

Перспективи розвитку полягають у формуванні лінгвістичної безпеки, що включає посилення ролі державної мови у всіх сферах, створення освітніх і культурних проєктів, які поширюють українську, а також розвиток наукових досліджень з мовної політики у воєнний і післявоєнний час.

Отже, мова в умовах війни виконує подвійну роль: з одного боку, вона залишається засобом комунікації, а з іншого – стає елементом інформаційної зброї, символом опору та культурно-політичної стійкості. Українська мова об'єднує суспільство, підтримує патріотичний дух і забезпечує міжнародне визнання України як незалежної держави. Захист і розвиток української мови сьогодні – це не лише культурне питання, а й стратегічне завдання для безпеки та майбутнього країни.

Царенко Сергій Іванович,

доцент кафедри теорії права та кримінально-процесуальної діяльності Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького, кандидат юридичних наук, доцент

Тарнаруцька Ангеліна Вікторівна,

курсант факультету правоохоронної діяльності Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького

**КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ПРЕДСТАВНИКА
ПРАВООХОРОННОГО ОРГАНУ**

У межах офіційно-ділового стилю особливого значення набувають чіткість терміновжитку, недвозначність формулювань

і логічна зв'язність, оскільки будь-яка семантична похибка може впливати на процесуальні наслідки. Українські лінгвісти обґрунтовують цю вимогу на рівні загальних норм літературної мови та функціональних стилів: С. Єрмоленко підкреслює роль інтегративної стилістики для регламентації мовної поведінки в офіційній сфері, що прямо корелює з потребою стандартизації службового мовлення правоохоронців [1].

Закон України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» закріплює сферу дії та принципи використання української мови в органах державної влади, що охоплює комунікацію з громадянами, документування й процесуальні акти. Прагматичний аспект мовної культури розкривається у здатності правоохоронця забезпечити зрозумілість і переконливість повідомлення без порушення прав співрозмовника. Використання української мови в контактах з громадянами, у тому числі з потерпілими, свідками, підозрюваними, створює правову передумову для забезпечення їхніх прав, доступності інформації та прозорості діяльності органів.

Ввічливий тон, відсутність оцінювальних ярликів, уникнення фамільярності, а також уміння слухати співрозмовника формують атмосферу безпеки і правової визначеності. У практиці правоохоронної діяльності мовлення виступає не лише інструментом передачі інформації, але й засобом впливу на емоційний стан людей, особливо у ситуаціях стресу або загрози порушення прав. Правильно побудована комунікація сприяє деескалації напруженості та дозволяє уникнути конфліктних ситуацій на ранніх етапах.

У службових ситуаціях правоохоронець повинен керуватися принципом недискримінації та рівного ставлення, що проявляється у відсутності упереджених висловів за ознаками статі, віку, національності, соціального статусу або інших характеристик.

Практика професійного самоконтролю, тренінги з конфлікт-менеджменту та регулярне вдосконалення комунікативних навичок створюють основу для високого рівня професійної культури.

Наприклад, у Національній поліції України діє регламент подання рапортів, згідно з яким рапорт може бути складений у письмовій або усній формі, але обов'язково має дотримуватись чіткості і визначеності. У звіті Уповноважений Верховної Ради України з прав людини за 2024 рік зазначено, що 14 % звернень стосувались саме недотримання працівниками формальних вимог до службового документа, зокрема нечітких формулювань або двозначностей у текстах. Наприклад Регламент роботи органів прокуратури Полтавської області чітко обумовлює вимоги до структури рапортів: «опис фактичних обставин – правова оцінка – пропозиція» без змішання пунктів [3].

Лише в Івано-Франківській області за 10 місяців 2024 року прийнято 186745 звернень громадян, з них 46081 – щодо кримінальних правопорушень. У таких ситуаціях працівник має застосовувати нейтральні формулювання, уникати агресивного тону й повідомляти про свої дії чітко й зрозуміло. Серед технологій – звернення з ввічливістю, представлення себе, пояснення прав громадян, уточнення ситуації, активне слухання співрозмовника. Вправи з «техніки спокою» та рольові тренінги зі службової комунікації зазначають, що 87 % поліцейських бажають удосконалити навички комунікації у конфліктних ситуаціях.

