

7.3 Комунікативні практики в діяльності Національної поліції України

В сучасному інформаційному суспільстві важливою складовою діяльності державних інституцій є забезпечення ефективної внутрішньої та зовнішньої комунікації. Своєчасний, повноцінний інформаційний обмін є запорукою стабільної діяльності, впровадження основних принципів політики відкритості та доступності державних послуг, ефективної взаємодії державних та громадських інституцій.

Необхідною умовою інтеграції України в глобальний інформаційний простір, утвердження її як впливового суб'єкта глобальних інформаційних відносин є формування та ефективна реалізація комунікаційної стратегії органів державної влади, що призначена вирішити такі основні завдання:

- формування цілісної та ефективної системи інформування соціальних суб'єктів щодо поточної та перспективної діяльності органів публічного управління;
- регулярний моніторинг громадської думки, зведення в єдиний інформаційний масив результатів соціологічних досліджень, що стосуються соціальних суб'єктів і діяльності органів публічного управління;
- формування ефективної системи «зворотного зв'язку» соціальних суб'єктів і органів публічного управління [189].

Принциповим для налагодження постійного діалогу з громадськістю на паритетних засадах є забезпечення відкритості та прозорості процесів прийняття рішень, діяльності владних структур та громадських організацій. Прозора, відкрита влада покликана належним чином забезпечувати діалог із громадськістю на всіх етапах прийняття рішень та постійний доступ до інформації про діяльність органів державної влади та її посадових осіб відповідно до норм чинного законодавства. У свою чергу належна обізнаність сприяє свідомій участі громадян у процесі прийняття рішень, надає можливості для обґрунтованої відповіді та раціонального впливу громадськості на державні рішення. Таким чином, саме взаємодія влади та суспільства через відкриту

багатоканальну комунікацію відкриває унікальні можливості знаходження оптимальних шляхів для вирішення наявних проблем [190, с.36].

Центральним органом виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку, є Національна поліція України, створення якої є результатом започаткованої у 2014 році реформи системи органів внутрішніх справ, метою якої є перетворення МВС на правоохоронне багатопрофільне цивільне відомство європейського зразка.

Для досягнення цієї мети, були визначені першочергові завдання серед яких:

- розроблення дієвих засобів та механізмів контролю за діяльністю поліції та окремого правоохоронця;
- підвищення довіри населення до діяльності поліції, а також авторитету поліцейського;
- підвищення ролі інститутів громадянського суспільства та органів місцевого самоврядування в заходах забезпечення прав і свобод населення.

Засади взаємодії та партнерства передбачають налагодження між поліцією та громадою ефективної комунікації, яка забезпечує зворотній зв'язок та обмін думками або інформацією з метою досягнення взаєморозуміння. Тобто за такої конструкції і представники влади і суспільства беруть активну участь в комунікативному процесі заради досягнення позитивного результату.

Комунікація є невід'ємною умовою побудови громадянського суспільства, в якому відкрито функціонують громадянські і державні інституції, завдяки забезпеченню широкого діалогу, можливості вільного висловлення позицій, думок та досягнення спільної мети – забезпечення реалізації прав та інтересів.

Управлінські комунікації – це стійкі соціальні взаємодії і взаємозв'язки учасників управлінської системи, що представляють собою комплекс комунікативного обміну повідомленнями, знаннями, інформацією для розв'язання управлінських завдань, цілей, стратегій. Комунікація між органами державної влади та соціумом, запровадження комунікаційних стандартів у

процесі обміну інформацією в суспільстві, що ґрунтується на принципово нових засадах рівного, взаємовідповідального діалогу в форматі суб'єктно-суб'єктних горизонтальних відносин, - невід'ємна умова демократичного розвитку держави, становлення громадянського суспільства [191, с. 514].

Враховуючи демократичний шлях розвитку суспільства та орієнтованість України на європейські стандарти, активне залучення громадськості до співпраці з Національною поліцією (community policing), ефективна професійна комунікація поліцейських постає одним з важливих напрямів їх професійної діяльності. Комунікація відіграє значну роль регулятора взаємовідносин між поліцейським і громадянином [192, с.3-4].

