

DOI: 10.33270/05257004.5
УДК 316.77:351.74

КОРОТКОВА Юлія*

доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри мовної підготовки
Національної академії внутрішніх справ

м. Київ, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6930-9730>;

ПРОТАСОВ Денис

здобувач ступеня вищої освіти бакалавра навчально-наукового інституту
поліцейської діяльності Національної академії внутрішніх справ

м. Київ, Україна

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4545-0499>

Ефективна комунікація як чинник підвищення довіри громадян до поліції

Анотація. У статті здійснено комплексне теоретико-емпіричне дослідження ролі ефективної комунікації у формуванні довіри громадян до Національної поліції України. Висвітлено сутність комунікативної компетентності працівників поліції як інтегральної професійної якості, що поєднує мовленнєві, психологічні, соціокультурні й етичні компоненти. Узагальнено основні наукові підходи до структури комунікативної компетентності, визначено чинники, які зумовлюють особливості взаємодії поліцейського з громадянами. Визначено вплив стильових, поведінкових і мовленнєвих аспектів службового спілкування на рівень сприйняття легітимності поліції населенням. У статті наведено результати двох анкетних досліджень: опитування громадян щодо рівня довіри до поліції та опитування курсантів щодо якості комунікативної підготовки. Отримані дані засвідчують, що ключовими чинниками довіри громадян є професіоналізм, чесність, відсутність корупції та стиль спілкування працівників поліції. Курсанти своєю чергою визнають критичну важливість комунікативної компетентності й потребу в посиленні практико орієнтованої підготовки. На підставі аналізу теоретичних положень і результатів анкетування запропоновано практичні напрями підвищення комунікативної компетентності поліцейських: удосконалення базової поліцейської освіти; проведення психологічних тренінгів; використання методів деескалації конфліктів; запровадження медіації та принципів community policing; підвищення рівня відкритості й прозорості діяльності поліції. Отримані результати засвідчують, що комунікативна компетентність є одним з визначальних чинників формування довіри до поліції та важливою умовою ефективної реалізації правоохоронних функцій в демократичному суспільстві.

Ключові слова: комунікативна компетентність; Національна поліція; довіра громадян; ефективна комунікація; деескалація; медіація; community policing; професійна підготовка поліцейських.

Історія статті:

Отримано: 13.08.2025

Переглянуто: 15.09.2025

Прийнято: 21.10.2025

Рекомендоване посилання:

Короткова Ю., Протасов Д. Ефективна комунікація як чинник підвищення довіри громадян до поліції. *Наука і правоохорона*. 2025. Вип. 4 (70). С. 48–60. DOI: 10.33270/05257004.5

*Відповідальний автор

Вступ

У сучасному суспільстві, що переживає глибокі політичні, соціальні й безпекові трансформації, питання довіри до правоохоронних органів набуває не лише професійного, а й загальнонаціонального значення, оскільки саме від рівня довіри громадян залежить ефективність реалізації функцій держави, пов'язаних із забезпеченням правопорядку, громадської безпеки та захисту прав людини. Наукові дослідження останніх десятиліть переконливо свідчать, що довіра громадян до поліції формується не так унаслідок оцінювання об'єктивних показників службової діяльності, як у результаті безпосередньої комунікативної взаємодії поліцейських із населенням, тобто в процесі щоденного міжособистісного спілкування, яке стає основою уявлень громадян про доброчесність, професійність і легітимність правоохоронних інституцій.

Ефективна комунікація у правоохоронній сфері набуває особливого значення в умовах зростання соціальної напруги, поширення інформаційних загроз, зміни моделей поведінки громадян і підвищення вимог до відкритості й прозорості діяльності державних органів. За таких умов поліцейський виконує не лише функцію представника влади, що має законне право застосовувати примус, а й роль суб'єкта професійної взаємодії, здатного налагоджувати конструктивний діалог, запобігати конфліктам і забезпечувати психологічний комфорт у ситуаціях підвищеної емоційності. У цьому контексті комунікативну компетентність поліцейського розглядають як системне утворення, що охоплює знання, уміння, навички, індивідуально-психологічні якості, ціннісні установки та здатність до рефлексії.

Науковці зазначають, що особливості комунікативної взаємодії в поліцейській діяльності зумовлені низкою чинників: високим рівнем непередбачуваності службових ситуацій; необхідністю швидкого ухвалення рішень; можливістю зіткнення з агресивними, дезорієнтованими або вразливими групами населення; ризиком ескалації конфліктів; впливом стресу та професійного вигорання. У таких умовах вербальні й невербальні вияви поліцейського – інтонація голосу, дистанція, вибір лексики, структура пояснення, стабільність емоцій – стають вагомими чинниками, що визначають готовність громадянина співпрацювати, виконувати законні вимоги, а також формують загальне ставлення до поліції.

Водночас у науковій літературі наголошено, що формування комунікативної компетентності поліцейського треба здійснювати системно, передбачати як теоретичну підготовку, так і набуття практичних навичок у процесі моделювання ситуацій, відпрацювання технік деескалації, активного слухання, емоційної саморегуляції та ефективного розв'язання конфліктів.

Попри наявність значного масиву досліджень, співвідношення між комунікативною компетентністю поліцейських і рівнем довіри громадян потребує додаткового емпіричного вивчення в українському соціокультурному контексті. Саме тому в статті поєднано два аспекти: ґрунтовний аналіз наукових підходів і результати емпіричних опитувань громадян і курсантів – майбутніх поліцейських, що дає змогу зіставити очікування населення з реальною підготовкою курсантів.

Огляд літератури

На необхідності удосконалення комунікативної компетентності працівників поліції наголошено в таких нормативних документах, як: Закон України «Про Національну поліцію» № 580-VIII від 2 липня 2015 року¹ (хоч безпосередньо не формулює поняття «комунікативна компетентність», проте встановлює основи професійної діяльності поліцейських, серед яких ефективна взаємодія з громадянами, що потребує відповідних комунікативних умінь і навичок); Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян, затверджений наказом МВС України № 930 від 15 листопада 2017 року² (регламентує процедуру взаємодії працівників поліції з громадськістю, чим підтверджує значущість комунікативної компетентності в забезпеченні якісного обслуговування громадян); Інструкція з організації діяльності чергової служби, затверджена наказом МВС України № 440 від 23 травня 2017 року³ (містить положення щодо ефективної комунікації в умовах чергування, включно з прийомом громадян, що також підкреслює важливість відповідних умінь і навичок спілкування); Правила етичної поведінки поліцейських, затверджених наказом МВС України № 1179 від 9 листопада 2016 року⁴ (визначає вимоги до поведінки правоохоронців, зокрема й під час комунікації) та інших.

Певні аспекти розвитку й удосконалення комунікативної компетентності правоохоронців висвітлено в працях Ю. Жидецького, О. Землянської, В. Зінченко, Р. Кацавця, Я. Когут, І. Козубенко, М. Козяр, Ю. Короткової, Н. Маланюк, Т. Огаренко, Н. Пряхіної, Л. Романишиної,

¹ Про Національну поліцію : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text>

² Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України : наказ МВС України від 15 листоп. 2017 р. № 930. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17#Text>

³ Інструкція з організації діяльності чергової служби : наказ МВС України від 23 трав. 2017 р. № 440. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-17#Text>

⁴ Правила етичної поведінки поліцейських : наказ МВС України від 9 листоп. 2016 р. № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0750-17#Text>

О. Сачка, В. Тюріної, Д. Швеця, Я. Шнурко та інших учених.