Особливо актуальною є мовна поведінка у спілкуванні з потерпілими, свідками, підозрюваними, а також вразливими категоріями населення, зокрема маломобільними, особами похилого віку чи дітьми. У таких випадках необхідно зберігати стриманість, не використовувати жаргон чи професійні терміни без пояснення, вислухати співрозмовника та реагувати на його емоційний стан. Поліцейський при зупинці автомобіля має

представитись, повідомити причину зупинки, дочекатись відповіді та уточнити незрозумілі моменти. У практиці це означає: висловити співчуття, якщо людина переживає стрес, давати можливість ставити питання, підтверджувати, що її чули [2, с.28].

У 2023 році у звіті Національної поліції зазначено, що загальна кількість звернень перевищила 10 мільйонів, з яких кримінального характеру – приблизно 665 тисяч. У таких обсягах зовнішнього навантаження ризик помилок у комунікації значно зростає. Тому процедурні інструкції передбачають стандарт «запит-відповідь», уточнення даних, і якщо ситуація виходить за межі контролю, викликова служба має переключити спілкування на інший канал або залучити психологічну службу. Впровадження таких практик підвищує якість комунікації, зменшує кількість скарг на поведінку працівників і сприяє підвищенню довіри громадян, якої наразі – лише 40,8 % до поліції.

Один із базових форматів – тренінги з комунікації. Наприклад, 25 вересня 2017 р. у Києві стартував курс із «скандинавською моделлю» забезпечення публічної безпеки, в якому взяли участь понад 100 працівників поліції. У 2024 р. в рамках проекту «Кризові комунікації в НПУ» оператори служби «102» у Волинській та Рівненській областях пройшли семінари-тренінги з кризового спілкування, що засвідчує запит на розвиток м'яких навичок комунікації в екстрених ситуаціях. Така підготовка передбачає роботу над точним формулюванням, активним слуханням та адаптацією мовлення до ситуації.

Симуляційні вправи і робота з нормативними документами також відіграють вагомий роль. За даними, 23 серпня 2024 р. у Львові відбувся навчальний тренінг для тренерів із проведення симуляційних вправ («SimEx») у сфері безпеки та надзвичайних ситуацій, організований за підтримки Бюро ВООЗ в Україні. Цей формат дозволяє відпрацювати мовлення у змодельованих

умовах стресу або кризової ситуації, що підвищує готовність до комунікаційного навантаження.

У 2018 р. НПУ за підтримки Консультативної місії Європейського Союзу організувала дводенний тренінг «сучасні тенденції у сфері комунікації», де працівники вчилися використовувати медіа, цифрові сервіси та адаптувати мовлення для різних аудиторій.

На сучасному етапі доцільним є поглиблення міждисциплінарного підходу, що поєднує правознавство, психологію, лінгвістику й соціальну комунікацію, оскільки саме синергія цих сфер забезпечить комплексність навчання. Додаткової уваги потребує адаптація комунікаційних методик до умов воєнного стану та поствоєнної реконструкції, коли психологічне напруження громадян і співробітників органів правопорядку зростає, а отже, підвищується важливість стійкого етичного мовлення.

Список використаних джерел

1. Єрмоленко С. Я. З історії української стилістики: від стилістики мовних засобів до інтегративної стилістики // Українська мова. 2019. № 1. С. 3–18.

2. Ирха Ю. Б., Бочек О. І., Мацько В. А. Типові помилки під час застосування поліцейських заходів примусу: на основі аналізу судової практики [Е-ресурс]: наук.-практ. посібник. Вінниця: Нілан-ЛТД, 2024. 150 с.

3. Уповноважений Верховної Ради України з прав людини. Щорічна доповідь Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про стан додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні у 2024 році [Електронний ресурс]. Київ : Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, 2024. 551 с.