

Цумарєва Наталя Вікторівна
*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології, соціології та педагогіки
Донецького державного університету внутрішніх справ,
м. Кропивницький, Україна*

РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ У ФОРМУВАННІ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО ПОЛІЦІЇ В УМОВАХ ВІЙНИ

У сучасних умовах повномасштабної війни поліція України виступає одним із ключових інститутів забезпечення правопорядку, стабільності та психологічної підтримки громадян. Довіра населення до правоохоронних органів в умовах воєнної кризи є стратегічно важливою, оскільки визначає рівень соціальної взаємодії, готовність громадян до співпраці та загальний рівень безпеки у державі. Одним із основних чинників, що впливає на формування довіри, є емоційний інтелект поліцейських, який забезпечує ефективне емоційне реагування, комунікацію та психологічну стійкість працівників поліції.

Поняття емоційного інтелекту було введено у науковий обіг Дж. Меєром та П. Саловей у 1990-х роках і розглядається як здатність розпізнавати, розуміти та регулювати емоції в собі та інших [4]. Пізніше Д. Гоулман розширив концепцію, підкресливши роль емоційного інтелекту в професійній діяльності, стресостійкості та соціальних взаємодіях [1]. У контексті діяльності поліції емоційний інтелект став ключовою компетентністю, що визначає успішність комунікації, здатність до деескалації конфліктів та регуляції емоційних станів у високостресових ситуаціях.

У наукових дослідженнях Дж. Саншайн та Т. Тейлор акцент робиться на тому, що високий рівень емоційного інтелекту правоохоронців сприяє підвищенню рівня довіри до поліції. Довіра населення формується не лише на

основі професійних дій, а й через емоційний досвід взаємодії з правоохоронцями [5].

У ситуації війни, коли більшість громадян живуть в умовах невизначеності, небезпеки чи соціальної турбулентності громадяни оцінюють не лише ефективність поліцейських дій, але й стиль комунікації, уважність, емпатію та емоційну врівноваженість працівників поліції.

О. Матеюк та Р. Вольська зазначали, що емоційний інтелект правоохоронців включає декілька взаємопов'язаних компонентів:

1. Емоційна обізнаність — здатність розпізнавати та інтерпретувати емоційні стани інших людей, особливо у кризових ситуаціях.

2. Емоційна саморегуляція — уміння контролювати власні емоційні реакції, зберігати психологічну стабільність у ситуаціях загрози.

3. Емпатійність — здатність розуміти переживання громадян та чутливо реагувати на їхній емоційний стан.

4. Соціальна компетентність — уміння будувати ефективні взаємодії, використовувати комунікативні стратегії деескалації та підтримки.

5. Стресостійкість — здатність зберігати професійну діяльність на належному рівні в умовах інтенсивного стресу, що є особливо актуальним у період війни [3].

Для працівників поліції України важливою є здатність адекватно реагувати на емоційні стани населення, яке переживає втрати, травматичні події, бойові дії чи вимушене переселення. Емоційний інтелект стає інструментом не лише професійної поведінки, а й гуманітарної підтримки, формуючи образ поліції як соціально орієнтованої інституції. Емоційний інтелект допомагає успішно розпізнавати та розуміти емоції, з якими працівник поліції стикається в своїй роботі. Це сприяє використанню їх як інструментів для правомірного вирішення службових завдань завдяки налагодженню ефективного процесу комунікації.

У дослідженнях О. Гуменюк наголошується, що високий рівень емоційного інтелекту корелює з нижчим рівнем професійного вигорання,

кращою здатністю до саморегуляції та більшою ефективністю у кризовій комунікації. У воєнний період це має вирішальне значення, адже саме поліцейські часто є першими представниками держави, з якими контактують громадяни у стресових ситуаціях [2].

Отже, емоційний інтелект поліцейських у воєнний період виступає критично важливим чинником формування довіри населення до поліції. Високий рівень емоційного інтелекту забезпечує ефективну комунікацію в умовах високого стресу, деескалацію конфліктів, покращення якості надання допомоги, підвищення почуття безпеки громадян, формування позитивного іміджу поліції, а також зміцнення соціальної єдності в умовах війни. Розвиток емоційного інтелекту має стати важливою складовою професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників поліції, зокрема в системі МВС України.

Список використаної літератури

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Чому він може значити більше, ніж IQ / пер. з англ. Київ : КМ-БУКС, 2020. 576 с.
2. Гуменюк О. Емоційний інтелект як чинник комунікативної компетентності працівників поліції. Психологічні перспективи. 2021. № 38. С. 120-132.
3. Матеюк О., Вольська Р. Емоційний інтелект поліцейського: зміст поняття, його структура, види та моделі. Psychology travelogs. 2023. № 4. С. 208-220.
4. Mayer J., Salovey P. What is Emotional Intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence. New York : Basic Books, 1997. 331 P.
5. Sunshine J., Tyler T. The Role of Procedural Justice and Legitimacy in Shaping Public Support for Policing. Law & Society Review. 2003. Vol. 37(3). P. 513-548.