

Список використаних джерел

1. Закон України «Про національну безпеку України»: Закон України від 21 черв. 2018 р. № 2469-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2018. № 31. Ст. 241.
2. Пендюра М. М. Поліцейська деонтологія: курс лекцій. Київ, 2021. 196 с.
3. Копча Р. Інформаційна безпека та комунікація в умовах гібридної війни. Київ, 2025.
4. Перепелиця Н. О. Комунікація в кризових ситуаціях. *Політикус*. 2024. № 2. С. 45–49.
5. Бужикова Т. О. Психолінгвістичні аспекти професійного мовлення. 2026.

Ткачук Юлія Андріївна,

здобувач вищої освіти
інституту заочного та дистанційного
навчання Національної академії
внутрішніх справ

Тищенко Олена Іванівна,

доцент кафедри психології ННІПП
Національної академії внутрішніх
справ, кандидат педагогічних наук,
доцент

ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ В УМОВАХ КРИЗОВИХ СИТУАЦІЙ

Сучасні виклики у сфері публічної безпеки та правопорядку вимагають від поліцейських не лише бездоганих технічних умінь, а й високого рівня комунікативної компетентності. Особливо гостро ця проблема постає в умовах кризових і надзвичайних ситуацій, коли від точності та своєчасності переданої інформації залежать людські життя і результат поліцейської операції. Як слушно зазначає І. В. Козубенко, комунікативна компетенція є важливим показником професійності кожного фахівця, зокрема працівника правоохоронних органів [4, с. 122].

В умовах воєнного стану та підвищеної соціальної нестабільності в Україні ця теза набуває особливого значення: поліцейський щодня стикається зі стресовими комунікативними ситуаціями, що вимагають миттєвих і точних вербальних рішень.

Професійна комунікація поліцейських суттєво відрізняється від спілкування у більшості інших сфер. Її ключові особливості – обов'язковість дотримання правових норм та інструкцій, конфліктний або потенційно конфліктний характер значної частини взаємодій, формалізованість ряду комунікативних процедур (процесуальні дії, складання протоколів, надання команд тощо), а також необхідність паралельного вирішення тактичних і психологічних завдань [5, с. 74].

Поліцейський у процесі спілкування одночасно виконує кілька функцій: інформаційну (передача й отримання відомостей), регулятивну (вплив на поведінку громадян), перцептивну (оцінка стану та намірів співрозмовника) і захисну (мінімізація ризиків для себе та оточуючих).

Дослідники акцентують, що проблеми міжособистісної взаємодії негативно позначаються на психічному стані поліцейських і можуть провокувати стрес [4, с. 122]. Тому комунікативні навички є не лише інструментом виконання службових завдань, а й важливим чинником збереження психологічного здоров'я самого правоохоронця.

Кризові ситуації – затримання озброєного злочинця, масові заворушення, ліквідація наслідків надзвичайних подій – ставлять до комунікації поліцейських надвисокі вимоги. В умовах небезпеки діють специфічні психологічні механізми, що здатні порушити звичні моделі спілкування: зужується обсяг уваги, знижується здатність до аналітичного мислення, зростає ризик імпульсивних реакцій.

Дослідження в галузі юридичної психології свідчать, що в екстремальних ситуаціях поліцейські схильні до сприйняття двозначної інформації як загрозливої, а їхні власні висловлювання можуть бути сприйняті хибно – через вплив стресу на обох учасників взаємодії [6, с. 91]. Саме тому підготовка до кризової взаємодії передбачає не лише розроблення стандартних мовленнєвих алгоритмів, а й розвиток психологічної стресостійкості та саморегуляції.

Ефективна комунікація в небезпечних умовах передбачає кілька обов'язкових елементів: чітке позиціонування (хто ти і яка твоя роль), контроль простору (вербальне управління дистанцією та переміщенням), постійне зчитування зворотного зв'язку від співрозмовника, а також навички деескалації – поступового зниження рівня напруженості шляхом мовленнєвих засобів [5, с. 75].

Комунікація під час надзвичайних ситуацій. Надзвичайні ситуації (НС) природного, техногенного або соціального характеру створюють особливе комунікативне середовище, де традиційні канали і форми передачі інформації можуть бути порушені або перевантажені.

Згідно з нормативними документами, що регламентують дії поліцейських при НС, ефективна взаємодія суб'єктів реагування є однією з базових умов успішного врегулювання [2, с. 45].

На практиці ключовою проблемою стає відсутність комунікаційної складової у процесі прийняття стратегічних рішень, що призводить до неузгодженості дій між різними службами, виникнення суперечливих повідомлень у публічному просторі та затримки реалізації антикризових заходів [1]. Дослідники зазначають, що ефективна кризова комунікація передбачає три ключові принципи: оперативність (передача інформації без затримок), точність (мінімізація двозначності) та ієрархічність (чітке розмежування рівнів повноважень).