В. Зінченко (2022) подає власне розуміння понять «комунікативна компетентність» і «комунікативна компетентність правоохоронця», виокремлює та характеризує складники зазначеної компетентності, обґрунтовує її значення в правоохоронній діяльності, окреслює шляхи її удосконалення в умовах магістратури.

Визначенню значення комунікативних умінь поліцейського та умов їх формування присвячено статтю І. Козубенко (2022). Авторка окреслила ключові чинники, які впливають на розвиток професійної компетентності працівників поліції й розкрила їхню роль у забезпеченні ефективної поліцейської діяльності. Проаналізовано комунікативну складову в професійній роботі поліцейських. Уточнено зміст поняття комунікативних бар'єрів, продемонстровано, як вони впливають на виконання завдань комунікативного процесу.

Вивченню процесу формування і вдосконалення культури ділового спілкування майбутніх поліцейських присвячено статтю Ю. Короткової (2021). У ній подано уточнені трактування понять «ділове спілкування», «культура ділового спілкування» і «культура ділового спілкування поліцейського». Розглянуто інтерактивні форми й методи, що сприяють розвитку в курсантів умінь професійної комунікації під час базової підготовки в закладі вищої освіти. Наведено приклади практичного впровадження зазначених форм і методів в освітній діяльності.

У статті Т. Огаренко (2024) проаналізовано питання формування мовленнєвої культури й комунікативної майстерності правоохоронців. Підкреслено, що для толерантної та ефективної реалізації професійних завдань поліцейський повинен мати відповідний рівень знань, умінь і навичок, а ключовою особистісною характеристикою є комунікативна компетентність. Досліджено основні функції, які виявляються під час професійного спілкування поліцейських. Окреслено комунікативні техніки, що забезпечують можливість вибору оптимальних форм і способів взаємодії з використанням відповідних мовних засобів.

Н. Пряхіна, Я. Когут, Ю. Жидецький (2022) наголошують, що в умовах психологічного, фізичного й емоційного напруження поліцейський має володіти важливими якостями: фізичною підготовленістю, критичним мисленням, розсудливістю, умінням розв'язувати проблеми, комунікативними навичками, високими моральними принципами, етичністю, здатністю до співчуття й емпатії, повагою до інших, відданістю громаді, ініціативністю, наполегливістю, терпінням і толерантністю. Автори доходять висновку, що розглянуті особистісно-професійні характеристики становлять комплекс взаємопов'язаних і взаємо-

доповнювальних якостей, які сукупно сприяють формуванню високопрофесійного поліцейського.

В. Тюріна (2024, 2025) у співавторстві з іншими дослідниками в низці публікацій розглядають комунікативну й лідерську компетентності як ключові чинники формування в офіцерів поліції готовності до ефективної професійної діяльності.

О. Федорова разом з колегами (Fedorenko et al., 2023) стверджує, що найважливішим аспектом професійної діяльності працівників органів внутрішніх справ є робота з людьми. Однак, на відміну від інших професій, специфіка вибудовування міжособистісних відносин з громадянами для цих працівників визначається особливими умовами роботи, незвичайними обставинами, а також випадками й ситуаціями, що відрізняються між собою. У зв'язку із цим є потреба у вдосконаленні комунікативної компетентності працівників правоохоронних органів.

Питанням взаємодії правоохоронців із засобами масової комунікації присвячені роботи О. Сачко (2023) та Я. Шнурко (2022).

Отже, сучасні дослідники постійно аналізують у своїх працях різні аспекти комунікативної компетентності працівників правоохоронної галузі. Однак бракує комплексного аналітичного дослідження взаємозв'язку між рівнем комунікативної підготовки поліцейських і довірою громадян до них, яке б поєднувало теоретичний та емпіричний матеріал.

Матеріали та методи

Методологічну основу дослідження становить сукупність підходів, принципів та методів, що забезпечують цілісне й системне вивчення ролі комунікативної компетентності поліцейського у формуванні та підвищенні довіри громадян до правоохоронних органів.

Філософсько-світоглядні засади: принцип єдності свідомості й діяльності (мову та комунікацію поліцейського розглядають як засіб професійної взаємодії з громадянами); принцип гуманізму (поліцейський як гарант прав і свобод людини, що потребує високого рівня комунікативної культури); аксіологічний підхід (довіра громадян є соціальною цінністю й важливим критерієм ефективної діяльності поліції).

Загальнонаукові підходи: системний підхід – комунікативна компетентність, яку досліджують як багаторівневе утворення, що інтегрує мовленнєві, психологічні, етичні та соціокультурні компоненти; діяльнісний підхід – комунікативні навички вивчають у контексті професійної діяльності поліцейського, спрямованої на взаємодію з громадськістю; синергетичний підхід – аналізують взаємозв'язок і взаємовплив комунікативної компетентності та рівня довіри громадян до поліції.

Спеціалістичні підходи: лінгвістичний – узагальнення джерел, спрямованих на покращення комунікативної компетентності поліцей-

ських; психологічний – дослідження особливостей міжособистісної комунікації, впливу емпатії, невербальних засобів і стилю спілкування на формування довіри; соціологічний – вивчення громадської думки, очікувань суспільства від поліції; правовий – опора на положення Закону України «Про Національну поліцію», етичні кодекси та нормативно-правові акти, які регламентують професійну поведінку правоохоронців.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз наукової літератури з лінгвістики, педагогіки, психології, соціології та права; узагальнення концепцій і підходів до проблеми комунікативної компетентності); емпіричні (анкетування громадян щодо рівня довіри до поліції; анкетування курсантів закладів освіти системи МВС щодо необхідності формування в них готовності до ефективної комунікації з різними категоріями громадян).

Результати й обговорення

Узагальнення визначень поняття комунікативної компетентності закордонними й вітчизняними ученими дає змогу розуміти останню як цілісну сукупність знань, умінь і навичок, що охоплює не лише знання мовних норм, а й уміння будувати діалог, зважаючи на соціальну роль співрозмовника, його культурні та психологічні особливості.

Структуру комунікативної компетентності визначають як сукупність взаємопов'язаних компонентів – мовних, соціальних, когнітивних, прагматичних та особистісно-психологічних, – кожен з яких виконує специфічну функцію у процесі комунікації. Це сукупність ресурсів індивіда.

Для діяльності поліцейського комунікативна компетентність є фундаментом у формуванні умінь якісно виконувати свої службові обов'язки, використовуючи ефективні методи комунікації, завдяки яким посилюватиметься довіра громадян до правоохоронних органів.

Довіру розуміють як один з основних фундаментів соціальних відносин і взаємодій, що відіграє важливу роль як у міжособистісних стосунках, так і в діяльності великих соціальних груп, організацій та навіть суспільств загалом. Із соціально-психологічного погляду довіра є динамічним процесом, що формується внаслідок взаємодії людей та їхніх очікувань щодо поведінки одне одного.

