

**Андоній Анастасія,**

*здобувач ступеня вищої освіти магістра за спеціальністю «Психологія»,  
студент 2 н.гр. 2КМП навчально-наукового інституту права та психології,  
Національна академія внутрішніх справ*

**Галич Марина,**

*доктор філософії, доцент,  
доцент кафедри юридичної психології,  
Національна академія внутрішніх справ*

## **ФОРМУВАННЯ НАВИЧОК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ У ПРАВООХОРОНЦІВ ЯК ЗАСІБ ПРОФІЛАКТИКИ КОНФЛІКТІВ**

У сучасних умовах, коли правоохоронна система України функціонує в ситуації високої соціальної напруги, правової турбулентності та постійного ризику, вміння працівників поліції ефективно комунікувати набуває особливої ваги. Професійна комунікація є не просто інструментом обміну інформацією, а потужним засобом запобігання конфліктам, деескалації агресії, відновлення довіри до правоохоронних органів та збереження громадського порядку [2].

Працівники поліції щодня стикаються з викликами, які потребують не лише правових знань, а й високого рівня емоційної врівноваженості, психологічної чутливості, здатності до конструктивного діалогу. Особливо це актуально в умовах воєнного стану, коли суспільство перебуває в стані колективного стресу, а будь-яке непорозуміння чи некоректне спілкування може перерости у відкритий конфлікт [1].

Формування навичок ефективної комунікації у поліцейських – це інвестиція в безпечне суспільство, в авторитет держави, у професійну якість правоохоронної діяльності. Саме тому дослідження психологічних механізмів комунікації, а також впровадження системних тренінгових програм і психологічного супроводу в цій сфері є вкрай важливими для закладів вищої освіти МВС України та для практичної діяльності поліції [3].

Комунікативна компетентність – це не лише сукупність технік і прийомів спілкування, а глибока психологічна здатність особистості налагоджувати взаємодію з іншими людьми з урахуванням їх емоційного стану, соціального статусу, поведінкових реакцій. Вона формується на базі емоційного інтелекту, когнітивної гнучкості, емпатії, навичок саморегуляції та рефлексії.

Психологічною основою ефективного спілкування є здатність розуміти не лише зміст повідомлення, а й контекст, в якому воно виникає: мотивацію, емоції, інтонації, невербальні сигнали. Особливо важливо це для працівників поліції, які щодня мають справу з людьми у стані стресу, страху, агресії або розгубленості. У

таких умовах особистість правоохоронця виступає не лише носієм функціональної ролі, а й джерелом емоційної стабільності та впевненості.

У діяльності працівника поліції комунікація є не лише способом виконання службових завдань, а й ключовим інструментом для попередження конфліктів. Конфліктні ситуації часто виникають не через об'єктивні причини, а через нерозуміння, неправильну інтерпретацію слів чи поведінки, емоційну напругу або неспроможність висловити свої потреби у конструктивний спосіб. Саме ефективне спілкування дозволяє вчасно виявити потенційну загрозу конфлікту, знизити напруження та змінити перебіг ситуації [4].

Формування комунікативних навичок у працівників правоохоронних органів потребує цілеспрямованої підготовки, що поєднує теоретичне навчання з практичними вправами та психологічною підтримкою. Ефективна комунікація – це не лише вроджений талант, а навичка, яку можна розвивати шляхом систематичного тренування, саморефлексії та аналізу власного досвіду. Один із провідних практичних підходів – тренінги з розвитку комунікативної компетентності. Такі заняття включають ігрові моделі спілкування, рольові ситуації, моделювання конфліктів, зворотний зв'язок і групову рефлексію. Правоохоронці мають змогу на практиці відпрацювати стратегії ведення діалогу, деескалації агресії, переконання та активного слухання.

Важливим напрямом є використання кейс-методів, коли учасники аналізують реальні або змодельовані випадки взаємодії з громадянами в кризових або конфліктних ситуаціях. Це дозволяє не лише засвоїти ефективні моделі поведінки, а й усвідомити психологічні пастки, що можуть ускладнювати спілкування.

Також до практичних методів належить індивідуальне та групове психоконсультавання, спрямоване на розвиток емоційної саморегуляції, підвищення стресостійкості та усвідомлення власних комунікативних шаблонів. Ефективною є й інтеграція психологічної підготовки у програми професійної освіти МВС, де майбутні офіцери змалку навчаються принципам поваги, емпатії, недискримінаційної взаємодії та ведення конструктивного діалогу в різних умовах службової діяльності.

Варто зазначити, що важливу роль відіграє особистий приклад наставників, командирів та керівників, які демонструють культуру комунікації в щоденній взаємодії. Таким чином, формування комунікативних навичок – це не разова подія, а неперервний процес, що включає навчання, саморозвиток і професійне зростання у сфері міжособистісної взаємодії.

Комунікація працівників поліції в сучасних умовах зазнає суттєвих трансформацій під впливом як зовнішніх викликів – війна, високий рівень тривожності у суспільстві, гібридні загрози, діджиталізація – так і внутрішніх змін у структурі поліції та системі підготовки кадрів. Ці обставини вимагають від правоохоронців більшої гнучкості, емоційної витривалості та готовності до

міжособистісної взаємодії у швидкоплинному, часто конфліктогенному середовищі.

Однією з ключових особливостей є підвищена емоційна насиченість комунікації. Люди, які звертаються до поліції, часто перебувають у стані стресу, шоку або роздратування. Завдання працівника поліції – не лише зібрати фактичну інформацію, а й стабілізувати емоційний стан співрозмовника, уникнути конфлікту та зберегти довіру.

Також змінилася роль цифрових каналів комунікації. Соціальні мережі, месенджери, відеозв'язок стали не лише засобом оперативного реагування, а й простором для формування громадської думки про діяльність поліції. Правоохоронці повинні розуміти специфіку онлайн-спілкування, вміти працювати з публікою в цифровому середовищі, де важлива чіткість, етичність і миттєвість реагування.

Крім того, сучасні умови вимагають врахування мультикультурного та інклюзивного підходу до комунікації. Поліцейський має бути готовим до спілкування з представниками різних національностей, людей з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, ветеранів, дітей, осіб похилого віку. Це потребує не лише професійної етики, а й глибокого психологічного такту.

Неможливо ігнорувати й вплив воєнного стану, коли працівники поліції самі перебувають у стані хронічного стресу, однак продовжують виконувати свої обов'язки в умовах ризику для життя. Це підвищує значення внутрішньої комунікації у підрозділах, підтримки психологічного клімату в колективах, а також ролі супервізії та менторської підтримки.

Отже, комунікація в сучасних умовах – це динамічний, багаторівневий процес, що вимагає не лише професійних знань, а й глибокої психологічної зрілості, гнучкості мислення та здатності діяти з урахуванням соціального контексту. Саме тому формування комунікативної компетентності в системі МВС має стратегічне значення для підтримки правопорядку, зміцнення громадської довіри та забезпечення безпеки в умовах трансформаційного періоду.

#### **Список використаних джерел:**

1. Бех І.Д. (2012). Особистість в контексті соціального буття. Київ: Либідь. С. 45-67.
2. Ліпкіна Н.В. (2020). Психологічні засади комунікативної компетентності поліцейського. Вісник НАВС, 4(116), С. 65–70.
3. Макаренко О.В. (2019). Психологія професійного спілкування. Харків: Право. С. 32-48.
4. Carlier M., Lavigne G.L., & Vallerand R.J. (2019). Police officers interpersonal communication: Psychological predictors and consequences. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34(3), С. 224–234.