

4. Лапушин М. М. Вторичная преступная деятельность: понятие, виды, проблемы квалификации, криминализации и пенализации. М. : ВолтерсКлувер, 2006. 240 с.
5. Лобанова Л. В. Ответственность за заранее не обещанное укрывательство преступлений. Законность. 2011. № 5. С. 39–41.
6. Щерба С.П., Савкин А.В. Деятельное раскаяние в совершенном преступлении: Практическое пособие. М.: Спарк. 1997. 110 с.

Вайда Т.С.,

кандидат педагогічних наук, доцент,

завідувач кафедри спеціальної фізичної та вогневої підготовки

Херсонського факультету Одеського державного університету внутрішніх справ,

м. Херсон, Україна

Круглик М.І.,

старший викладач кафедри фізичного виховання факультету суднової енергетики

Херсонської державної морської академії,

м. Херсон, Україна

АЛГОРИТМИ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ З ДЕЯКИМИ КАТЕГОРІЯМИ НАСЕЛЕННЯ ЯК НЕОБХІДНИЙ ЕЛЕМЕНТ УДОСКОНАЛЕННЯ ЇХ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ПІД ЧАС НЕСЕННЯ СЛУЖБИ У СКЛАДНИХ УМОВАХ

Актуальність проблеми. Комунікація в системі діяльності правоохоронних органів є складовим компонентом загального менеджменту за професійною ознакою і характеризується впливом суб'єкта управління (керівника органу чи підрозділу Національної поліції, окремого поліцейського при виконанні ним службових обов'язків) на об'єкт управління (дотримання громадянами публічного порядку, забезпечення громадської безпеки, боротьба із злочинністю тощо), у результаті котрого відбувається якісна зміна цього об'єкта управління та підвищується рівень належних умов життєдіяльності суспільства завдяки наданих правоохоронних послуг.

Будь-яке управління характеризується двома підсистемами – керуючою і керованою в межах єдиної самокерованої системи, цілеспрямованістю процесів впливу однієї підсистеми на іншу, наявністю програми як сигнально-інформаційного носія, за допомогою котрого одна підсистема впливає на іншу, наявністю зворотних зв'язків між ними, ентропійним («спрямованим на зміну») характером процесів впливу. Керуюча підсистема видає відповідні команди (розпорядження, накази тощо), які приймає до виконання керована підсистема за відповідними закономірностями. Тому невід'ємною складовою діяльності правоохоронних органів є ефективна комунікація поліцейських з представниками різних верств суспільства, зокрема, в особливих умовах [1, с. 484-485].

Результати дослідження. На основі опрацювання спеціальної літератури з з предмету дослідження, власних напрацювань, а також критичного опрацювання методичних матеріалів, які застосовувались при підготовці сучасних працівників патрульної поліції на базі Херсонського факультету ОДУВС (2015-2019 рр), розглянемо деякі алгоритми спілкування працівників поліції з різними категоріями громадян при складних умовах несення служби [2].

Під складними умовами несення служби нами розуміються такі обставини, при яких виникає гостра потреба у здійсненні підрозділами Національної поліції (окремими правоохоронцями) додаткових заходів правового, організаційного, тактичного чи іншого характеру, посилення їхнього ресурсного забезпечення з метою нормалізації надзвичайної обстановки у короткий час і з меншими втратами.

Алгоритм (від лат. *algorithmus*, за арабським ім'ям узбецького вченого IX ст. аль-Хорезмі) – система правил для розв'язування певного класу завдань; набір інструкцій, які описують порядок дій виконавця, щоб досягти результату розв'язання задачі за скінченну кількість дій; система правил виконання дискретного процесу, яка досягає поставленої мети за скінченний час. У правоохоронній діяльності під алгоритмом дій поліцейських розуміють перевірені часом дії працівників поліції, спрямовані на ефективне вирішення оперативно-службового завдання. В контексті нашого дослідження обмежимося висвітленням особливостей взаємодії поліцейських з наступними категоріями громадян (див. схему 1):

