

приділити попередженню виникнення комунікативних психологічних бар'єрів, використовуючи не лише загальні стратегії профілактики, а і сучасні психологічні технології, що дозволяє підвищити ефективність та персоналізацію психологічної допомоги, знайти нові підходи до розуміння та покращення спілкування у системі взаємодії «психолог-клієнт».

Список використаних джерел

1. Проскуріна В. А. Комунікація і комунікативні бар'єри: соціально-психологічний підхід. *Наукові праці МАУП*. 2009. Вип. 3(22). С. 190-197.

2. Массанов А. В. Психологічні бар'єри в діяльності людини. *Наука і освіта*. 2009. №4. С. 21-26.

3. Павлюк М. М., Шепельова М. В. Сучасні психологічні технології надання психологічної допомоги сім'ям постраждалих у подоланні складних життєвих обставин: практичний посібник. Київ, 2020. 124 с.

Каріна Гнатенко,

здобувач ступеня вищої освіти
бакалавра ННПП Національної академії
внутрішніх справ

Науковий керівник:

завідувач кафедри психології ННПП
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат психологічних наук, доцент

Полудьонна Н. С.

ДОВІРА ЯК ОСНОВА КОМУНІКАТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО З НАСЕЛЕННЯМ: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

У сучасному демократичному суспільстві поліція здійснює різні функції: каральну, превентивну, сервісну, комунікативну. Саме тому питання ефективної взаємодії з громадянами у процесі виконання цих функцій набуває особливого значення. Ефективна взаємодія не можлива без довіри.

Як стверджують психологи, перше враження має вирішальне значення у сприйманні людини людиною, перш ніж відбуватиметься комунікація. І жестикуляція, і інтонація з мімікою, а також зовнішній вигляд поліцейського, тобто невербальні знаки, «зчитуються» громадянином перед

встановленням контакту. Крім цього, уміння контролювати свої емоції, демонструвати спокій, впевненість та готовність вислухати – вважаються базовими навичками, які викликають відчуття безпеки та відкритості у громадян [1, ст. 65].

Взаємодія поліції з населенням в умовах війни набула більш довірчого характеру. Власне, сама концепція цього органу передбачає партнерство, довіру, спілкування та діалог між поліцією та громадянами. Концепція «community policing» передбачає партнерство між поліцією та громадою з метою забезпечення безпеки та правопорядку. У мирний час це партнерство реалізується через різноманітні програми та заходи, спрямовані на підвищення довіри громадян до поліції, залучення їх до активної участі у профілактиці злочинності та розслідуванні правопорушень.

Звісно, в умовах військових дій роль поліції та громади у забезпеченні безпеки значно зростає, оскільки фіксуються такі види злочинів як мародерство, диверсії, саботаж. У таких умовах ефективна боротьба зі злочинністю можлива лише за умови тісної співпраці поліції та громади. Слушною є позиція Л.В. Басвої та П.Г. Назаренко про те, що Community Policing визнається однією з найбільших досягнень поліції в світі, хоча існує багато різних підходів і моделей. Як зазначають науковці, більшість визначень підкреслює важливість співпраці поліції з громадами для виявлення та вирішення проблем. Ініціативи Community Policing запроваджуються з різних мотивів, включаючи зниження злочинності, скорочення антигромадської поведінки або зменшення страху громадян перед злочинами та антигромадською поведінкою. Моделі Community Policing також підтримуються як спосіб підвищити довіру громади до поліції та збільшити їхню підтримку. В основі роботи поліції з громадськістю лежить не лише вирішення проблем у співпраці з партнерами, а й з'ясування думки суспільства.

У кризових ситуаціях, коли громадяни часто діють, керуючись емоціями, завдання поліцейського – не допустити ескалації конфлікту. Застосування емоційного інтелекту – здатності усвідомлювати, розуміти й регулювати як власні емоції, так й емоції інших людей – є критично важливим у щоденній роботі. Заспокоїти людину, переключити її увагу – усе це допомагає зберігати ситуацію під контролем без зайвого примусу. Разом із тим, варто враховувати соціальний та

культурний контекст, у якому відбувається комунікація. В окремих громадах рівень довіри до поліції може бути знижений через історичний досвід або негативні події. Це вимагає від працівників поліції проявляти емпатію, повагу та готовності до діалогу. Поліцейський у такому середовищі має не лише виконувати професійні функції, а й формувати нове уявлення про поліцію як про партнера громади.

Варто окремо зазначити, що довіра формується ще до особистого контакту, через участь поліції у житті громади. Це шкільні програми, публічні ініціативи, прозорість розслідувань та відкритість до зворотного зв'язку. Такі дії показують, що поліція – не лише орган контролю, а й партнер, якому важлива думка людей. Водночас, не можна оминати увагою і вплив стресу на самих поліцейських. Робота в умовах ризику, емоційного напруження та постійної напруги впливає на психіку. Важливо, щоб працівники поліції мали доступ до психологічної допомоги, навички саморегуляції та підтримку з боку колег. Адже лише емоційно стабільний поліцейський може ефективно комунікувати з громадянами [2, 32].

Отже, основою сучасного підходу до діяльності поліції має бути зосередження основних зусиль на її пріоритетних напрямках, спрямованих на захист прав та свобод людини і громадянина в умовах становлення демократичних перетворень. Саме тому поліція повинна керуватися новою філософією поліцейської діяльності, в основі якої перехід від реактивної моделі, тобто реагування та розслідування злочинів, а також покарання злочинців, до проактивної моделі – служіння громадянам для профілактики злочинів та співпраця поліції з населенням за принципом «поліція – народ – партнери».

Список використаних джерел

1. Співпраця Національної поліції України з громадським суспільством на засадах партнерства в умовах воєнного стану. Автор: Бондар В.В., ст. 65. URL: <https://visnyk-juris-zhnu.com/wp-content/uploads/2024/03/12-3.pdf>

2. Принцип взаємодії з населенням на засадах партнерства в діяльності Національної поліції України: генеза становлення та напрями реалізації. Автор: Зозуля Євген Вікторович, ст. 32. URL: <https://rep.dnuvs.ukr.education/server/api/core/bitstreams/3d22d4e9-4a0c-40fb-ae8a-cee5f7181d27/content>