Організація комунікативної діяльності спрямована на забезпечення позитивних умов для службової взаємодії, організація пізнавальної діяльності – на встановлення усіх подробиць взаємовідносин, в які втручаються поліцейські; організація конструктивної діяльності – на вибудовування версій та гіпотез (шляхом їх перевірки), на прогнозування наступних дій; організація профілактичної діяльності – на недопущення в майбутньому вчинення правопорушень з боку громадян; організація засвідчувальної діяльності – на документування результатів діяльності, які будуть в подальшому використані під час доказування в суді тощо [193, с.42-43.]

Працівники правоохоронних органів належать до спеціалістів групи професій типу «людина – людина», в діяльності яких домінує комунікативний аспект. Основний зміст праці в цій професійній сфері полягає у вмінні активно взаємодіяти з людьми, спілкуватися, швидко орієнтуватися у фахових контактах, виокремлювати значущу інформацію, адекватно діяти в екстремальних умовах. Відтак комунікативна компетентність є одним із важливих елементів у структурі професійної майстерності правоохоронців. Саме завдяки комунікативним умінням, а не застосуванню насильства і фізичної сили правоохоронці повинні виконувати свої функції. Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє працівникам правоохоронної системи швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях та підвищує ефективність професійної діяльності.

Комунікативна компетентність для правоохоронця – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає вміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, варіювати його глибину, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій тощо. [194, с.186,378].

Комунікативна компетентність працівника поліції, є комплексом особистісних якостей та здібностей за допомогою яких працівник поліції досягає вершин свого професіоналізму, шляхом побудови конструктивної та ефективної мовленнєвої діяльності в будь-яких життєвих ситуаціях з різними типами особистостей. комунікативна компетентність – це один із основних компонентів діяльності кожного фахівця, зокрема і працівників поліції, що є невід'ємною складовою їх професійної діяльності. Беззаперечно, що саме вона є показником високої професійності та ефективності роботи працівника правоохоронних органів [195, с. 3, 196].

Основними комунікативними якостями, якими повинен володіти працівник міліції (поліції), є: вміння слухати інших людей; вміння долати психологічні бар'єри у спілкуванні; вміння швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми і розташовувати їх до себе; емоційна стриманість та терплячість; вміння чинити психологічний вплив на людей при здійсненні оперативно-службової діяльності; рольові вміння [196, с.180].

Комунікація будь-якого типу між поліцією та громадськістю може містити повідомлення, які стосуються надійності поліції за усіма аспектами її функціонування (правнича легітимність, професійність, етичність тощо), але при цьому будь-які дії поліції, здійснені під модель процедурної справедливості, можуть стати свідченням того, що поліція діє принаймні коректно. Прикладом позитивної комунікації є така дія, за якої офіційні представники поліції ставляться до суспільства чесно, розділяють із суспільством загальні цінності та самі є повноцінним учасником суспільного життя, втіленням законності [197, с.138-139].

Комунікативна діяльність працівників поліції – це складна, багатопланова діяльність щодо встановлення та розвитку контактів із представниками різних вікових, професійних, культурних, етнічних груп, а також з особами, психічний стан яких непередбачуваний (потерпілі, підозрювані, свідки), що відбувається за несприятливих умов та обставин, породжена виконанням службового обов'язку в боротьбі зі злочинністю, захисту від протиправних посягань на життя та здоров'я, права та свободи громадян; захисту державного устрою та громадського порядку; містить обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття та розуміння іншої людини [198, с.166].

Складові комунікативної компетентності працівників поліції відрізняються від комунікативної компетентності посадових осіб інших державних органів за рахунок того що:

- діяльність поліції носить виконавчо-розпорядчий характер. Діючи від імені держави, поліцейські при виконанні службових обов'язків із забезпечення правопорядку застосовують превентивні поліцейські заходи та поліцейські заходи примусу. Комунікація поліцейського залежатиме від виду поліцейського заходу;

- у повсякденній діяльності працівників поліції присутні різноманітні ситуації конфліктної взаємодії різного рівня, переважно агресивного за своєю формою спілкування;

- відбувається комунікація з особами, які мають різні національність, вік, психо-емоційний стан;

- структурні підрозділи національної поліції мають свою специфіку діяльності, яка обумовлена їх призначенням.

