичні й психічні хвороби, працівник правоохоронних органів працює із соціальними вадами. Як і лікар, правоохоронець має справу з хворими людьми, але хворими соціально, що вони не завжди усвідомлюють. Злочинцями не народжуються, а стають під впливом певних суспільних умов, навколишнього середовища. Та злочинний спосіб життя неминуче призводить до чималих страждань. Тому злочинець так само потребує людської доброти попри все те обурення та ненависть з боку пересічних людей, як і будь-яка хвора людина.

Часом доброта може лікувати навіть ефективніше, ніж найсуворіше покарання. Показовим щодо цього є роман В. Гюго «Знедолені». Головний персонаж твору Жан Вальжан є затятим злочинцем, яким стає через людську несправедливість та жорстокість. Одного разу він викрав у священика, який його прихистив, срібні свічки. Коли Вальжана спіймали жандарми і привели до священика на упізнання, той запевнив, що подарував Жану ці свічки. Вальжан був вражений. Цей вчинок священика змусив злочинця змінити своє ставлення до життя, і відтоді він починає самовіддано й жертвовно робити добрі справи. Дехто може сказати, що таке буває лише в романах, і переважно матиме рацію. Та в реальному житті теж трапляється подібне. Всесвітньо відомий педагог А. Макаренко, який працював з малолітніми злочинцями, виховував їх на основі звичаїв та прийомів народної педагогіки, а саме через залучення до посильної праці, а також на основі глибокої віри в людину. І це давало свої результати, адже недарма

відповідно до позицій ЮНЕСКО його вважають одним із чотирьох педагогів (нарівні з Д. Дьюї, Г. Кершенштейнером, М. Монтесорі), які визначили спосіб педагогічного мислення в ХХ столітті.

Загалом гуманізм пронизує практично всі галузі права і правоохоронної діяльності. Він яскраво характеризує структурні елементи правової діяльності (її цілі, засоби, форми і методи), систему морально-правових відносин працівників поліції, суду, прокуратури до всіх громадян як у процесі правоохоронної діяльності, так і в побуті. Однак у професійній моралі правоохоронців загальні вимоги принципу гуманізму набувають певної специфіки. Передовсім необхідно наголосити, що діяльність працівників поліції у своїй основі і за своїм змістом глибоко гуманістична, вона цілком відповідає цілям і завданням, які їй доводиться вирішувати в житті суспільства і держави. Поліція покликана забезпечувати в Україні охорону громадського порядку і будь-яку форму власності, прав і законних інтересів громадян, організацій та установ від злочинних посягань, інших антигромадських виявів.

Гуманізм як морально-правова вимога закріплений у нормах права, Конституції України. Ця вимога має ніби подвійний статус моральної і правової норми і постає як об'єктивна моральна якість права і правоохоронної діяльності працівників поліції. Гуманізм виступає не лише як принцип професійної моралі, а й службовий обов'язок, який вимагає своєчасного реагування на всі негативні вчинки людей. Це важливий засіб щодо зміцнення законності і правопорядку в громадянському суспільстві. В чому сила права? У виявленні гуманізму до тих, хто вже порушив закон і поставив себе поза законом. Необхідно, щоб право в особі кожного правопорушника завжди мало людину, яка ще може виправитися і стати повноправним членом суспільства. Ізолювавши злочинця, суспільство відгороджує себе від злочинних посягань з боку правопорушників, унеможливаючи тим самим скоєння подібних злочинів знову.

Саме відбування покарання громадянське суспільство використовує для виправлення і перевиховання правопорушників. Такі цілі закладено в об'єктивний гуманістичний зміст нашого права і правоохоронної діяльності. Гуманізм цілей визначає і гуманістичну сутність

засобів та методів боротьби з правопорушеннями і злочинністю. Головними з них є методи переконання та примусу, тобто якщо переконання не дають належних результатів і не діють, працівники поліції вдаються до примусових дій – обмеження того чи іншого конституційного права особи, необхідного в боротьбі зі злочинністю на сучасному етапі становлення і розвитку державності нашого суспільства на шляху демократизації і реформ.

Застосування засобів примусу регламентоване законами і морально виправдане лише стосовно осіб аморальних, порушників законності і громадського порядку, хуліганів та інших категорій правопорушників. Вони спрямовані проти значної меншості в інтересах переважної більшості і мають за мету не тільки покарання, але й виправлення, перевиховання осіб, винних у ганебному вчинку або злочині. Характер і вид засобів примусу та інших заходів залежить від конкретного виду правопорушень.

Відповідно до Кримінального законодавства становище учасника події – потерпілого, підозрюваного, обвинуваченого, свідка – різне, однак право на недоторканність особистості є здобутком усіх учасників і повністю реалізується в діяльності працівника органів внутрішніх справ. Так, під час проведення будь-яких процесуальних дій: затримання, обшуку, експертизи, слідчого експерименту, освідчення тощо – забороняється використання методів, небезпечних для життя і здоров'я людини. Неповага з боку правоохоронця може виражатися у жорстокості, грубості, приниженні людської гідності, несправедливості, бездоказових обвинуваченнях або дискримінації, підозрливості, недовірі, черствості, різноманітних формах психологічного впливу, тискові на особистість тощо. Серйозні санкції за замах на життя і здоров'я людини передбачені нормами кримінального права. Адже життя і здоров'я – одна з найвищих соціальних і моральних цінностей суспільства, а захист права громадянина на життя і здоров'я – глибоко гуманістичне завоювання законодавства і професійної моралі працівника поліції. Повага до особистості, її честі і гідності – одна з головних вимог і вихідних моментів морального принципу гуманізму. Вона є складовою частиною конституційного положення про недоторканість особи (статті 23, 27, 28, 29, 34 Конституції України). Пова-

га до людини, її честі – це ставлення до неї як до вищої цінності, вона реалізується у конкретних нормах: ввічливому ставленні до людини і громадянина, визнанні особистих прав людини, рівності і справедливості, вірі в чесноти людини, повазі до особистих переконань, устремлень і прагнень, делікатності і толерантності.

У спілкуванні з громадянами поліцейський повинен поводитися з почуттям власної гідності, відкрито, коректно, неупереджено, доброзичливо, бути уважним, контролювати емоції, передбачати наслідки своїх дій. Він має починати спілкування з привітання: назвати посаду, спеціальне звання, прізвище, пред'явити жетон і повідомити причину звернення; висловити вимоги або зауваження в спокійній, але переконливій формі, не використовувати зверхній або фамільярний тон, іронічні, образливі вирази чи жести, жаргон, погрози; у разі потреби без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного; уважно вислухати пояснення або питання, не перебиваючи, виявляючи повагу до співрозмовника. Неприпустимі будь-які висловлювання та дії дискримінаційного характеру, пред'явлення неправомірних звинувачень, все те, що перешкоджає ефективному спілкуванню і провокує протиправну поведінку. У спілкуванні з іноземцями або особами без громадянства необхідно поважати гідність особи, виявляти врівноваженість, люб'язність, готовність надати допомогу, роз'яснити правила поведінки. Варто уникати обговорення політичних подій, діяльності органів державної влади. У спілкуванні з неповнолітніми неприпустимий командний тон, демагогічність. Працівник поліції повинен бути терпимим до емоційної реактивності, збудливості, нерідко безтактовності молоді. У підлітка ще немає самоконтролю, ірраціональне переважає над раціональним, він не думає про наслідки, тому працівнику поліції, як більш досвідченому в житті, необхідно виявляти щиру зацікавленість долею молодого людини, співпереживати її невдачі, водночас твердо питати про допущені помилки. На перший план виходить довіра. Поліцейський повинен вміти обирати необхідний тон у спілкуванні не лише із законотворчими громадянами, а й з порушниками громадського порядку, бути готовим до неадекватної реакції, прояву агресії. Під час затримання особи він зобов'язаний: повідомити про причину затримання; пояснити права; повідомити

про факт затримання третій особі, яку обирає затримана особа; забезпечити надання правової, в разі необхідності невідкладної домедичної/медичної допомоги.

У своїй професійній діяльності представники органів досудового розслідування повинні бути об'єктивними, неупереджено оцінювати факти. Для отримання адекватної інформації, повного та всебічного розслідування справи необхідно демонструвати ефективну комунікативну діяльність, бути комунікативно гнучким. Часто виникають ситуації, коли допитувана особа не володіє інформацією або приховує її, чи умисно спотворює, або внаслідок суб'єктивної реконструкції матеріалу в пам'яті інформація не відповідає дійсності. Намагання досягти позитивного результату в розслідуванні злочину будь-яким чином, будь-якими засобами є абсолютно неприпустимим і аморальним. Органи досудового розслідування представляють державу на дуже відповідальній ділянці боротьби зі злочинністю. Від їхніх дій і рішень залежить доля обвинувачених, їх родичів і близьких. Вони не можуть бути байдужими до переживань, до подальшої долі людини. Антигуманною є концепція, за якою розслідування – це боротьба слідчого з обвинуваченим, що якоюсь мірою легітимізує порушення моралі; яка допускає одержання свідчень шляхом насилля, погроз, обману, провокацію, виявлення обставин, що роблять вину тяжчою; ігнорування обставин, які виправдовують або пом'якшують вину. Представники органів досудового розслідування зобов'язані забезпечувати реалізацію прав осіб, які беруть участь у справі, під час допиту дотримуватися загальноприйнятих правил етикету, правових і моральних норм ведення протоколу. Повага, чуйність, доброзичливість надзвичайно важливі під час спілкування і з потерпілими, і зі свідками, і з рідними і близькими обвинувачених.

У спілкуванні з колегами слід зберігати діловий тон, утримуватися від розмов, що перебувають поза межами професійної діяльності, не виявляти надмірної уваги до справ, якими займаються колеги, дотримуватись субординації.

Службова дисципліна зобов'язує поліцейського:

- бути вірним присязі, мужньо і вправно служити народу України;
- знати закони, нормативно-правові акти, що визначають повно-

важення поліції, свої посадові обов'язки;

- поважати права, честь і гідність людини, надавати допомогу, запобігати скоєнню правопорушень;
- безумовно виконувати накази керівників, віддані в межах наданих повноважень і відповідно до закону;
- вживати заходів щодо негайного усунення причин і умов, що ускладнюють виконання обов'язків поліцейського, негайно інформувати про це безпосереднього керівника;
- утримуватися від дій, які перешкоджають іншим поліцейським виконувати свої обов'язки чи підривають авторитет Національної поліції України;
- утримуватися від висловлювань і дій, що порушують права або принижують честь і гідність людини;
- знати і здійснювати заходи безпеки під час несення служби, дотримуватися правил внутрішнього розпорядку;
- підтримувати рівень підготовки, необхідний для виконання службових повноважень;
- берегти службове майно, забезпечувати належний стан зброї і спеціальних засобів;
- поважати честь і гідність інших поліцейських і працівників поліції, надавати їм допомогу і стримувати їх від скоєння правопорушень;
- дотримуватися правил носіння однострою і знаків розрізнення;
- сприяти керівникові в організації дотримання службової дисципліни, інформувати його про виявлені порушення;
- під час несення служби поліцейському заборонено перебувати у стані алкогольного, наркотичного або іншого сп'яніння.

Водночас слід зауважити, що поліцейський перебуває під захистом держави і, відповідно, під час виконання службових обов'язків має право на повагу до своєї особистості, коректне ставлення з боку керівників, колег та інших осіб; на доступ до службової інформації, необхідної для виконання обов'язків за посадою; на просування по службі, збільшення грошового забезпечення з урахуванням результатів службової діяльності і рівня кваліфікації; на захист персональних даних; на неупереджений розгляд скарг, поданих на його рішення, дії чи безді-

яльність; на неупереджений розгляд поданих ним скарг, у тому числі на рішення, дії чи бездіяльність його керівників; на правничу допомогу і захист своїх прав під час розгляду скарг або під час проведення службових розслідувань; на захист від переслідування у разі повідомлення про скоєння злочинів, здійснених керівництвом і працівниками Національної поліції України; на забезпечення спеціальними засобами безпеки з урахуванням особливостей проходження служби. Водночас поліцейський має право вимагати письмового оформлення обсягу посадових обов'язків і створення умов, необхідних для їх виконання; приймати у межах, визначених посадовими обов'язками, рішення або брати участь у його підготовці; ознайомлюватися з матеріалами особової справи, висновками службового розслідування, що проводиться стосовно нього, долучати до нього свої пояснення; робити копії матеріалів особової справи, висновків службового розслідування за допомогою технічних засобів з урахуванням обмежень, передбачених Кримінальним процесуальним кодексом України, законами України «Про захист персональних даних», «Про державну таємницю» та іншими законами.

РОЗДІЛ 3

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ В ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

3.1. Сутність, особливості, види і форми ділового спілкування правоохоронця

Аналіз праць вітчизняних і зарубіжних учених засвідчує, що в них однаково часто використовуються поняття «ділове спілкування» та «професійне спілкування». Аналіз тлумачень цих понять дає підстави вважати їх синонімами.

Під діловим спілкуванням, як правило, розуміють процес взаємозв'язку та взаємодії між суб'єктами, які пов'язані спільною діяльністю, задля ефективного вирішення конкретних професійних завдань та досягнення певного результату.

Ділове спілкування поліцейського так само розглядається як взаємодія: професійне спілкування поліцейського – це різновид спеціально організованої взаємодії людей (керівників і підлеглих; працівників, які обіймають однакові посади; працівників і представників засобів масової інформації; працівників та громадян; працівників і правопорушників), змістом якої є пізнання, обмін інформацією та вплив учасників комунікативного процесу один на одного з метою вирішення правоохоронних завдань. Професійні особливості такого спілкування визначаються: результатом, що має бути отриманим (надання свідчень, установлення істини, зміна поведінки громадянина тощо); його перебігом з дотриманням права й правовідносин; контактом із непростими людьми; обстановкою напруженості, конфліктності, протиставлення.

Термін «культура спілкування» визначається як наявні в суспільстві й житті людини форми творіння спілкування, систематизація та реалізація його форм, способів та засобів відповідно до ієрархії цінностей та установок. На думку Г. Чайки, культура ділового спілкування – це «сукупність моральних норм та уявлень, що регулюють поведінку та взаємини людей у процесі їхньої виробничої діяльності». У

діловій культурі вчена виділяє дві складові: ціннісну та ментальну.

Для того, щоб подати визначення поняття «культура ділового спілкування поліцейського», необхідно врахувати суттєві аспекти, які стосуються діяльності поліцейських. Для забезпечення успішної діяльності поліцейський повинен точно, логічно, змістовно висловлюватися, вміти створювати сприятливу професійну атмосферу, розуміти культуру та менталітет представників інших культурних середовищ, дотримуватися правил поведінки та норм етикету, володіти засобами психологічного впливу, навичками самоконтролю за своїм психічним станом. Тому культуру ділового спілкування поліцейського визначаємо як сукупність комунікативних, соціально-психологічних, міжкультурних умінь і навичок, ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального й службового етикету в процесах міжсуб'єктної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях під час вирішення правоохоронних завдань.

Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

У системі ділових та професійних стосунків виявляється тип ділового спілкування: менторський, ліберальний, інформативний, нахненний, конфронтаційний. Тип ділового спілкування перебуває в прямій залежності від стилю управлінської діяльності.

Так, менторський тип спілкування відповідає авторитарному стилю управління, ґрунтується на односторонньому управлінні та спілкуванні, зорієнтований на повчання, інструктування.

Цьому ж стилю управління відповідає інформативний тип спілкування, спрямованого на передавання інформації. Таке спілкування малоефективне, оскільки суто ретранслявання інформації сприяє лише її пасивному сприйманню.

Нахненний тип ділового спілкування характерний для демократичного стилю управління (йому властиві активність усіх учасників,

поєднання вимогливості зі справедливістю, діалогічність).

Конфронтаційний тип спілкування схиляє до дискусії, діалогу з опонентами. Він відповідає демократичному стилю управління.

Ліберальний тип спілкування відповідає ліберальному стилю управління: виявляється у невмінні керівника в процесі ділової взаємодії впливати на її результат, керівник просто «пливе за течією».

Ділове спілкування реалізується в таких його формах, як субординаційне, службово-товариське, дружнє спілкування.

Субординаційне спілкування: передбачає спілкування між керівниками та підлеглими, ґрунтується на адміністративно-правових нормах. Таке спілкування складається між керівниками та виконавцями, між керівниками різних рівнів і має лінійний, функціональний або змішаний (лінійно-функціональний) характер. За лінійних стосунків у кожного керівника може бути кілька підлеглих, але в кожного підлеглого – безпосередньо тільки один керівник. За функціональних взаємин працівник може бути підпорядкованим одночасно кільком керівникам, кожний з яких контролює реалізацію конкретної функції.

Службово-товариське спілкування характерне для спілкування колег. Його основою є адміністративно-моральні норми.

Дружнє спілкування являє собою психологічну взаємодію між керівниками, керівників та підлеглих; базоване на морально-психологічних нормах взаємодії.

Ділове спілкування представлено й в інших формах, а саме в усній і писемній. Усне ділове мовлення – це спілкування людей під час виконання ними службових обов'язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів тощо). Це може бути мовлення однієї службової особи перед іншою або перед колективом чи зібранням.

До форм усного ділового спілкування відносяться:

- ділові бесіди, наради, переговори;
- публічні виступи (доповіді, повідомлення, вітання);
- прес-конференції;
- дискусії, дебати;
- презентації;
- ділові сніданки, обіди, вечери, фуршети.

Писемна форма ділового стилю реалізується в документах різ-

них видів: автобіографія, резюме, заява, пропозиція, скарга, характеристика, трудова книжка, особовий листок з обліку кадрів, довідка, висновок, доповідна записка, пояснювальна записка, запрошення, звіт, лист, оголошення, план, протокол, витяг із протоколу, телеграма, адреса, телефонограма, радіограма, факс, акт, доручення, розписка, список, таблиця, накладна, договір, трудова угода, контракт, ділова доповідь (написаний текст) тощо.