Розуміння того, як формується довіра, є наріжним каменем для того, щоб побудувати ефективні взаємовідносини в різних сферах життя від особистих взаємодій до корпоративної культури й міждержавних відносин. Механізми довіри базуються на поєднанні психологічних процесів, соціальних норм й емоційних реакцій, що визначають нашу готовність повірити співрозмовнику, покладатися на нього й діяти в

умовах, коли інформація відома не повністю чи за невизначеності.

Спілкування між правоохоронцями й громадянами є чи не одним з найважливіших інструментів формування громадської думки щодо правоохоронних органів, включно з довірою – однією з найголовніших складових ефективної роботи поліції. Від громадської думки часто залежить стан правопорядку, легітимність органів влади та зниження соціальної напруги.

У Законі України «Про Національну поліцію» закріплено положення про те, що ставлення населення до правоохоронних органів є основним критерієм оцінювання ефективної діяльності Національної поліції, яка виконує функції центрального органу виконавчої влади у сфері внутрішніх справ. Згідно із цим законом, важливим критерієм ефективності поліції є позитивне сприйняття громадянами її діяльності, тобто наскільки ефективно правоохоронці здатні встановити контакт з населенням, демонструючи компетентність і професіоналізм.

Практика свідчить, що особливості взаємодії в повсякденних ситуаціях, зокрема взаємодія під час патрулювання, спілкування на місці вчинення правопорушення або оброблення скарг і заяв громадян, формують ставлення до поліції в широкому соціумі. Якщо спілкування відбувається за взаємної поваги, а не конфронтації, громадяни частіше відчують себе в безпеці й схильні довіряти правоохоронним органам. Невербальні аспекти спілкування відіграють важливу роль, оскільки неправильно інтерпретовані сигнали – зокрема закрита поза, надмірна жорстокість або агресивність у манерах – можуть спровокувати відчуття ворожості або страху, навіть якщо поведінка поліцейських є адекватною обставинам. Громадяни, які відчують, що їхній голос почутий і права захищені, здатні співпрацювати з поліцією на засадах партнерства, довіри, відкритості й прозорості.

Зрозуміло, що для створення довірливих і партнерських відносин між поліцією та населенням важливо не лише, як спілкуються громадяни з правоохоронцями, а й те, яку культуру демонструють самі працівники поліції в спілкуванні. Культура спілкування працівника поліції є конкретизацією культури особистості взагалі, яку можна уявити як єдність зовнішньої та внутрішньої культури. Внутрішньою культурою вважають духовне багатство особистості, її знання та почуття, переконання та погляди, світогляд, ідеали, принципи, цілеспрямованість тощо. Під зовнішньою культурою розуміють ступінь та форму їх реалізації в службовій діяльності та повсякденних взаєминах. Важливу роль відіграє зовнішній вигляд, культура спілкування, певні вміння, навички, способи діяльності та поведінки. Це, нарешті, рівень вихованості людини, її вміння належно поводитись як у професійному середовищі, так і поза ним (Tsurkan, 2023, p. 50).

Культура спілкування – показник професіоналізму та людяності, від якої безпосередньо залежить рівень взаєморозуміння.

Отже, особливості спілкування між громадянами та правоохоронними органами значно впливають на ставлення людей до них. Негативний досвід, зокрема корупція, грубість або нечесність погіршують імідж правоохоронця, але постійна взаємодія з дотриманням усіх етичних, культурних норм і використанням знань

із психології людини можуть змінити думку людей не тільки про конкретного працівника, а й про правоохоронну систему загалом.

У межах дослідження було проведено анкетування серед громадян України з метою виявлення рівня довіри до працівників Національної поліції та чинників, які впливають на зниження чи підвищення такої довіри. Нижче наведено зміст анкети та аналітичний звіт за проведеним опитуванням.

АНКЕТА

(доступна за покликанням: <https://forms.gle/VVdQaZNn3y2ZKD6Y9>)

Мета: виявити рівень довіри громадян до працівників Національної поліції України.

1. Соціально-демографічні дані респондента

1.1. Вік	
1.2. Стать	☐ Чоловіча ☐ Жіноча ☐ Інше
1.3. Освіта	☐ Загальна середня ☐ Професійно-технічна ☐ Вища ☐ Маю науковий ступінь
1.4. Область, у якій проживаєте	
1.5. Населений пункт	

2. Ставлення до діяльності поліції

2.1. Чи довіряєте ви працівникам Національної поліції України загалом?	☐ Повністю довіряю ☐ Скоріше довіряю ☐ Важко відповісти ☐ Скоріше не довіряю ☐ Зовсім не довіряю
2.2. Як оцінюєте роботу поліції у вашій місцевості?	☐ Дуже добре ☐ Добре ☐ Задовільно ☐ Погано ☐ Дуже погано
2.3. Чи відчуваєте ви себе захищеним завдяки роботі поліції?	☐ Так, завжди ☐ Частково ☐ Важко відповісти ☐ Скоріше ні ☐ Ні, зовсім
2.4. Чи мали ви особистий досвід спілкування з працівниками поліції?	☐ Так, позитивний ☐ Так, негативний ☐ Так, нейтральний ☐ Ні, не мав (-ла)
2.5. На вашу думку, що найбільше впливає на рівень довіри громадян до поліції? (Можна обрати кілька варіантів)	☐ Професіоналізм і компетентність працівників ☐ Ставлення до громадян ☐ Швидкість реагування на виклики ☐ Чесність і відсутність корупції ☐ Результативність розкриття злочинів ☐ Уміння ефективно й толерантно спілкуватися з громадянами ☐ Інше: _____

3. Додатково

3.1. Ваші пропозиції щодо покращення роботи Національної поліції України	
--	--

**Аналітичний звіт
 за результатами анкетування громадян
 щодо рівня довіри до працівників
 Національної поліції України**

Проаналізовано основні *соціально-демографічні параметри респондентів*, що дало змогу зрозуміти портрет учасників анкетування. Опитування охопило переважно молодь 17–25 років (43,1 %) та людей середнього віку (39–55 років – 45 %). Більшість респондентів – жінки (64,7 %).

Рівень освіти опитаних здебільшого високий: 45,1 % мають вищу освіту, ще 31,4 % – науковий ступінь. Більшість учасників проживає в Черкаській (47,1 %) та Київській областях (33,3 %). Найчастіше названі населені пункти – Черкаси та Київ.

Наступним кроком було визначити *рівень довіри громадян до поліції* та їхнє сприйняття ефективності її роботи (рис. 1).

