

Дяченко Антоніна Вікторівна,
здобувач ступеня вищої освіти
бакалавра навчально-наукового
експертно-криміналістичного
інституту Національної академії
внутрішніх справ
Науковий керівник:

Сняткова Тетяна Миколаївна,
доцент кафедри юридичної психології
Національної академії внутрішніх
справ, доктор філософії

РОЛЬ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО ПОЛІЦІЇ

У сучасних умовах реформування правоохоронної системи України особливого значення набуває проблема довіри населення до поліції. Це пов'язано з тим, що ефективність діяльності правоохоронних органів значною мірою залежить не лише від рівня професійної підготовки працівників, а й від того, як суспільство сприймає їхню діяльність. Довіра громадян є важливою передумовою забезпечення правопорядку, оскільки сприяє готовності населення співпрацювати з поліцією, повідомляти про правопорушення та дотримуватися законодавства. Окрім цього, високий рівень довіри формує позитивний імідж поліції та підвищує її авторитет у суспільстві, натомість її відсутність може призводити до соціальної напруги та ускладнення взаємодії між поліцією і громадянами.

Дослідники зазначають, що ефективна взаємодія поліції з громадськістю неможлива без належного рівня довіри, яка формується на основі відкритості, прозорості діяльності та якості комунікації. Саме комунікація виступає основним інструментом встановлення конструктивного діалогу між поліцією та громадянами, що сприяє зниженню рівня конфліктності та підвищенню ефективності правоохоронної діяльності [4, с. 49].

Водночас підкреслюється, що недостатній рівень довіри до поліції може бути зумовлений як об'єктивними чинниками, так і недоліками у комунікації з населенням. Зокрема, відсутність належного інформування, формальний підхід до спілкування та ігнорування потреб громадян негативно впливають на сприйняття діяльності поліції [2, с. 108–109].

Отже, актуальність дослідження зумовлена необхідністю підвищення рівня довіри населення до поліції шляхом удосконалення комунікативних процесів та впровадження ефективних моделей взаємодії з громадськістю.

Проблема довіри населення до поліції безпосередньо пов'язана з особливостями здійснення професійної комунікації, яка є невід'ємною складовою службової діяльності поліцейських. Саме через спілкування відбувається взаємодія з громадянами, передача інформації, врегулювання конфліктних ситуацій та формування загального уявлення про діяльність правоохоронних органів.

У науковій літературі ефективна комунікація розглядається як процес обміну інформацією, що забезпечує взаєморозуміння між учасниками спілкування, врахування їхніх потреб та досягнення поставлених цілей. Для поліцейського вона передбачає не лише передачу інформації, а й уміння слухати, правильно інтерпретувати повідомлення, демонструвати повагу та дотримуватися професійної етики [3, с. 125–126].

Крім того, дослідники підкреслюють, що ефективна комунікація у діяльності поліції ґрунтується на таких принципах, як відкритість, доступність, зрозумілість інформації та орієнтація на потреби громадян. Важливим є також уміння адаптувати стиль спілкування до конкретної ситуації, враховувати емоційний стан співрозмовника та уникати конфліктів [1, с. 3–5]. Тому ефективна комунікація виступає ключовим елементом професійної діяльності поліцейського, що забезпечує якісну взаємодію з населенням і створює підґрунтя для формування довіри до правоохоронних органів.

Ефективна комунікація є одним із провідних чинників формування довіри населення до поліції, адже саме під час спілкування громадяни оцінюють професіоналізм, відкритість та ставлення працівників поліції. Від того, наскільки коректно, зрозуміло та доброзичливо відбувається взаємодія, залежить загальне сприйняття діяльності правоохоронних органів.

Якісна комунікація сприяє встановленню партнерських відносин між поліцією та громадянами, підвищує рівень довіри та готовність населення до співпраці. Відкритість у спілкуванні, надання повної та достовірної інформації, а також дотримання норм професійної етики позитивно впливають на формування авторитету поліції в суспільстві [4, с. 49–51].

Натомість недоліки у комунікації, зокрема формальне ставлення до громадян, недостатня увага до їхніх потреб або некоректна поведінка, можуть призводити до зниження рівня довіри та виникнення конфліктних ситуацій. У таких випадках навіть ефективні дії поліції можуть сприйматися негативно через неналежний спосіб взаємодії.