Ефективним вважається спілкування, коли ділові партнери дотримуються певних етично-психологічних принципів (створення відповідних умов для реалізації комунікативного потенціалу працівників, відповідальність за повідомлену інформацію, готовність і вміння дотримуватися слова, використання у спілкуванні засобів заохочення і покарання; раціональне використання часу, призначеного для спілкування; порядність).

Схарактеризуємо ці принципи:

1. Створення умов для реалізації комунікативного потенціалу працівників. Цьому сприяє делегування повноважень керівника, тобто передання у компетенцію підлеглих деяких завдань, видів діяльності. Делегують, як правило, спеціалізовану діяльність, окремі питання, рутинну та підготовчу роботу, але не остаточне формулювання цілей, планів, програм. Не підлягають делегуванню й встановлення цілей, ухвалення рішень, контролювання результатів, керівництво працівниками і мотивація їх діяльності, особливо важливі та ризикові, термінові та конфіденційні справи.
2. Відповідальність за повідомлену інформацію. Кожен працівник повинен чітко знати свою посадову компетенцію (завдання, обов'язки та права щодо їх реалізації) і може повідомляти інформацію в межах цих повноважень. Спілкуючись із діловими партнерами, ми маємо бути готовими дотримуватися слова, у нас мають бути сформовані вміння виконувати за будь-яких обставин взяті на себе зобов'язання.
3. Заохочення і покарання в спілкуванні. Кожна людина прагне до самоствердження, до визнання в професійній галузі. Тому керівник повинен бачити не тільки найактивніших та сумлін-

них працівників, а й наголошувати успіхи кожного підлеглого в процесі управлінської взаємодії. Водночас у полі його зору мають бути і працівники, які ухиляються від виконання службових обов'язків, несумлінно виконують професійні функції. До них мають бути застосовані засоби покарання. Але караючи підлеглих, керівник має дбати про збереження їхнього психічного та фізичного здоров'я. А тому, наприклад, розмову-покарання можна побудувати за схемою: позитивні емоції (висока оцінка особистості загалом) – негативні (аналіз провини) – і знову позитивні (висловлення впевненості, що подібне не повториться). Слід мати на увазі й те, що критику легше переносити на тлі самокритики.

4. Рациональне використання часу, призначеного для спілкування, укладання інформації в певні часові межі є важливим етично-психологічним принципом забезпечення ефективності ділового спілкування. Серед різноманітних принципів і прийомів використання робочого часу одним з найефективніших є принцип пріоритетів, який полягає в розподілі інформації за її значущістю, що сприяє уникненню знецінення інформації.

Організуюючи ділову взаємодію, ми маємо пам'ятати, що порядність, переконаність у тому, що бути чесним у спілкуванні та взаємодії з партнерами – не тільки схвально, а й вигідно.

Досить важливими для поліцейського є сформовані уміння слухати співрозмовника з правильною зовнішньою і внутрішньою реакцією. Для цього необхідно опанувати техніками активного слухання.

Техніка «Ехо». Повторення поліцейським основних положень, висловлених громадянином. Повторенням мають передувати вступні фрази: «Згідно з Ваших слів...», «Ви впевнені в тому, що...».

- Громадянин: Я хотів би повідомити про бійку.
- Поліцейський: Бійку?
- Громадянин: Так, на вулиці N б'ються два чоловіки.
- Поліцейський: На вулиці N?

Техніка «Повторення фрази». Техніка полягає у дослівному повторенні фраз, висловлених громадянином, плюс запитання.

- Громадянин: Ви порушуєте мої права, коли просите мене вий-

ти з машини.

- Поліцейський: Вам здається, що я порушує Ваші права, чому Ви так думаєте?

Техніка парафраз. Прийом полягає у поверненні сенсу висловлювання за допомогою інших слів.

- Громадянин: Я не хочу повідомляти Вам подробиці злочину через негативний досвід спілкування з поліцією.
- Поліцейський: Я правильно зрозумів, що Ви мали негативний досвід? І тепер у будь-якому випадку відмовитесь спілкуватись з працівником поліції?

Техніка «Резюме». Техніка полягає у відтворенні суті висловлювань громадянина в стислому й узагальненому вигляді. При цьому можна використовувати такі вступні фрази, як: «Отже, Ви вважаєте...», «На Вашу думку...».

- Громадянин: Спілкування з поліцейським мене обурило, оскільки це його робота допомагати іншим, а не пити каву й відмовляти в допомозі.
- Поліцейський: Я правильно зрозумів, що Ви обурені поведінкою поліцейського?

Техніка «Уточнення». Ви просите уточнити окремі положення висловлювань. Наприклад, поліцейський говорить громадянину: «Це дуже цікаво. Могли б Ви уточнити» (Дуже важливо: на запитання «Чи не могли б Ви уточнити». Чекайте відповіді «Ні, не міг би»).

- Громадянин: Давно вже треба поліції перестати цяцькатись з водіями! Кожне правило у ПДР нам не з неба впало і не наснилось, а вистраждане загиблими людьми у ДТП! Вчити водіїв треба тільки гривнею!
- Поліцейський: Який штраф, на Вашу думку, варто призначити у цьому випадку?

Техніка «Ага-техніки». Вербальні сигнали того, що ви знаходитеся у контакті, все ще слухаєте громадянина. Звучить як слова «ага», «так», «угу», які звучать кожні 7-10 секунд мовлення громадянина. Допомагає утримувати контакт, підтверджує, що Ви слухаєте людину.

- Громадянин: Я хочу повідомити Вам про випадок, що стався зі мною.
- Поліцейський: Так.

- Громадянин: Нещодавно я їхав по вулиці N.
- Поліцейський: Так.

Що стосується конкретних прийомів активного слухання, то можна виділити такі:

- дивитися співрозмовнику в очі;
- слухати його «усім тілом»;
- сконцентрувати увагу на тому, про що йде мова;
- робити позначки;
- не перебивати без необхідності;
- ніколи не закінчувати речення замість іншої людини;
- уникати поспішних висновків;
- намагатися зрозуміти не тільки смисл слів, але й почуття співрозмовника;
- відповідати;
- уникати різких, категоричних суджень;
- ставити запитання;
- ставити запитання по суті;
- не ставити водночас занадто багато запитань;
- робити паузу перед відповіддю.

3.2. Невербальні засоби спілкування в професійній діяльності поліцейського

Важливу роль у професійній діяльності поліцейського відіграє вміле використання невербальних засобів спілкування, під якими розуміють взаємне розміщення співрозмовників, відстань між ними, позу, міміку, жести, напрямок погляду та його зміни.

Про роль невербальних засобів в ефективній взаємодії свідчать результати спеціальних досліджень. Так, психологами встановлено, що в процесі спілкування між людьми 60-80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів впливу і лише 20-40% інформації передається вербально. А. Майерабіан встановив, що передавання інформації відбувається за рахунок вербальних засобів (лише слів) на 7%, за рахунок звукових засобів (тон голосу, інтонація звуку) на 38%, а завдяки невербальним засобам на 55%. Професор Р. Бердвісл теж наголосив, що словесне спілкування в бесіді займає менше

35%, а більше 65% інформації передається за допомогою невербальних засобів спілкування.

Знання й розуміння правоохоронцем мови тіла допоможе зацікавити аудиторію, викликати довіру, а також правильно інтерпретувати невербальну інформацію в процесі взаємодії. Звідси й вимога до його зовнішнього вигляду – естетика одягу, міміки, постави, жесту. Естетична виразність виявляється в привітності, стриманості рухів, доцільних жестах, у поставі й ході.

Невербальна комунікація – це складний процес взаємодії людей, у якому беруть участь не лише слова, а й інтонація, жести, рухи всього тіла. Для того, щоб зрозуміти комплексне значення «мови тіла», варто розглянути її основні складові: пантоміміку, міміку, візуальний контакт та міжособистісний простір.

Пантоміміка – це виразальні рухи всього тіла або окремої його частини. Вона створює загальний образ людини. Приміром, гарна, виразна постава виражає внутрішню гідність особистості. Найчастіше постава є результатом спеціальних вправ і сформованої звички. Допомагають заняття спортом, спеціальні прийоми: уявіть, ніби ви стоїте навшпинець, або ж постояти біля стіни тощо. Не можна забувати про погані звички: похитування, тупцювання, манеру триматися за спинку стільця, крутити в руках сторонні предмети, почухувати голову, терти носа, триматися за вухо тощо.

Слід звернути увагу на ходу, яка теж несе інформацію про стан людини, її здоров'я, настрій, вік, характер, іноді – професію. Загалом можна стверджувати, що люди, які ходять швидко та розмахують руками, мають ясну ціль і готові негайно її реалізувати. Найбільш широкий крок людина робить, коли відчуває гордість. Ті, що зазвичай тримають руки в кишенях, навіть у теплу погоду, найчастіше критичні й потайні. Люди, що знаходяться в пригніченому стані, також часто ходять, тримаючи руки в кишенях, тягнуть ноги й рідко дивляться вгору. Якщо людина зайнята розв'язанням певних проблем, то часто вона ходить у так званій медитативній позі: голова опущена, руки зчеплені за спиною, хода повільна. Самозадоволені, дещо помпезні люди ходять з піднятим підборіддям, їх руки рухаються підкреслено інтенсивно, ноги наче дерев'яні. Таке крокування характерне для лідера.

До характеристики жестів підходять з декількох позицій. Перш за

все, жести поділяють на описові та психологічні. Описові жести (показ розміру, форми, швидкості) ілюструють хід думок. Вони менше потрібні, але застосовуються часто. Значно важливіші психологічні жести, які виражають почуття, внутрішній стан людини. Наприклад, на подив вказують розведені в різні боки руки, на застереження – притиснутий до губів палець руки.

За іншою класифікацією жести бувають умовні – застосовувані в певних народів, груп людей (наприклад, кивнути головою зверху вниз у східних слов'ян означає «так», у болгар – «ні»), і неумовні – прийняті всіма без попередніх пояснень. Серед неумовних жестів виділяють: вказівні (вказують на предмет), описові (вимовив «кавун» – і описав рукою коло); зображувальні (благання, жести пантоміми); емоційні (передають різноманітні почуття: гнів, розпач, безпорадність, радість). Ці жести вважають психологічними – вони підсилюють смисл, тісніше пов'язані з підтекстом, аніж з текстом; ритмічні (зливаються з ритмікою звука, слова, підкреслюють не окремі моменти мовлення, а весь його ритм (відбивання такту маршового тексту, жест-диригент при скандуванні слів).

Існує підхід до характеристики жестів, як до жестів позитивних і негативних. Розглянемо основні з них.

Позитивні жести.

1. Розкриті руки долонями догори означають приязність, відкритість, бажання спілкуватися. Часто цей жест супроводжується піднятими плечима. Людина ніби хоче сказати: «Що ще ви від мене хочете?». До жестів відкритості належить також розцібнений піджак (куртка). Якщо людина довіряє співрозмовнику, то вона розцібне або й зніме піджак у його присутності. Виробивши звичку в процесі спілкування тримати долоні відкритими, фахівець може підвищити довіру до себе. І навпаки, якщо жест відкритих долонь стає звичним, зменшується кількість брехні в мовленні людини. Відкриті долоні правоохоронця заохочуватимуть співбесідників бути відвертими, щирими й довірливими.
2. Рука біля щоки означає, що людина знаходиться в стані роздумів про щось. Та цей жест є досить неоднозначним. Наприклад,

якщо людина дивиться вдалину, причому її тіло випрямлене, а ноги міцно стоять на підлозі, то насправді вона не слухає пояснення. А якщо людина нахилилась уперед, сидячи на краю стільця, схилила голову набік та оперлася нею на руку – вона дійсно слухає.

3. Схилена набік голова означає інтерес, зацікавленість, створює враження інтенсивного слухання. Коли слухачі втрачають «хід думки», то голови випрямляються, плечі спочатку піднімаються, потім опускаються, погляд починає ковзати по стелі, стінах, інших людях, і, нарешті, тіло приймає позу, спрямовану до виходу з приміщення. У цьому випадку той, хто говорить, має зрозуміти, що йому невербально передають: «Досить».
4. Маніпуляції з предметом (прикушування кінчика якого-небудь предмета: дужки окулярів, олівця, ручки) свідчать про невпевненість під час розв'язання проблеми, потребу в додатковій інформації. Маніпуляції з предметами часто є приводом виграти час, наприклад, коли людина повільно знімає окуляри, старанно витирає скельця (деякі люди можуть це робити по п'ять разів на годину), або коли окуляри знімають і людина починає гризти або просто тримати в роті кінець дужки. Оскільки говорити з яким-небудь предметом у роті складно, то людина отримує можливість відмовчатися, займаючись тим часом пошуком нової інформації чи нових варіантів вирішення проблеми. Крім цього, розв'язуючи складне питання, багато людей починають ходити вперед-назад. Про велику зосередженість під час прийняття рішення свідчить жест: затиснення носа рукою, поєднане із закритими очима. У процесі роздумів над прийняттям правильного рішення може відбуватися ще й почісування підборіддя.

Негативні жести.

1. Руки, схрещені на грудях, – це захисна, оборонна реакція або фіксована позиція, з якої людина не хоче зрушитися. Дослідження свідчать, що коли слухачі схрещують руки на грудях, то в них не лише складається негативне ставлення до лектора, але й менша увага звертається на те, що вони чують, засвою-

ється менший обсяг інформації. Положення рук у цьому жесті може бути різним. Так, щоб дізнатися, зайняв співбесідник захисну позицію, чи просто комфортно влаштувався, сплівши руки, потрібно подивитися на його кисті: розслаблені, чи стиснуті в кулаки? Кулаки свідчать про ворожу й наступальну позицію людини. Часто це супроводжується стиснутими зубами та почервонілим обличчям. Ще один вид схрещених рук характеризується тим, що кисті рук міцно стискають плече протилежної руки, так що фаланги пальців стають білими. Цей жест означає стримування негативних відчуттів. За допомогою схрещених рук із поставленими вертикально великими пальцями часто демонструють свою зверхність. Іноді захисний жест зі схрещених рук замінюють частковим, неповним схрещенням, коли одна рука розміщується впоперек тіла, тримаючись за другу руку. Таким чином теж утворюється бар'єр. Такий бар'єр може використовуватися, коли людина знаходиться в незнайомому товаристві або коли невпевнена в собі. Інший вид прихованих жестів, пов'язаних зі схрещуванням рук, полягає в тому, що одна рука рухається впоперек тіла в напрямку до іншої руки, але замість того, щоб схопитися за цю руку, вона торкається сумочки, браслета, годинника чи іншого предмета. Такий жест робиться, щоб приховати схвильованість і нервовість. У ролі захисного бар'єра може виступати певний предмет, який людина тримає обома руками (сумочка, книга, квіти), в той час, коли цілком можна обійтися однією рукою. Цей жест застосовує багато людей у стресових ситуаціях, як правило, не усвідомлюючи своїх дій.

2. Перехрещені ноги, подібно захисним бар'єрам, сформованим з допомогою рук, є ознакою негативного або оборонного ставлення людини. Якщо одна нога акуратно лежить на іншій – це нормальне положення схрещених ніг, яке може використовуватися для вираження схвильованого стану, стриманої або захисної позиції. Але часто люди так сидять на лекціях, під час тривалого сидіння на незручних стільцях, або в холодну погоду. Коли закинута нога на ногу супроводжується ще й схрещеними руками, це означає, що людина «відключилася», «випала»

з розмови. Закидання ноги на ногу з утворенням кута свідчить про те, що тут присутній дух суперництва та протиріч. Люди зі швидкою реакцією, яких важко переконати під час суперечки, часто сидять, закинувши ногу на ногу й обхопивши ногу руками. Це ознака впевнених людей, до яких потрібен спеціальний підхід для досягнення спільної мови. Оборонний та негативний стан часто виражається також з допомогою зведених разом щиколоток. У чоловіків притиснуті щиколотки зазвичай поєднуються з міцно стиснутими кулаками, що лежать на колінах, або руками, що стискають поручні стільця. Жіночий варіант дещо відрізняється: коліна зведені разом, ноги можуть бути нахилені в один бік, руки лежать або паралельно одна одній на колінах, або одна рука на іншій.

3. Переплетені пальці рук означають розчарування і бажання людини приховати своє негативне ставлення. Цей жест має три варіанти: схрещені пальці рук піднято на рівні обличчя, руки лежать на столі, на колінах, коли людина сидить, або внизу перед собою, коли людина стоїть.
4. Захист рота рукою є першою ознакою обману. Наприклад, якщо п'ятирічна дитина скаже неправду своїм батькам, то відразу прикриє рот однією або обома руками. У дорослого цей жест трансформується в інші, наприклад, коли рука прикриває рот, а великий палець притиснутий до щоки. Витончений, замаскований варіант попереднього жесту може виражатися в легкому дотику до носа. Така трансформація жесту є прикладом того, як з віком жести людей стають менш яскравими й більш завуальованими, тому завжди важче правильно інтерпретувати невербальні сигнали 50-річної людини, ніж молодій. В іншому випадку дотик до носа може означати сумніви, складне становище, що часто означає «ні». В оратора такий жест може означати, що він сумнівається в реакції аудиторії.

Цікаво знати, що коли людина мимохіть у розмові з Вами повторює Вашу позу, жести, слова, міміку, то вона, вочевидь згодна з Вами.

Звичайно, це опис лише деяких жестів, які супроводжують процес комунікативної взаємодії. Первинні знання, а особливо свідоме

спостереження за власними жестами та жестикуляцією інших людей є найкращим способом дослідження й вивчення прийомів невербальної комунікації.

Під час зчитування (інтерпретації) сигналів тіла необхідно зважати на такі правила:

- 1) адекватна інтерпретація вимагає комплексного аналізу невербальних засобів: недопустимо вихоплювати яку-небудь окрему деталь і робити на її основі далекоглядні висновки;
- 2) необхідно враховувати специфіку невербальних каналів у різних народів;
- 3) намагайтеся не приписувати свій досвід, свій стан іншій людині, спробуйте проникнути в її внутрішній стан.

Жести повинні бути естетичними (адже вони є елементом загальної культури людини), невимушеними, стриманими, доцільними й конгруентними, тобто мають відповідати словесним сигналам.