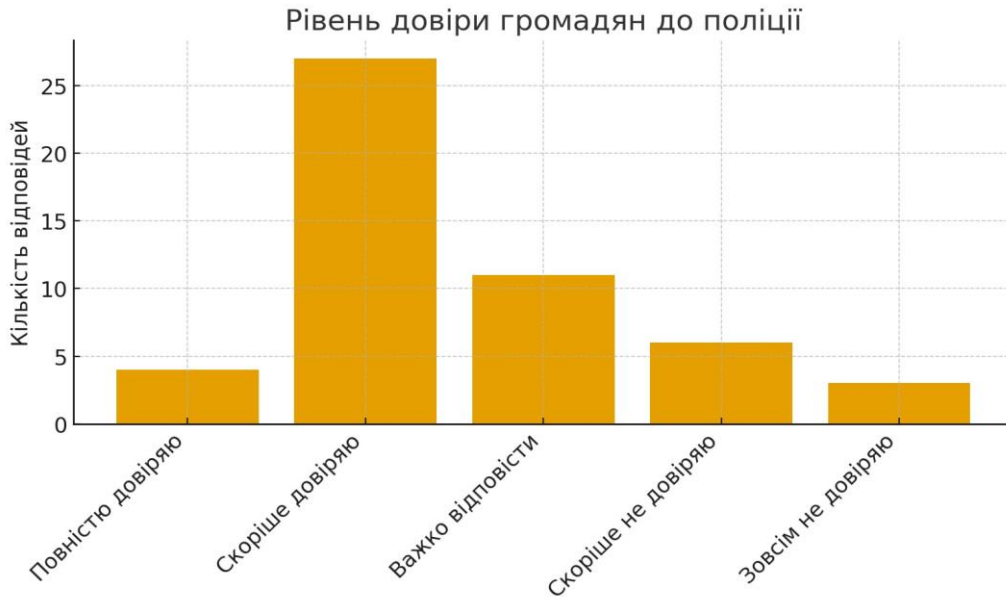


Рис. 1. Рівень довіри громадян до поліції

Як видно з рис. 1, більшість опитаних громадян загалом довіряє працівникам поліції: 52,9 % відповіли «скоріше довіряю», а ще 7,8 % – «повністю довіряю». Разом ці показники становлять понад 60 % від загальної кількості респондентів. Не змогли визначитися з відповіддю 21,6 % опитаних, натомість близько

18 % респондентів висловили недовіру представникам правоохоронних органів.

З довірою до поліції має корелюватися й *почуття захищеності населення завдяки роботі поліції*. Якою мірою громадяни відчують себе захищеними, показано в рис. 2.

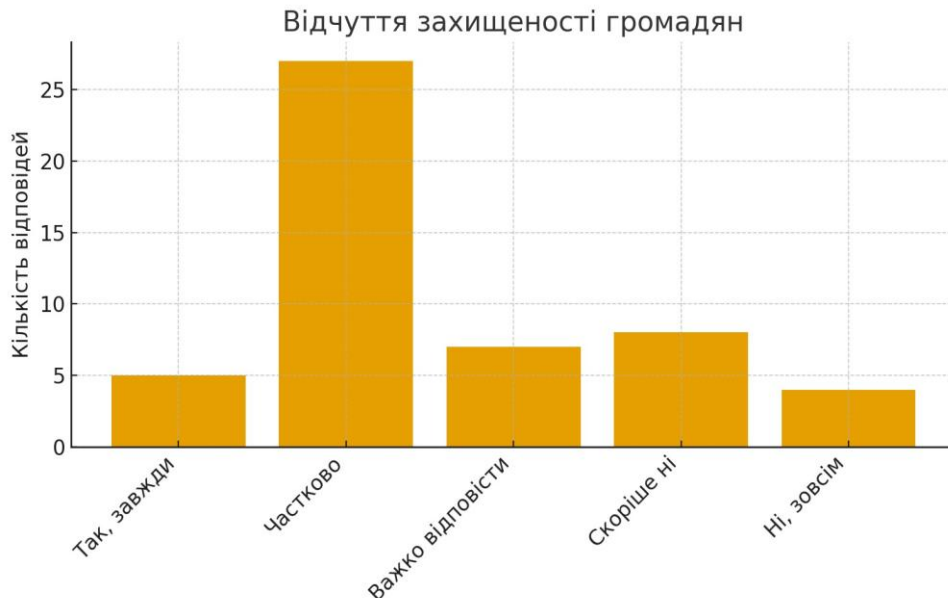


Рис. 2. Відчуття захищеності громадян

З рис. 2 стає очевидним, що більшість респондентів частково відчуває себе захищеною завдяки роботі поліції (52,9 %), натомість лише 9,8 % зазначили, що завжди відчувають себе в безпеці. Водночас 23,5 % опитаних не відчувають належного рівня захищеності.

Окремо визначено, які саме чинники, на думку громадян, найбільше формують рівень довіри до поліції (рис. 3).

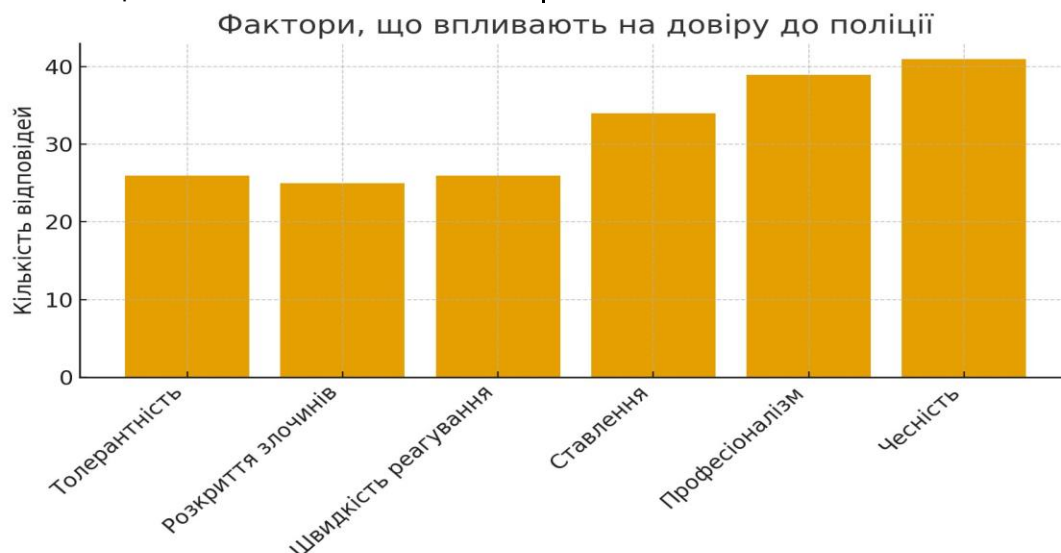


Рис. 3. Фактори, що впливають на довіру до поліції

Отже, як бачимо на рис. 3, найважливішими факторами, що формують довіру громадян до поліції, є чесність і відсутність корупції (80,4 %), професіоналізм працівників (76,5 %) та ставлення до громадян (66,7 %). Значне місце посідають й уміння поліцейського ефективно й толерантно спілкуватися з людьми (51 %). Ці дані свідчать про важливість як етичних, так і професійних аспектів у діяльності поліції.

На завершення респондентам було запропоновано висловити свої *пропозиції щодо вдосконалення діяльності Національної поліції*. Найчастіше громадяни пропонували посилити професійну підготовку поліцейських (13,7 %), покращити роботу щодо запобігання та розкриття правопорушень (17,6 %), активізувати комунікацію з населенням (15,7 %), вживати заходів щодо боротьби з корупцією (11,8 %). Частина респондентів (27,5 %) не висловила пропозицій.

