

Матюхіна Н. П.,
доктор юридичних наук,
професор
УДК: 351.74

ДО ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ПРАЦІВНИКІВ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ (ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД)

***Анотація.** Розглянуті окремі аспекти проблеми формування професійної культури працівників правоохоронних органів, значення знань, умінь та навичок спілкування, вирішення конфліктних ситуацій, налагодження контактів з населенням для забезпечення якісного поліцейського обслуговування а також можливі шляхи формування цих умінь та навичок на прикладі поліції зарубіжних країн.*

***Ключові слова:** поліція, професійна культура поліцейських, вимоги до працівників поліції, якість поліцейського обслуговування, орієнтація на населення.*

***Аннотація.** Рассмотрены отдельные аспекты проблемы формирования профессиональной культуры сотрудников правоохранительных органов, значение знаний, учений и навыков общения, решения конфликтных ситуаций, установления контактов с населением для обеспечения качества полицейского обслуживания, а также возможные пути формирования этих умений и навыков на примере полиции зарубежных стран.*

***Ключевые слова:** полиция, профессиональная культура полицейских, требования к работникам полиции, качество полицейского обслуживания, ориентация на население.*

***Annotation.** Some aspects of a problem of formation of professional culture of employees of law enforcement bodies, the value of knowledge and skills of dialogue, the decision of conflict situations, establishments of contacts with population for maintenance of quality of police service, and the possible ways of formation of these skills on the example of police of foreign countries are considered.*

***Key words:** a police, professional culture of constabularies, requirement to the workers of police, quality of constabulary service, orientation, is on a population.*

Постановка проблеми. Ефективність діяльності правоохоронних органів, їх авторитет у суспільстві знаходиться у прямій залежності від якості їх кадрового складу, здатності працівників цих органів ефективно виконувати свої професійні обов'язки, забезпечувати спокій та безпеку громадян. Життя постійно підвищує вимоги до кадрів правоохоронних органів. Ці вимоги особливо зросли на сучасному етапі розвитку суспільства, коли завдання правоохоронців стають все більш складними,

багатогранними та відповідальними. Значною мірою від того, наскільки високим є рівень професійної майстерності кадрів, покликаних вести боротьбу зі злочинністю, вирішальною мірою залежить здійснення заходів, які спрямовані на зміцнення правопорядку та законності у країні. Все вищенаведене зумовлює і спрямованість статті, що пропонується.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження проблеми професійної культури правоохоронців постійно знаходиться у полі зору вчених, практиків, громадськості. Вітчизняними та зарубіжними науковцями досліджується широке коло питань, пов'язаних з цією проблемою. Відзначимо таких авторів як О.М. Бандурка, А.В. Губанов, Г.В. Дубов, О.В. Негодченко, А.В. Опалев, С.С.Сливка та інших. В даній статті головна увага зосереджена на висвітленні такої важливої складової професійної культури як комунікативна культура працівників правоохоронних органів, шляхах та умовах їх формування на прикладі поліцейських структур зарубіжних країн. Такий підхід зумовлює **мету і новизну даної статті.**

Виклад основного матеріалу. Однією із особливостей діяльності працівників правоохоронних органів будь-якої країни світу є те, що вона відбувається у постійному контакті з різними людьми. Це люди різні за віком, статтю, соціальним положенням, рівнем освіти, особливостями характеру, ставленням до закону і т.п. Всі вони вимагають різних підходів, певних моделей поведінки, використання найбільш ефективних засобів встановлення та розвитку контактів. Цілком природно, що формування комунікативної культури працівників розглядається у поліцейських структурах зарубіжних країн як важливе завдання у межах розвитку їх загальної професійної культури.

“Найбільша розкіш на світі” – так називав людське спілкування видатний французький письменник Антуан де Сент Екзюпері. Це висловлювання стало майже хрестоматійним. На нього залюбки посилаються, підкреслюючи значення та місце спілкування у житті людей. Але, в одному випадку, спілкування – це дійсно “розкіш”, а в іншому – професійна необхідність. Серед різних видів людської праці існують такі, які просто неможливі поза спілкуванням. Саме до таких відноситься діяльність працівників правоохоронних органів.

