

УДК 347.91(4/8).001.36

Волошина О. В. – кандидат психологiчних наук, доцент, провiдний науковий співробітник наукової лабораторiї з проблем психологiчного забезпечення навчально-наукового iнституту заочного та дистанцiйного навчання Нацiональної академiї внутрiшніх справ, м. Київ; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4166-2847>

Зарубiжний досвiд ефективної комунiкацiї в дiяльностi полiцейських

Висвітлено результати вивчення зарубiжного досвiду щодо ефективних моделей професiйної комунiкацiї полiцейських та шляхiв його впровадження в практичну дiяльнiсть працiвникiв Нацiональної полiцiї України. Проаналiзовано досвiд ефективної комунiкацiї в дiяльностi полiцейських зарубiжних країн на прикладi Нiмеччини, Великої Британiї, Японiї, США, Латвiї та Росiї. Встановлено, що досвiд роботи з персоналом полiцiї в низцi цивiлiзованих країн має ефективнi нормативнi та психологiчнi механiзми опрацювання навичок ефективної комунiкацiї, якi цiлком можуть бути апробованi в Нацiональнiй полiцiї України. Висвітлено головнi завдання дiльничних полiцейських Нiмеччини, зокрема: постiйне, незалежне вiд обставин встановлення та пiдтримка контактiв з громадянами, громадськими угрупованнями, установами та органiзацiями певної дiльниці; проведення кримiнально-профiлактичного консультування за мiсцем проживання; допомога жертвам злочинiв та деякi iншi завдання. Визначено особливостi реалiзацiї в США програми громадської дiяльностi патрульної служби полiцiї, якi створенi для забезпечення активного співробітництва полiцiї з населенням. Вiдображено результати проведення пiлотного проекту «Робота полiцiї з громадськiстю» на Талсiнськiй дiльниці полiцiї Латвiї протягом 2009–2012 рокiв та рекомендацiї щодо її вдосконалення, а саме: спонукати полiцейських сприймати населення як клiєнтiв; обмежувати концентрацiю на конфлiктах у навчальнiй програмi пiдготовки полiцейських; навчити працiвникiв полiцiї спілкуватися в ситуацiях, де конфлiкт вiдсутнiй, установлювати неформальний i не авторитарний контакт з населенням тощо. Вiдповiдно визначено можливостi застосування зарубiжних комунiкативних моделей у роботi полiцiї України з громадськiстю.

Ключовi слова: полiцiя; спілкування; ефективна комунiкацiя; робота полiцiї з громадськiстю; конфлiкт.

Постановка проблеми. Оскiльки протягом останнiх рокiв у Європi простежується чiтка тенденцiя до iнтегрування полiцiї в громадянське суспiльство та наближення її до населення, для низки держав-учасниць важливим завданням є розвиток «дiяльностi полiцiї в iнтересах громади» (community policing).

У перiод демократичних змiн актуальним питанням для українського суспiльства є вивчення свiтового досвiду побудови

ефективних взаємовідносин поліції та населення. Причому орієнтація на окремі прогресивні комунікативні моделі в діяльності поліції зарубіжних держав повинна містити ретельний та раціональний аналіз можливостей їх застосування, з урахуванням політичних, економічних, психологічних факторів розвитку України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблеми професійної комунікації правоохоронців постійно знаходиться у полі зору вчених та практиків. Вітчизняними та зарубіжними науковцями досліджується широке коло питань, пов'язаних з цією проблематикою. Відзначимо таких авторів як В. Андросюк, К. Амфт, О. Бандурка, І. Ващенко, Г. Дубов, В. Землянська, М. Ісаєнко, Л. Казміренко, В. Кондрюкова, В. Лефтеров, С. Максименко, В. Медведєв, В. Розов, О. Негодченко, А. Опалєв, С. Сливка, Ш. Шмітт та ін.

Таким чином, ця проблема не є новою і набуває актуальності з кожним роком. Практично з формуванням нової моделі поліціювання, розпочалися та продовжуються пошуки шляхів оптимального поєднання людських інтересів та зниження неконструктивної комунікації поліції з громадськістю. Саме тому запозичення світового досвіду правового регулювання та психологічного супроводу поліцейської комунікативної взаємодії дозволить оптимізувати напрями і шляхи формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України, долучити їх до сучасних європейських цінностей стосовно місця та ролі поліцейських у налагодженні партнерських стосунків з населенням, переорієнтування їх професійної спрямованості на надання дієвої суспільної та індивідуальної допомоги в комунікації.