Якщо жести не є конгруентними, то слухачі більше довіряють жестам, аніж словам. При цьому варто враховувати, що жести, як й інші рухи корпусу, найчастіше випереджають хід висловлюваної думки, а не йдуть за нею.

Зрозуміло, що правоохоронцю важливо знати жести кримінального, злочинного середовища, певних закритих систем спілкування (наркоманів) задля запобігання різного роду злочинам.

Міміка – це виражальні рухи м'язів обличчя. Міміка разом з жестами підвищують емоційну значущість інформації, сприяють кращому її засвоєнню. Звичайно, вираз обличчя відображає характер мовлення, взаємин. Так, за виразами обличчя видно, що люди нещасні, або злі й займають оборонну позицію, або задоволені собою, спокійні. Адже обличчя, як і весь зовнішній вигляд, може виражати широкий спектр відчуттів і станів: упевненість, схвалення, осуд, невдоволення, радість, байдужість, зацікавленість, захоплення та ін. Значна роль належить посмішці людини, важливими виразниками почуття є брови й очі (підняті брови вказують на подив, зсунуті – на зосередженість, нерухомі – на спокій, байдужість, у русі – на захоплення).

Різноманіття мімічних рухів практично безмежне (у спеціальній літературі згадується близько 2000 виразів обличчя), тому їх поєднан-

ня дає змогу людині відобразити свій емоційний стан і ставлення до конкретної особи, його відповіді чи вчинку.

Необхідно вивчити можливості свого обличчя, виробити вміння користуватися виразним поглядом, уникати надмірної динамічності м'язів обличчя й очей, а також і неживої статичності. Міміка повинна бути стриманою, вона покликана виражати зацікавленість, доброзичливе ставлення, допомагати в створенні сприятливого клімату.

Візуальний контакт (контакт очей) – це погляд співрозмовників, фіксований один на одному, що означає зацікавленість партнером і зосередженість на тому, що він говорить. Найвиразнішим на обличчі людини є очі. Погляд відіграє роль керувального впливу, забезпечуючи зворотний зв'язок, інформацію про поведінку партнера й ступінь його залученості до комунікації.

Дослідження свідчать, що розмовляючи, люди дивляться одне на одного в середньому 30-35 – 50-60% часу, протягом якого відбувається розмова. Вчені вважають, щоб бесіда була ефективною, необхідно дивитись співрозмовнику в очі 2/3 часу розмови. На співбесідника частіше поглядає той, хто слухає, а не той, хто говорить. Люди відводять очі тоді, коли ставлять запитання, від яких вони почуваються незручно, відчувають вину. Якщо ж люди під час розмови дивляться одне на одного більше 60% часу, то вони, очевидно, більше зацікавлені співрозмовником, а не тим, що він каже. Це може бути в двох випадках: коли співрозмовника вважають цікавим (в такому випадку зіниці очей будуть розширені), або коли людина налаштована вороже і невербально посилає виклик (в такому випадку зіниці будуть звужені). Однак слід пам'ятати, що розширені (а іноді звужені) зіниці можуть свідчити про розслабленість, вживання алкоголю, наркотиків. До того ж потрібно враховувати якість освітлення та наявність хвороб.

Люди, в яких переважає абстрактне мислення, прагнуть до більшої кількості візуальних контактів на відміну від тих, чиє мислення має конкретний характер. Якщо людина нечесна або щось приховує, то її очі зустрічаються з очима співрозмовника менше, ніж 30% усього періоду спілкування.

Тактильна комунікація (дотики) теж відіграє значну роль у житті людини, але необхідно враховувати, що її значення змінюється з

віком. Лагідними дотиками в дитячому віці ми засвідчуємо малюку свою любов, а це для нього найголовніше – відчувати любов, захищеність, свою необхідність, значущість. Підлітків дратують дотики дорослих, оскільки вони підкреслено прагнуть незалежності та ревно оберігають свій особистісний простір. Контакт з підлітком можуть сприяти дотики ніби випадкові, небов'язкові, м'які та спокійні.

Існує певний зв'язок між дотиками й емоційним станом, який психологи визначають як кінестетичний якір. Цей «якір» можна ефективно використати під час спілкування. Наприклад, якщо під час розмови класти свою руку на руку співрозмовника в ті моменти, коли він говорить щось приємне для себе, а в кінці бесіди, розлучаючись, знову скористатися цим дотиком, то зростає вірогідність того, що партнер виїде після спілкування з вами в доброму настрої. Зафіксувавши позитивні емоції співрозмовника своїми дотиками (суворо до одного і того ж місця) і повторивши цей дотик у кінці розмови, ми закріплюємо також позитивне ставлення до себе, поглиблюємо взаємну симпатію.

Міжособистісний простір – відстань між тими, хто спілкується, та просторова організація спілкування (розміщення співрозмовників) – теж є ознаками взаємодії.

Спеціалісти визначають п'ять видів дистанцій, на якій можуть знаходитися партнери по спілкуванню. Види дистанцій можна представити в таблиці 1.

Таблиця 1

Види дистанцій у спілкуванні

№ з/п	Дистанції	Відстань	Співрозмовники	Ситуація
1	Інтимна	Менше 40-50 см	Батьки, діти, закохані	Духовна близькість, повна взаємодія. Вторгнення сторонніх розцінюється як недоречні зазіхання

ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ В ДІЯЛЬНОСТІ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

2	Особистісна	Від 0,4-0,5 до 1,3-1,5 м	Друзі, однодумці	На цій відстані, як правило, розмовляють друзі, люди, які добре знайомі й довіряють один одному, захоплені спільною діяльністю
3	Соціальна (суспільна)	Від 1,2-1,5 до 2 м	Приятелі, колеги по роботі	Відповідає неформальному товариському спілкуванню, на цій відстані зручно обмінюватися новинами або просто поговорити
4	Формальна	Від 2 до 3,7-4 м	Керівник, підлеглий, діловий партнер	Характерна для ділових, офіційних взаємин; найкраще підходить для розмови з шефом чи підлеглими на початку переговорів
5	Публічна	4-7 м	Лектор за кафедрою	Дозволяє утриматися від спілкування або ж обмінятися декількома словами

Відстань більше 7 м не дає можливості чітко сприймати міміку, ще більша (12 м) – жести та рухи корпусу. Це призводить до появи бар'єрів у спілкуванні. Тому зміна дистанції може бути прийомом привертання уваги. Приміром, скорочення дистанції збільшить силу впливу.

Разом з тим, перехід від однієї категорії спілкування до іншої му- сить бути вмотивований для його учасників. Можна використовувати просторову близькість для встановлення більш довірливих взаємин, але дуже обережно – надмірне наближення до співрозмовника може сприйматися як посягання на особистість, виглядати нетактовним.

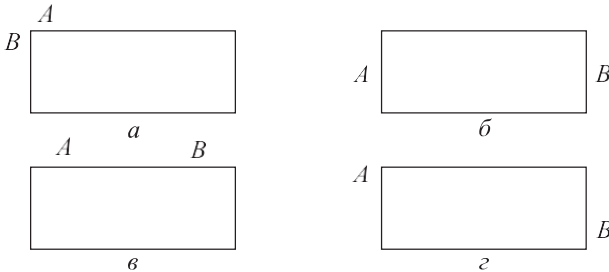
Спосіб розміщення людей під час спілкування за столом теж має значення для налагодження продуктивних стосунків. Психологи ви- діляють чотири основні способи розміщення учасників комунікації за столом:

1. Кутове розміщення (Рис. 1, а) характерне для людей, зайнятих дружною, невимушеною розмовою. Ця позиція сприяє постій- ному контакту очей, дає простір для жестикуляції і можливість спостерігати за жестами співрозмовника.
2. Позиція ділової взаємодії (Рис. 1, в) найчастіше зустрічаєть- ся тоді, коли двоє людей разом, у співавторстві працюють над певною проблемою. Це одна з найбільш вдалих стратегічних позицій для висунення, обговорення та прийняття спільних рі- шень.
3. Конкуруючо-захисна позиція (Рис. 1, б) може викликати ба- жання оборонятися, атмосферу суперництва. Таке положення співрозмовників може призвести до того, що кожна сторона буде притримуватися своєї думки, оскільки стіл стає бар'єром між ними. Люди займають такі позиції за столом у тому випад- ку, коли вони знаходяться в стосунках суперництва, або коли один із них читає іншому нотацію. Якщо зустріч відбувається в кабінеті, то таке розміщення свідчить також про стосунки субординації.
4. Незалежна позиція (Рис. 1, г) характерна для людей, які не ба- жають взаємодіяти одне з одним. Вона свідчить про відсут- ність зацікавленості, іноді – ворожість. Такого розміщення

слід уникати тоді, коли потрібна відверта розмова між людьми.

Рисунок 1

Способи розміщення людей під час спілкування за столом



Тобто, якщо ви хочете встановити контакт з людиною, прагнете, щоб співрозмовник/співрозмовниця вам довірився/довірилась, краще обирати кутове розміщення або позицію ділової розмови (Див. рис. 1, а, в).

Таким чином, знання про можливості невербальних засобів спілкування та вміння їх використовувати неодмінно допоможуть поліцейському в організації ефективної взаємодії, у власній професійній самореалізації.

3.3. Професійне спілкування поліцейського з різними категоріями громадян

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 представ-

никами 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.

Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані стресу. Загальні ознаки перебування людини у стані стресу: підвищення артеріального тиску; підвищення рівня адреналіну в крові; гормональні зміни та розлади сну, уваги, пам'яті, втомлюваність; збільшення частоти серцебиття; тремор кінцівок, апатія; спазми травного тракту; підвищене потовиділення.

На емоційному рівні можуть бути такі прояви: раптові зміни емоцій; сильні емоційні стани або повна відсутність емоцій (апатія).

Щоб зменшити стрес, потрібно:

- описати свій стан (Я відчуваю смуток через те, що...);
- вислухати людину, яка розповідає про подію та свої почуття;
- знайти підтримку в почуттях (те, що Ви відчуваєте, – нормально);
- проявити позитивні емоції (посмішка, увага до важливих деталей?);
- виявити увагу до поточної ситуації (опишіть, що Ви бачите/відчуваєте зараз).

На розумовому рівні спостерігаються: погіршення пам'яті (людина не пам'ятає або погано пам'ятає своє ім'я, адресу, обставини події тощо); погіршення можливості планування (людина не може описати шлях додому, не може описати дії, які потрібно вчинити в цій ситуації); погіршення уваги та швидкості реакції.

Щоб діагностувати ознаки стресу, необхідно:

- поставити прості питання (Ім'я? Прописка? Сьогоднішнє число? Як тут опинилися? Телефони рідних?);
- спитати про подальші дії (Як Ви плануєте потрапити додому? Де збираєтеся ночувати?);
- дати прості арифметичні завдання (скільки буде 6 помножити на 7?; назвіть три помаранчевих предмети у Вашому полі зору; порахуйте від 483 у зворотному порядку: 483, 482, 481...).

Щоб зменшити стрес, потрібно:

- попросити описати навколишнє середовище (опишіть все, що Ви бачите навколо);
- дати навантаження на розумову сферу;
- ставити прості питання, що активізують роботу мозку;
- ставити прості питання, що дадуть можливість згадувати та планувати;
- написати короткий звіт/протокол про події, що відбувалися.

На тілесному рівні спостерігаються: тремтіння кінцівок; спазми; почервоніння, збліднення; надмірна напруженість/розслабленість м'язів; надмірна рухова активність (людина постійно рухається, намагається щось робити, постійно оглядається, у неї блукаючий погляд).

Щоб діагностувати ознаки стресу, потрібно:

- привернути увагу до тіла, спитати про загальне відчуття (Ви хочете пити? Вам не холодно? Спекотно? Ви спітніли?);
- спитати про стан здоров'я (Потрібна медична допомога? Ви маєте пошкодження руки?);
- з дозволу людини провести обережний огляд відкритих частин тіла на предмет поранень.

Щоб зменшити стрес, необхідно:

- напружити/розслабити м'язи (прості фізичні вправи);
- зробити легкий масаж напруженої ділянки тіла, похлопати по плечах, сильно стиснути руки;
- намочити водою обличчя або потилицю;
- дати попити води/гарячого чаю, гарячої їжі;
- попросити людину виконати певну дію, допомогти у виконанні завдання (приготувати каву, перенести будь-які предмети, виміряти відстань між двома автомобілями тощо).

Правила спілкування патрульного поліцейського з учасником дорожньо-транспортної пригоди

Дотримуйтеся таких правил поведінки:

- 1) постійно контролюйте власний емоційний стан;
- 2) говоріть з людиною спокійним голосом, уникайте крику;
- 3) відведіть людину від місця події (цим Ви мінімізуєте негативний вплив на її психіку та задовольните базову потребу в безпеці, створите відчуття захищеності);

- 4) здійснить візуальну діагностику людини та визначте, яка поведінкова реакція в цей момент їй характерна: надмірна рухова активність чи стан ступору;
- 5) у стані надмірної рухової активності людини – уникайте ставити запитання, уникайте суперечок;
- 6) у стані ступору людина здатна бачити й чути, а тому їй потрібно чітко ставити прості запитання («Ви мене чуєте?»; «Хто я?»; «Яке Ваше ім'я?»; «Який сьогодні день тижня?») тощо), щоб вивести з цього стану;
- 7) зверніть увагу, що рухове порушення може змінитися нервовим тремтінням, плачем, а також агресивною поведінкою; пам'ятайте: якою дивною не була б поведінка людини, – це нормальна реакція людини на ненормальні події; така реакція зазвичай недовго триває та супроводжується подальшою амнезією (людина може не пам'ятати своєї поведінки в такому стані), а її наслідком може стати емоційний параліч – байдуже ставлення до оточення, автоматизм дій; пам'ятайте, що природньою психологічною реакцією вважається реакція, що триває не більше 24 годин;
- 8) якщо таку реакцію не вдається ліквідувати протягом 1–2 місяців, то вона переростає в невроз – зрив нервово-психічної діяльності;
- 9) якщо Ви не можете самостійно визначити, у якому стані людина (стан психоемоційної напруженості чи хворобливий стан психіки (психічна хвороба), необхідно викликати бригаду невідкладної психіатричної допомоги.

Особливості спілкування поліцейського з особами, які перебувають в агресивному стані

- 1) пам'ятайте, що зустрічна агресія лише загострить конфлікт, а тому реагуйте спокійно, говорить тихіше, але утримуйте дистанцію (на витягнуту руку), слідкуйте за руками співрозмовника;
- 2) причиною агресивної поведінки людини досить часто є внутрішні комплекси (власна нереалізованість, незадоволеність своїм життям, заздрість тощо), а тому вона прагне привернути увагу та самоствердитися за рахунок інших, а не слухати чи

- вирішувати конфлікт;
- 3) дайте їй можливість виговоритися – це сприяє зняттю агресії та уважно вислухайте;
 - 4) у підвищеному емоційному стані людина не здатна сприймати логічні доводи, а тому, зовні імітуючи згоду («Так, я погоджуюся з Вами»), оцініть ситуацію з позиції спостерігача для обрання стратегії подальшого спілкування;
 - 5) Ваша зовні виражена впевненість у собі (не показна, а справжня) може стримати агресивно настроєну людину, натомість Ваша невпевненість викличе подвоєння агресії, а тому займіть стійку просторову позицію – сядьте або станьте так, щоб відчувати опору, рівновагу;
 - 6) уникайте суперечок, доказування власної точки зору чи заперечування аргументів, будьте стриманим у коментарях та говоріть лише про факти, події;
 - 7) переведіть розмову в мирне русло, використовуйте стримувальні фрази («Давайте поважати думку один одного», «У звинуваченнях відсутній сенс» тощо), застосовуйте прийоми активного слухання (підтакування, кивання головою, уточнювальні запитання тощо);
 - 8) уникайте сприймати близько до серця все сказане агресивно налаштованою людиною, уникайте «мозкової жуйки» (застрягання подумки на конфлікті, власній поведінці, реакції співрозмовника, його образах);
 - 9) якщо у Вас виникла потреба обговорити з колегами ситуацію спілкування з агресивною людиною, будьте емоційно стриманим у власній оцінці агресивної людини; пам'ятайте, що навіть вихована людина може піддатися емоціям після виснажливого дня, стресів, проблем на роботі, у родині тощо.

Правила спілкування поліцейського з особами, які перебувають у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння

Наслідком вживання алкоголю людиною є виникнення в неї психічних зрушень (короткочасна амнезія; алкогольна деменція; деградація особистості; алкогольні галюцинації; біла гарячка тощо) та соматичних відхилень (ускладнення багатьох функціональних систем

організму, зокрема нервової та травної). Характер психологічних змін залежить від особливостей особистості: деякі особи під впливом алкогольної інтоксикації стають агресивними, інші, навпаки, – сентиментальними. Зловживання спиртними напоями, як і наркотичними чи іншими одурманюючими речовинами, знижує рівень самоконтролю, розвиває моральну нестійкість, зумовлює прояв корисливих та агресивних мотивів, антисоціальної спрямованості тощо. Алкозалежні люди, які зазвичай поведуться аморально, у випадку неможливості задовольнити свої хворобливі потреби в законний спосіб, можуть вдатися до протиправних вчинків.

Загальні правила поведінки патрульного поліцейського під час професійного спілкування з особою, що знаходиться у стані алкогольного сп'яніння:

- 1) пам'ятайте, що у стані алкогольного сп'яніння знижується адекватність і критичність сприйняття ситуації, така особа майже не сприймає будь-яку аргументацію; справедливі, законні зауваження можуть сприйматися ними як особиста образа. Уникаючи різкого та категоричного тону спілкування, доцільно переконати порушника в необхідності поводитися правомірно, всіляко навіювати, що це є його власні бажання;
- 2) зважайте на те, що рухова активність сп'янілої людини швидко може стати агресивно налаштованою, як правило, стимулювати фізичний напад на поліцейського. Зазвичай цьому передують лайка та погрози. Під час спілкування з особою в стані алкогольного сп'яніння патрульний поліцейський повинен урахувати, що найбільш небезпечними є легка та середня стадії алкогольного сп'яніння, які найчастіше призводять до агресії;
- 3) грубість та зневажливе ставлення до патрульного поліцейського з боку особи в стані сп'яніння не слід відносити на свій рахунок. Не реагуйте на можливі провокації, контролюйте власні емоції та поведінку;
- 4) пам'ятайте, що наркотичне сп'яніння характеризується підвищеною руховою активністю, швидким надмірним поживленням мовлення, неадекватною реакцією на запитання, своєрідним «блиском» в очах, іноді безпричинним сміхом на тлі

загального ейфорійного стану. У деяких наркотизованих осіб спостерігається зниження чутливості до болю, відсутність почуття відповідальності за власні дії, співчуття до інших.