Так, під комунікативною компетентністю слідчих органів досудового розслідування Національної поліції України розуміється здатність особи обирати та технологічно ефективно застосувати адекватний спосіб усного та письмового спілкування. До складових комунікативної компетентності слідчих органів досудового розслідування Національної поліції відноситься:

- знання (загальні та спеціальні знання); Уміння (загальні та спеціальні комунікативні вміння слідчого);
- навички- лексико-граматичні, фонетичні, мелодико-інтонаційні, темпо-ритмічні, виразного читання, письмові та ін.;
- комунікативні здібності – індивідуально-психологічні особливості особистості, що забезпечують ефективну комунікативну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми у процесі комунікації або виконання професійної діяльності;
- професійно важливі комунікативні якості (розвиненість, товариськість, контактність, доступність, дипломатичність);
- професійно-психологічна комунікативна готовність – настрій слідчого на комунікативну взаємодію, на процес допиту, одночасного допиту двох та більше осіб, на службову комунікацію тощо [199, с. 91].

Комунікативна компетентність є необхідною умовою професійного розвитку правоохоронців, яка передбачає формування системи специфічних знань і умінь, які мають як пізнавальну (гностичну), так і особистісну природу, і складається з природних і набутих здібностей, знань і умінь, які суб'єкт отримує як в процесі навчання, так і безпосередньо в процесі професійної діяльності. Комунікативні здібності представників правоохоронних органів є визначальними у їх професійній діяльності і мають певну специфіку, притаманну сфері діяльності і контингенту соціального середовища, з якими вони взаємодіють. Недостатній рівень комунікативної компетентності правоохоронців має наслідком певні комунікативні бар'єри у взаємозв'язках між правоохоронцями і громадянами, знижує професіоналізм працівників. Навпаки, професійно виважене спілкування з суб'єктами сфери взаємодії є основою для побудови ефективної міжсуб'єктної взаємодії у суспільстві [200].

Досвід дієвої ненасильницької комунікації поліцейських вже знайшов втілення на теренах України. Зокрема, у 2016 році було розпочато роботу, а у 2017 році створено поліцію комунікації (або поліцію діалогу). За основу було взято досвід поліції комунікації Чеської Республіки у взаємодії з

Консультативною місією Європейського союзу з реформування сектору цивільної безпеки в Україні. Близько 600 поліцейських пройшли навчання і тренінги під проводом Консультативної місії ЄС за участю чеських поліцейських, у тому числі і психологічні тренінги із базових знань у психології. Основна мета діяльності фахівців – налагодження взаємодії та довіри, в тому числі роз'яснення чинного законодавства України: що можна робити, що не можна, а у випадку порушень, які можливі санкції, тобто це роз'яснення громадянам їхніх прав, обов'язків і можливих наслідків. До кола завдань поліції комунікації відносяться: – нейтралізація агресивних громадян не силою, а словом; – налагодження діалогу із організаторами та учасниками акцій під час масових заходів: акцій протестів, футбольних матчів, маршів, релігійних заходів і таке інше; – перемовини з організаторами акцій, зняття напруження між людьми, роль активного слухача та в деяких випадках навіть досвідченого психолога [201, с. 27-28].

У США комунікації широко використовуються для зміни сприйняття поліції та покращення відносин із громадськістю. У відповідь на події, які виникли за останні кілька років, і на високий рівень напруги між громадськістю та поліцією, яка в даний час існує в муніципалітеті по всій країні, поліцейські управління все більше уваги приділяють стратегії деескалації, коли мова йде про навчання офіцерів, взаємодію з членами спільноти.

Деескалація намагається розрядити ситуацію мирними засобами, такими як спокійна розмова, прояв співчуття та завдання відкритих питань, щоб залучити людей до справжнього діалогу, а не вимагати відповідей та демонструвати силу та владу. Але навчитися спілкуватися з різними групами населення, від підозрюваних в здійсненні карних злочинів до жертв, соціальних служб, свідків та інших членів спільноти - не просто. Техніки та навички спілкування, особливо в тому, що стосується сучасної поліцейської роботи, необхідно вивчати та практикувати, щоб вони були ефективними [202].