Мета статті полягає у вивченні світового досвіду ефективних моделей професійної комунікації поліцейських та дослідженні шляхів упровадження кращого досвіду в практичну діяльність працівників Національної поліції України.

Виклад основного матеріалу. Актуальність проблематики ефективної комунікації типова не лише для Національної поліції України, а й для поліцейських систем різних країн світу, де, як свідчить зарубіжний досвід, значна увага приділяється формуванню професійної майстерності службовців поліції, наявності у них професійних знань, певних соціальних умінь, серед яких найбільш значущими є уміння спілкуватися,

вирішувати конфліктні ситуації тощо. Досвід роботи з персоналом поліції в низці цивілізованих країн переконує в наявності ефективних нормативних та психологічних механізмів опрацювання навичок ефективної комунікації, цілком прийнятних в Національній поліції України.

Зокрема, організація дільничної служби Німеччини розглядається як складова загальної концепції підтримання правопорядку, що передбачає всебічну орієнтованість поліції на взаємодію з населенням. В «Описі завдань для дільничної служби Німеччини» підкреслюється, що поліція, при виконанні професійних завдань, спирається на розуміння та підтримку громадян. Опора на населення виступає передумовою ефективної поліцейської діяльності. У зв'язку з цим, дільничній службі приділяється особливе значення [1, с. 2]. Вважається, що видима присутність поліції та довірчий контакт з населенням співробітників служби мають позитивно впливати на ставлення громадян до поліції, її діяльності, посилювати особисте почуття безпеки.

Головним завданням дільничних поліцейських Німеччини визначено постійне, незалежне від обставин встановлення та підтримка контактів з громадянами, громадськими угрупованнями, установами та організаціями певної дільниці. Крім того, до низки завдань віднесено:

- спостереження за «небезпечними» об'єктами та установами, а також містами зустрічей відомих проблемних груп;
- проведення заходів по захисту об'єктів та осіб;
- проведення святкових заходів;
- виконання спектру завдань у сфері дорожнього руху;
- участь у розслідуванні справ кримінального характеру;
- проведення кримінально-профілактичного консультування за місцем проживання;
- допомога жертвам злочинів і деякі інші завдання.

Послідовне їх виконання передбачає високий рівень комунікації співробітників, здібності до контакту, самостійність та особисту відповідальність. Саме тому, при відборі персоналу для роботи співробітником дільничної служби на ці риси претендентів звертається першочергова увага [1, с. 3].

Робота поліції, що зорієнтована на населення, не можлива без урахування думок, уявлень і побажань громадян стосовно діяльності поліції. Ця позиція цілком відповідає концепції якості

поліцейського обслуговування. Відповідно до цієї концепції для ефективності роботи поліції необхідне якісне управління та якість всієї роботи, що виконується поліцією; при цьому не слід задовольнятися тільки кількісними показниками. Якість праці необхідно посилювати з урахуванням потреб населення, враховувати критичні зауваження та побажання людей, яких обслуговує поліція [2, с. 29–30]. З вимоги сучасного суспільства до поліції у «якісному обслуговуванні» походить ідея багатостороннього партнерства поліції і громадськості, аргументується, що, відкриваючи себе для участі громадян у поліцейській діяльності, поліція стає більш інформованою та чуйною щодо занепокоєння населення, яке мешкає на території обслуговування. Під час оцінки рівня поліцейського обслуговування ключовим елементом визначається опитування населення, яке стосується задоволеності роботою поліції.

У багатьох поліцейських округах Німеччини були проведені опитування населення щодо їх очікувань стосовно дільничних служб. Результати опитувань засвідчили, що поряд з такими очікуваннями як видима присутність поліції, близькість поліцейської дільниці до місць проживання, професійне вирішування завдань, важливими є також доступність у спілкуванні, консультування у межах профілактичної роботи, доброзичливе ставлення до громадян, відповідний зовнішній вигляд працівника поліції та ін. [3, с. 5]. Тобто, наявна єдність суто професійних, організаційних і соціально-психологічних аспектів.

З метою підвищення кваліфікації дільничних служб поліції, привнесення необхідних коректив до їх діяльності щорічно організовуються навчальні семінари (середня тривалість – чотири дні). Учасники семінарів працюють у робочих групах, де обговорюють шляхи розв'язання конфліктів у тих або інших ситуаціях, особливості спілкування з різними категоріями осіб, виявляють можливості поліпшення своєї діяльності тощо.