Важливо! Патрульному поліцейському треба пам'ятати, що у стані абстиненції (гострої потреби в наркотичній речовині) особа, яка вживає наркотичні засоби, може ставати пригніченою або озлобленою, збудженою та агресивною. У наркомана може виникнути непереборне бажання якомога скоріше усунути перешкоду на шляху до чергової дози наркотичної речовини. Деяким наркоманам після стадії «активізації» може бути притаманна виразна депресія.

Відповідно до ст. 41 ч. 1 п. 4 Закону України «Про Національну поліцію» до особи, яка перебуває в публічному місці й унаслідок сп'яніння втратила здатність самостійно пересуватися чи створює реальну небезпеку оточуючим або собі, може здійснюватися поліцейське піклування. Таких осіб патрульний поліцейський повинен передати до спеціалізованого лікувального закладу чи етапувати до місця проживання.

Особливості спілкування з правопорушниками

- 1) уважно слухайте й демонструйте, що Ви чули те, що було сказано; не бійтеся уточнювати деталі;
- 2) говоріть так, щоб Вас зрозуміли;
- 3) говоріть про себе, про невинних людей, але не про правопорушника;
- 4) говоріть заради досягнення мети;
- 5) будьте готові розбиратися з проблемою, а не з людьми, тобто не займайтеся перевихованням правопорушника;
- 6) запропонуйте правопорушнику спільно подумати, як вийти із ситуації, за будь-яку ціну домагайтеся, щоб спілкування хоч на деякий час стало вашою спільною діяльністю, у якій, незважаючи на відмінність інтересів, сприйняття, емоцій, Ви і правопорушник спільно вирішували завдання, як вийти із ситуації, що утворилася.

Поліцейському під час спілкування з правопорушниками варто застосовувати психологічні прийоми, спрямовані на встановлення першого психологічного контакту, що надалі забезпечить успіх пере-

говорного процесу, а також сприятливий розвиток подій щодо отримання необхідної інформації в процесі спілкування з правопорушниками.

Найбільш корисним тактико-психологічним прийомом є «саморозкриття», яке полягає в тому, що відверта інформація правопорушника про себе може допомогти працівникові побудувати зв'язок, стосунки з ним. Люди розкриваються швидше та відвертіше тим, про кого вони більше знають. У вільній бесіді можна обговорити свої власні інтереси, почуття, а іноді навіть аспекти свого професійного й особистого життя. Саморозкриття, крім ефективності та швидкості, виявляється корисним і як інформаційна тактика, тобто відверта розмова часто викликає відвертість у співрозмовника.

В умовах застосування психологічного прийому «проникливість» слід виявляти високий рівень проникливості у відповідь на розмови й дії співрозмовника. Одним з ефективних засобів побудови взаємин із правопорушником є вміння показати йому, що працівник у змозі поставити себе на його місце на деякий час і побачити світ його очима. Важлива властивість проникливості полягає в тому, що працівник, який проводить переговори, показує своє розуміння думки правопорушника самому ж правопорушнику. Проникливість може виявлятися:

- у погодженні; слід демонструвати свою згоду із співрозмовником щодо тих моментів, які виражають справедливість його вимог, і переконати його відмовитися від вчинення протиправних дій;
- у віддзеркаленні почуттів; потрібно концентрувати увагу також на розмовах і діях співрозмовника, використовувати мову, зрозумілу правопорушнику, та допомагати йому мислити за допомогою думок і почуттів, які він хоча б частково буде усвідомлювати.

Використання прийому «теплоти» ефективно для побудови взаєморозуміння й довіри. Тепло досягається за допомогою голосу, зацікавленості, активної демонстрації спроби зрозуміти співрозмовника, своєї стурбованості та віри в досягнення і можливість взаємоприйняттого рішення.

Прийом «затягування» («вичікування») використовується для

того, щоб затягнути перебіг переговорів для з'ясування необхідної інформації, висвітлення ситуації, формулювання потрібної відповіді тощо. Успіх збору інформації забезпечується завдяки використанню відкритих закінчених запитань, що потребують довгої змістовної відповіді. Спроба отримати інформацію від правопорушника за допомогою таких відкритих закінчених запитань, як «Що?», «Чому?», «Як?». Наприклад, «Що тут трапилося?», «Що Ви маєте на увазі, говорячи про..?», «Як, на Вашу думку, ми зможемо дійти згоди?» тощо. Це допоможе йому пояснити свою позицію та надати працівникові поліції велику кількість інформації.

Мистецтво слухати поєднує вміння робити те, що потрібно, і не робити того, що не потрібно. Наскільки уважно працівник буде слухати правопорушника, настільки відкритими та детальними будуть його відповіді. Працівник, якщо він майстерно володіє мистецтвом слухання, повинен робити такі зауваження правопорушнику, які показуватимуть його інтерес до того, що говорить останній. Якщо дозволяють умови, слід показати правопорушнику свою зацікавленість жестами, поглядом тощо. Не потрібно його переривати, навіть якщо працівник упевнений у тому, що правопорушник говорить неправду. Коли він завершить своє висловлювання, слід спокійно запитати, чи не хоче він щось додати. Нехай правопорушник висловить усе, що його турбує. Доцільно заохочувати його такими фразами, як «Так, будь ласка, продовжуйте» або «І що ж далі?» тощо.

У процесі спілкування важливо використовувати перефразування, тобто повторення співрозмовникові його ж тверджень іншими словами, зміст яких він уже передав працівнику. Така процедура викладення отриманої інформації показує зацікавленість, увагу та розуміння того, що намагається сказати правопорушник, а також заохочення його до надання необхідної інформації.

Віддзеркалення почуттів – на відміну від перефразування, зміст якого – увага до того, що говорить і вимагає правопорушник, цей прийом полягає в тому, що віддзеркалення почуттів фокусується на вираженні співрозмовником розуміння його почуттів, уваги до його емоційного стану тощо. Використовуючи цей прийом, потрібно звертати увагу не лише на те, що говорить правопорушник, а й на те, як він це

робить (сила, швидкість, інтонація та ін.).

Конфронтація – протиборотство, протиставлення поглядів, принципів тощо. Прийом конфронтації заснований на розбіжностях, суперечностях і полягає в роз'ясненні інформації, отриманої від співрозмовника, завдяки вказуванню на суперечності, що з'явилися в його повідомленнях. Зважаючи на це, можна будувати запитання.

Деякі з цих прийомів мають загальний характер і впливають на проведення переговорів загалом, інші мають спеціальний тактико-психологічний характер та застосовуються в конкретних ситуаціях, що виникають безпосередньо під час переговорів.

Варто пам'ятати, що відповідно до логіки проведення переговорів тактико-психологічні прийоми можуть та повинні за потреби змінюватися, від деяких прийомів можна відмовитися, інші – замінити, але відхилення від поставленої мети й завдань переговорів неприпустиме.

Після окреслення загальних та основних тактико-психологічних прийомів слід назвати конкретні прикладні прийоми психологічного впливу, що використовуються постійно та варіативно, залежно від ситуації.

Інформаційно-психологічні прийоми впливу:

- 1) налаштування – прийом, який будується на основі врахування працівником психічних станів й особистісних якостей правопорушника, вияву певного ступеня емпатії (англ. empathy, від грец. patho – співпереживання) – розуміння відносин, почуттів, психічних станів іншої особи у формі співпереживання);
- 2) деталізація проблеми – проблемну ситуацію взаємодії з правопорушником іноді корисно поділити на підпроблеми й намагатися розв'язати кожен з них окремо. Розгляд окремих частин та деталей основної проблеми сприяє її з'ясуванню і, зрештою, вирішенню;
- 3) діагностичні питання – поставити правопорушнику низку питань для з'ясування ступеня розуміння ним ситуації, його ставлення до вимог працівника, розкриття особистісних якостей (відповідальності, рішучості, самостійності тощо).

Прийоми непрямого й директивного впливу для зміни поведінки

опонента:

- 1) демонстрація переваг і перспектив – прийом застосовується для припинення протиправних дій на підставі демонстрації працівником поліції вигод і переваг у разі виконання порушником законних вимог представників органів правопорядку;
- 2) формування залежності – особиста залежність виникає в разі висунення працівником правопорушнику законних вимог. Доцільно також установити психологічну залежність, унаслідок чого в правопорушника створюється уявлення стосовно працівника поліції як людини, яка намагається допомогти йому гідно вийти з важкої ситуації;
- 3) демонстрація помилковості мети дій – прийом, що будується на аргументованій демонстрації працівником хибності та штучності обраних правопорушником цілей, що заважають ефективно розв'язати ситуацію.

Важливо! У процесі спілкування з антисоціальним типом особистості необхідно пам'ятати, що ці люди дуже егоцентричні, для них важливо не те, що хвилює Вас, а те, що хвилює і турбує їх особисто. Потрібно бути дуже обережним у виборі тактики «обхідного» маневру, оскільки ці люди дуже проникливі, заздалегідь чекають від Вас якого-небудь підступу, обману. Ні в якому разі не слід обіцяти їм те, чого Ви реально виконати не в змозі, оскільки Ваші можливості вони досить непогано уявляють. Цих осіб варто постійно стимулювати на обговорення можливого настання особисто для них шкідливих наслідків у результаті їх нападу на Вас, детально пояснюючи, але в жодному разі не залякуючи.

Спілкування поліцейського з групою осіб

- 1) утримання дистанції: не спілкуємося, не реагуємо на дрібні провокації, діємо за вказівкою командира;
- 2) фіксація порушників: не спілкуємося, намагаємося визначити, зафіксувати основні ознаки правопорушників для подальших дій;
- 3) охорона сторонніх осіб: за наявності в натовпі сторонніх осіб, що потребують уваги (люди похилого віку, матері з дітьми, особи, що явно хочуть покинути натовп), намагатися визволити їх з натовпу, дати можливість вийти із складної ситуації;

- 4) під час спілкування з великою кількістю осіб робіть основний акцент на спілкуванні з лідерами угруповання;
- 5) у процесі спілкування з громадянами постійно розташовуйтеся до них обличчям або в півоберта, щоб спостерігати за їхніми діями;
- 6) намагайтеся тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. За можливості, не допускайте, аби хтось заходив з боку або з-за спини;
- 7) якщо Ви протистоїте великому скупченню людей, насамперед слідкуйте за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій).

Під час охорони місця події, масових заходів:

- 1) керуйте ситуацією за вказівкою командира;
- 2) говоріть гучно, чітко, впевнено;
- 3) стисло відповідайте на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності;
- 4) не вступаєте в дискусію;
- 5) стежте за певним сектором, що охороняється, звертайте увагу на можливих провокаторів, за можливості вирахуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби в разі необхідності нейтралізувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій.

Існує декілька стратегій спілкування з агресивною групою.

- 1) агресивна стратегія (тиск, агресивна поведінка, погрози, використання або погроза зброєю);
- 2) стратегія компромісу та встановлення відносин (Поставте себе на моє місце; на Вас скаржаться; все одно приїде наступний патруль; навіщо Ви ображаєте мене, жінку? Навіщо провокувати конфлікт?);
- 3) стратегія очікування (припинення комунікації, прохання пояснити, прохання говорити по одному, утримання дистанції, спроба затягнути час).

Важливо! Для зниження агресивності натовпу, необхідно спілкуватися із лідером, агресивно налаштованим громадянином. Для отримання інформації потрібно спілкуватися з особою, яка здатна чітко

висловити свої думки та описати те, що відбувалося. Це може бути як одна, так і декілька осіб.

Розподіл ролей у парі патрульних. Перший – контролює натовп, другий – викликає підкріплення, допитує свідка, який здатний розмовляти, виконує інші необхідні дії.

Знизити емоційне «зараження», коли декілька людей говорять одночасно і транслюють одна одній емоційний стан.

Припинити паралельні діалоги та «беззмістовні розмови».

Персоналізація комунікації: «Ви (дивлячись в очі) будете свідком у справі? Поїдете у відділок писати заяву про порушення справи?».

Конвенційний, формалізований контакт: агресивний натовп часто намагається спровокувати поліцейського й використати його відповіді як привід до агресії чи накручування власного емоційного стану. Тому необхідно зберігати позицію офіційного спілкування, посилатися на інструкції та закони. Можливо застосувати неофіційний стиль спілкування у випадку, коли група перестає вести себе агресивно. Другий патрульний у цей час повинен діяти за ситуацією, можливо викликати підкріплення. Головним є те, щоб дії та заходи патрульного поліцейського були добре зваженими та обміркованими, а також сприймалися оточенням як законні та справедливі.

Правила спілкування з представниками засобів масової інформації

У разі звернення представника засобів масової інформації (далі – ЗМІ) необхідно:

- діяти за правилами поведінки з громадянами;
- утриматися від висловлювання власних міркувань;
- пояснити, хто уповноважений коментувати конкретні події та надати контактні дані відповідної особи.

Не підлягають розголошенню відомості, що становлять державну або службу таємницю.

Приклад відповіді на звернення: «Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки й порядку. За більш детальною інформацією Вам доцільно звернутися до старшого начальника, який перебуває...».

У випадку, коли представник ЗМІ перешкоджає виконувати функціональні обов'язки, потрібно:

- повідомити представника ЗМІ, що його дії можуть бути кваліфіковані як перешкоджання діяльності поліцейського;
- поінформувати безпосереднього начальника або чергового територіального органу поліції;
- повідомити журналіста про його право оскаржити дії поліцейського до вищого органу, прокуратури чи суду.

Приклад звернення: «Бажаю здоров'я! Капрал поліції Мирний. Ми несемо службу із забезпечення публічної безпеки й порядку. Ваші дії перешкоджають виконанню повноважень поліцейського. Негайно припиніть свої протиправні дії. В іншому випадку, відповідно до статті 62 Закону України «Про Національну поліцію», настає відповідальність відповідно до закону».

Втручання в діяльність поліцейського, перешкоджання виконанню ним відповідних повноважень, невиконання законних вимог поліцейського, будь-які інші протиправні дії стосовно поліцейського мають наслідком відповідальність відповідно до закону.

Документ, який підтверджує повноваження представника ЗМІ: редакційне посвідчення; посвідчення журналіста, видане Національною спілкою журналістів України; посвідчення журналіста, видане медіапрофспілкою; акредитаційна картка; прес-картка інших журналістських, у тому числі міжнародних, організацій.

Під час контактів із представниками ЗМІ категорично забороняється: несанкціоновано вилучати засоби фото-, відео-, аудіозапису та відповідні носії інформації; перешкоджати їх законній діяльності (закриття об'єктива, вимкнення камери тощо); самостійно приймати рішення про обмеження доступу журналіста в місця, відвідування яких дозволено законодавством.

3.4. Принципи ненасильницького спілкування та вирішення конфліктів

Ефективна зовнішня і внутрішня комунікація з поліцією має важливе значення для залучення/повернення довіри населення. Для Національної поліції України є надзвичайно важливим підтримувати і розвивати добру репутацію, яка, таким чином, є центром як внутрішньої, так і зовнішньої комунікації.

Ефективна комунікація – це джерело життєвої енергії поліцейської служби, чи то письмова, розмовна, низхідна, висхідна, неформальна або формальна, внутрішня або зовнішня комунікація. Комунікація – це діяльність, за допомогою якої інформація передається від однієї людини до іншої за допомогою загальних символів. Процес спілкування враховує відправника, повідомлення, канал, одержувача інформації і зворотній зв'язок.

Навички комунікації є життєво важливими в діяльності будь-якого поліцейського. Він повинен розуміти, що сам характер відносин поліцейський/громадянин виступає як природня перешкода в ефективній комунікації. Щоб бути ефективним комунікатором, поліцейський повинен чітко розуміти, як працює процес комунікації. Вміння чітко і лаконічно спілкуватися, опанувати техніки ненасильницького спілкування – це, мабуть, одна з найважливіших окремих навичок, якими може володіти поліцейський.

Ненасильницьке спілкування (далі ННС) – це гнучка технологія комунікації, що поєднує переговорні навички та конфліктологію. Це зовнішня грань методу, дуже алгоритмічно і добре тренована як навичка. А в глибині, у своїй основі, ННС – це особливий світогляд, система установок, яка допомагає бути в контакті з тими, хто не схожий на нас, вибудовувати партнерство в найскладніших робочих і життєвих ситуаціях, бачити світ як простір можливостей, а не арену боротьби та війни.

Засновник методу ненасильницького спілкування М. Розенберг протягом усього свого життя йшов до усвідомлення необхідності відмови від насильства в повсякденному житті. Адже у світі насильство часто вважається нормою. Воно навколо нас: від воєн між країнами до злочинності на вулиці. Навіть у щоденному житті постійно, явно й неявно, присутнє насильство. Для більшості людей ідея насильства неприйнятна. Вони не беруть участі у фізичних зіткненнях або конфліктах і вважають себе вільними від насилля. Але насправді це не так: щоразу, коли людина забуває про свою милосердну природу, щоразу, коли в її серці з'являється ненависть, вона робить боляче і собі, й іншому.

М. Розенберг наголошує на тому, що ненасильницьке спілкуван-

ня – спосіб спілкування, який надихає нас давати від серця. Він називає такий підхід ненасильницьким спілкуванням, використовуючи термін «ненасилля» у тому значенні, в якому його використовує Ганді – на позначення нашого природного стану співчуття, під час якого насилля залишає наше серце. Ми можемо й не вважати свій спосіб спілкування «ненасильницьким», але слова часто завдають болю іншим чи навіть нам самим.

