

**ПРОТАСОВ Денис**,  
курсант 2 курсу навчально-наукового інституту поліцейської діяльності, Національна академія внутрішніх справ (м. Київ, Україна)  
**Науковий керівник:**  
**КОРОТКОВА Юлія Михайлівна**,  
доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри мовної підготовки, Національна академія внутрішніх справ (м. Київ, Україна)

### **УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ПІДГОТОВКИ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ПІД ЧАС БАЗОВОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ**

Сучасне суспільство вимагає відкритості, взаємної довіри та ефективного спілкування між громадянами і правоохоронними органами. Необхідність удосконалення комунікативної компетентності працівників поліції визначається низкою нормативно-правових актів. Зокрема, у Законі України «Про Національну поліцію» № 580-VIII від 02.07.2015 р. безпосередньо не вживається поняття «комунікативна компетентність», однак підкреслюється важливість ефективної взаємодії поліцейських із громадянами, що потребує належних умінь і навичок спілкування [1]. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян, затверджений Наказом МВС України № 930 від 15.11.2017 р., визначає процедуру взаємодії поліції з громадськістю, підкреслюючи значущість комунікативних умінь у забезпеченні якісного обслуговування населення [2]. В Інструкції з організації діяльності чергової служби (Наказ МВС України № 440 від 23.05.2017 р.) містяться вимоги до ефективної комунікації під час чергування, зокрема під час прийому громадян. Водночас Правила етичної поведінки поліцейських, затверджені Наказом МВС № 1179 від 09.11.2016 р., визначають стандарти професійної поведінки, у тому числі під час комунікативної взаємодії [3].

Питання розвитку комунікативних умінь фахівців різних галузей розглядали у своїх працях Н. Бабич, І. Білодід, О. Біляєв, В. Виноградов, А. Коваль, Т. Окуневич, В. Пасинок, М. Пентилюк, О. Пономарів, О. Семенов та інші дослідники. Окремі аспекти формування й удосконалення комунікативної компетентності правоохоронців відображено у працях Л. Барановської, І. Голопич, Т. Гороховської, О. Євдокімової, О. Землянської, В. Зінченко, Р. Кацавця, Я. Когут, Ю. Короткової, Т. Крашеніннікової, Т. Огаренко, Н. Руколянської, А. Скорофатової, Я. Посохової, С. Циганій, Д. Швеця, С. Шутенко та інших науковців.

Попри наявність нормативного та наукового підґрунтя, на практиці все ще існують суттєві труднощі, які ускладнюють ефективну комунікацію між поліцією

та громадськістю.

У жовтні 2025 року нами було проведено анкетування серед 104 курсантів 2-4-го курсів навчально-наукового інституту поліцейської діяльності та навчально-наукового експертно-криміналістичного інституту Національної академії внутрішніх справ, які навчаються за спеціальністю «Право» і «Правоохоронна діяльність». Метою анкетування було виявити думку курсантів – майбутніх поліцейських щодо необхідності формування в них готовності до ефективної комунікації з різними категоріями громадян. Як показали результати опитування, здобувачі освіти в цілому задоволені рівнем комунікативної підготовки в закладі освіти, утім вважають необхідним уведення до навчального плану додаткових дисциплін, спрямованих на покращення їх комунікативних умінь і навичок, підготовку до продуктивного спілкування з різними категоріями громадян. Серед таких дисциплін вони називають: «Ефективне спілкування поліцейського» (63 респонденти), «Психологія спілкування» (57 респонденти), «Конфліктологія та медіація» (34 респонденти), «Культура ділового спілкування» (33 респонденти).

У зв'язку з тим, що найбільша кількість курсантів серед бажаних для себе навчальних курсів подала саме дисципліну «Ефективне спілкування поліцейського», ми розробили орієнтовний її план.

Мета дисципліни: формування в майбутніх поліцейських умінь ефективно, етично та професійно комунікувати з громадянами, колегами та представниками інших служб у різних службових ситуаціях.

Змістовні модулі та теми:

Модуль 1. Основи професійної комунікації поліцейського

Тема 1. Поняття ефективного спілкування: сутність, структура, бар'єри.

Тема 2. Вербальна та невербальна комунікація у професійній діяльності поліцейського.

Тема 3. Культура мовлення працівника поліції.

Форми роботи: лекція, тренінг «Комунікативні бар'єри», рольові ігри.

Очікувані результати: курсант володіє базовими комунікативними техніками, уміє виявляти й долати бар'єри у спілкуванні.

Модуль 2. Ефективна комунікація у конфліктних ситуаціях

Тема 4. Конфлікт у службовій діяльності: причини, типи, стадії.

Тема 5. Методи деескалації конфліктів і зниження агресії громадян.

Тема 6. Поведінка поліцейського під час стресових та провокаційних ситуацій.

Форми роботи: практичні заняття, аналіз відеоситуацій, розігрування кейсів «конфлікт громадянин–поліцейський».

Очікувані результати: курсант уміє застосовувати стратегії деескалації, контролювати емоції, підтримувати авторитетну, але доброзичливу комунікацію.

Модуль 3. Психологічні аспекти комунікації

Тема 7. Емпатія і слухання як інструменти професійної взаємодії.

Тема 8. Психологічна підтримка осіб у кризових станах.

Тема 9. Емоційний інтелект у діяльності поліцейського.

Форми роботи: тренінг «Активне слухання», психологічні вправи, перегляд і

обговорення відео.

Очікувані результати: курсант розвиває емпатію, здатність до розуміння емоцій інших та власного емоційного самоконтролю.

Модуль 4. Етика та імідж поліцейського

Тема 10. Етичні стандарти службового спілкування.

Тема 11. Комунікативні помилки, що руйнують довіру громадян.

Тема 12. Формування позитивного іміджу поліції через комунікацію.

Форми роботи: обговорення етичних дилем, аналіз ситуацій, дискусія «Як довіра громадян залежить від тону спілкування?».

Очікувані результати: курсант розуміє принципи професійної етики, уміє підтримувати позитивний імідж поліції.

Модуль 5. Комунікація в сучасному середовищі

Тема 13. Командна взаємодія та лідерство в підрозділі.

Тема 14. Цифрова комунікація поліцейського: правила й ризику.

Тема 15. Міжкультурна комунікація та мовна толерантність.

Форми роботи: робота в малих групах, онлайн-тренінги, презентації.

Очікувані результати: курсант уміє ефективно спілкуватися у команді, дотримується етичних норм в інтернет-просторі, проявляє міжкультурну толерантність.

Очікувані результати навчання. Після завершення курсу здобувач повинен:

- знати принципи та методи ефективної комунікації;
  - уміти спілкуватися професійно, толерантно й переконливо;
  - володіти навичками активного слухання, деескалації конфліктів і роботи зі стресом;
  - дотримуватися етичних стандартів поліцейської комунікації;
- будувати довірливі відносини з громадянами.

#### ***Список використаних джерел***

1. Про Національну поліцію : Закон України № 580-VIII від 02 лип. 2015 р. // Відомості Верховної Ради України. 2015. № 40–41. Ст. 379.
2. Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян у системі Міністерства внутрішніх справ України : Наказ МВС України від 15 лист. 2017 р. № 930. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1462-17> (дата звернення: 09.11.2025).
3. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських : Наказ МВС України від 09 лист. 2016 р. № 1179/ URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1579-16> (дата звернення: 09.11.2025).