

Довгунь Катерина Володимирівна,
ад'юнкт відділу докторантури та
ад'юнктури Національної академії
внутрішніх справ

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

Мова є найважливішим засобом комунікації та пізнання, тобто вираження думок. Вона формує особистість, сприяє її внутрішньому упорядкуванню, підтримує зв'язок із культурою та традиціями, стимулює відчуття належності до нації, держави. Саме тому необхідно звернути увагу на використання української літературної мови без діалектизмів, суржику, сленгу, вульгаризмів тощо. Використання літературної мови передбачає оволодіння правилами граматики, словотворення, стилістики, лексикології, правопису, вимови та правильного наголосу.

Культура мови виробляє наукові критерії в оцінюванні мовних явищ, виявляє тенденції розвитку мовної системи, проводить цілеспрямовану мовну політику, сприяє втіленню норм у мовну практику. Культура мови має регульовальну функцію, адже пропагує нормативність, забезпечує стабільність, рівновагу мови, хоча водночас живить її, оновлює.

Поширеним видом спілкування людей у суспільстві є саме ділове спілкування. Уміння правильно і влучно висловлювати свої думки, успішно вести ділові переговори, правильно укладати ділові папери сьогодні стало важливою частиною професійної культури людини. Сучасна людина, зважаючи на коло своєї діяльності, повинна вміти налагоджувати та підтримувати відповідні (ділові) відносини з іншими людьми. Це також вимагає від мовців (опонентів, контрагентів тощо) загальної культури, інтелігентності, ввічливості, знання норм літературної мови (правопису) і практичних навичок у використанні.

Одночасно культура ділового спілкування в професійній сфері охоплює захист поліцейського від невічливого ставлення під час виконання ним службових обов'язків. Так, в службовій діяльності поліцейських трапляються випадки різких висловлювань на їх адресу та інші провокативні ситуації. Сьогодні законодавство України не передбачає відповідних норм щодо захисту прав поліцейського в таких випадках. А тому поліцейський має діяти в межах закону і не вдаватися до вчинків, які б викликали негативний резонанс у суспільстві. Наприклад, статтею 189¹ (Образ працівника правоохоронного

органу, члена громадського формування з охорони громадського порядку або військовослужбовця) Кримінального кодексу України (у редакції 1960 року) передбачалась відповідальність за образу працівника правоохоронного органу у зв'язку з виконанням ним службових обов'язків.

Така практика визнана успішною в різних країнах світу, зокрема у статті 81 (Підбурювання до неналежної поведінки) Закону Провінції Онтаріо (Канада) про поліцейські послуги від 1990 року передбачено, що ніхто не має права: а) підбурювати або робити спроби підбурювання офіцера поліції до ненадання послуг; б) підбурювати або робити спроби підбурювання офіцера поліції до актів неналежної поведінки. При цьому частиною третьою цієї статті Закону визначено, що особа, яка діє всупереч положенням частини першої є винною в учиненні порушення та підлягає покаранню у вигляді штрафу у сумі не більше 2000 \$ або у вигляді позбавлення волі на строк не більше одного року, або і тому, й іншому одночасно.

Ураховуючи, що названі положення в національному законодавстві України відсутні, основним завданням культури спілкування поліцейських Національної поліції залишається вміння бути ввічливими, толерантними в будь-яких критичних ситуаціях, пов'язаних з професійною діяльністю, зберігати спокій, витримку та повагу до оточуючих навіть при вияві грубості по відношенню до них самих.

Поліцейські, які під час виконання службових обов'язків беруть участь у вирішенні конфліктних ситуацій, виступають у ролі своєрідного арбітра, тому основним обов'язком поліцейського є дотримання мовленнєвого етикету, збереження спокою, гідності. Формування громадської думки про якість діяльності поліції, як основного показника роботи, формується з багатьох складників, одним з яких є дотримання культури спілкування поліцейського з людьми. Саме культура спілкування поліцейського має дисциплінувати та спонукати людей до дотримання норм та законів. Незалежно від напрямку діяльності поліцейський має зберігати ввічливе ставлення до співрозмовника, його висловлювання мають бути зрозумілими для усіх співрозмовників, специфічна термінологія у разі необхідності повинна додатково роз'яснюватися простими, доступними для розуміння співрозмовників словами.

У своїй поведінці поліцейський має уникати провокаційних ситуацій, не вдаватися до вчинків, які б змогли його скомпрометувати. Потрібно навчитися стежити за виразом

обличчя (мімікою), жестикуляцією, розуміти душевний стан людини та аналізувати власні дії, бути доброзичливим. Окрім цього, важливо стежити за власним мовленням, уникати двозначних чи незрозумілих інтонацій, що викликають емоційний дискомфорт, не вживати іронізмів.

Під час спілкування у колективі поліцейських слід пам'ятати, що службові відносини не передбачають обговорення приватних справ, оскільки це може призвести до виникнення конфліктів та погіршення співпраці у колективі. На допущені колегами у спілкуванні помилки потрібно вказувати у прийнятній для професійного спілкування формі, незважаючи на звання чи посаду. Власні помилки, що допущені у спілкуванні з колегами, необхідно одразу виправляти та відверто визнавати, це покращить взаємовідносини з колегами та додасть певного авторитету.

Отже, можна зробити висновок, що від культури спілкування конкретного правоохоронця залежить громадська думка щодо всієї Національної поліції України. Тому важливо, щоб кожен поліцейський проявляв коректність, доброзичливість, привітність, демонстрував бездоганне знання закону, мовленнєву майстерність та готовність завжди прийти на допомогу. Також від рівня культури ділового спілкування поліцейського, як у службовій діяльності, так і з громадянами та представниками засобів масової інформації, залежить якість виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку.

Список використаних джерел

1. Банчук О.А., Москаленко О.М. Статус поліції: міжнародні стандарти і зарубіжне законодавство. Київ: ЦППР, 2013. 588с.

2. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення; професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: БАО, 2006. 480 с.

3. Струганець Л.В. Теоретичні основи культури мови. Тернопіль: 1997. 96с.

4. Стрілецька М.В. Етика ділового спілкування: взаємини в колективі. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.bizslovo.org/content/index.php/ru/diloviy-etyket/160-kerivnyk-pidlegliy/657-etyka-dil-spilk-vzaemynyv-kolektyvi.html>.