Отже, ненасильницьке життя – це не просто відмова від завдання фізичної шкоди іншому, це спосіб буття, що починається зі співчуття, зі здатності будувати справжні стосунки з іншими, стан, що веде до повного і щасливого життя.

Ненасильницьке спілкування засноване на мовних та комунікативних навичках, що зміцнюють нашу здатність залишатися людьми навіть за складних умов. ННС спрямовує нас переосмислити те, як ми висловлюємося та слухаємо інших. Замість звичайних, автоматичних реакцій наші слова стають свідомими відповідями, заснованими на ґрунтовному усвідомленні того, що ми спостерігаємо, відчуваємо і чого хочемо.

Основними принципами ненасильницького спілкування є:

1. Універсальність потреб. У кожної людини ті ж самі базові потреби, що і в інших, незалежно від статі, кольору шкіри, релігії, віку.
2. Існує багато способів чи стратегій задоволення однієї потреби. Конфлікти між особами чи групами людей виникають на рівні стратегій задоволення потреб. Коли є можливість розпізнати приховані потреби, то разом із тим є й можливість знайти рішення, які можуть врахувати потреби кожного.
3. Основою почуттів є потреби. Почуття вказують на приховані за ними потреби – задоволені чи незадоволені.
4. Кожна людина відповідальна за своє життя, зокрема за свої почуття, а також за розпізнавання і задоволення власних потреб. Разом із тим ми не відповідальні за почуття інших, а також за задоволення їхніх потреб.
5. Потреби кожної людини однаково важливі. Не можна вдаватися до насильства, аби потреби однієї людини були задоволені

за рахунок іншої, без її згоди.

6. Емпатія – це усвідомлення повної присутності з собою та іншою людиною. Самоемпатія є основою прояву емпатії до інших. Робити припущення щодо почуттів і потреб іншої людини важливо у формі запитання, а не у формі оцінки чи судження.
7. Осуд себе та інших припиняє відкрите спілкування. Коли відбувається щось, що вам не подобається, варто говорити про це, але без критицизму.
8. Проявляти емпатію – не означає схвалювати дію.

Для розуміння основних принципів ненасильницького спілкування дуже важливим є опанування навичками діалогічного спілкування. Цей тип спілкування протистоїть імперативному та маніпулятивному, адже оснований на засадах рівноправності партнерів зі спілкування. Він виникає, коли співрозмовники емоційно та психологічно налаштовані на розмову, діалог, за умови повної довіри до співрозмовника, сприйняття якого відбувається з позиції рівного собі. Діалогічне спілкування спрямоване на вирішення спільних проблем. Діалогічне, або ж гуманістичне, спілкування дозволяє досягти більш глибокого порозуміння, сприяє саморозкриттю кожного із співрозмовників.

Позиції у спілкуванні – це положення людей відносно один одного, за якого існує зоровий контакт.

Таблиця 1

Позиції в спілкуванні

Я – ОК ТИ – ОК	Позиція ПОВАГИ до себе з ПОВАГОЮ до інших передбачає настанову на успіх та стратегію «Виграв – Виграв»
Я – ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція ПЕРЕВАГИ над іншими, тактика переслідування та агресії, стратегія «Виграв – Програв»

Я – НЕ ОК ТИ – НЕ ОК	Позиція НЕДОВІРИ, тактика ухиляння від взаємодії з іншими, стратегія «Програв – Програв»
Я – НЕ ОК ТИ – ОК	Позиція САМОПРИНИЖЕННЯ з іншими, неадекватна тактика залежності від думки інших, стратегія «Програв – Виграв»

Опановуючи навички ненасильницького спілкування треба використовувати позицію Я – ОК; ТИ – ОК, тобто проявляти асертивність.

Асертивність – здатність упевнено і з гідністю відстоювати свої права, не зневажаючи при цьому прав інших людей. Для асертивної поведінки характерні такі ознаки: людина вільно виражає свої думки, почуття; вона може спілкуватися з людьми на усіх рівнях: з незнайомими, друзями, сім'єю; активна життєва орієнтація, тобто прагнення домагатися бажаного та намагатися впливати на події; дії характеризуються самоповагою.

Ознаки впевненої поведінки:

- цілеспрямованість;
- гнучкість, адекватність реакцій на обстановку, що швидко змінюється;
- соціальна орієнтованість, спрямованість на конструктивні стосунки з оточенням;
- поєднання спонтанності з можливістю довільної регуляції; • наполегливість, що не переходить в агресію;
- спрямованість на досягнення успіху, а не на уникнення невдач.

Отже, асертивність передбачає не тільки наявність поваги до себе та опонента, але і чесність (відмова від різного роду маніпуляцій, хитрощів), визнання того, що кожна думка має право бути (навіть якщо воно здається нам неправильною, безглуздою, невідгідною для нас).

Кожна людина має право на свою позицію (навіть якщо ця позиція неприйнятна для нас, і ми чітко усвідомлюємо, що друг глибоко

помиляється). Якщо ми з самого початку налаштовані на співпрацю, а не на відстоювання своїх інтересів будь-якою ціною, то можна сподіватися на конструктивне розв'язання конфлікту.

Одним із прийомів ненасильницького спілкування є прийом «Я-висловлювання». Прийом «Я-висловлювання» передбачає: замість того, щоб «тикати», вказувати на прорахунки друга, намагаємося окреслити свої потреби, вказати на причини своєї поведінки. Важко не погодитися, що між висловлюваннями «Ти постійно перебуваєш мене! Скільки можна! Дай мені сказати, а то забуду!» і «Мені вкрай важко говорити, коли мене перебивають. Я не можу зосередитися на своїх думках, а ще починаю нервувати» – величезна різниця. Відверто озвучити свої думки та відчуття – це велика сміливість, адже ми відкриваємося іншій людині. Але це потрібно робити, тому ми даємо можливість опоненту краще розібратися в ситуації, краще зрозуміти наші потреби, ми не лукавимо, а отже, викликаємо повагу і довіру до себе.

До того ж слід позбутися звички виправдовуватися і вперто стояти на своєму. Іноді буває дуже важко відверто зізнатися в тому, що аргументи опонента вагоміші наших, але це необхідно навчитися робити. З часом почнемо розуміти, що визнавати помилки та змінювати свої переконання – це зовсім не соромно, соромно бути впертим тільки заради іміджу.

Існують певні правила щодо вживання «Я-повідомлень»:

1. Обов'язковість позитивного контексту «Я-повідомлення».
2. Модель «Я-повідомлення» складається з трьох основних частин:
 - опис того, що було, опис події яка Вас засмутила (коли..., якщо...); Якщо можливо – описувати дії не тільки «героя» події, але й ситуації в цілому;
 - наша реакція на подію, повідомити свої почуття, переживання, свої думки, свої позицію й потреби (я відчуваю...);
 - бажаний результат, очікуване нами майбутнє, свої надії та віру в краще (мені хотілося б, щоб...; я вважав за краще б...; я був би радий...);
3. У спілкуванні може використовуватися не повна форма «Я-повідомлення», а скорочена: («Мені хотілося б, щоб ми домо-

вилися про те...», «Коли я бачу..., у мене по спині мурашки бігають»).

4. «Я-повідомлення» більш підходять для міжособистісного спілкування між близькими людьми й мало придатні для офіційного спілкування, особливо у відносинах «підлеглий – керівник».

Щоб досягти взаємного бажання давати від серця, ми зосереджуємо світло усвідомленості на чотирьох сферах, які називаються чотирма складовими моделі ННС: спостереження, почуття, потреби, прохання.

Процес ННС складається з конкретних дій, які ми спостерігаємо, що впливають на наш добробут, наших почуттів з приводу того, що ми спостерігаємо, потреб, цінностей, бажань, що формують наші почуття, а також конкретних дій, про які ми просимо, щоб збагатити наше життя.

Отже, у цьому процесі виокремлюють такі складові як: спостереження (без оцінювання), почуття, потреби та прохання.

Перша складова – спостереження без оцінювання – полягає в тому, що людина вчиться помічати конкретні речі і дії, розрізняти судження і відчуття, «тут і тепер», просто спостерігаючи за довкіллям. Ця складова передбачає відокремлення спостереження від оцінювання. Як зазначає М. Розенберг, такий стиль спілкування не вимагає, щоб ми залишилися цілком об'єктивними та утримуватися від оцінювання. Він лише вимагає, щоб ми розділяли наші спостереження та наші оцінки. Ненасильницьке спілкування – це динамічна мова, яка відряджує нас використовували статичні узагальнення. Натомість оцінки мають базуватися на спостереженнях, що відповідають конкретному часу та контексту.

Різницю між спостереженням та оцінюванням подано у книзі М. Розенберга «Ненасильницьке спілкування: мова життя», яку ми подаємо нижче з власними прикладами.

Таблиця 2

Різниця між спостереженням та оцінюванням

№ з/п	Прояв у спілкуванні	Приклад спостереження, змішаного з оцінюванням	Приклад спостереження, відокремленого від оцінювання
1	Оцінка якостей без вказівки на те, це власна думка оцінювача	Ти занадто пасивний	Коли я бачу, що ти не працюєш в повну силу, я думаю, що ти занадто пасивний
2	Використання дієслів із оціночним значенням	Рядовий поліції зволікає	Рядовий поліції готує відповідну документацію в останню мить
3	Натяк на те, що припущення, які одна людина робить, про думки, почуття, наміри чи бажання іншої, є єдино правильним	Поліцейський не покине своє робоче місце	Я не думаю, що поліцейський покине своє робоче місце. Або поліцейський сказав: «Я не покину своє робоче місце»
4	Сплутування прогнозів і реальності	Якщо Ви не будете якісно виконувати свої функційні обов'язки, Ваш авторитет в колективі знизиться	Я боюся, що, якщо Ви не будете якісно виконувати свої функцій, Ваш авторитет в колективі знизиться

5	Неспроможність бути точним у наведенні прикладів	Деякі поліцейські не піклуються про імідж поліції	Я не бачив, щоб деякі поліцейські, проводили певні заходи щодо підвищення іміджу поліції
6	Опис чийхось здібностей без вказування на те, що ми даємо	Поліцейський Олександр К. – поганий працівник	Поліцейський Олександр К не має достатніх професійних показників
7	Вживання прислівників та прикметників без вказування на те, що ми робимо оцінку	Поліцейський Олександр К. не чемний	Поведінка поліцейського Олександра К. мені не імпонує

Отже, ми розглянули першу складову ненасильницького спілкування – спостереження без оцінювання, друга складова – висловлювання того, як ми відчуваємося. Коли ми помічаємо, що нас оточує, то по-іншому реагуємо на ситуацію. Наші емоції і фізичні відчуття змінюються щомиті. І тут важливо навчитися відділяти почуття і думки. На думку М. Розенберга, раніше почуття просто ніхто не вважав важливими, цінували «правильний спосіб мислення» – як визначали ті, хто обіймав керівні посади та мав владу. Він зазначав, що людей тренують бути «спрямованими на інших», а не заглядати вглиб себе, вчать їх «бути у своїй голові», переймаючись: «Що думають люди про те, чи правильні мої слова та вчинки?»

Третя складова ННС включає визнання того, що лежить у корені наших почуттів. ННС посилює наше усвідомлення, що слова та вчинки інших людей можуть бути стимулом для наших почуттів, але ніколи не є причиною.

У кожної людини є потреби й цінності, що підтримують і збагачують її життя. Коли ці потреби задовольняються, ми переживаємо комфортні відчуття, наприклад щастя чи внутрішній спокій, а коли цього немає – наші відчуття неприємні, наприклад розчарування, об-

раза. Розуміння власних потреб і потреб оточуючих – найважливіший крок у процесі практичного освоєння ненасильницького спілкування і вміння жити з емпатією та самоемпатією.

Слід наголосити на тому, що коли хтось передає нам негативне повідомлення, вербально чи невербально, у нас є чотири варіанта його сприйняття.

Перший – сприйняти особисто, почувши звинувачення та критику, тобто ми приймаємо судження іншої людини і звинувачуємо себе. Обираючи цей варіант, ми завдаємо шкоди нашій самооцінці, оскільки він схиляє нас до почуття провини, сорому та депресії.

Другий – звинуватити того, хто це сказав. Коли ми приймаємо повідомлення таким чином і звинувачуємо когось у відповідь, ми, швидше за все, відчуваємо в цю мить гнів.

Третій варіант сприйняття негативних повідомлень означає спрямувати світло нашої свідомості на власні почуття й проблеми. Зосереджуючи увагу на власних почуттях і потребах, ми усвідомлюємо, що наше теперішнє почуття болю впливає з потреби, щоб наші зусилля визнавали.

Нарешті, четвертий варіант сприйняття негативного повідомлення – це пролітять світла нашої свідомості на висловлюванні в цей момент почуття та потреби іншої людини. Визнаючи власні потреби, бажання, очікування, цінності чи думки, ми беремо відповідальність за свої почуття замість того, щоб звинувачувати інших людей.

Отже, розглянувши перші три складові ННС, які звертають увагу на те, що ми спостерігаємо, відчуваємо та чого потребуємо, потрібно охарактеризувати четверту складову – прохання, які збагачують Ваше життя.

Четверта складова ННС звертає увагу на те, що ми хотіли б попросити в інших, щоб збагатити своє життя. Коли наші потреби не задоволені, ми, після того, як висловимо те, що спостерігаємо, відчуваємо і потребуємо, просимо про дії, які можуть задовольнити наші потреби. Коли ми навчаємося просити інших про конкретні дії, можливі в цей момент, то починаємо разом із ними шукати шляхи, як задовольнити потреби всіх. Ця складова ННС зосереджується на тому, що ми хотіли б попросити одне в одного, щоб збагатити життя кож-

ного з нас. Що чіткіше ми висловлюємося, на яку реакцію очікуємо, то більше у нас шансів отримати її. Оскільки повідомлення, яке ми надсилаємо, не завжди є повідомленням, яке отримують, нам потрібно навчитися з'ясовувати, чи правильно нас почули.

Кроки процесу ненасильницького спілкування подано у таблиці 3.

Таблиця 3

Чотири кроки процесу ненасильницького спілкування

КРОКИ	Чітко висловлюю / виражаю все, що стосується МЕНЕ – без критики, осуду чи звинувачення	З емпатією приймаю все, що стосується ТЕБЕ, не очікую почути критику, засудження, звинувачення
СПОСТЕРЕЖЕННЯ	Те, що Я спостерігаю (бачу, чую) у ситуації, яка не покращує моє життя	Те, що ТИ спостерігаєш (бачиш, чуєш) у ситуації, яка не покращує твоє життя
	Приклад формулювання спостереження:	
	«Коли я (бачу, чую), що...»	«Коли ти (бачиш, чуєш), що...»
ПОЧУТТЯ	Як Я почуваюся, спостерігаючи цю ситуацію? (Мої емоції, почуття і відчуття, а не думки)	Як ТИ почуваєшся, спостерігаючи цю ситуацію? (Твої емоції, почуття і відчуття, а не думки)
	Приклад формулювання почуття:	
	«Я почуваю себе...»	«Ти почуваєш себе...»

ПОТРЕБИ	Чого Я потребую чи що ціную, причина моїх почуттів? (А не те, чому надаю перевагу чи роблю)	Чого ТИ потребуєш чи що цінуєш, причина твоїх почуттів? (А не те, чому надаєш перевагу чи робиш)
	Приклад формулювання потреб:	
	«...бо я потребую/ціную...»	«...бо ти потребуєш/цінуєш...»
ПРОХАННЯ	Запит конкретних дій, які Я хотів би бачити у цій ситуації	Запит конкретних дій, які ТИ хотів би бачити у цій ситуації
	Приклад формулювання прохання:	
	«Чи не хотів/міг би ти ...?» (Іноді можна виразити без слів, а через емпатію)	

Таким чином, одна частина ННС полягає в тому, щоб чітко висловлювати ці чотири складові, вербально чи в будь-якій іншій формі, інша частина такого спілкування полягає в отриманні тих самих чотирьох складових від інших. Ми налагоджуємо з ними зв'язок, намагаючись зрозуміти, що вони спостерігають, відчувають і чого потребують. А тоді ми зв'язуємо, які дії збагатили б їхнє життя, слухаючи четверту складову – їхнє прохання.

3.5. Особливості спілкування людей з різними типами психологічної конституції

Домінантний співрозмовник. У розмову втручається рішуче, без вагань, не переймаючись запитанням «Чи не буде це нав'язливим?». Проте, якщо хтось звертається до нього, він не відчуває себе змушеним відповідати. Йому притаманна підсвідома риса: мені повинні відповідати всі.

Домінант особливо гостро й майже інтуїтивно вирізняє особливості зовнішнього вигляду, поведінки і стилю розмови, на основі яких робить висновок щодо здатності співрозмовника піддатися чи ні його

впливові. А він завжди налаштований обов'язково вплинути на іншу людину, підкорити її собі. Це для домінанта природно, і саме таку його позицію співрозмовник зрозуміє за поставою, мімікою, поглядом, голосом.

Це людина тверда й напориста. Домінант легко перериває монолог співрозмовника, але не дає цього зробити щодо себе або співрозмовникові. Якщо він щось пояснює, то вважає свої слова беззаперечною істиною і не цікавиться, чи правильно його зрозуміли. Домінанту дуже важко визнати свою неправоту, навіть коли вона очевидна. Він рішучий, йому легко закінчити розмову на півслові. Домінант буде таємно поважати співрозмовника, якщо той проявить витримку й не піддасться його впливу. Ділова суперечка двох домінантів нерідко переростає у ворожнечу.

Нерозумні й самозакохані домінанти часто нестерпні. Але в певних умовах вони можуть бути цінними людьми: вміють приймати рішення, настирливо і вперто втілюють їх у життя та беруть на себе відповідальність за свої рішення і дії.

