

*Кришень Андрій Володимирович,
студент 1 курсу бакалаврату, «Право»
навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх
справ*

*Науковий керівник:
Максименко Ольга Володимирівна,
завідувач кафедри ділової української та іноземних мов
навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ,
кандидат філологічних наук, доцент*

МОВНИЙ ЕТИКЕТ ПРАЦІВНИКА ПОЛІЦІЇ ЯК ЕЛЕМЕНТ ПРОФЕСІЙНОГО ІМІДЖУ

Етикет (від фр. *étiquette* – ярлик, етикетка) – сукупність правил поведінки, що регулюють зовнішні прояви людських взаємовідносин: поведіння з оточуючими, особливості звернення і привітання, поведінку у громадських місцях, зовнішній вигляд і манери спілкування [1, с. 355].

Мовний етикет працівника поліції є важливим елементом професійного іміджу, адже саме через спілкування громадяни найчастіше оцінюють рівень професіоналізму, культури та компетентності правоохоронця. Від уміння поліцейського коректно, ввічливо та зрозуміло висловлювати думку залежить не лише ефективність комунікації, а й рівень довіри населення до правоохоронних органів.

Мова закону є історичним явищем, яке відображає загальний стан суспільства і в той же час залежить від його рівня розвитку та правової системи. Працівник поліції має усвідомлювати, що від уміння грамотно і по-сучасному спілкуватися залежатиме встановлення офіційних, службових, ділових, партнерських контактів, налагоджуватимуться його приватні стосунки з людьми [2, с. 2].

Мовний етикет охоплює систему мовних норм і правил поведінки у спілкуванні. Для працівника поліції це насамперед дотримання офіційно-ділового стилю, використання форм ввічливості, шанобливе звертання до громадян, уміння вислухати співрозмовника та уникати грубощів чи жаргонізмів. Поліцейський повинен демонструвати стриманість, тактовність і повагу навіть у складних або конфліктних ситуаціях.

Професійний імідж поліцейського формується не лише зовнішнім виглядом чи службовою дисципліною, а й культурою мовлення. Грамотна мова, чітка дикція, правильний добір слів створюють враження компетентності та впевненості. Навпаки, агресивний тон, ненормативна лексика або байдужість у спілкуванні негативно впливають на авторитет працівника поліції та всієї правоохоронної системи.

Особливе значення мовний етикет має під час спілкування з потерпілими, свідками, дітьми тощо. У таких випадках ввічливість, терпіння та психологічна підтримка допомагають знизити рівень напруження й сприяють більш ефективній взаємодії. Водночас дотримання норм мовного етикету є проявом професійної етики та правової культури працівника поліції.

Складники мовного етикету:

1. Офіційність та стриманість. Використання звертання на «ви» незалежно від віку чи статусу співрозмовника. Відсутність емоційного забарвлення в словах допомагає зберігати контроль.

2. Дотримання літературних норм. Мова без суржику, жаргонізмів та сленгу демонструє освіченість і професіоналізм.

3. Чіткість та лаконічність. Команди та пояснення мають бути зрозумілими, без подвійних трактувань.

4. Культура слухання. Уміння вислухати людину, не перебиваючи, – це вияв поваги, що знижує рівень агресії.

Грамотна мова зчитується як ознака компетентності працівника поліції. Спокійний, впевнений тон часто допомагає заспокоїти конфлікт без застосування сили. Ввічлива, але тверда відмова чи вимога сприймається серйозніше, ніж грубість.

Деескалація мовою – це використання спеціальних мовленнєвих технік, щоб заспокоїти агресивну людину, знизити напругу в конфлікті та запобігти фізичному зіткненню. Замість того, щоб тиснути на людину, поліцейський словами «перехоплює» ініціативу й переводить емоційну суперечку в конструктивний діалог. Зокрема, якщо співрозмовник кричить, поліцейський говорить тихіше й повільніше. Це змушує людину прислухатися і підсвідомо копіювати спокійний тон. Використання фраз: «Я вас почув», «Розумію вашу стурбованість» дає людині відчуття, що її не ігнорують. Вживання перефразування «Тобто ви маєте на увазі, що...?» допомагає уточнити факти й переключити мозок агресора з емоцій на логіку.

Отже, мовний етикет є невід’ємним складником професійного іміджу поліцейського. Він сприяє формуванню позитивного ставлення громадян до поліції, підвищує рівень довіри суспільства та забезпечує ефективне виконання службових обов’язків.

Мовний етикет поліцейського – це не просто ввічливість, а інструмент ефективної роботи. Те, як офіцер говорить, передусім впливає на рівень довіри громадян та безпеку ситуації.

Список використаних джерел:

1. Мошенський О. С. Особливості етикету українського поліцейського. *Шлях успіху і перспективи розвитку (до 26 річниці заснування Харківського національного університету внутрішніх справ)*. Харків, 2020. С. 355–356.

2. Крашеніннікова Т.В. Комунікативна компетенція працівника Національної поліції: Навчальний посібник. Дніпро: Адверта, 2017. 107 с.

3. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: Наказ Міністерства внутрішніх справ України від 09.11.2016 № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text> (дата звернення 08.05.2026).

*Марієвська Дар'я,
здобувачка ступеня вищої освіти бакалаврату, «Психологія»
навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ
Науковий керівник:
Прокопенко Олена
доцент кафедри психології
навчально-наукового інституту права та психології
Національної академії внутрішніх справ*

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОВІРИ НАСЕЛЕННЯ ДО ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Актуальність проблеми – воєнний стан як особливий соціально-політичний контекст істотно змінює характер взаємодії між державними інституціями та населенням. У таких умовах питання довіри до правоохоронних органів набуває не лише інституційного, а й глибоко психологічного значення, оскільки безпосередньо пов'язане з відчуттям безпеки, стабільності та передбачуваності соціального середовища [1, с. 45–47].

Проблема довіри до правоохоронних органів є особливо актуальною в умовах війни, адже саме від рівня суспільної підтримки та взаємодії з населенням значною мірою залежить ефективність забезпечення правопорядку, громадської безпеки та соціальної стабільності. Постійний стрес, високий рівень тривожності та інформаційна напруга впливають на сприйняття громадянами діяльності правоохоронної системи та формують нові психологічні особливості ставлення до неї [2, с. 112–114].

Мета дослідження – теоретичний аналіз психологічних особливостей довіри населення до правоохоронних органів в умовах воєнного стану та визначення основних чинників, які впливають на її формування.

Основний виклад матеріалу – довіра до правоохоронних структур у період війни формується на перетині раціональних оцінок їхньої ефективності та емоційного сприйняття загальної ситуації. Населення значно гостріше реагує на

будь-які прояви загрози, тому очікування щодо роботи поліції, Національної гвардії та інших органів безпеки суттєво зростають. У цьому контексті навіть короточасне зниження ефективності може сприйматися як системна проблема, тоді як успішні дії, навпаки, швидко підсилюють позитивне ставлення та формують відчуття захищеності [3, с. 98–100].

Важливим психологічним чинником є те, що в умовах війни потреба у безпеці стає домінуючою в структурі потреб особистості. Саме тому