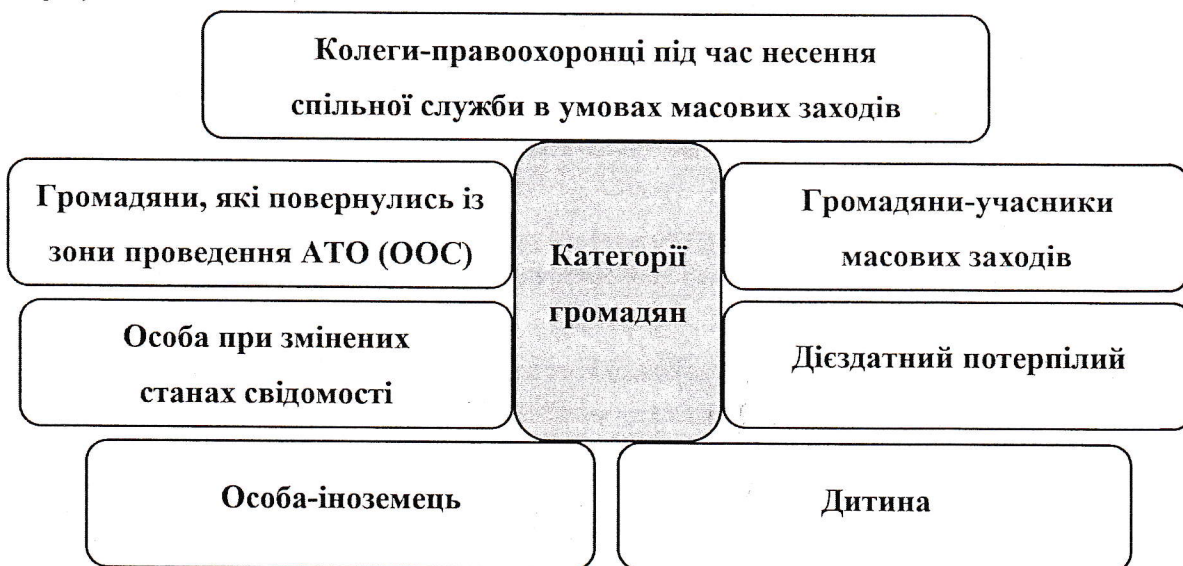


Схема 1 Врахування поліцейськими особливостей комунікації з деякими категоріями громадян для успішного вирішення оперативно-службових завдань

1. Алгоритм розмови з дієздатним потерпілим:

- 1) представлення (військове вітання);
- 2) запитання «Чим я можу вам допомогти?», «Чи потрібен лікар?», «Що трапилось?»;
- 3) прояви співчуття, словесної підтримки;
- 4) тактовне опитування;
- 5) переконання, що буде зроблено все можливе задля відновлення справедливості [2; 3, с. 64-66].

2. Алгоритм розмови з дитиною:

- 1) **вигляд малолітньої особи:** дитина, що загубилась, виглядає розгубленою; очима шукає батьків, може бігти кудись, голосно кричати чи навпаки сидіти та плакати;
- 2) **зовнішній одяг:** зазвичай загублена дитина виглядає доглянутою, вдягнутою за сезоном; безпритульна дитина може бути погано вдягнутою, бути у брудному одязу, поводитись зухвало або занадто театральню;
- 3) **якщо дитина не розмовляє:** працівник поліції здійснює спробу знайти навколо

людей, які знають дитину, її батьків, свідків, які бачили її з дорослим.

Основні рекомендації щодо оптимізації комунікації поліцейського:

1. вести бесіду на рівні очей; сісти поруч із дитиною або напроти неї; використовувати доброзичливий, товариський стиль розмови; без сюсюкання;
2. зрозуміла для дитини мова; можливе неформальне привітання – «Привіт», представлення своїм іменем, а не повним спеціальним званням; спроба говорити про цікаві для дитини теми, якщо не вдалось її розговорити;
3. по можливості один патрульний залишається з дитиною (на випадок, якщо батьки повернуться), другий – шукає батьків (через гучномовці в магазинах, на заправках, дитячих майданчиках та ін.).

Перелік можливих питань, які можуть задаватися поліцейським: 1) Як тебе звати? 2) Ти тут сам (сама)? 3) Ти сюди сам (сама) прийшов(ла)? Де твоя мама чи тато? 4) Ви домовлялись, що ти будеш її тут чекати? Де ви домовлялись зустрітись? 5) Як звати твою маму? Як вона виглядає? А де ви живете? 6) Ти знаєш телефон мами, тата, друзів чи знайомих? [2].

3. Алгоритм розмови з особою при змінених станах свідомості:

- 1) встановити, чи може людина розмовляти, задати питання: «Ви мене чуєте?»;
- 2) попросити повторити за вами певну фразу, переконатися, що вас не тільки чують, але й розуміють;
- 3) визначити, чи потрібна медична допомога, у разі необхідності викликати лікарів;
- 4) якщо особа спроможна говорити (або ж за наявності у неї документів), встановити її прізвище, ім'я, місце проживання;
- 5) доповісти керівництву підрозділу, отримати вказівки з приводу подальших дій;
- 6) спробувати зв'язатися з рідними або близькими особи, повідомити про місце її перебування; далі діяти за вказівкою керівництва [2].

4. АЛГОРИТМ РОЗМОВИ З ІНОЗЕМЦЕМ:

- 1) представитися (військове вітання);
- 2) виявляти доброзичливість мимікою;
- 3) при зверненні до особи встановити, чи розуміє вона українську або іншу слов'янську мову;

Якщо іноземець розуміє українську або іншу слов'янську мову – перейти на мову, зрозумілу іноземцеві, знизити темп мовлення, активно інтонувати, виділяти логічні наголосу.