Комунікація в даному контексті виступає не лише засобом передачі інформації, а й важливим інструментом формування довіри населення, що безпосередньо визначає ефективність діяльності поліції та рівень її підтримки з боку суспільства.

Розглядаючи вплив комунікації на формування довіри населення, варто звернути увагу на рівень комунікативної компетентності поліцейських, який визначає якість їхньої професійної взаємодії. Саме від сформованості відповідних навичок залежить здатність працівника поліції ефективно встановлювати контакт із громадянами та підтримувати конструктивний діалог.

У наукових працях комунікативну компетентність тлумачать як сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування в різних професійних ситуаціях. Вона включає вміння чітко й доступно висловлювати думки, слухати співрозмовника, розуміти його емоційний стан та адекватно реагувати на нього [5, с. 1517–1518].

Важливими складовими комунікативної компетентності є також етичність поведінки, толерантність, стресостійкість і здатність до самоконтролю. У діяльності поліцейських ці якості набувають особливого значення, оскільки їхня робота часто пов'язана з конфліктними ситуаціями, підвищеним емоційним напруженням і необхідністю швидкого прийняття рішень.

Високий рівень комунікативної компетентності є необхідною умовою ефективної взаємодії поліцейських із населенням і важливим чинником формування довіри до правоохоронних органів.

З урахуванням значення комунікації у формуванні довіри населення важливим є визначення шляхів підвищення її ефективності у професійній діяльності поліцейських. Насамперед це пов'язано з необхідністю вдосконалення професійної підготовки, спрямованої на розвиток комунікативних умінь і навичок.

Одним із основних напрямів є впровадження спеціалізованих тренінгів і навчальних програм, що спрямовані на розвиток навичок ефективного спілкування, активного слухання, управління емоціями та вирішення конфліктних ситуацій. Такі заходи надають можливість

підвищити рівень професійної готовності поліцейських до взаємодії з різними категоріями громадян [1, с. 8–9].

Важливим також є формування культури спілкування, що базується на принципах поваги, відкритості та дотримання етичних норм. Це сприяє налагодженню довірливих відносин із населенням і підвищує ефективність виконання службових обов'язків [4, с. 49].

Крім того, доцільним є розвиток навичок саморегуляції та стресостійкості, що дозволяє поліцейським зберігати професійну поведінку навіть у складних і напружених ситуаціях. Це, своєю чергою, позитивно впливає на якість комунікації та сприйняття поліції громадянами.

Отже, ефективна комунікація є важливим чинником забезпечення довіри населення до поліції, а її розвиток потребує системного підходу, що передбачає професійну підготовку, формування комунікативної компетентності та вдосконалення практичних навичок взаємодії з громадянами.

Список використаних джерел

1. Андросюк В. Г., Волошина О. В., Галустьян О. А., Малоголова О. О., Мотиль І. І. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських. Foreign experience of effective police communication. НАВС. Київ, 2018. URL: <https://clar.navs.edu.ua/items/29f2facc-c0fb-417f-a0aa-ceddc1dd2dcc> (дата звернення: 24.04.2026)
2. Бондаренко В. А. Роль комунікації у відносинах Національної поліції та громадянського суспільства. *Аналітично-порівняльне правознавство*. Т. 2. № 4. УНУ. Київ. 2025. С. 440. URL: <https://journal-app.uzhnu.edu.ua/issue/view/19663>
3. Волошина О. В. Зарубіжний досвід ефективної комунікації в діяльності поліцейських. *Юридична психологія*. Науковий журнал. № 2 (23). НАВС. Київ. 2018. С. 170. URL: http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=njuu_all&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=0&S21P02=0&S21COLORTE RMS=0&S21P03=I=&S21STR=Ж100108/2018/2
4. Короткова Ю., Протасов Д. Ефективна комунікація як чинник підвищення довіри громадян до поліції. *Наука і правоохорона*. Науковий журнал. Т. 4 № 70. НАВС. Київ, 2025. С. 261. URL: <https://naukaipravoohorona.navs.edu.ua/index.php/naukaipravoohorona/issue/view/137>
5. Федоренко О. І., Забора А. В. Комунікативна компетентність як складова професійної культури поліцейського. *Вісник науки та освіти*. Вип. № 6 (36). Київ, 2025. URL: <https://dspace.univd.edu.ua/entities/publication/bbcf834e-b3a8-43a0-9251-2d5f0fb71366>