Правила спілкування з домінантною людиною:

- 1) дайте їй можливість виявити свою домінантність;
- 2) спокійно висловлюйте свою точку зору, не висміюйте «силові прийоми» домінанта;
- 3) у розмові посилайтеся на факти, будуйте діалог на ділові теми.

Недомінантний співрозмовник. Є повною протилежністю описаному вище типу характеру. Найчастіше ця людина відчуває себе прохачем. Вона надто делікатна, ніколи не перериває промови співрозмовника, але терпляча, коли так чинять стосовно неї. Внаслідок своєї нерішучості нерідко дає збити себе з пантелику й робить висновок, що не має рації. Сварка її лякає. Лише у випадку мирної спокійної ділової розмови така людина поступово стає сміливішою. Наважується навіть перервати монолог опонента й починає наполягати на своєму. Але коли помітить, що співрозмовнику нічим їй заперечити, вона мимоволі сама шукає аргументи на його користь і цим делікатно нівелює свою правоту в дискусії.

Правила спілкування з недомінантним співрозмовником:

- 1) недомінантна людина вимагає підбадьорювання, краще не

словами, а поглядом, мімікою, жестами. Інакше існує ризик не отримати важливу й цінну інформацію, яку вона бажає донести співрозмовнику;

- 2) на недомінанта дуже добре діє похвала, але не лицемірство, яке він часто відчуває майже інтуїтивно;
- 3) під час спілкування з недомінантним співрозмовником необхідно терпляче чекати, поки він щиро й відверто поділиться своїми думками.

Мобільний співрозмовник. Дуже легко переключається на спілкування, відволікаючись від своїх справ. Спілкування – це його стихія. У розмову він включається швидко та із задоволенням. Мова його швидка, інколи навіть занадто, пантоміміка метушлива. «Мобіл» схильний вимагати від співрозмовника негайної відповіді, він не терпить пауз на роздуми, а поглядом або жестом «підганяє» співрозмовника. Стиль його мови і письма є недбалим. Мобільний співрозмовник пропускає слова і не закінчує думку, оскільки переконаний, що його і так розуміють. Сенс висловленого для нього є набагато важливішим від словесного оформлення.

Більш-менш тривалу розмову на одну й ту ж тему він не витримає. Схильний відволікатися на інші думки або асоціації, доречно розповідає дотепний анекдот або випадок із життя, що робить розмову більш жвавою та цікавою. Якщо співрозмовник вирішує з ним якусь проблему, він ментально висуває багато версій, відкидає одні й змінює їх іншими. Мобільний співрозмовник – це генератор нових ідей. Розпрощатись з ним так само легко, як і розговоритись, він практично байдужий та невибагливий до форм і ритуалів завершення спілкування і тут же з повною готовністю переходить до своєї справи.

Правила спілкування з мобільним співрозмовником:

- 1) передусім необхідно відповідати його темпу, навіть коли це спочатку знизить продуктивність спілкування;
- 2) надалі поступово сповільнюйте швидкість і темп його реплік, цим самим партнер стане більш зібраним у спілкуванні;
- 3) установивши необхідний чи бажаний темп бесіди, повертайтеся до малозрозумілого, уточніть деталі;
- 4) якщо не проявити такої ініціативи, то порозуміння можна й не

знайти, і Ви залишитеся розчарованими через те, що не зрозуміли партнера.

Ригідний співрозмовник. Йому потрібен певний час, щоб включитися в розмову. Спочатку він вивчає співрозмовника, а вже потім ґрунтовно й поступово включається у поважну розмову. Слухає співрозмовника уважно. Говорить повільно, серйозно, думку висловлює детально, інколи занадто, фрази будує якомога зрозуміліше, підбирає точні слова, у пошуках таких слів стає «неквапливим», тупцює на місці. Нерідко вдалий вислів повторює двічі. Не любить, щоб його обривали на півслові, але й сам дає змогу співрозмовникові висловитися.

Ригідний співрозмовник прагне якості в усьому, має свою позицію, своє бачення, йому не подобаються неточні версії. Коли головне вже сказано й зроблено спільні висновки, він продовжує обговорювати деталі. Одна неприйнятна деталь, виявлена ним, зводить нанівець уже прийняте спільне рішення, тож потрібно починати обговорення теми спочатку.

У разі виникнення сварки він залишається спокійним досить довго й запальність співрозмовника спочатку лише смішить його. Але у сварці переконати таку людину своїми аргументами дуже важко.

Спілкування з ним певною мірою втомлює співрозмовника. Розпрощатися з такою людиною відразу неможливо. Він намагається наприкінці розмови поставити всі крапки над «І», виявити подібність і відмінність у підходах, зробити висновки і сформулювати зобов'язання на підставі обговореного. Йому здається, що манера швидко, і до того ж недбало прощатися є ознакою невихованості. Після закінчення діалогу він схильний «прокручувати» в голові розмову, яка відбулася.

Правила спілкування з ригідним співрозмовником:

- 1) передусім необхідно налаштуватися на тривалу розмову й виявити терплячість;
- 2) заплануйте реальний час розмови – вона буде тривалою;
- 3) терпляче почекайте, доки співрозмовник включиться в розмову;
- 4) дайте можливість співрозмовникові висловитися, не перериваючи його промови;
- 5) не реагуйте на повторні вислови й надмірну деталізацію;

- б) не змінюйте теми розмови;
- 7) вибирайте головну тему розмови, майте свою позицію і не висловлюйте різні версії;
- 8) терпляче і з вдячністю поставтеся до тривалого ритуалу закінчення розмови і висловлення резюме.

3.6. Психологія конфлікту в діяльності поліцейського

Конфлікт – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження та крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, які супроводжуються складними колізіями.

Компонентами (сторонами) конфлікту є пізнавальний, емоційний, вольовий.

Пізнавальний компонент полягає в протиріччі сприймання тих чи інших подій, явищ, фактів його учасниками в існуючій ситуації; викривленні уявлень про індивідуальні особливості один одного та займану позицію, справжні причини напруженості, можливі варіанти вирішення проблеми. Конфлікт може також спричинитися акцентуванням уваги не на цілісному тлі події, а на окремих її фрагментах (частинах, деталях); загостренням пам'яті на негативних обставинах, пов'язаних із контактами конфліктуючих у минулому; внаслідок низької критичності мислення, неспроможності зрозуміти позицію іншого чи визнати правильність відмінної від своєї точки зору, тенденційності та упередженості оцінок.

Емоційний компонент виявляється як взаємна антипатія чи особлива відстороненість, взаємна подразливість та збудливість, агресивність та злобливість, неприйнятність емоційного стану іншої людини, емоційна тупість чи, навпаки, підвищена вразливість, а також як зневажливість, погорда, презирство, що підкреслено демонструється у спілкуванні.

Вольовий компонент конфлікту виражається через взаємну демонстрацію (безумовно – словесну) суперечності позицій, непоступливість, негативізм, небажання зрозуміти один одного й розібратися в ситуації, що склалася, затяте нав'язування своєї точки зору.

Конфлікт є складним за структурою соціальним явищем, його

елементи тісно взаємодіють між собою.

Під структурою завжди розуміється сукупність частин, елементів і зв'язків певного об'єкта та відносин між ними, що забезпечують його цілісність.

До найважливіших структурних компонентів конфлікту належать:

- сторони, що конфліктують. У соціальному конфлікті беруть участь щонайменше дві сторони (конфліктери). Крім них, у конфлікті можуть бути задіяні й провокатори, ті, що співчують, консультанти, посередники тощо;
- зона конфліктної взаємодії. Конфлікт виникає лише за наявності предмета суперечки, який зумовлює зону взаємодії його учасників. Часто його важко розпізнати, конфліктери іноді й самі нечітко його уявляють. У зв'язку із цим зона конфлікту є дуже «рухомою», може розширюватися та звужуватися;
- уявлення про ситуацію. Кожен із конфліктерів має власне уявлення про всі обставини, що спровокували та супроводжують конфлікт, а це створює додаткові підстави для непорозумінь;
- причини, мотиви. Кількість їх може бути необмеженою. Іноді вони є відкритими, іноді прихованими, усвідомленими або навпаки. Саме вони спонукають до вступу в конфлікт, постаючи як сукупність об'єктивних і суб'єктивних умов, що стимулюють конфліктну активність суб'єктів. Мотиви конфліктів конкретизуються в цілях, переслідуваних їх учасниками;
- умови, за яких відбувається конфлікт. З'ясування умов дає змогу розглядати конфлікт не як ізольовану систему, а як реальну соціальну ситуацію. Як правило, вони бувають політичними, економічними, культурними, психологічними тощо;
- дії. За конфліктної ситуації дії кожної зі сторін заважають іншій досягти мети й оцінюються як ворожі.

Отже, для існування конфлікту необхідними є: конфліктна ситуація, що формується об'єктивно; суб'єкти конфлікту; привід для його розгортання.

Конфлікт проходить три стадії свого розвитку:

I – передконфліктну (виникнення конфлікту, латентний період);

II – конфліктну (розвиток конфлікту, відкрите протистояння);

III – післяконфліктну (вирішення конфлікту, латентний період).

Учасники конфлікту мають схильність загострювати ситуацію саме на 2-ій стадії.

Етапи розвитку конфлікту за Ф. Глазлом:

I етап (1 – 3 хвилини): сторони, які конфліктують, знають про наявність між ними напруження та відмінностей, які вони намагаються раціонально подолати, контролюючи власні емоції та дії, при цьому вони націлені на співробітництво. На цьому етапі конфлікт все ще розвивається навколо суті спірних питань, а отже має порівняно діловий характер (стратегія «перемога – перемога»). Хоча, починаючи з 3-ї хвилини, суть конфлікту грає все меншу роль.

II етап (4 – 6 хвилини): взаємовідносини між сторонами стають основним джерелом їх роздратування, формується ставлення до ситуації, яке можна охарактеризувати як «все або нічого» (стратегія «перемога – поразка»), сторони починають загрожувати одна одній різними санкціями. Протистояння на цьому етапі має переважно особистісний характер і стає все більш неприємним для учасників конфлікту.

III етап (7 – 9 хвилини): протилежну сторону сприймають як «неживий об'єкт»; сторони конфлікту не ухиляються від зіткнень, під час яких висловлюють все, що думають (стратегія «поразка – поразка»: «неважливо, що я програю, лише б він не переміг»). Метою протистояння на фінальному етапі стає нанесення шкоди іншій стороні, а не досягнення власних інтересів або задоволення своїх потреб. Для цього етапу характерне явище, яке отримало назву «песимістичні пророцтва, що збуваються»: опоненти думають один про одного найгірше і намагаються відповідно озброїтися. Як наслідок, кожна зі сторін своєю поведінкою досягає того, чого найбільше хотіла уникнути.

Конфлікт має як позитивні, так і негативні функції.

До позитивних функцій відносять такі:

- сигналізування про осередки соціальної напруженості – конфлікт не тільки дозволяє з'ясувати нерозв'язані проблеми, а й сприяє відкритому виявленню позицій та інтересів;
- інноваційна – сприяє розвитку суспільства завдяки трансформації сталих форм, руйнуванню нежиттєздатних структур.

тур;

- консолідована (інтегративна) – полягає в об'єднанні людей, що захищають власні інтереси, у виникненні інтересу до співпраці;
- активізація соціальних зв'язків – конфлікт інтенсифікує, динамізує взаємодію людей, що позитивно позначається на темпах розвитку суспільства;
- комунікативна – їй передують усвідомлення учасниками конфлікту власних та чужих інтересів; реалізується через пошук компромісу, взаємоприспосовування учасників конфліктної ситуації;
- зняття психологічної напруженості – часто саме конфлікт є найефективнішим засобом нейтралізації психологічної напруженості між його учасниками, стимулом до пошуку компромісів.

Отже, конфлікт може впливати позитивно на особистість тому, що: розкриває справжні інтереси, сигналізує про проблеми, діагностує ситуацію, консолідує навколо вирішення проблеми, активізує соціальні зв'язки, змушує більше комунікувати, знімає психологічну напругу та стимулює інноваційний прогрес тощо.

Незважаючи на це, будь-який конфлікт приховує в собі загрозу стабільності соціальної системи, нормальному функціонуванню суспільства, нерідко призводить і до деградації його учасників.

До негативних функцій відносять такі:

- дестабілізаційна – виявляється в порушенні соціального клімату, єдності, стабільності суспільства, окремих його сфер, спільнот, колективів;
- дезінтеграційна – спричиняє послаблення соціальних зв'язків у суспільстві, роз'єднаність, віддаленість його сфер, а також ускладнення пошуку компромісів;
- аксіологічна – утілюється в загостреному сприйнятті, оцінюванні цінностей, щодо яких спалахнула конфліктна ситуація, намаганні змінити систему пріоритетів тощо.

Конфлікт може негативно впливати на особистість тому, що дестабілізує, дезорганізує, дезінтегрує, несе загрозу інтересам і цінностям, знижує рівень довіри, ставить у залежність від публічних заяв тощо. Будь-який конфлікт приховує загрозу певним цінностям, інтересам суспільства, соціальних спільнот, груп, індивідів, що породжує

намагання відстояти, захистити їх різними, інколи й некоректними, методами, а це спричиняє новий виток конфліктної ситуації. Тому при розв'язанні конфлікту необхідно враховувати не лише його особливості, характеристики, інтереси сторін, що конфліктують, а й передусім причини, що його спровокували.

Для здійснення заходів щодо профілактики конфліктів треба розуміти причини їх виникнення. К. Мор виокремлює п'ять основних причин конфліктів та можливості втручання відповідно до джерел конфліктів:

- предметні конфлікти;
- конфлікти інтересів;
- конфлікт відносин;
- конфлікт цінностей;
- структурні конфлікти.

До причин конфлікту можна відносити і такі, як:

- інформаційні причини: неточні факти, чутки, дезінформація, сумнівні джерела, зіпсований телефон тощо;
- поведінкові причини: грубість, нетактовність, агресивність, недотримання обіцянок, порушення правил, комфорту тощо;
- стосункові причини: дисбаланс, несумісність інтересів або манер, низький рівень довіри та інші;
- ціннісні причини: традиції, віросповідання, політика, культура, мораль;
- структурні причини: влада, право власності, соціальна належність, «правила співжиття» тощо.

Не можна розглядати профілактику конфліктів та їхнє розв'язання, незважаючи на таке поняття, як конфліктоген.

Конфліктогенами називають слова, дії (або бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту, викликати обурення, лють, злість та інші негативні емоції. Слово «можуть» є ключовим: воно розкриває причину небезпеки конфліктогену; свідчить про те, що він не завжди призводить до конфлікту, зменшує нашу пильність щодо нього. Наприклад, нечемне звернення може спричинити конфлікт.

Вислови, які можуть стати причиною конфлікту:

- «Робіть, як сказано, або...» / загроза;
- «Ви постійно скаржитеся...» / критика;

- «Таке може сказати лише ідіот...» / образа;
- «Чому так пізно? Котра вже година?...» / допит;
- «Чому ви так не зробите? Просто не звертайте на це увагу...» / недоречні поради;
- «Немає чого обговорювати, не бачу в цьому проблеми...» / відмова від обговорення питання;
- «Так, ... а я вчора...» / зміна теми.

Для запобігання конфлікту треба перервати ланцюжок конфліктогенів, а тому їх слід знати.

Усі конфліктогени можна розподілити на п'ять типів:

- прагнення до переваги;
- прояв агресивності;
- прояв егоїзму;
- порушення правил;
- несприятливий збіг обставин.

Розглянемо детальніше, які конфліктогени належать до кожного з цих пунктів.

Прагнення до переваги:

- прямі прояви переваги: наказ, погроза, зауваження або будь-яка інша негативна оцінка, критика, звинувачення, насмішка, знущання, сарказм;
- поблажливе ставлення, тобто прояв переваги, але з відтінком доброзичливості: «Не ображайтеся», «Заспокойтеся», «Як можна цього не знати?», «Невже ви не розумієте?», «Ви розумна людина, а таке кажете...». Конфліктогеном є і поблажливий тон;
- хвастощі, тобто захоплена розповідь про свої успіхи (істинні або уявні) викликає роздратування, бажання «поставити на місце» хвалька;
- категоричність, безапеляційність є проявом зайвої впевненості у своїй правоті, самовпевненості та виражає свою перевагу й підпорядкування співбесідника. Сюди належать будь-які вислови, сказані категоричним тоном;
- нав'язування своїх порад. Є правило: давай пораду лише тоді, коли тебе про це просять. Той, хто радить, по суті, займає по-

зицію мудреця, який добре знає те, про що ви не здогадалися;

- жартування: звичайно об'єктом жартів та іронії стає той, хто чомусь з якоїсь причини не може дати гідну відсіч. Любителі насмішок, очевидно, забувають, що ще здавна наклеп уважався гріхом і засуджувався. І не випадково: висміяний шукатиме можливість поквитатися з кривдником;
- переривання розмови співбесідника, підвищення голосу чи виправлення. Так ми показуємо, що наша думка цінніша, ніж думка іншої людини, і саме вона має бути почута.

Прояви агресивності. Латинське слово «aggressio» означає «напад». Агресія може виявлятися і як риса людини, і ситуативно, тобто як реакція на обставини, що склалися:

- природна агресивність. Деяким людям дійсно властива природна агресивність. Але, на щастя, агресивні від природи люди становлять меншість. У більшості природна агресивність знаходиться в нормі, а проявляється лише ситуативна агресивність;
- ситуативна агресивність. Виникає як відповідь на внутрішні конфлікти, зумовлені обставинами, що склалися. Це можуть бути неприємності (в особистому житті чи на роботі), поганий настрій і самопочуття, а також як реакція на отриманий конфліктоген.

Прояви егоїзму. У слові «егоїзм» коренем є латинське «ego», що означає «я». Егоїзм – це ціннісна орієнтація, що характеризується переважанням корисливих особистих інтересів і потреб незалежно від інтересів інших людей. Різні прояви егоїзму є конфліктогенами, бо егоїст досягає чогось для себе (часто завдяки іншим), і ця несправедливість, звичайно, служить підґрунтям для конфліктів.