Уміння спілкуватися як необхідний елемент професіоналізму розглядається і у роботі поліції Великої Британії, насамперед патрульно-постової служби. На думку англійських фахівців, поліція поступово втрачає довіру громадян. Повернути її є життєво важливим завданням. І саме в якості головних суб'єктів на цьому шляху вважаються поліцейські патрульно-постової служби. У процесі вивчення прийомів,

потрібних для досягнення цієї стратегічної мети, був сформульований головний принцип – «підтримка порядку на основі підтримки зв'язків» і, звідси, основоположний метод – «йти до людей». Вважається, що поліцейський патрульно-постової служби повинен спілкуватися з населенням постійно, цілеспрямовано, вникаючи у щоденні потреби та сподівання людей.

Важливим є і зворотній зв'язок, оперативне інформування громадян про результати їх допомоги, актуальну ситуацію тощо, стимулюючи тим самим формування добрих та сталих зв'язків між громадськістю та поліцією [4, с. 2–3].

Принципи взаємодії поліції з громадськістю відображені в законодавстві Іспанії. Так, згідно ст. 5, Органічного закону Королівства Іспанії № 2 від 13 березня 1986 р. «Про сили і корпуси безпеки», у професійній комунікації поліцейський повинен налагоджувати:

«1. Належні стосунки з громадою, зокрема:

– під час виконання професійних обов'язків – недопущення будь-яких зловживань, свавільних або дискримінаційних дій, пов'язаних з фізичним або моральним насильством;

– постійна коректна та бездоганна поведінка у відносинах з громадянами, яким забезпечується допомога та захист завжди, коли цього вимагають обставини або конкретні особи. У кожному акті втручання – надання повної та максимально комплексної інформації про причини та цілі такого втручання;

– під час виконання своїх функцій – діяти з необхідною рішучістю та негайністю, коли це є доцільним для запобігання тяжкій, безпосередній та незворотній шкоді. У разі застосування із зазначеною метою наявних засобів – дотримання принципів відповідності, використання нагоди та пропорційності;

2. Належне поводження із взятими під варту особами, зокрема обов'язок дбати про збереження життя та здоров'я осіб, яких вони затримують або тримають під вартою, а також поважати честь та гідність таких осіб».

Згідно зі ст. 4 «Закону про організацію поліції публічної безпеки» Португальської Республіки № 53 від 2007 р., поліцейський поліції публічної безпеки «...не має права врегульовувати конфлікти приватного характеру і має обмежуватись у таких ситуаціях діями з охорони публічного порядку».

Формування відповідних знань та умінь спілкування, оволодіння технікою проведення бесід з різними категоріями людей, вуличного опитування населення під час патрулювання, є предметом ретельної підготовки поліцейських в Японії. Поліцейським надаються конкретні поради та рекомендації, покликані допомогти в налагодженні контактів з населенням. В першу чергу увага фахівців спрямована на тих співробітників, які тільки-но призначені на посаду. З метою вдосконалення техніки вуличного опитування, привертання уваги до цього методу збору інформації, встановлення контактів з населенням щорічно проводиться загальнонаціональний поліцейський конкурс, де визначається «кращий опитувач». Під час таких змагань один із патрульних грає роль перехожого, а іншому надається від 10 до 20 хв на те, щоб у присутності журі отримати від «перехожого» всю потрібну інформацію [5].

Значна увага проблемі комунікації поліції та населення приділяється у США. Так, у більш ніж двохстах міст США реалізуються програми громадської діяльності патрульної служби поліції. Вони створені для забезпечення активного співробітництва поліції з населенням. Сутність цих програм полягає в тому, що патрульні поліцейські приділяють із своєї восьмигодинної зміни певний час на встановлення та розвиток контактів з громадянами. Наприклад, у Далласі, де діє програма «Зупинись, йди та поговори», у кожній з трьох змін, патрульний поліцейський залишає в людяному місці своє службове авто принаймні на 30 хвилин, чотири дні на тиждень для того, щоб поспілкуватися з населенням. Процес такого спілкування може включати пояснення підліткам, як працює радіозв'язок патрульної машини, розмови з працівниками в магазині, на ярмарках, відвідування зборів громадян у бібліотеках, громадських центрах, лікувальних закладах тощо.