Отже, отримані результати свідчать про переважно позитивне ставлення громадян до

Національної поліції України. Рівень довіри залишається помірно високим, однак значна частина респондентів висловлює часткову довіру. Це свідчить про потребу в подальшому вдосконаленні взаємодії поліції з населенням, що зумовлює ефективну комунікативну підготовку правоохоронців, особливо під час здобуття ними базової професійної освіти.

У межах дослідження було проведено анкетування серед 104 курсантів 2–4 курсів навчально-наукового інституту поліцейської діяльності та навчально-наукового експертно-криміналістичного інституту Національної академії внутрішніх справ, які навчаються за спеціальністю «Право» і «Право-охоронна діяльність» з метою виявити думку курсантів – майбутніх поліцейських щодо необхідності формування в них готовності до ефективної комунікації з різними категоріями громадян. Нижче наведемо зміст анкети й аналітичний звіт за проведеним опитуванням.

АНКЕТА

(доступна за покликанням: <https://forms.gle/9rCq5T6UWCKEtN2r5>)

1. Загальні відомості про респондента

1.1. Ваш курс навчання	
1.2. Ваша спеціальність, спеціалізація	
1.3. Стать	☐ Чоловіча ☐ Жіноча

2. Ставлення до підготовки з ефективної комунікації

2.1. На вашу думку, чи важливо майбутньому поліцейському бути готовим до ефективної комунікації з різними категоріями громадян?	☐ Так, це дуже важливо ☐ Скоріше важливо, ніж ні ☐ Важко відповісти ☐ Не дуже важливо ☐ Зовсім не важливо
---	--

2.2. Чи вважаєте, що у вашому закладі освіти надають належну увагу формуванню умінь і навичок ефективного спілкування?	☐ Так, цілком достатньо ☐ Частково достатньо ☐ Недостатньо ☐ Зовсім недостатньо
2.3. Які форми навчання, на вашу думку, найбільше сприяють формуванню комунікативних умінь і навичок поліцейського? (можна обрати кілька варіантів)	☐ Лекційні заняття ☐ Практичні тренінги й рольові ігри ☐ Імітаційні вправи (моделювання ситуацій спілкування з громадянами) ☐ Стажування / практика у підрозділах поліції ☐ Інше: _____
3. Пропозиції щодо вдосконалення навчального плану	
3.1. Чи вважаєте ви за необхідне введення до навчальних планів підготовки поліцейських спеціальних дисциплін, спрямованих на розвиток комунікативних умінь і навичок?	☐ Так, обов'язково ☐ Було б бажано ☐ Важко відповісти ☐ Ні, це зайве
3.2. Які з перелічених дисциплін, на вашу думку, варто було б вивчати у закладі освіти? (можна обрати кілька варіантів)	☐ «Психологія спілкування» ☐ «Ефективне спілкування поліцейського» ☐ «Конфліктологія та медіація» ☐ «Культура ділового спілкування» ☐ Інше: _____
3.3. Ваші пропозиції щодо змін у навчальному плані підготовки майбутніх поліцейських	

Аналітичний звіт

за результатами анкетування курсантів

Проаналізовано основні соціально-демографічні параметри респондентів, що дало змогу зрозуміти портрет учасників опитування. Респондентами стали 104 курсанти навчально-наукового інституту поліцейської діяльності та навчально-наукового експертно-криміналістичного інституту Національної академії внутрішніх справ. Більшість опитаних навчається на 4 курсі (73,1 %) і вже можуть робити обґрунтовані висновки щодо їхньої підготовки в закладі освіти. Найчисленнішою

групою курсантів, які свідомо й своєчасно відреагували на анкетування, виявилися представники спеціальності «Право (Досудове розслідування)» – 70,2 %. З погляду гендерної складової, то серед опитаних переважають представники чоловічої статі (60,6 %), що відповідає загальній тенденції в закладах освіти зі специфічними умовами навчання.

Наскільки важливою вважають курсанти комунікативну підготовку для майбутнього ефективного виконання ними своїх професійних обов'язків, видно на рис. 4



Рис. 4. Важливість ефективної комунікації

З рис. 4 цілком очевидним є, що переважна більшість респондентів (90,4 %) вважає, що готовність до ефективної комунікації є важливою якістю поліцейського.

Ще одним значущим завданням було з'ясувати думку курсантів щодо належної чи неналежної уваги, яку надають їхній комунікативній підготовці під час навчання в академії.

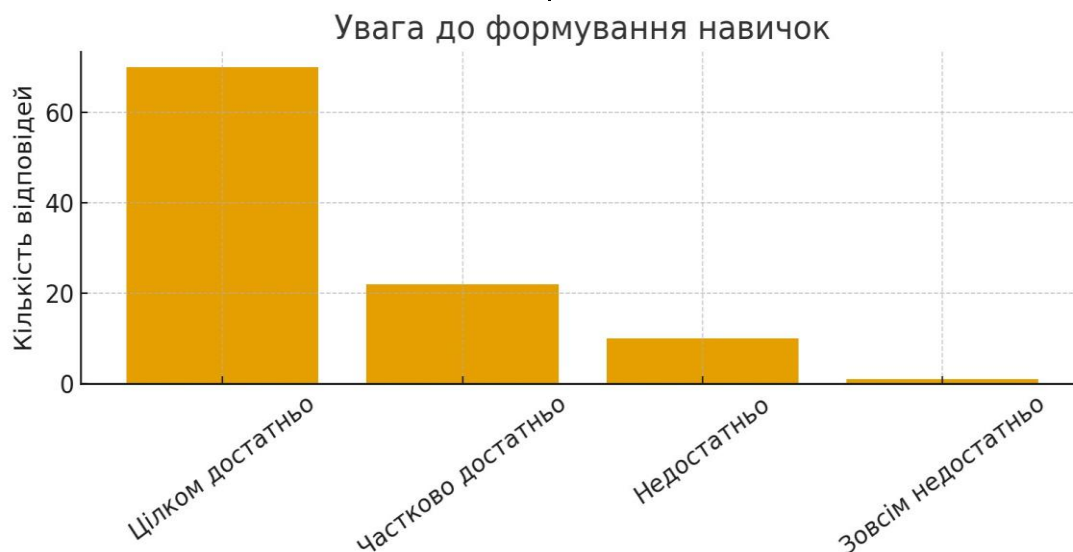


Рис. 5. Увага до формування комунікативних умінь і навичок в закладі освіти

Як бачимо з рис. 5, більшість курсантів (68,3 %) вважає, що в закладі освіти належну увагу надано формуванню комунікативних умінь і навичок майбутніх поліцейських, хоча 22,1 % зазначили, що ця увага є частково належною.

Важливими формами навчальних занять у закладах вищої освіти вважають лекції, практичні заняття, імітаційні вправи, стажування тощо. Розподіл їх курсантами за значущістю для комунікативної підготовки представлено в рис. 6.