Характеризуючи особливості правоохоронної діяльності, фахівці зазначають, що вона є комунікативною за змістом та гуманістичною за своєю сутністю [1]. Ці особливості правоохоронної діяльності передбачають високий рівень комунікативної культури персоналу правоохоронних органів, складовими якої є певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективне протікання комунікативного процесу. З-поміж останніх виділимо уміння та здатність працівників правоохоронних органів встановлювати, підтримувати та розвивати необхідні контакти з іншими людьми, плідно співробітничати з ними, з гідністю поводитись у конфліктних ситуаціях та інші.

Рівень комунікативної культури працівників знаходиться у прямій залежності від їх загального розвитку, широти світогляду, правової культури, наявності різнобічних знань, сформованості певних моральних принципів. На останнє звертаємо особливу увагу, бо, перебуваючи на передньому краю боротьби зі злочинністю, працівники правоохоронних органів повинні виконувати роль морального еталону, бути зразком для наслідування у додержанні соціальних та етичних норм. Враховуючи це, МВС України неодноразово підкреслювало необхідність підвищення якості роботи з кадрами органів внутрішніх справ, виховання співробітників у дусі шанобливого ставлення до закону, норм моралі, підвищення рівня їх загальної та професійної культури, службової етики, гострого та принципового реагування на прояви грубощів та інші негативні випадки.

Питання, що розглядаються, є актуальними не тільки для органів внутрішніх справ України, але й для поліцейських та міліцейських систем різних країн світу. Де, як свідчить зарубіжний досвід, багато уваги приділяється професійній майстерності службовців поліції, наявності у них не тільки професійних знань, умінь та навичок, але й певних соціальних умінь, серед яких найбільш значущими є уміння спілкуватися, вирішувати конфліктні ситуації та інші. Пошлемося для прикладу на досвід поліції Німеччини з відбору персоналу для роботи співробітниками дільничної служби та організації подальшої роботи з ними.

Дільничні служби у Німеччині розглядаються як частина загальної концепції, що передбачає орієнтацію поліції на населення. В “Описанні завдань для дільничної служби” зазначається зокрема, що “поліція при виконанні своїх завдань спирається на розуміння та підтримку громадян. Опора на населення – передумова ефективної поліцейської діяльності. У зв’язку з цим дільничній службі надається особливого значення [2, с. 2].” На думку авторів цього документу, видима присутність поліції та тісний довірчий контакт з населенням співробітників служби мають позитивно вплинути на ставлення громадян до поліції, її діяльності, посилити особисте почуття безпеки.

Головним завданням дільничних співробітників визначено постійне, незалежне від обставин встановлення та підтримка контактів з громадянами, громадськими групами, установами та організаціями певної дільниці. Крім того, до їх 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 та деякі інші. Послідовне виконання цих завдань передбачає високий рівень комунікації співробітників, здібності до контактування, самостійність та особисту

відповідальність. Саме тому, при відборі персоналу для роботи співробітником дільничної служби на ці риси претендентів звертається першочергова увага [2, с. 3].

Робота поліції, що зорієнтована на населення, не можлива без урахування думок, уявлень та побажань громадян стосовно діяльності поліції. Дане положення 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 можна задовольнятися тільки кількісними показниками. Якість праці необхідно збільшувати з урахуванням потреб населення, враховувати критичні зауваження та побажання людей, яких обслуговує поліція [3, 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 занепокоєнь населення, яке мешкає на території обслуговування. При оцінці 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 показали, 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 облік працівника поліції і т.п. [4, с. 5]. Тобто в єдине ціле об'єднані суто професійні, організаційні та соціально-психологічні аспекти. Всі вони є значущими з точки зору професійної діяльності співробітника дільничної служби.