Найбільш об'ємну в масштабі країни програму громадської діяльності поліції має Нью-Йорк. Кожен поліцейський, зайнятий у програмі, попередньо проходить курс в одному із навчальних семінарів у Академії поліції штату Мічиган, консультується з керівниками поліцейських дільниць, які працюють за програмами, спостерігає у судово-виконавчих органах за плином справ, і тільки після цього адаптує програму комунікації до вимог своєї дільниці. Під час ознайомлення з програмою виникає питання, чи не заважає вона виконанню графіку роботи

поліцейського? Відповідаючи на це запитання самі поліцейські зазначають: «Нам потрібно знайти час, щоб детально ознайомитися з ділянкою патрулювання та потребами мешканців. Програма надає нам таку можливість. Люди поділяють наші турботи, вони вчаться з повагою ставитися до поліцейського, довіряти йому. І такі речі, про які тобі ніколи не скажуть по телефону і ти ніколи не почувеш, сидячи за кермом патрульної машини, відкриваються тобі лише у розмові наодинці» [6, с. 3–4].

Уміння спілкуватися з різними людьми, наявність терплячості та впевненості у собі – основа успішної діяльності поліцейських, які беруть участь ще у одній програмі, яка діє в декількох містах США. Це програма ROPE. Вперше вона запроваджена поліцейським департаментом м. Елгін (штат Іллінойс). Згодом цей досвід почав використовуватися і в інших містах країни. Поліцейські, які задіяні у програмі, живуть і працюють у проблемних кварталах, головне їх завдання – створення здорового мікроклімату у межах конкретного району. Місто забезпечує поліцейських та їх сім'ї помешканням, машиною для патрулювання, автовідповідачем, оплачує комунальні послуги (крім міжміських розмов) і всі спеціальні витрати, що пов'язані із здійсненням програми. У свою чергу поліцейські зобов'язані познайомитися з кожним мешканцем свого району, працювати з людьми, що мешкають в ньому, відвідувати їх збори, здійснювати нагляд за всіма інформаційними листками та виданнями, які регулярно розповсюджуються з-поміж мешканців, і, крім того, постійно спілкуватися з ними з метою виявлення існуючих проблем та надання допомоги в їх розв'язанні. Максимальний строк перебування поліцейського на цій роботі – три роки. Про результати реалізації програми свідчать зміни у характері відповідей громадян в процесі опитувань, що були проведені в одному із мікрорайонів. Коли вперше програма ROPE була запроваджена, то на питання про найбільші свої проблеми мешканці відповідали: «наркотики та банди». Через два роки ті ж мешканці дали таку відповідь на те ж запитання: «надто гучна музика та шум від автомашин». Для підготовки поліцейських до участі у програмі ROPE впроваджена навчальна програма, у межах якої розглядаються такі проблеми як «вживання» у

мікрорайон, спілкування з мешканцями, робота в умовах ризику, подолання невдач та конфліктних ситуацій тощо [7; 8].

Розглянуті програми – це не поодинокі випадки. Існує велика кількість різноманітних програм. Це і програми роботи з безпритульними, проблемними підлітками, громадянами похилого віку, такими, що мають психічні та фізичні вади та багато інших. І кожна з програм передбачає наявність у поліцейських певних навичок спілкування.

Звертає на себе увагу ще один бік проблеми, що розглядається. З точки зору американських фахівців, уміння спілкуватися, проводити опитування, управляти спілкуванням за тих або інших обставин – це обов'язкові уміння поліцейського, від якості сформованості яких залежить його особиста безпека. Саме тому, ці питання обов'язково входять до навчальних програм, що спрямовані на забезпечення безпеки поліцейських у різних ситуаціях.

Узагальнення результатів проведення пілотного проекту «Робота поліції з громадськістю» на Талсінській дільниці поліції Латвії протягом 2009–2012 років надало можливість сформулювати практичні рекомендації. Деякі з них містять цікаві пропозиції, зокрема:

– спонукайте поліцейських сприймати населення як клієнтів! Мається на увазі така форма спілкування, за якої поліцейський повинен сприймати громадян як партнерів чи клієнтів, замість того, щоб вважати їх потенційними джерелами неприємностей;

