

Література:

1. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text>

2. Про встановлення карантину з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанова Кабінету Міністрів України від 20 травня 2020 р. № 392 URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/392-2020-%D0%BF?find=1&text=%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%96%D1%86%D1%96#w1_4

3. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12.1984 року № 8073-X URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>

Біліченко Валерій Віталійович,
старший викладач кафедри
тактико-спеціальної підготовки
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

ПОРЯДОК КОМУНІКАЦІЇ З ОСОБАМИ

У даний час спілкування з одним із найголовніших засобів досягнення цілей. Чим більше ми спілкуємося, тим ефективнішого успіху ми здатні досягти у своїй професійній діяльності. Поліцейський має бути тісно взаємопов'язаний з різними категоріями населення, так як від якісної роботи залежить майбутнє країни. Під комунікацією розуміється тактика спілкування з людьми в процесі якої йде обмін інформацією, думками

за допомогою мови чи іншим знаків. Грамотне спілкування є простим шляхом до поставлених цілей.

З професійної етики поліцейського як необхідної складової організації професійних знань, умінь і навичок починається комунікація з особами. Професії, об'єктами яких є людина, її життя, здоров'я, формування її професійних і духовних якостей, охорона прав і свобод людини і громадянина характеризуються підвищеними моральними вимогами. Такі сфери праці не піддаються запрограмованій технологічній впорядкованості, для них неможливі жорсткі вимоги – тут потрібні творча активність, гуманізм і самовіддача професіонала, вміння працювати з людьми, поставленими задачами та цілями.

Якщо одні професії не потребують істотних змін усталених правил поведінки, певних нормативів, то інші впевнено вимагають цього. І це в першу чергу професії, в яких об'єктом впливу є людина і громадяни країни, і серед них – це професія поліцейського [2].

Професія поліцейського ставить до людей, які її обрали, відповідні моральні вимоги та правила поведінки, обов'язкові для дотримання поліцейським, за допомогою яких починає формуватися спілкування. Поведінка поліцейського, як на службі, так і поза нею, має відповідати чинному законодавству України та відомчим нормативним документам.

Процес комунікації з особами включає в себе такі складові: відправник повідомлення, одержувач повідомлення, повідомлення-інформація та зворотній зв'язок [5].

Варто зазначити, що основним завданням поліцейського на початку спілкування є саме встановлення позитивного контакту з особою. При цьому потрібна присутність обох та професійна поведінка особи, що виконує обов'язок та несе службові повноваження.

Після цього доречним буде представитися (мене звати, я працюю, я тут з причини тощо), використовуйте професійну мову (так, пане/пані, дякую, будь ласка). Ви маєте проявити своє ввічливе ставлення при опитуванні.

Не менш важливою складовою є вміння вислухати людину та зробити висновки. Слухати – це здатність чути та розуміти те, що кажуть оточуючі та допомагає почути сигнали небезпеки з боку суб'єктів, коли ситуація їй досі знаходиться на вербальній стадії, що дає змогу вжити адекватних заходів до того як ситуація вийде з-під контролю.

Для того, щоб діалог склався якнайкраще потрібно відповідати опоненту спокійно та врівноважено. Ставити запитання, щоб підтвердити або прояснити деталі та проявляти розуміння і співчуття [5].

До основних принципів роботи з такими людьми належить розмовляти на зрозумілому їм рівні, говорити простими словами, якщо це можливо, уникайте відкрито агресивної, образливої чи занадто впевненої поведінки, не ризикуйте особистою безпекою та безпекою оточуючих, своїх напарників.

Для якіснішої роботи та отриманні потрібної інформації говоріть спокійним тоном голосу, проявляйте турботу, розташовуйтеся так, щоб вони почували себе комфортно та не відчували загрози, ставте доречні запитання. Якщо це виявляється неефективним, то Ви відразу побачите негативну реакцію особи мовою тіла, вираз обличчя, дії тощо [3].

Вміння спостерігати – здатність помічати та розуміти про що говорить зовнішній вигляд, поведінка та оточення особи. Ретельне спостереження за її діями може багато сказати про те, що потрібно знати про цю особу, її внутрішній та психологічний стан, причини, якими зумовлена її поведінка.

Вміння слухати є важливим фактором при роботі поліцейського. Утримуйтеся від попередніх суджень та

оцінок, помічайте ключові слова або фрази, приділяйте увагу гучності, емоціям, тону голосу, розумійте настрій співбесідника та визначайте його [3].

Вміння правильно сприймати запитання, відповідати на них, формувати запити, реагувати на поведінку допомагають контролювати поведінку суб'єктів або управляти нею.

Поліція комунікації або поліція діалогу – такі підрозділи активно працюють в Україні з осені 2017 року. Їхнє завданням є зупиняти агресивних громадян не силою, а словом. Працюють представники поліції комунікації і на масових заходах [5].

У спілкуванні поліцейський має бути тактовним, вихованим і доброзичливим; висловлювати вимоги та/або зауваження в спокійній, коректній, переконливій формі, не проявляти зверхності, не використовувати погрози, іронію, жаргон, фамільярний тон. У разі потреби спокійно, без роздратування повторити і роз'яснити зміст сказаного; вислухати пояснення або питання особи уважно, не перебиваючи, виявляючи доброзичливість і повагу до співрозмовника [5].

Він має проявляти терпіння, витримку, коректність і люб'язність, готовність надати допомогу, у разі необхідності роз'яснити правила поведінки. У спілкуванні варто уникати обговорення політичних подій, діяльності тих чи інших органів державної влади тощо.

Таким чином, діяльність поліцейського має базуватися на нормах моральності: добра, справедливості, чуйного ставлення до людей. Працівник поліції, виконуючи свої функції і застосовуючи ту або іншу правову норму, повинен обирати найбільш прийнятний у моральному відношенні варіант своїх дій. Здобути прихильність, визнання, авторитет у громадян, завоювати їхню довіру поліція зможе лише високопрофесійною діяльністю, що відповідатиме принципам моралі [3].

Отже, ефективне виконання поліцейської діяльності не може бути без підтримки і допомоги громадськості, які базуються на абсолютній довірі до поліції. Існує певний порядок правил комунікації з особами. Якщо говорити про тактику дій при порядку комунікації з особами різних категорій, то поліцейський повинен вміти контролювати ситуацію та дії оточуючих людей без ескалації конфлікту, також досягати максимальної ефективності поліцейських заходів з мінімальним ризиком для особи, яка виконує повноваження. Основним завданням поліцейського на початку спілкування є саме встановлення позитивного контакту з особою. При цьому потрібна присутність обох та професійна поведінка особи, що виконує обов'язок та несе службові повноваження.

Література:

1. Закон України «Про Національну поліцію» від 02.07.2015 р. № 580-VIII URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19>
2. Гаврилюк Т. Д. Адміністративно-правові засади співпраці поліції з населенням: європейський досвід, Київ, 2011. – 20 с.
3. Чекмишев О. Основи професійної комунікації. Теорія і практика новин-ної журналістики. - К., 2009. - 255 с.
4. Масова комунікація: Медіа-енциклопедія // Ноель-Нойман Е., Шульц В., Вільке Ю. / Укр. видання під ред. В. Іванова - К., 2011. – 155 с.
5. Шевченко В. В Україні діє поліція комунікації: що це таке? // Стаття, К. – 2017. URL: <https://www.radiosvoboda.org/a/details/29059408.html>