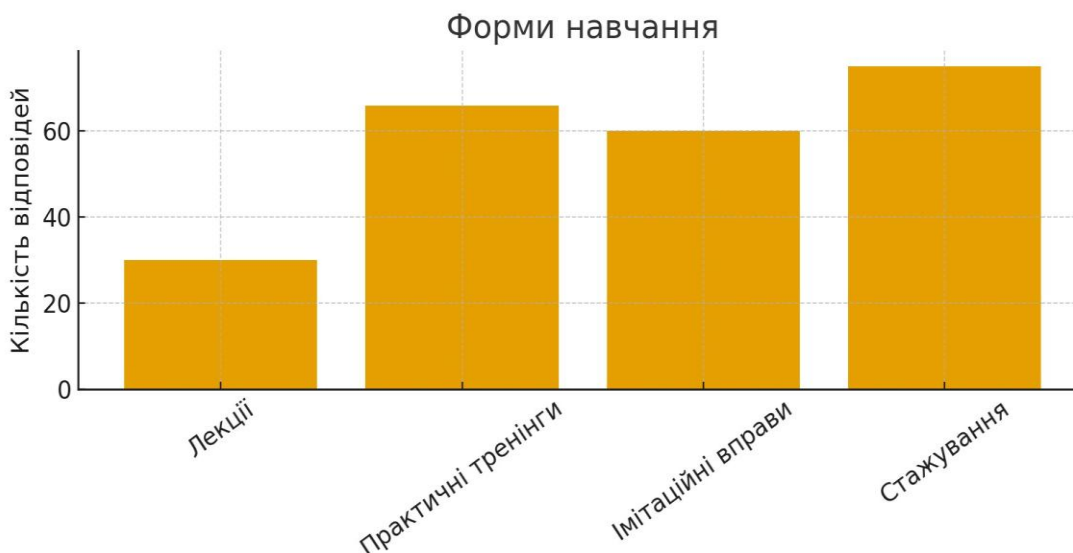


Рис. 6. Форми навчання, які найбільше сприяють формуванню комунікативних навичок

Як бачимо на рис. 6, найефективнішими формами роботи з формування комунікативних умінь і навичок здобувачі вважають стажування (72,1 %) та практичні тренінги (63,5 %), що підкреслює важливість саме практичної підготовки.

Щодо доцільності введення спеціальних дисциплін для формування комунікативних умінь і навичок, то понад половина респондентів (51 %) вважає це необхідним. Найбажанішими для

засвоєння дисциплінами курсанти назвали «Ефективне спілкування поліцейського» (60,6 %) та «Психологія спілкування» (54,8 %).

Отже, результати анкетування демонструють високу усвідомленість курсантами значення комунікативної компетентності в професійній діяльності. Більшість вважає важливим розвиток умінь ефективного спілкування, підтримує введення спеціальних дисциплін та вказує на

необхідність посилення практичної складової підготовки. Це свідчить про актуальність системного формування комунікативної культури майбутніх поліцейських.

Окрім покращення комунікативної підготовки майбутніх правоохоронців під час навчання в закладі освіти, дієвими шляхами підвищення комунікативної компетентності поліцейських вважаємо також такі: організація і проведення психологічних тренінгів для поліцейських, використання методів деескалації конфліктів, застосування основ медіації та технологій *Community Policing*, забезпечення принципу прозорості в діяльності поліції.

Розглянемо детальніше запропоновані шляхи.

1. Організація і проведення психологічних тренінгів для поліцейських

Другим важливим засобом удосконалення комунікативної компетентності поліцейських є проведення відповідних тренінгів. Служба в поліції супроводжується високим рівнем стресу та потребою швидко реагувати на різні ситуації. Психологічна підготовка є необхідною умовою розвитку емоційної стійкості, комунікативних навичок і профілактики професійного вигорання. Завдяки психологічним знанням оптимізується правоохоронна діяльність, підвищується безпека та формується позитивна громадська думка про поліцію (Kohut, 2022, p. 18).

Під час професійної психологічної підготовки важливо забезпечити функціонування психотренінгових комплексів, організувати й провести

тренінги з актуальної для професійної діяльності поліцейських тематики, спрямованої на формування необхідних професійних, поведінкових та комунікативних навичок, готовності до дій у різноманітних службових ситуаціях, практичне відпрацювання поліцейськими типових професійних завдань (Barko, Ostapovych, & Barko, 2018, p. 15).

2. Використання методів деескалації конфліктів

Ще одним дієвим методом удосконалення комунікативної підготовки правоохоронців є метод деескалації конфліктів, застосування якого дає змогу зменшити ризики насильства, підтримати порядок і довіру громадян. Його мета – зниження напруженості та агресії, що перешкоджають конструктивному діалогу (Perepelytsia, 2024, p. 190).

Основні методи передбачають активне слухання, залучення до діалогу, уникнення ескалації, пошук компромісів, демонстрацію емпатії та застосування ненасильницьких технік (Kocherha, & Bondar-Pidhurska, 2023). Такі дії дають змогу розв'язати конфлікт без застосування сили, підвищуючи довіру до поліції. Водночас, якщо існує реальна загроза життю чи здоров'ю, правоохоронці мають право застосовувати примусові заходи згідно із законом, дотримуючись принципів необхідності й пропорційності.

Для кращого розуміння поліцейським методики деескалації конфліктів було розроблено таблицю.

Таблиця

Основні методи деескалації конфліктів у спілкуванні поліцейського з громадянами

№	Метод деескалації	Суть методу	Приклади застосування в діяльності поліцейського
1	Активне слухання	Уважне, безперервне слухання співрозмовника з відображенням його емоцій і змісту висловлювань	Кивання головою, уточнення: «Я правильно розумію, що ви обурені через затримку?»
2	Емпатія	Вияв розуміння почуттів та емоцій громадянина без осуду	«Я бачу, що ця ситуація для вас неприємна, пропоную разом розібратися»
3	Контроль тону голосу та мови тіла	Використання спокійного, впевненого тону, відкритої пози, відсутність агресивних жестів	Збереження дистанції, відкрите положення рук, рівний голос
4	Техніка «Я – повідомлення»	Формулювання висловлювань через власні відчуття, а не звинувачення	Замість «Ви порушуєте закон!» – «Я хвилююся, бо ця поведінка може призвести до порушення порядку»
5	Перефразування (уточнення)	Повторення основної думки громадянина своїми словами для перевірки розуміння	«Тобто ви вважаєте, що поліція діяла несправедливо, так?»
6	Надання вибору	Замість прямих наказів – пропозиція варіантів дій, що знижує спротив	«Ви можете зараз заспокоїтися, і ми обговоримо ситуацію, або я змушений буду скласти протокол»
7	Пауза (мовчання)	Коротка пауза дає можливість людині заспокоїтися і обдумати свої слова	Поліцейський мовчить кілька секунд після агресивної фрази, не провокуючи відповідь
8	Фокусування на розв'язанні проблеми, а не на особі	Перенесення уваги з особистісного конфлікту на сутність проблеми	«Наша мета – з'ясувати, як відновити порядок, а не з'ясувати, хто винен»
9	Позитивне підкріплення	Підкреслення адекватних дій співрозмовника, щоб закріпити конструктивну поведінку	«Дякую, що ви зараз говорите спокійно, це допомагає швидше розібратися»
10	Саморегуляція емоцій поліцейського	Усвідомлене керування власними емоціями, зниження напруження через дихання чи внутрішній самоконтроль	Глибоке дихання, коротка пауза перед відповіддю, самонастанова: «Я спокійний і професійний»

3. Роль медіації та «Community Policing»

Медіація та стратегія «Community Policing» забезпечують ефективну взаємодію поліції та громади, сприяючи запобіганню конфліктів і формуванню довіри. Відповідно до Закону України «Про медіацію», це добровільна та конфіденційна процедура, що допомагає сторонам конфлікту знайти рішення без примусу¹.