Якщо іноземець не розуміє українську або іншу слов'янську мову – встановити, чи є поруч громадяни, які могли б перекласти суть розмови (наприклад, супутник затриманої особи), людина із знанням мови (наприклад із вільною англійською);

– при наявності доступу до мережі Інтернет можна використати онлайн перекладачі, наприклад, Google Translate: [http:// translate.google.com.ua](http://translate.google.com.ua);

– визначити мову спілкування та використати перекладач для спілкування.

Якщо посередника не знайшлося, перейти на мову жестів. Використовуйте слова, що можуть мати однакові значення в різних мовах (POLICE, HELP, DOCUMENTS та ін.). Перевірити документи. За потреби доставити особу до райвідділу поліції, викликати перекладача [2; 4, с. 70-79].

5. Алгоритм спілкування з колегами-правоохоронцями під час несення спільної служби в умовах проведення масових заходів:

1. в залежності від відстані встановити можливість підтримання комунікації (за допомогою засобів радіозв'язку, жестів тощо); перейти на умовні словесні форми (жести), що не викликають у оточуючих підозри або некерованої поведінки.

2. бути готовим до взаємодії при ускладненні ситуації.

6. Алгоритм спілкування з громадянами під час масових заходів:

1. говорити гучно, чітко, впевнено; стисло відповідати на відволікаючі запитання, не втрачаючи пильності; не вступати в дискусії;

2. стежити за певним сектором, що охороняється, звертати увагу на можливих провокаторів; керувати ситуацією за вказівкою командира;

3. при спілкуванні із великою кількістю осіб, робіть основний акцент на спілкуванні із лідерами угруповання; при спілкуванні із громадянами, постійно стояти до них обличчям або в півоберта, щоб бачити їхні дії;

4. намагатись тримати всіх учасників події в полі зору, на відстані декількох метрів. При можливості, не допускати, аби хтось заходив збоку або за спину;

5. звертати особливу увагу на сторонніх людей (мати з дитиною, яка випадково потрапила в натовп, громадяни похилого віку), намагайтесь виводити їх з натовпу;

6. уважно слідкуйте за власним сектором, при можливості вираховуйте провокаторів, порушників правопорядку, аби при необхідності нейтралізувати їх або фіксувати їхню зовнішність для подальших слідчих дій;

7. у випадках коли, патрульний протистоїть великому скупченню людей, в першу чергу слідкувати за власною безпекою та безпекою сторонніх громадян (тих, що не мають відношення до групових акцій) [2; 5, с. 66-71].

7. Рекомендації по спілкуванню із громадянами, що повернулись із зони проведення АТО (ООС): 1) загальне ставлення – обережна повага; 2) уникати різких рухів, гучного тону мовлення; 3) при можливості, уникати погроз, наказів, використання авторитарного стилю у спілкуванні, силових дій по відношенню до співбесідника; 4) варіанти відповідей у випадку провокативних питань («Чому Ви тут, а не на фронті?»); 5) необхідність забезпечити лад (громадський порядок) у тилу; 6) необхідність захисту правопорядку, щоб сім'ї не боялися ввечері повертатись додому; 6) кожен виконує свої накази: «Ти виконуєш накази свого керівництва. У мене також є моє керівництво, я також виконую його накази»; 7) ми маємо достатньо ворогів, щоб ще один із одним сваритись [2; 5, с. 66-71].

Висновки. Отже, ґрунтовне знання поліцейськими особливостей спілкування з різними категоріями громадян та чітке використання правоохоронцями алгоритмів взаємодії з ними сприятиме, на нашу думку, успішній комунікації представників правоохоронних органів України в цілому під час забезпечення ними громадського порядку та публічної безпеки в суспільстві в сучасних умовах.

Список використаних джерел:

1. Енциклопедія освіти / Акад. пед. наук України, головний ред. В.Г. Кремень. К.: Юрінком Інтер, 2008. С. 484-485.

2. Ефективна комунікація // Методичні матеріали курсу первинної професійної підготовки (спеціалізації) працівників підрозділів патрульної поліції. Херсон, 2015.

3. Вайда Т.С., Кузнєцов О.І. Формування співробітниками міліції тактики дій в екстремальних умовах з врахуванням поведінкових рис злочинців. *Становлення особистості професіонала: перспективи й розвиток* : матеріали ІV Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (Одеса, 18 лютого 2011 року). Одеса: ОДУВС, 2011. С. 64-66.

4. Вайда Т.С. Виховання комунікативної культури майбутніх офіцерів міліції при вивченні циклу гуманітарних дисциплін у відомчих ВНЗ МВС України. *Таврійський вісник освіти* : науково-методичний журнал / гол. ред. А.М. Зубко. 2012. Випуск № 2 (38). С. 70-79.

5. Вайда Т.С. Ефективна комунікація поліцейських як необхідний компонент менеджменту правоохоронних органів України в сучасних умовах. *Теорія та практика менеджменту: реалії і перспективи розвитку* : матеріали Всеукраїнської наук.-практ. Інтернет-конф. / Упоряд. Боліла С.Ю., Федорова Т.В. Херсон, ХДАУ. 29.06.2016: тези доповідей. 2016. С. 66-71.