– максимально обмежуйте концентрацію на конфліктах в навчальній програмі навчання! Під цим розуміється, що під час викладання навчальних дисциплін для майбутніх поліцейських акцент з сприйняття службової діяльності поліцейського як дуже ризикованої, яка породжує постійну загрозу – страх втратити роботу, здоров'я чи навіть життя доцільно зміщувати на важливість усвідомлення, що поліцейським доступні засоби, які дозволяють уникати конфліктів потрібно тільки продумати як ними користуватися;

– в програмі первинної підготовки поліцейських вкажіть, на що потрібно звернути увагу на навички спілкування в ситуаціях де немає конфлікту! Іншими словами, навчити працівників поліції спілкуватися в ситуаціях де конфлікт відсутній, установлювати неформальний і не авторитарний контакт з населенням. Поліція

повинна вміти спілкуватися в безконфліктних ситуаціях і діяти так, щоб конфлікт не посилювався і взагалі не виникав;

– в спілкуванні з засобами масової інформації частину обов'язків делегуйте працівникам місцевих підрозділів поліції! Ця рекомендація обґрунтована тим, що у представників прес-служби завжди менше інформації, ніж у поліцейських, які проводять розслідування, тому не рекомендується дозволяти їм коментувати те, що роблять рядові співробітники. Окрім цього, працівник поліції, який зник на саме просте запитання відповідати «Без коментарів!», часто має більший вплив на довіру суспільства, ніж серйозні порушення закону, розкриті його колегами в іншому місці. Актуальність цієї рекомендації посилюється тим фактом, що саме повсякденне спілкування з поліцією найбільше впливає на те, як суспільство сприймає поліцію;

– делегуйте завдання превентивної роботи окремим працівникам поліції та визначте це в якості їх повсякденного обов'язку! Ідеться про те, що поліція, в спілкуванні з населенням, повинна вміти виконувати свою превентивну функцію, не зважаючи на те, що є причиною такого спілкування;

– враховуйте спілкування між поліцією і населенням щодо оцінки діяльності в ситуаціях, не пов'язаних безпосередньо із злочинністю! Обґрунтовується це тим, що для того, щоб поліцейські були активними в забезпеченні безпеки, вони повинні бути впевнені в тому, що їх робота належним чином буде оцінена не лише фінансово, але й суспільно.

У поліції Російської Федерації зазначають, що стає актуальною необхідність розвитку вмінь взаємодіяти з новою категорією кваліфікованих користувачів Інтернету – блогерами, та необхідність умінь застосування електронних засобів комунікації з метою зниження емоційного напруження та стресів. Крім того, фахівцями доведена важливість сучасних інтелектуальних технологій (СМАРТ) в розвитку професійно значущих якостей поліцейського, таких як швидкість реакції, спостережливість, відповідальність, поінформованість, технічність, врівноваженість, стресостійкість, комунікабельність, толерантність, мобільність [9].

Декларовані в Законі України «Про Національну поліцію» основи професійної діяльності, зокрема, «Відкритість та прозорість» (ст. 9) та «Взаємодія з населенням на засадах

партнерства» (ст. 11) виступають базовими детермінантами принципів та технологій безпосередньої роботи поліцейських із суспільством, його верствами та окремими громадянами. Оскільки довіра населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції (ст. 11 Закону) [10], її формування нерозривно пов'язане з толерантністю, відкритістю, неупередженістю, прозорістю, гуманістичністю – соціокультурними та професійно-орієнтованими цінностями як підґрунтям ефективної комунікативної взаємодії сучасного українського поліцейського з населенням при виконанні службових завдань.

Необхідно визначити новий вектор у комунікації поліції України, який умовно можна назвати «Діалог та медіація – основні інструменти поліції майбутнього». Про такі нововведення свідчить створення в Національній поліції нового підрозділу превентивної комунікації (поліція діалогу), підготовка працівників для якого здійснюється за принципом скандинавської моделі (мінімізація демонстрації сили). Основними завданнями працівників цього підрозділу є моніторинг та аналіз інтернет-мережі щодо запланованих заходів з масовою участю громадян; оцінка ступеню ризику під час їх проведення, настрою учасників та передбачення зміни розвитку ситуації; встановлення комунікативного контакту як з організаторами, так і з учасниками масових заходів тощо.

Ще один із запропонованих проєктів для Міністерства внутрішніх справ та Національної поліції України пов'язаний з застосуванням медіації (позасудового вирішення спорів).