Медіацію в поліцейській діяльності використовують для врегулювання суперечок між громадянами, у справах про домашнє насильство чи конфлікти між населенням і поліцією (Karpinska, & Churynskyi, 2023, p. 82). Її ефективність забезпечується конфіденційністю та добровільністю.

«Community Policing» – це модель роботи поліції, що ґрунтується на партнерстві з місцевою громадою, профілактиці злочинності та децентралізації управлінських рішень. Її мета – залучити населення до активного розв'язання локальних проблем, спільного формування відповідальності за безпеку та, як наслідок, зміцнення довіри до правоохоронних органів.

Отже, поєднання медіації та community policing сприяє зниженню конфліктності, формуванню партнерських відносин і підвищенню ефективності роботи правоохоронців.

4. Значення відкритості поліції

Відкритість поліції є показником рівня довіри громадян і важливою умовою демократичного контролю. Її реалізують через прозору звітність, публічні заходи й активну комунікацію в соціальних мережах.

Як зазначено в ст. 9 Закону України «Про Національну поліцію», діяльність поліції ґрунтується на принципах відкритості й прозорості. На офіційному порталі Національної поліції (<https://npu.gov.ua/>) розміщують річні звіти, що забезпечують громадський контроль і підвищують довіру до правоохоронців.

Публічні заходи, зустрічі з громадянами, лекції й інформаційні кампанії сприяють зміцненню співпраці. Активна присутність у соціальних мережах формує сучасний імідж поліції як відкритої, оперативної та орієнтованої на людей (Shnurko, 2022, p. 105).

Отже, прозорість діяльності, публічність і комунікація з громадянами є запорукою підвищення довіри до Національної поліції України.

Висновки

1. Проведене дослідження дало змогу всебічно розкрити зміст, структуру та функціональну роль комунікативної компетентності працівників Національної поліції України як ключового чинника формування довіри громадян. Важливим результатом теоретичного узагальнення стало визначення того, що в умовах сучасних суспільних трансформацій поліція не може забезпечувати

довіру громадян лише шляхом виконання своїх нормативно визначених функцій. Вирішальним чинником стає стиль та якість безпосередньої комунікації, яка визначає сприйняття легітимності та авторитету правоохоронних органів. Отже, комунікативна компетентність є не допоміжною, а системоутворювальною складовою професійної діяльності поліцейського.

2. Результати анкетування громадян і курсантів закладів вищої освіти МВС дали змогу окреслити реальний стан суспільного сприйняття діяльності поліції та виявити комунікативні чинники, що найсуттєвіше впливають на рівень довіри. Громадяни визначають пріоритетними такі характеристики, як ввічливість, доброзичливість, готовність до діалогу, уміння пояснювати, відкритість і справедливе ставлення. Поведінкові ознаки процесуальної справедливості – повага, неупередженість, чесність, прозорість дій – виявилися центральними у формуванні довіри. Натомість курсанти, маючи безпосередній досвід навчання та моделювання професійних ситуацій, акцентували на нестачі практичних занять, тренінгових форм, симуляцій конфліктних ситуацій, а також потребі в розвитку емоційної стійкості та навичок деескалації. Обидві групи респондентів засвідчили спільну позицію: комунікативна поведінка поліцейського має ключовий вплив на якість взаємодії та готовність громадян співпрацювати з правоохоронними органами.

3. Комплексне оцінювання отриманих результатів дало підстави для висновку про необхідність системного перегляду й вдосконалення форм і методів професійної підготовки поліцейських у частині розвитку комунікативної компетентності. Передусім ідеться про посилення практико-орієнтованості освітніх програм: запровадження тренінгів з ефективної комунікації, моделювання реальних службових ситуацій, навчання технік деескалації конфліктів, активного слухання, емпатійної комунікації, застосування елементів медіації. Практичну значущість має також організація тренінгів взаємодії «поліція – громада», що сприятимуть формуванню навичок партнерської комунікації та реалізації принципів community policing.

4. Отже, результати роботи дають підстави стверджувати, що ефективна комунікація є критично важливою складовою професійної діяльності поліцейського, а рівень довіри громадян до поліції формується не лише через дотримання службових процедур, а й через якість міжособистісної взаємодії. Визначені теоретичні положення і результати анкетування мають практичну цінність для удосконалення навчальних програм, розроблення тренінгових курсів, базової та післядипломної підготовки поліцейських. Запропоновані напрями оптимізації комунікативної підготовки можуть бути використані в освітніх закладах системи МВС, у практичних підрозділах поліції, а також у дослідницьких проектах, спрямованих на вивчення динаміки змін довіри населення до правоохоронних органів.

¹ Про медіацію: Закон України від 16 листоп. 2021 р. № 1875-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-20#Text>

References

- [1] Barko, V.I., Ostapovych, V.P., & Barko, V.V. (2018). Directions for improving the effectiveness of police officers' professional psychological training. *Psychological journal*, 4(14), 9-18. DOI: 10.31108/2018vol14iss4pp9-18
- [2] Fedorenko, O., Miloradova, N., Kharchenko, S., Dotsenko, V., Makarova, O., Chervonyi, P., & Makarenko, P. (2023). Communicative competence of law enforcement officers. *Cadernos de Educação Tecnologia e Sociedade*, 16(2), 349-360. DOI: 10.14571/brajets.v16.n2.349-360
- [3] Karpinska, N.V., & Chuprynskyi, B.O. (2023). Prospects for using mediation in the activities of the National Police. *Historical and Legal Journal*, 18(1), 79-86. DOI: 10.32782/2409-4544/2022-1/10
- [4] Kocherha, A., & Bondar-Pidhurska, O. (2023). Conflict classification as a management tool in industrial enterprises. *Economy and Society*, 58. DOI: 10.32782/2524-0072/2023-58-3
- [5] Kohut, Ya.M. (Ed.). (2022). *Professional psychological training of a police officer*. Lviv: Lviv State University of Internal Affairs.
- [6] Korotkova, Yu.M. (2021). Formation and improvement of business communication culture of future police officers. *Ukrainian Police Studies: Theory, Legislation, Practice*, 1(1), 174-181. DOI: 10.32366/2709-9261-2021-1-1-174-181
- [7] Kozubenko, I. (2022). Communicative component of police professional activity. *Legal Psychology*, 31(2), 122-129. DOI: 10.33270/03223102.122
- [8] Oharienko, T.A. (2024). Communicative competence as a component of the general culture of a law enforcement officer. *Ukrainian Police Studies: Theory, Legislation, Practice*, 1, 44-47. DOI: 10.32782/2709-9261-2024-1-9-1
- [9] Perepelytsia, N.O. (2024). Negotiations in conflict conditions: Strategies of de-escalation and achieving compromise. *Politicus*, 2, 188-193. DOI: 10.24195/2414-9616.2024-2.29
- [10] Priakhina, N.O., Kohut, Ya.M., & Zhydetskyi, Yu.Ts. (2022). Professionally important qualities of a modern police officer. *Habitus*, 39, 239-243. DOI: 10.32843/2663-5208
- [11] Sachko, O.V. (2023). Interaction between journalists, law enforcement agencies and the public. *Private and Public Law*, 4, 44-49. DOI: 10.32782/2663-5666.2023.4.7
- [12] Shnurko, Ya.V. (2022). Spetsyfika vzaiemodii politsii ta zasobiv masovoi informatsii: zarubizhnyi dosvid ta ukraïnski realii. *Dnipro Scientific Journal of Public Administration, Psychology, and Law*, 2. DOI: 10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.17
- [13] Tiurina, V., & Romanyshyna, L. (2025). Communicative and leadership competences of patrol police officers. *Pedagogical Discourse*, 37, 45-49. DOI: 10.31475/ped.dys.2025.37.07
- [14] Tiurina, V., Koziar, M., & Malaniuk, N. (2024). Communicative competence as a factor of readiness of security sector workers for professional activity. *Pedagogical Discourse*, 35, 62-68. DOI: 10.31475/ped.dys.2024.35.09
- [15] Tsurkan, O.P. (2023). *Measures of the National Police aimed at increasing public trust*. Kryvyi Rih: Kryvyi Rih. Scientific Institute of DonSUVS.
- [16] Zinchenko, V. (2022). The phenomenon of communicative competence in law enforcement. *Relevant Issues of Humanities*, 53(1), 312-318. DOI: 10.24919/2308-4863/53-1-45