Стратегічним напрямом розвитку поліцейських систем у багатьох країнах світу вважається значне вдосконалення їх діяльності з підвищенням корисної

ролі в суспільстві, налагодженням органічної комунікації з населенням і перетворенням поліції на «орган масових соціальних послуг». Такий сучасний прогресивний підхід суттєво змінює традиційні уявлення про призначення поліцейської організації, сутність поліцейської діяльності. Опитування понад 20 тис. громадян 12 держав ЄС, проведене на початку ХХІ ст., показало, що перше місце в шкалі довіри громадян посідає поліція (70%), причому випереджаючи збройні сили (58%), систему освіти (56%), церкву (54%), телебачення і радіомовлення (53%), систему соціального страхування (49%), місцеву владу (47%), парламенти (43%), пресу (38%), міжнародні компанії (37%), профспілки (36%), індустрію реклами (24%). Такий стан речей можна пояснити різними причинами: традиційною повагою до права і органів, що його охороняють, інтенсивним пропагандистським впливом, надією на поліцію як на захисника від правопорушень [203, с.165].

На важливу роль комунікації поліції при проведенні масових заходів звернув увагу провідний радник КМЕС з питань охорони громадського порядку Патрік Йохансон. Серед чотирьох складових скандинавської моделі охорони громадського порядку під час проведення масових заходів він акцентував увагу на необхідності постійного діалогу з організаторами заходу та власне учасниками масових зборів [204].

Важливість ефективного спілкування у правоохоронних органах обумовлена тим, що поліція має запобігати не лише злочинам, а й заворушенням. Запобігаючи злочинам і заворушенням, офіцери повинні отримувати та передавати інформацію від громадськості, відкриваючи та підтримуючи лінії зв'язку. Сьогоднішні ініціативи щодо охорони громадського порядку мають вирішальне значення для запобігання злочинності. Ефективна охорона громадського порядку ґрунтується на відкритому спілкуванні. Запобігання заворушенням також залежить від спілкування. Більшість заворушень у суспільстві не мають кримінального характеру і арешти можуть бути невідповідним способом їх запобігання. Комунікація дозволить співпрацювати з громадськістю і, таким чином, вимагатиме мінімального застосування сили.

Використання ефективної комунікації, а не фізичної сили, збереже суспільну прихильність, демонструючи абсолютну неупередженість незалежно від того, з ким має справу поліція. Поліція, яка ефективно застосовує переконання, поради та попередження, зможе зменшити потребу в силі, тим самим завоювавши суспільну прихильність [205].

Поліція може спілкуватися, використовуючи відкриті дані, платформи цифрових та соціальних мереж або особисте спілкування. Відповідно до Розділу 34 (Police Reform and Social Responsibility Act <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2011/13/section/34/enacted>) Закону про реформу поліції та соціальну відповідальність 2011 року передбачено проведення регулярних зустрічей між поліцейськими та представниками громадськості в кожному районі. Зустрічі призначені для того, щоб виступати як форуми, через які громадськість може взаємодіяти з офіцерами, відповідальними за охорону правопорядку в їхньому районі, і вимагати від них звіту про ефективність їхніх послуг [206].

Комунікативні практики в діяльності Національної поліції України передбачають побудову як ефективної внутрішньої комунікації, яка передбачає налагодження процесів обміну інформацією між працівниками та структурними підрозділами поліції, так і зовнішньої комунікації. Зовнішня комунікація в свою чергу передбачає як інформування громадськості про поточний стан, напрями та результати діяльності, так і застосування комунікативних практик під час реалізації покладених на підрозділи поліції завдань. У зв'язку з чим в сучасних умовах важливого значення набуває формування комунікативної компетентності поліцейського, як невід'ємної засади міжособистісної взаємодії у різних ситуаціях професійного спілкування. Комунікативні практики мають забезпечити зменшення випадків застосування поліцейськими примусу та обмежень, налагодження відносин взаємодії та сприяння у реалізації громадянами належних їм прав та забезпеченні виконання поліцейськими завдань з охорони публічного порядку, життя та здоров'я кожної особи,