Сергій Вакарін в рамках проєкту впровадження методів медіації в органах правопорядку визначив наступні чотири напрямки, де посередництво має відношення до роботи поліції.

1. Співробітники поліції, що виступають у ролі медіаторів. Ця категорія включає роботу поліції діалогу, зокрема під час масових заходів, та делегування вирішення конфлікту самим громадянам.

2. Скарги на дії поліції: вирішення спору шляхом медіації між офіцером (ами) поліції та громадянином (ами).

3. Скарги, подані працівниками поліції, та трудові спори за їх участю, зокрема, роль інформаторів щодо порушень. Необхідні ефективні процедури роботи з інформаторами, включаючи внутрішні розслідування та міжвідомчі механізми.

4. Посередництво та примирення в районах, що постраждали від конфліктів, включаючи роль поліції в особливих

обставинах під час та після масштабних конфліктів. Зони, що постраждали від конфліктів, можна визначити як конфліктні та постконфліктні, особливо райони, що постраждали від війни.

Висновки. Отже, проведене дослідження засвідчило наявність сучасних зарубіжних алгоритмів налаштування ефективної комунікації поліцейських з громадськістю, які цілком можуть бути апробовані в Національній поліції України. В Україні поступово накопичується власний досвід співпраці Національної поліції з населенням, підготовки працівників поліції до цієї діяльності. Тому важливим є не тільки актуалізація цього досвіду, але й наповнення його новим змістом, запровадження сучасних принципів, підходів та стандартів роботи, враховуючи, у тому числі, досвід правоохоронних органів зарубіжних країн.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Участковая служба Германии. – М. : МВД РФ. – Вып. 13. – 1996. – 18 с.
2. Анисимков В. М. Зарубежный опыт подготовки руководителей полиции. Развитие науки управления и проблемы формирования учебных дисциплин в современных условиях : материалы I Европейского конгресса по вопросам управления качеством работы полиции / В. М. Анисимков. – М. : Акад. МВД России, 1999. – С. 29–31.
3. Амфт К. Хайнц. Значение работы полиции, ориентированной на население. Вопросы борьбы с преступностью за рубежом : реферат. сб. / К. Хайнц. – М., 1996. – Вып. 35. – С. 4–10.
4. Великобритания: Поддержание порядка на основе поддержания связей – главный метод работы участковой патрульно-постовой службы. – М. : ЭИ., 1990. – Вып. 2. – 13 с.
5. Япония: Рекомендации ученых участковым полицейским «Быть полицейским – это не просто работа, а образ жизни». – М. : ЭИ., 1988. – Вып. 3 – 4 с.
6. Полиция и население: через общение – к взаимопониманию. – М. : ЭИ., 1978. – Вып. 7. – 8 с.
7. Матюхіна Н. П. До проблеми професійної культури працівників правоохоронних органів (зарубіжний досвід) / Н. П. Матюхіна // Науковий вісник ХНУВС. – Харків, 2009. – С. 23–28.
8. Шмитт Ш. ROPE: программа работы с населением полицейского Департамента Элгина (Иллинойс). Вопросы борьбы с преступностью за рубежом : реферат. сб. – М., 1995. – Вып. 32. – С. 33–39.
9. Попова Е. А. Развитие социально-коммуникативной компетентности будущих сотрудников полиции: педагогическая модель и старт-реализация / Е. А. Попова, И. Д. Белоновская // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 5. URL: <http://www.science-education.ru/ru/article/view> (дата звернення: 04.10.2018).
10. Про Національну поліцію [Електронний ресурс] : Закон України від 2 лип. 2015 р. № 580-VIII. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua>. – Назва з екрана.
11. Джурканин Т. Кадровое обеспечение полиции США : монографія / Т. Джурканин, А. Негодченко, В. Сергевнин. – Харків : Лира ЛДТ, 2003. – 360 с.