Список використаних джерел

- [1] Барко В. І., Остапович В. П., Барко В. В. Напрями підвищення ефективності професійної психологічної підготовки поліцейських Національної поліції України. *Psychological journal*. 2018. Вип. 4 (14). С. 9–18. DOI: 10.31108/2018vol14iss4pp9-18
- [2] Fedorenko O., Miloradova N., Kharchenko S., Dotsenko V., Makarova O., Chervonyi P., Makarenko P. Communicative Competence of Law Enforcement Officers. *Cadernos de Educação Tecnologia e Sociedade*. 2023. No. 16 (2). P. 349–360. DOI: 10.14571/brajets.v16.n2.349-360
- [3] Карпінська Н. В., Чупринський Б. О. Перспективи застосування медіації у діяльності Національної поліції. *Історико-правовий часопис*. 2023. № 18 (1). С. 79–86. DOI: 10.32782/2409-4544/2022-1/10
- [4] Кочерга А., Бондар-Підгурська О. Формування класифікації конфліктів як інструменту менеджменту промислових підприємств. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: 10.32782/2524-0072/2023-58-3
- [5] Професійно-психологічна підготовка поліцейського : навч. посіб. / за ред. Я. М. Когути. Львів : Львів. держ. ун-т внутр. справ, 2022. 404 с.
- [6] Короткова Ю. М. Формування та удосконалення культури ділового спілкування майбутніх поліцейських. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. 2021. № 1 (1). С. 174–181. DOI: 10.32366/2709-9261-2021-1-1-174-181
- [7] Козубенко І. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. Т. 31. № 2. С. 122–129. DOI: 10.33270/03223102.122

- [8] Огаренко Т. А. Комунікативна компетентність як складова загальної культури працівника правоохоронних органів. *Українська поліцейстика: теорія, законодавство, практика*. 2024. № 1. С. 44–47. DOI: 10.32782/2709-9261-2024-1-9-1
- [9] Перепелиця Н. О. Переговори в умовах конфліктів: стратегії деескалації та досягнення компромісу. *Політикус*. 2024. № 2. С. 188–193. DOI: 10.24195/2414 9616.2024-2.29
- [10] Пряхіна Н. О., Когут Я. М., Жидецкий Ю. Ц. Професійно важливі якості сучасного поліцейського. *Габітус*. 2022. Вип. 39. С. 239–243. DOI: 10.32843/2663-5208
- [11] Сачко О. В. Взаємодія між журналістами, правоохоронними органами та громадськістю в контексті запобігання та розслідування справ про перешкоджання журналістської діяльності. *Приватне та публічне право*. 2023. № 4. С. 44–49. DOI: 10.32782/2663-5666.2023.4.7
- [12] Шнурко Я. В. Специфіка взаємодії поліції та засобів масової інформації: зарубіжний досвід та українські реалії. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. № 2. DOI: 10.51547/ppr.dp.ua/2022.2.17
- [13] Тюріна В., Романишина Л. Комунікативна і лідерська компетентності офіцера патрульної поліції як фактори формування його готовності до професійної діяльності. *Педагогічний дискурс*. 2025. Вип. 37. С. 45–49. DOI: 10.31475/ped.dys.2025.37.07
- [14] Тюріна В., Козяр М., Маланюк Н. Комунікативна компетентність як фактор формування у майбутніх працівників сектору безпеки й оборони України готовності до професійної діяльності. *Педагогічний дискурс*. 2024. Вип. 35. С. 62–68. DOI: 10.31475/ped.dys.2024.35.09
- [15] Цуркан О. П. Заходи органів Національної поліції, спрямовані на підвищення довіри населення : наук.-практ. порадник. Кривий Ріг : Криворіз. навч.-наук. ін-т ДонДУВС, 2023. 48 с.
- [16] Зінченко В. Феномен комунікативної компетентності в правоохоронній діяльності. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2022. Вип. 53. Т. 1. С. 312–318. DOI: 10.24919/2308-4863/53-1-45

KOROTKOVA Yuliia

Doctor of Pedagogy, Professor, Professor of the Department of Language Training of the National Academy of Internal Affairs

Kyiv, Ukraine

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6930-9730>;

PROTASOV Denys

Bachelor's degree student of the Educational and Scientific Institute of Police Activity of the National Academy of Internal Affairs

Kyiv, Ukraine

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-4545-0499>

Effective Communication as a Factor in Increasing Public Trust in the Police

Abstract. The article presents a comprehensive theoretical and empirical study of the role of effective communication in shaping citizens' trust in the National Police of Ukraine. It reveals the essence of police officers' communicative competence as an integral professional quality that combines linguistic, psychological, sociocultural, and ethical components. The leading scholarly approaches to the structure of communicative competence are summarized, and the factors determining the specifics of interaction between police officers and citizens are identified. The influence of stylistic, behavioral, and speech-related aspects of official communication on the public perception of police legitimacy is defined. The article presents the results of two questionnaire-based studies: a survey of citizens regarding their level of trust in the police and a survey of cadets regarding the quality of their communicative training. The findings indicate that the key factors influencing citizens' trust are professionalism, honesty, the absence of corruption, and the communication style of police officers. Cadets, in turn, acknowledge the critical importance of communicative competence and the need to strengthen practice-oriented training. Based on the analysis of theoretical principles and the survey results, practical directions for improving the communicative competence of police officers are proposed: enhancement of basic police education; implementation of psychological training; the use of conflict de-escalation methods; introducing mediation and the principles of community policing; and increasing transparency and openness in police work. The findings confirm that communicative competence is one of the decisive factors in forming trust in the police and an essential condition for the effective implementation of law enforcement functions in a democratic society.

Keywords: communicative competence; National Police; public trust; effective communication; de-escalation; mediation; community policing; police training.