До проявів егоїзму слід віднести обман і спробу омани. Використовуючи їх, егоїст прагне здобути власну вигоду на шкоду іншим. Егоїстичним є і перекладання відповідальності на іншу людину або приховування від неї інформації. Потужним конфліктогеном може стати така ситуація: людина приховує від колеги важливу інформацію, що стосується роботи, або надає її лише певним особам.

Порушення правил. Також міцним або колосальним конфліктоге-

ном є порушення правил етики, правил внутрішнього трудового розпорядку, техніки безпеки, дорожнього руху тощо. Власне, правила і вироблені як засіб упередження конфліктів. У судовій системі етичні норми відіграють важливу роль насамперед у ставленні до клієнтів суду – громадян.

Несприятливий збіг обставин. Конфліктогеном є контакт з роздратованою людиною, неприємна звістка або подія, небажана зміна ситуації, черга в коридорі суду тощо. Для кращої орієнтації у сфері комунікативних дій слід пам'ятати, що конфліктоген може бути як навмисним, поданим свідомо, так і випадковим, що виникає від нерозуміння ситуації. Уявіть ситуацію. Ви хочете вказати колезі на допущену ним помилку й починаєте розмову зі слів: «Не ображайся, але...». Однак Ви ще говорите не закінчили, а він уже образився. Подумки ви дивуєтеся, чому так вийшло, адже Ви просили не сердитися і попереджали про це. Чому ж так сталося? Тому що колега зрозумів, що перед основною інформацією йде попередження, тому нього це автоматично означає, що зараз скажуть щось образливе. Однак якби Ви не вказали на своє зауваження цією фразою, то, можливо, Ваш співрозмовник і не помітив би у Вашій репліці нічого образливого, а визнав би його звичайним елементом ділових стосунків. Таким чином, Ви дали йому установку на сприйняття Ваших слів як образливих «вказівок зверху». Природно, що на психологічному рівні такі слова замість заспокійливого ефекту викликають новий сплеск агресії. Подібна порада, яку дійсно надано з метою заспокоїти, ніколи не діє, а лише підсилює напругу.

Будь-яка конфліктна дія може мати чотири основних підходи або напрями: повне чи часткове підпорядкування іншого; компроміс; перетин конфліктних дій; інтеграція. Становить значний інтерес технологія виходу з конфлікту Томаса-Кілмана, який визначає такі стилі як: конкуренції, ухилення, пристосування, компроміс та співробітництво. Надамо коротку характеристику кожному стилю.

Стиль конкуренції. Людина, яка використовує стиль конкуренції, дуже активна й надає перевагу вирішувати конфлікт власними зусиллями. Вона не дуже зацікавлена у співробітництві з іншими людьми, але разом з цим спроможна на вольові рішення. Раціоналіст може ска-

зати: «Мене не турбує те, що думають інші. Я збираюся довести їм, що в мене є власне вирішення проблеми». Або, відповідно до опису динаміки процесу за Томасом-Кілманом, Ви намагаєтеся спершу задовольнити власні інтереси, завдаючи шкоди інтересам інших, змушуєте інших людей приймати Вашу точку зору. Для досягнення цілі Ви використовуєте свої вольові якості; і якщо Ви достатньо наполегливий, то Вам це вдасться. Це може бути ефективним стилем у тому випадку, коли Ви маєте визнану владу; Ви впевнені, що Ваше рішення або підхід до цієї ситуації правильні, тому Ви маєте можливість наполягати на них. Проте це, мабуть, не той стиль, яким Ви хотіли б послуговуватися в особистих стосунках; Ви хочете ладнати з людьми, але стиль конкуренції може викликати в них почуття відчуженості. А якщо Ви застосовуєте цей стиль у ситуації, де не маєте достатній рівень влади (якщо з певного питання Ваші погляди суперечать поглядам керівника), Ви можете помилитися.

Ось приклади випадків, коли варто використовувати цей стиль:

- кінцевий результат дуже важливий для Вас, і Ви дуже розраховуєте на своє вирішення проблеми, яка виникла;
- Ви маєте достатній рівень авторитету для ухвалення рішення і стає очевидно, що запропоноване Вами рішення найкраще;
- Ви розумієте, що у Вас немає іншого вибору і що Вам нічого втрачати;
- Ви перебуваєте в критичній ситуації, що потребує миттєвого реагування;
- Ви не даєте зрозуміти групі людей, що вона знаходиться в безвиході, тоді як, на Вашу думку, хтось повинен скерувати їх у правильному напрямі;
- Ви повинні прийняти нестандартне рішення, тому що діяти необхідно саме зараз, а у Вас достатньо повноважень для цього кроку.

Якщо Вашою основною метою є визнання і налагодження стосунків з усіма, то цей стиль використовувати не потрібно; він рекомендується переважно тоді, коли запропоноване Вами рішення проблеми має для Вас велике значення, коли ви відчуваєте, що для його реалізації Вам необхідно діяти швидко, коли вірите в перемогу, тому

що володієте для цього достатньою волею або владою.

Стиль ухилення. Другий із п'яти основних підходів до конфліктної ситуації реалізується тоді, коли Ви не відстоюєте свої права, ні з ким не співпрацюєте для вирішення проблеми або просто ухиляєтеся від розв'язання конфлікту. Ви можете використовувати цей стиль, якщо проблема не настільки важлива для Вас, щоб Ви хотіли витратити сили на її розв'язання, або коли Вам здається, що знаходитесь в безнадійному стані. Цей стиль рекомендується також у випадках, коли Ви відчуваєте себе неправим, усвідомлюєте правоту іншої людини, коли ця людина має владу. Усе це – серйозні підстави для того, щоб не відстоювати власну позицію. Ви можете спробувати змінити тему, вийти з кімнати або зробити що-небудь таке, що допоможе усунути або відкласти на певний час конфлікт. Ви можете подумати: «Я не збираюся займатися цим зараз». Отже, Ви не робите спроб задовольнити власні інтереси або інтереси іншої людини. Замість цього Ви уникаєте проблеми, ігноруючи її, перекладаючи відповідальність за її рішення на іншого, вимагаючи продовження строку вирішення або використовуючи інші прийоми.

Стиль ухилення може бути доречним у тих випадках, коли Ви змушені спілкуватися з людиною зі складним характером і коли немає серйозних підстав продовжувати контакти з нею. Такий підхід може бути корисним також, якщо Ви намагаєтесь прийняти рішення, але не знаєте, з чого почати, і вирішити проблему негайно немає необхідності. Замість того, щоб створювати напруженість, намагаючись негайно розв'язати проблему, Ви можете дозволити собі відкласти її та свідомо ухилитися від рішення сьогодні.

Можливо, Вам буде необхідно зробити вигляд, що Ви маєте намір повернутися до цього питання, коли Вам буде зручно; іншими словами, цей підхід може виглядати як зволікання або уникнення відповідальності. Цей стиль підходить також для тих випадків, коли Ви відчуваєте, що для вирішення конкретної проблеми Ви не маєте у своєму розпорядженні достатньо інформації. Якщо Ви повинні зайняти позицію очікування і відповідь з'явиться через деякий час, то краще визнати це і сказати собі: «Я зараз не можу займатися цим. Я почекаю». Нижче наведені найтипівіші ситуації, у яких рекомендується застосовувати стиль ухилення:

- занадто велика напруженість, Ви відчуваєте необхідність послаблення взаємовідносин у цій ситуації;
- кінцевий результат не дуже важливий для Вас або Ви вважаєте, що рішення настільки тривіальне, що не варто витратити на нього сили;
- у Вас важкий день, а рішення цієї проблеми може завдати додаткових неприємностей;
- Ви знаєте, що не можете або навіть не хочете вирішити конфлікт на свою користь;
- Ви хочете мати привілеї у часі, можливо, для того, щоб отримати додаткову інформацію або щоб заручитися чиеюсь підтримкою;
- ситуація дуже складна, Ви передчуваєте, що дозвіл конфлікту вимагатиме занадто багато від Вас;
- у Вас недостатньо влади для вирішення проблеми або для розв'язання її бажаним для Вас засобом;
- Вам здається, що в інших більше шансів вирішити цю проблему тощо.

Стиль пристосування. Він вказує на те, що Ви дієте разом з іншою людиною, не намагаючись відстоювати власні інтереси. Ви можете використовувати цей підхід, коли кінцевий результат справи надзвичайно важливий для іншої людини і не дуже істотний для Вас. Цей стиль корисний також у ситуаціях, у яких Ви не можете перевершити інших, оскільки людина має більшу владу; таким чином, Ви поступаєтеся та погоджуєтеся з тим, чого хоче опонент. Психологи зауважують, що Ви дієте в такому стилі, коли жертвуєте своїми інтересами на користь іншої людини, поступаючись або жаліючи її. Оскільки, використовуючи цей підхід, Ви поступаєтесь своїми інтересами, то краще робити це тоді, коли Ваш внесок у такому разі не занадто великий. Коли Ви не дуже розраховуєте на позитивне вирішення проблеми, то це дозволяє Вам почувати себе комфортно щодо бажань іншої людини.

Якщо Ви вважаєте, що поступаєтеся в чомусь важливому для вас та у зв'язку з цим почуваете незадоволеність, то стиль пристосування в цьому випадку, очевидно, не є ефективним. Він може виявитися невідповідним до тієї ситуації, коли Ви бачите, що людина не збираєть-

ся, у свою чергу, поступитися або ця людина не оцінить зробленого Вами. Цей стиль варто використовувати тоді, коли Вам здається, що, йдучи на поступки, Ви майже нічого не втрачаєте. Ви можете застосувати цю стратегію, якщо в даний момент необхідно дещо пом'якшити ситуацію, а потім Ви бажаєте повернутися до цього питання і довести правильність своєї позиції.

Стиль пристосування може трохи нагадувати стиль відхилення, оскільки Ви можете використовувати його для того, щоб відкласти вирішення проблеми. Проте основна відмінність полягає в тому, що Ви дієте разом з іншою людиною; Ви берете участь у ситуації і погоджуєтесь робити те, чого хоче опонент. Коли ж Ви застосовуєте стиль ухилення, Ви не робите нічого для задоволення інтересів іншої людини, Ви просто відштовхуєте від себе проблему.

Найбільш характерні ситуації, в яких рекомендується стиль пристосування:

- Вас не особливо хвилює те, що трапилося;
- Ви хочете зберегти мир і доброзичливі відносини з іншими людьми;
- Ви відчуваєте, що важливіше зберегти з кимось гарні взаємовідносини, ніж захищати свої інтереси;
- Ви розумієте, що результат набагато важливіший для іншої людини, ніж для Вас;
- Ви розумієте, що правда не на Вашому боці;
- Ви думаєте, що інша людина може одержати з цієї ситуації корисний урок, якщо Ви поступитесь її бажанням, навіть не погоджуючись із тим, що вона робить, або вважаючи, що вона помиляється.

Поступаючись, погоджуючись або жертвуючи своїми інтересами на користь іншої людини, Ви можете пом'якшити конфліктну ситуацію та відновити гармонію. Ви можете і надалі задовольнятися результатом, якщо вважаєте його прийнятним для себе. Або ж Ви можете використовувати цей період затишшя або відпочинку для того, щоб потім можна було досягти остаточного бажаного для Вас рішення.

Стиль співробітництва. Цьому стилю притаманна Ваша активна участь у дозволі конфлікту і захисті своїх інтересів, але при цьому Ви намагаєтесь співпрацювати з іншою людиною. Цей стиль потребує

більш тривалої роботи порівняно з іншими підходами до конфлікту, оскільки Ви спочатку берете до уваги потреби, турботи й інтереси обох сторін, а потім обговорюєте їх. Проте якщо у Вас є час і вирішення проблеми має для Вас досить важливе значення, то це вдалий засіб пошуку взаємовигідного результату та задоволення інтересів усіх сторін. Цей стиль особливо ефективний, коли сторони мають різні приховані потреби. У таких випадках буває складно визначити джерело невдоволеності. Спочатку може здатися, що обидві сторони хочуть одного й того самого або, навпаки, мають протилежні цілі на майбутнє, що є безпосереднім джерелом конфлікту.

Однак існує розбіжність між зовнішніми проявами (висловлюваннями або позиціями в суперечці) і прихованими інтересами або потребами, що служать безпосередніми причинами конфліктної ситуації. Досить цікаві запропоновані характеристики конфліктних типів і прийоми взаємодій з ними. Розглянемо їх більш детально. Наприклад, повільність службовця може стати причиною породження конфлікту на роботі. Але ця повільність може приховувати більш глибоку колізію, причина якої – незадоволеність роботою (недостатня повага, визнання або замала відповідальність, що відокремлює людину від її роботи).

Якщо приймати рішення на початку виявлення проблеми, то це буде подібно лише зовнішньому косметичному ремонту, низька ефективність якого проявиться згодом, оскільки корінь проблеми залишається. Людина може припинити бути повільною, але тоді вона буде вдаватися до саботажу, влаштовуючи додаткові перерви в роботі, переконуючи саму себе в тому, що вона має на це право, оскільки її робота оцінюється та оплачується недостатньо. І це буде засіб одержання деякої компенсації.

Стиль співробітництва спонукає кожну людину до відкритого обговорення її потреб і бажань. Службовець в наведеній вище ситуації може прямо заявити про те, що він має потребу у визнанні, у більш високій оцінці і відповідальності. Якщо його начальник розуміє це, він піде людині назустріч, а в результаті службовець буде більше присвячувати себе роботі і, таким чином, проблема повільності буде вирішена з додатковими позитивними результатами. Іншими словами,

для успішного застосування стилю співробітництва необхідно витратити деякий час на пошук прихованих інтересів і потреб для того, щоб задовольнити безпосередні бажання обох сторін. Якщо опоненти розуміють, що є причиною конфлікту, вони мають можливість разом шукати нові альтернативи.

Цей підхід рекомендується використовувати в таких ситуаціях:

- рішення проблеми дуже важливе для обох сторін, ніхто не хоче цілком від нього відмовлятися;
- у Вас тісні, тривалі і взаємозалежні відносини з іншою стороною;
- у Вас є час попрацювати над проблемою, що виникла (це вдалий підхід до дозволу конфліктів на основі перспективних планів);
- Ви та Ваш супротивник інформовані про проблему, бажання обох сторін відомі;
- Ви та Ваш опонент хочете обговорити деякі ідеї, розробити рішення;
- обидва конкуренти спроможні викласти суть своїх інтересів і вислухати один одного;
- сторони, які конфліктують, мають рівну владу або не помічають різниці в становищі одне одного для того, щоб на рівних шукати вирішення проблеми.

Співробітництво є приятельським, мудрим підходом до розв'язання спірного питання, визначення та задоволення інтересів обох сторін. Проте це потребує значних зусиль. Сторони повинні витратити на це деякий час, їм потрібно зуміти пояснити свої бажання, висловити свої потреби, вислухати один одного, а потім знайти альтернативні варіанти щодо вирішення проблеми. Відсутність одного з цих елементів робить такий підхід неефективним. Стиль співробітництва серед інших стилів є найважчим, однак дає змогу прийняти найбільш сприятливі для обох сторін рішення в складних і важливих конфліктних ситуаціях.

Стиль компромісу. У середині сітки знаходиться стиль компромісу. Ви незначною мірою поступаєтеся своїми інтересами, щоб задовольнити їх частково, а інша сторона робить те ж саме. Тобто Ви погоджуєтеся на неповне задоволення свого бажання і часткове виконання бажань

іншої людини. Ви робите це, зважаючи на всі сторони та обмінюючись поступками для розробки компромісного рішення, яке влаштувало б обох. Такі дії можуть дещо нагадувати співробітництво. Проте поступка досягається на більш поверхневому рівні порівняно зі співробітництвом; поступається в одному питанні обоє і, як наслідок, можете домогтися спільного рішення. Ви не шукаєте приховані потреби та інтереси, як у випадку застосування стилю співробітництва. Ви звертаєте увагу тільки на те, що говорите один одному про свої бажання.

Стиль компромісу найбільш ефективний у тих випадках, коли Ви та Ваш опонент хочете того самого, але знаєте, що одночасно це для Вас непосильно. Наприклад, ви обидва хочете зайняти одну посаду або, знаходячись у відпустці вдвох, хочете провести її по-різному.

Стиль співробітництва відрізняється тим, що, використовуючи його, Ви намагаєтесь знайти приховані інтереси і прийняти рішення, враховуючи їх. Наприклад, якщо ви обидва претендуєте на зайняття однієї посади, тоді, обміркувавши це питання, можете дійти висновку, що в дійсності ваш інтерес не пов'язаний із якоюсь конкретною функцією на службі; просто ви хочете досягти визнання, яке ґрунтується на тому, що вам довіряють її виконувати, при цьому ви можете домогтися його іншим засобом. Ви можете спробувати отримати більший робочий кабінет або забезпечення необхідним устаткуванням тощо.

Нижче перераховані типові випадки, в яких стиль поступки найбільш ефективний:

- обидві сторони мають однакову владу і мають взаємовиключні інтереси;
- Ви хочете знайти рішення швидко, тому що у Вас немає часу або тому що це більш економічний та ефективний шлях;
- Вас може влаштувати тимчасове рішення;
- Ви можете скористатися короткочасною вигодою;
- інші підходи до вирішення проблеми виявилися неефективними;
- задоволення Вашого бажання має для Вас занадто велике значення, Ви можете дещо змінити поставлену спочатку ціль;
- поступка дозволить Вам зберегти взаємовідносини (Ви вважаєте, що краще отримати хоча б щось, ніж загубити все).

3.7. Розв'язання конфліктів шляхом ННС на противагу традиційним переговорам

Один із аспектів ННС – зв'язок між людьми. Розглянемо медіацію із залученням третьої сторони – коли людина долучається до процесу, щоб розв'язати конфлікт між двома іншими сторонами.