Особливого значення набуває комунікація поліцейських із постраждалими особами та громадянами в стані гострого психологічного стресу або ПТСР. Дослідження підтверджують, що грамотна взаємодія з такими особами знижує конфліктність і підвищує безпеку як для поліцейського, так і для самого постраждалого [1].

Окремою і надзвичайно важливою складовою кризової комунікації є система команд і вказівок. У правоохоронній діяльності мовна команда є юридично значущою дією, яка зобов'язує особу до конкретної поведінки. Тому вимоги до команд є специфічними: вони мають бути стислими, однозначними, гучними (зрозумілими навіть у шумовому середовищі), вираженими в наказовому способі й не допускати подвійного тлумачення.

Дослідження у сфері поліцейської тактики свідчать, що розмита або складна команда не лише неефективна, а й потенційно небезпечна: особа, яка не зрозуміла вказівки, може вчинити несподівані дії, що спровокують ескалацію конфлікту [5]. Сучасна підготовка поліцейських передбачає формування мовленнєвих шаблонів для типових тактичних ситуацій: зупинка та перевірка документів, відмежування натовпу, затримання, проведення евакуації. Ці шаблони – результат багаторічного напрацювання – знімають когнітивне навантаження в стресовий момент і дозволяють зосередитися на тактичних, а не мовленнєвих рішеннях.

Разом із тим стандартизація не повинна призводити до «механічного» спілкування: ефективний поліцейський вміє адаптувати комунікацію до конкретної людини і ситуації, зберігаючи при цьому чіткість і владний тон [4, с. 123].

Результативна комунікація у кризових умовах не виникає стихійно – вона є наслідком цілеспрямованої підготовки. Дослідники

одностайні у тому, що традиційних лекційних курсів для формування комунікативних навичок недостатньо: необхідні практичні тренінги, рольові ігри, моделювання кризових сценаріїв і систематичний зворотний зв'язок [3, с. 93].

Ефективна підготовка охоплює розвиток активного слухання, навичок читання невербальних сигналів, технік деескалації та саморегуляції в умовах стресу. Запровадження спеціалізованих програм підвищення кваліфікації з питань кризової комунікації є ключовою умовою успішної роботи правоохоронців у надзвичайних умовах [1].

Таким чином, професійна комунікація поліцейських в умовах кризових ситуацій є складним і багатокомпонентним явищем, що поєднує психологічні, тактичні та правові виміри. Ефективність такої комунікації залежить від рівня комунікативної компетентності поліцейського, якості його підготовки до дій у стресових умовах та наявності чітких алгоритмів взаємодії між різними службами.

Формування зазначених умінь і навичок має стати пріоритетом системи підготовки кадрів Національної поліції України, особливо з огляду на сучасні виклики воєнного часу.

Список використаних джерел

1. Актуальні питання кризової комунікації та професійної взаємодії правоохоронців : матеріали круглого столу (31 жовт. 2025 р.). Харків : НУЦЗУ, 2025. URL: [http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/27590/1/%D0%90%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB%2031%20%D0%B6%D0%BE%D0%B2%D1%82%D0%BD%D1%8F%202025_%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%BA%20\(1\).pdf](http://repositc.nuczu.edu.ua/bitstream/123456789/27590/1/%D0%90%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_%D0%BA%D1%80%D1%83%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%20%D1%81%D1%82%D1%96%D0%BB%2031%20%D0%B6%D0%BE%D0%B2%D1%82%D0%BD%D1%8F%202025_%D0%B4%D1%80%D1%83%D0%BA%20(1).pdf)
2. Дії працівників органів Національної поліції при надзвичайних ситуаціях : навчальний посібник. Київ : НАВС, 2021. 210 с. URL: <https://elar.navs.edu.ua/bitstreams/b7447296-1c4c-4c5c-aeec7-8753fbdc0d96/download>
3. Карпінська Н. В., Чупринський Б. О. Ефективна комунікація як чинник підвищення довіри громадян до поліції. *Наука і правоохорона*. 2023. № 4. URL: <https://naukaipravoohorona.navs.edu.ua/index.php/naukaipravoohorona/article/view/1948>
4. Козубенко І. В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 122–130. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.122>
5. Лефтеров В. О., Тімченко О. В. Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських : монографія. Київ : НАВС, 2019. 178 с. URL: <https://elar.navs.edu.ua/items/81919e6c-39b4-4b15-9da4-83bd434fc616>
6. Мілорадова Н. Е. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських. *Юридична психологія*. 2019. № 2 (25). С. 88–97. URL: <https://psychped.navs.edu.ua/index.php/psychped/article/download/1120/1125/>