REFERENCES

1. *Uchastkovaia sluzhba Hermanii [Precinct service in Germany]*. (1996). Moscow: MVD RF. Vyp. 13 [in Russian].
2. Anisimkov, V.M. (1999). Zarubezhnyi opyt pidgotovki kerivnykiv politsii. [Foreign opit ppodgotovki police leaders]. *Rozvytok nauky upravlinnia ta problem formuvannia navchalnykh dystsyplin u suchasnykh umovakh - The development of management science and problems of the formation of academic disciplines in modern conditions: Materials of the I European Congress on the quality management of police work* (pp. 29-31). Moscow: Akad. MVD Rosii [in Russian].
3. Khaints, K. (1996). *Znachenie raboty politsii, orientirovannoi na naselenie [The value of the work of the police, focused on the population. Issues of the fight against crime abroad]*. Moscow, 35 [in Russian].
4. Velikobritaniia: *Pidtrymannia poriadku na osnovi pidtrymannia zviazkiv - holovnyimetodrobotyraionopatrolno-postovoisluzhby [Maintaining order based on maintaining connections is the main method of work of the district patrol service]*. (1990). Moscow: EI. [in Russian].
5. Yaponiia: *rekomendacii uchenykh vchastkovym polyceiskih "But policeiskym – eto ne prosto rabota, a obraz zhynzi" [Japan: Recommendations to district police officers "Being a policeman is not just a job, but a way of life]*. (1988). Moscow: EI. [in Russian].
6. *Politsia i naselennie: cherez obshchenie – k vzaimoponimniyu [Police and population: through communication - to mutual understanding]*. (1978). Moscow: EI. [in Russian].
7. Matiukhina, N.P. (2009). Do problem profesiinoi kultury pratsivnykiv pravookhoronnykh orhaniv (zarubizhnyi dosvid) [On the problem of professional culture of law enforcement officers (foreign experience)]. *Naukovyi visnyk KHNUVS - Scientific herald of the National Academy of Sciences of Ukraine*. Kharkiv (pp. 23-28) [in Ukrainian].
8. Shmitt, S.H. (1995). *ROPE: prohrama roboty z naselenniam politsii Departamentu Elhina (Illinois). Pytanniya borotby z zlochynnistiu za kordonom [ROPE: A program for Working with Residents of the Elain Police Department (Illinois). Issues of Combating Crime Abroad]*. Moscow (33-39) [in Russian].
9. Popova, E.A., & Belonovskaia, Y.D. (2014). Razvitie socialno-komunikativnoi kompetentnosti budushih rabotnikov politsii: pedaogocheskaia model i start-realizaciia [Development of social and communicative competence of future police officers: pedaogocical model and start-implementation]. *Sovremennye problem nauki i obrazovaniia - Modern problems of science and education*, 5. Retrieved from <http://www.science-education.ru/ru/article/view> [in Russian].
10. Zakon Ukrainy "Pro Natsionalnu politsiiu": vid 2 lyp. 2015 r. No. 580-VIII [Law of Ukraine "On National Police" from July 2, 2015, No. 580-VIII]. (n.d.). zakon1.rada.gov.ua. Retrieved from <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/main/580-19> [in Ukrainian].
11. Djurkanin, T., Nehodchenko, A., & Sergevyn V. (2003). *Kadrovoe obespechenniia politsii USA [Staffing the US police]*. Kharkov: Lira LDT [in Russian].

Стаття надійшла до редколегії 26.07.2018

Voloshyna O. – Ph.D in Psychology, Associate Professor, Leading Research Fellow of the Scientific Laboratory on Problems of Psychological Support of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4166-2847>

Foreign Experience of Effective Communication in Police Activities

The purpose of the article is to study the foreign experience of effective models of professional communication of policemen and ways of introducing better experience in practical activities of the staff of the National Police of Ukraine. The experience of effective communication in the work of foreign police officers is analyzed on the example of Germany, Great Britain, Japan, the USA, Latvia and Russia. It has been established that experience of working with police personnel in a number of civilized countries convincingly confirms the existence of effective normative and psychological mechanisms for working out effective communication skills, which can be fully tested in the National Police of Ukraine. The main tasks of the district police of Germany are highlighted, in particular: establishment and support of contacts with citizens, public groups, institutions and organizations of a certain district, independent of the circumstances; conducting of preventive counseling at the place of residence; assistance to crime victims and some other tasks. The peculiarities of realization in the USA of the program of public activity of the police patrol service, created to ensure active cooperation of the police with the population, are determined. The results of the pilot project "Public Police Work" at the Talsi Police Station of Latvia during 2009-2012 and recommendations for its improvement are shown, namely: to urge the police to perceive the population as clients; to limit the concentration on conflicts in the training program for police officers; to train police officers to communicate in situations where there is no conflict, to establish informal and non-authoritarian contact with the population, etc. The possibilities of using foreign effective models in the work of the police of Ukraine with the public are determined.

Keywords: police; communication; effective communication; police work with the public; conflict.