У процесі розв'язання конфліктів можна виокремити п'ять кроків. Перший крок – ми висловлюємо власні потреби, другий – ми шукаємо реальні потреби іншої людини, незалежно від того, як вона їх висловлює. Якщо ми чуємо не потребу, а думку, судження чи аналіз, ми розпізнаємо це, і продовжуємо шукати потребу, яка стоїть за цими словами. Третій крок – ми перевіряємо, що обидва правильно зрозуміли потреби одне одного. Якщо це не так, продовжуємо шукати потребу, яка стоїть за словами. Переходячи до четвертого кроку, ми проявляємо стільки емпатії, скільки сторонам потрібно для того, щоб правильно почути потреби одне одного. І п'ятий крок – уточнивши потреби обох сторін у цій ситуації, ми пропонуємо стратегії розв'язання конфлікту, формуючи їх мовою позитивних дій.

Таким чином, протягом усього часу ми слухаємо одне одного з особливою повагою, уникаючи використання мови, яка може натякнути на неправоту якоїсь зі сторін.

Слід зазначити, що для ефективного розв'язання конфліктних ситуацій треба висловлюватися мовою позитивних дій саме в теперішньому часі. Після того, як обидві сторони зв'язалися з потребами одна одної, наступним кроком є розробка стратегій, що відповідають цим потребам. Тут важливо, на думку М. Розенберга, не переходити до стратегій надто рано, оскільки це може призвести до компромісу, який не матиме глибини того, справжнього рішення, яке є можливим. Тільки повністю усвідомивши потреби одне одного і тоді перейшовши до роботи над вирішенням, сторони конфлікту зможуть набагато частіше дотримуватися домовленостей, які укладуть. Процес вирішення конфлікту повинен закінчуватися діями, що задовольняють потреби усіх. Конфлікту рухаються до вирішення саме тоді, коли застосовуються чітка мова теперішнього часу та позитивних дій під час пропонування стратегій.

Особливе місце в процесі ненасильницького спілкування займає

нерефлексійне та рефлексійне слухання.

Нерефлексивне слухання – це вміння уважно мовчати, не втручатися в мову співрозмовника своїми зауваженнями; слухання без аналізу (рефлексії), яке дає змогу співрозмовнику висловитися. Це активний процес, який потребує фізичних і психічних зусиль.

Прийоми нерефлексивного слухання:

- слухання;
- мінімізація відповідей;
- мінімізація запитань.

Слухання (уважне мовчання) – прийом, який використовується на початку розмови і виявляється в умінні уважно мовчати, не втручаючись у мову співрозмовника. Перебивання співрозмовника переkrучує повідомлення та порушує процес спілкування.

Мінімізація відповідей (невтручання) – це нейтральні, по суті, малозначущі фрази, які є тими «мінімальними» відповідями, що:

- дозволяють змістовно продовжити бесіду;
- є запрошенням висловитися вільно й невимушено;
- допомагають виразити схвалення, інтерес та розуміння.

Залежно від ситуації під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння завдяки лаконічним відповідям, що допомагають продовжити бесіду. Рефлексивне слухання є об'єктивним зворотним зв'язком з тим, хто говорить, як контроль точності сприйняття почутого. Іноді ці методи називають «активним слуханням». Уміння слухати рефлексивно необхідне для ефективного спілкування через обмеження та труднощі, які виникають у процесі спілкування.

Такими бар'єрами є:

- багатозначність слів, коли виникає потреба встановити чи уточнити зміст даного висловлення;
- «закодованість» значення повідомлень, коли ми говоримо одне, а маємо на увазі інше, тому часто не вдається висловити думку так, щоб слухач правильно її зрозумів;
- труднощі відкритого самовираження: чим менше впевненості в собі, тим довше людина ходить «по колу», перш ніж перейти до головного;
- інші суб'єктивні фактори, які негативно впливають на спілку-

вання.

Усе це вказує на необхідність уміння слухати рефлексивно, тобто розшифровувати зміст повідомлень. Розглянемо чотири види рефлексивних відповідей: з'ясування, перефразування, дослівне повторювання, відображення почуттів, резюмування. Практично всі ці види відповідей використовуються комбіновано.

З'ясування – це звернення до співрозмовника з уточненням, що допомагає зробити повідомлення більш зрозумілим. Для цього використовуються такі ключові фрази: «Чи не повторите Ви ще раз?», «Я не розумію, що Ви маєте на увазі», «Я не зрозумів», «Чи не поясните Ви це?» тощо.

Перефразування – формулювання тієї самої думки інакше, іншими словами, з метою перевірки точності сприйняття інформації. Перефразування можна почати словами: «Як я Вас зрозумів...», «На Вашу думку...», «Іншими словами, Ви вважаєте...», «Як я розумію, Ви говорите...» тощо.

Дослівне повторювання – відтворення частини висловлення партнера або усєї його фрази. Воно допомагає зосередитися на його словах і постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають.

Відображення почуттів – сприйняття емоційного стану співрозмовника. Відповідь чи емоційна реакція на почуття інших важливі тому, що в спілкуванні люди по суті обмінюються тим, що має для них особисто важливе значення. Тобто спілкування багато в чому залежить не тільки від фактичної інформації, але й від того, що для людей є значимим або є важливим. Східна мудрість говорить: «Слухай, що говорять люди, але розумій, що Вони відчують». Щоб зрозуміти почуття співрозмовника, потрібно користуватися фразами типу: «Мені здається, Ви відчуваєте...», «Мабуть, Ви відчуваєте...» тощо; звернути увагу на вживані співрозмовником слова, що передають почуття (гнів, радість, сум та інші), які є ключовими; спостерігати за невербальними засобами спілкування (вираз обличчя, інтонація, поза, жестикуляція); спробувати зрозуміти загальний контекст спілкування, причини звернення співрозмовника саме до Вас.

Резюмування – висновок щодо основних ідей, почуттів співроз-

мовника, партнера. Резюме теж формулюється своїми словами, але вступні фрази можуть бути такі: «Те, що Ви зараз сказали, може означати...», «Вашими основними ідеями, як я зрозумів, є...» тощо. Резюмування особливо необхідне в ситуаціях, які виникають під час обговорення або в ході обговорення розбіжностей, урегулюванні конфліктів, розгляданні претензій, проведенні засідань різних робочих груп і комісій, а також у кінці телефонних розмов.

Таблиця 4

Етапи активного слухання

Етапи активного слухання	Дії слухача
Несловесна підтримка мовця	Контакт очей, «поза слухання», кивки, вираз згоди: «Угу», «Так-так» тощо
Фрази перенесення відповідальності за висловлення на партнера (парафраз не працює, якщо не підкреслено, хто саме висловив цю думку)	«Ви вважаєте, що...», «Отже, Ви говорите, що...», «Значить, Ви стверджуєте...», «Отже, Ваша думка полягає в тому...», «Ви висловилися таким чином, що...» тощо
Формулювання змісту висловлювання	На цьому етапі треба позбутися власних емоцій, оцінок
Отримання згоди співрозмовника після інтерпретації його думки	«Я правильно зрозумів?», «Це так?», «Я нічого не переплутав?». Можливо, буде потрібно перефразувати сказане ще
Демонстрація свого ставлення до почутого	Підкреслити, що це Ваша думка з приводу почутого. Висловлювати ставлення тільки до слів, але не до особистості того, хто говорить
Висловлення свого власного судження по суті	«Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю» тощо

Отже, психоемоційними механізмами, що забезпечують здійснення рефлексивного та нерефлексивного слухання, є рефлексія, емпатія,

ідентифікація. Рефлексія – самопізнання внутрішніх станів на раціональному рівні (аналіз). Емпатія – самопізнання внутрішніх станів на емоційному рівні (співчуття, співпереживання). Ідентифікація – уподібнення, намагання уподібнитися партнеру у взаємодії. Рефлексивне слухання передбачає такі види втручання та аналіз: невербальне (емпатія), вербальне, парафраз, уточнення-редагування, вербалізацію, резюмування. Нерефлексивне слухання відбувається без втручання, без вираження почуттів.

Найбільш загальноприйнятими прийомами, котрі характеризують активне слухання, є постійні уточнення правильності розуміння інформації, яку хоче донести співрозмовник. Необхідно уникати поспішності у висновках, уживання некатегоричних формулювань і м'яких тонів; дати співрозмовникові уявлення про те, як Ви його зрозуміли, і настановити на розмову про те, що в його словах на Вашу думку, є найважливішим.

Позитивними наслідками емпатійного слухання є: можливість керувати процесом розмови; отримання максимум корисної інформації; зростання шансів на позитивне вирішення проблеми, що обговорюється; формування позитивне ставлення до людей, які вміють вислухати; демонстрація високого культурного рівня.

ВИСНОВКИ

Основою демократії є громадянське суспільство, яке базується на принципах економічного і політичного плюралізму, публічності, загальної поінформованості, справедливості і дотримання закону. Особливе місце у структурі громадянського суспільства посідає правоохоронна система. Вона не протистоїть громаді, а перебуває з нею у партнерських відносинах. Головний показник ефективності роботи поліції – рівень довіри. Саме тому однією з важливих ознак професійної компетентності працівника поліції є культура особистості, яка містить у собі моральну, правову та професійну культуру. Саме культура визначає характер виконання службових обов'язків, дотримання принципу законності, прийняття рішень у конкретних ситуаціях, щодо яких нормативні документи не мають точних рекомендацій, а лише визначають межі щодо прийняття певних рішень.

Діяльність поліцейського завжди перебуває під пильною увагою, оскільки пов'язана із забезпеченням правопорядку, гарантуванням безпеки, реалізацією прав і свобод. Україна обирає європейський шлях розвитку, цінність особистості, верховенство прав і свобод. Цьому повинна відповідати і правоохоронна система. Європейським співтовариством напрацьовано значний досвід щодо ефективної діяльності поліції. Неабияку роль тут відіграють високі етичні вимоги. Основними координатами діяльності поліцейського є поєднання правової і моральної свідомості, гуманне ставлення до людини, домінанта законності і відповідальності.

Підготовка компетентного працівника поліції передбачає необхідність надання йому не лише глибоких знань у різних галузях права, але й уміння їх використовувати, зважати на рівні аргументації тих чи інших сторін, бачити прогалини в законодавстві. Особливого значення за цих умов набуває формування навичок критичного мислення, яке передбачає здатність усвідомлювати проблему, добирати несуперечливі докази, обирати одну з альтернатив, будувати гіпотези, узагальнювати, робити висновки тощо.

Важливим складником професійної діяльності поліцейського є культура ділового спілкування. Вона визначається як сукупність ко-

мунікативних, соціально-психологічних, міжкультурних умінь і навичок, ціннісних орієнтирів, норм професійної поведінки, дотримання загального та службового етикету в процесах міжкультурної взаємодії на предметно-інформаційному та інтерактивному рівнях під час вирішення правоохоронного завдання. Розвитку культури ділового спілкування, безумовно, сприяє вдосконалення технічного боку. Йдеться про необхідність знати будову мовленнєвого апарату та можливі засоби його розвитку, що допомагає поліцейському майстерно використовувати можливості свого дихання, голосу, дикції у професійній діяльності. Так само вдосконаленню культури мовлення сприяють уміння адекватного використання невербальних засобів спілкування, а саме: міміки, пантоміміки, жестів, тактильної комунікації, правильного встановлення міжособистісного простору. Задля вирішення професійних проблем поліцейський має бути готовим до продуктивного спілкування з громадянами різного віку, статі, походження, стану здоров'я тощо. Урахування особливостей і правил спілкування з різними категоріями дозволяє більш ефективно виконувати свої професійні обов'язки, пов'язані з дотриманням громадського правопорядку та захистом цивільного населення. Щоб бути ефективним комунікатором, поліцейський повинен чітко розуміти, як працює процес комунікації.

Сучасний поліцейський повинен розуміти, що ненасильницьке спілкування – це гнучка технологія комунікації, що поєднує переговірні навички та конфліктологію. У своїй основі ненасильницьке спілкування – це особливий світогляд, система установок, яка допомагає вибудовувати партнерство в найскладніших життєвих ситуаціях, бачити світ як простір можливостей, а не арену боротьби та війни.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Барановська Л. В., Глушаниця Н. В. Психологія ділового спілкування. Київ : НАУ, 2016. 248 с.
2. Бесчастний В. М., Кононенко Т. В., Сабельникова Т. М. Етикет і професійна етика поліцейського. Київ : Дакор, 2019. 216 с.
3. Бондаренко В. В. Професійна підготовка працівників патрульної поліції: зміст і перспективні напрями. Київ : ФОП Кандиба Т. П., 2018. 524 с.
4. Ваньчик Ю. А. Професійне спілкування поліцейських із різними категоріями громадян. Вісник Чернівецького факультету Національного університету «Одеська юридична академія». 2020. Вип. 1. С. 60–63.
5. Галустян О. А., Захаренко Л. М., Юрченко-Шеховцова Т. І. Особливості професійного спілкування патрульних поліцейських з різними категоріями осіб. Київ : НАВС, 2017. 45 с.
6. Гуманітарне знання як чинник формування світоглядних орієнтирів майбутніх правників / Т. В. Кононенко, Т. М. Сабельникова, В. Є. Суликов, Д. М. Титаренко, О. О. Титаренко,
- О. О. Новікова, К. В. Пономаренко, Г. В. Мухіна, О. О. Когут, Л. І. Суюсанов. Київ : Дакор, 2020. 202 с.
7. Етика ділового спілкування / Т. Б. Гриценко, С. П. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук, Н. В. Чуприк, Л. П. Анохіна. Київ : Центр навчальної літератури, 2019. 344 с.
8. Комунікативні та психологічні аспекти підготовки фахівців для Національної поліції / В. М. Бесчастний, Г. В. Мухіна, О. О. Новікова; за ред. В. М. Бесчастного. Кривий Ріг : ДЮІ МВС України, 2017. 155 с.
9. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (Європейська конвенція з прав людини). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004 (дата звернення: 04.08.2022).
10. Конвенція Ради Європи про запобігання насильству проти жінок і домашньому насильству та боротьбу з цими явищами (Стамбульська конвенція). URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/994_001-11#Text (дата звернення: 04.08.2022).
11. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80> (дата звернення: 04.08.2022).
12. Короткова Ю. М. Культура мовлення юриста. Ніжин : Видавець ПП

- Лисенко М. М., 2020. 184 с.
13. Короткова Ю. М. Формування та удосконалення культури ділового спілкування майбутніх поліцейських. Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика. 2021. № 1 (1). С. 174–181.
 14. Матієнко Т. В. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками. Jurnalul juridic național: teorie și practică. Iunie, 2020. P. 102–106.
 15. Москаленко А. М. Теоретичні основи професійної етики управлінців навчальних закладів. URL: <http://webcache.googleusercontent.com> (дата звернення: 04.08.2022).
 16. Мухіна Г. В. Юридична психологія / за заг. ред. В. М. Бесчастного. Київ : Дакор, 2019. 236 с.
 17. Мухіна Г. В. Юридична психологія. Київ: Дакор, 2021. 244 с.
 18. Основи загальної і медичної психології / за заг. ред. І. С. Вітенка, О. С. Чабана. Тернопіль : Укрмедкника, 2003. 344 с.
 19. Основи професійної етики та естетичної культури / за заг. ред. Г. М. Петрової, Т. А. Кумеди. Київ : КНТ, 2012. 192 с.
 20. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи / за заг. ред. Л. Царенко. Том 2. Київ : Видання ОБСЄ, 2018. 240 с.
 21. Основи теорії гендеру. Київ : К.І.С., 2004. 536 с.
 22. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях / В. М. Клачко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. Київ : НАВС, 2016. 48 с.
 23. Пам'ятка працівника Національної поліції України : інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / уклад.: І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова. Харків : ХНУВС, 2017. 52 с.
 24. Петрова Г. М. Деонтологічні засади службової діяльності: Службовий етикет правоохоронця (поліцейського). Київ : НАВС, 2015. 100 с.
 25. Про Дисциплінарний статут Національної поліції України : Закон України від 15.03.2018 № 2337-VIII (зі змінами). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2337-19> (дата звернення: 04.08.2022).
 26. Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків: Закон України від 08.09.2005 № 2866-IV. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2866-15> (дата звернення: 04.08.2022).
 27. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських : Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 09.11.2016 № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16> (дата звернення:

- 04.08.2022).
28. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015. № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#n101> (дата звернення: 04.08.2022).
 29. Про Стратегію національно-патріотичного виховання : Указ Президента України від 18.05.2019 № 286/2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/286/2019#n15> (дата звернення: 04.08.2022).
 30. Реформування поліції: міжнародний досвід. Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит народного депутата України. URL: <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/29325.pdf> (дата звернення: 04.08.2022).
 31. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування: мова життя / пер. з англ. О. І. Олійник. Харків : Ранок, 2020. 256 с.
 32. Скакун О. Ф. Теорія держави і права. Харків : Консум, 2001. 656 с.
 33. Словник гендерних термінів. URL: <http://a-z-gender.net/ua/> (дата звернення: 04.08.2022).
 34. Теоретичні проблеми сучасної етики / Т. Г. Аболіна, І. В. Васильєва, А. М. Єрмоленко та ін. Київ : Авіцена, 2013. 344 с.
 35. Терно С. О. Теорія розвитку критичного мислення. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2011. 105 с.
 36. Тофтул М. Г. Сучасний словник з етики. Житомир : Вид-во ЖДУ імені І. Франка, 2014. 416 с.
 37. Цип'яшук М. Б. Професійне мислення юристів: теоретичні основи дослідження. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Право». 2011. № 2. С. 3–13.
 38. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера. Київ : Знання, 2011. 445 с.
 39. Cutlip Scott M., Center Allen H., Broom Glen M. Effective Public Relations. Upper Saddle River, N.J. : Pearson Prentice Hall, 2006. 670 p.
 40. Paul Richard W. Critical Thinking: What Every Person Needs to Survive in a Rapidly Changing World. Rohnert Park Foundation for Critical Thinki, 1993. 505 p.
 41. Swatridge Colin. Effective Argument and Critical Thinking. Oxford : Oxford University Press, 2014. 249 p.
 42. The European Code Of Police Ethics. Recommendation Rec (2001)10 adopted by the Committee of Ministers of the Council of Europe on 19 September 2001 and explanatory memorandum. Strasbourg : Council of Europe Publishing, 2002. 76 p.