З метою підвищення кваліфікації співробітників дільничних служб, привнесення необхідних коректив в їх діяльність щорічно для них організуються семінари (середня тривалість – чотири дні). Учасники семінарів працюють у робочих групах, де обговорюють шляхи розв'язання конфліктів у тих або інших ситуаціях, особливості поведінки з різними категоріями людей, виявляють можливості поліпшення своєї діяльності тощо [1; 4].

Уміння спілкуватися розглядається як необхідний елемент професіоналізму і у поліцейських Великобританії, насамперед патрульно-постової служби. На думку англійських фахівців поліція втрачає довіру громадян. Повернути її є життєво важливим завданням. І саме в якості головної фігури на цьому шляху розглядаються 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 [5, с. 2-3].

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, які покликані допомогти в налагодженні контактів з населенням. В першу чергу увага фахівців спрямована на тих співробітників, які тільки 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 виділяється від 10 до 20 хвилин на те, щоб у присутності журі отримати від “перехожого” всю потрібну інформацію [6].

Багато уваги проблемі взаємодії поліції та населення приділяється у США. Так, у більш ніж двохстах міст США здійснюються 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 всіх трьох змінах кожен патрульний поліцейський зупиняє своє автомашину 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 у магазині, на ярмарках, відвідування зборів громадян у бібліотеках, громадських центрах, лікувальних закладах тощо.

Найбільш обширну у масштабі країни програму громадської діяльності поліції має Нью-Йорк. Кожен поліцейський, зайнятий у програмі, попередньо проходить курс в одному із навчальних семінарів у штаті Мічиган, консультується з керівниками поліцейських дільниць, які працюють за програмами, спостерігає у судово-виконавчих органах за ходом справ і тільки після цього пристосовує програму до вимог своєї дільниці. Під час ознайомлення з програмою виникає питання: “Чи не

заважає програма виконанню графіку роботи поліцейського?”. Відповіддю на це питання може бути думка учасників програми. Зокрема вони зазначають: “Нам потрібно знайти час, щоб детально ознайомитися з дільницею 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 почуєш, сидячи за кермом патрульної машини, відкриваються тобі лише у розмові один на один [7, 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. Елгіна (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 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 [8, с. 33-36].

Розглянуті програми – це не поодинокі випадки. Існує велика кількість різноманітних програм. Це і програми роботи з безпритульними, проблемними підлітками, громадянами престарілого 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. 3

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.

Висновки. Підсумовуючи, звернемо увагу на той факт, що найбільш потужною зброєю в боротьбі зі злочинністю є громадська підтримка та допомога. За сучасних умов у розвинутих демократичних країнах світу утверджується погляд на поліцію як відкриту систему, яка спрямована на обслуговування громадськості, аналіз стану соціуму та причин злочинності, гнучко та оперативно реагує на зміни соціуму. Відповідно органи поліції повинні займати не реактивну, а проактивну позицію, здійснюючи постійну профілактику соціальної напруги та попередження злочинів за допомогою вирішення проблем громадян і реалізації програм самообслуговування у сфері забезпечення безпеки [9, с. 38]. Все це висуває підвищені вимоги до співробітників правоохоронних органів, їх професійних та особистих якостей.

Безумовне значення дане положення має і для органів внутрішніх справ України, їх розвитку як організації, що є більш видимою та доступною для населення, більш сприйнятливою до його потреб, яка здатна надавати громадянам високоякісні послуги, оперативно реагувати на всі зміни в оточуючому середовищі. В Україні накопичений значний досвід співпраці правоохоронних органів з населенням, підготовки працівників органів внутрішніх справ до цієї діяльності. На сьогодні 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 у всьому різноманітті його здобутків і суперечностей.

Список використаних джерел: 1. Латкова И. А. Профессиональная педагогика в работе с персоналом ОВД: Лекция / И. А. Латкова, И. Ф. Колонтаевская . – М., 1995. – 26 с. 2. Участковая служба Германии: Обзорн. информ. – Вып.13. – М., 1996. – 8 с. 3. Анисимков В. М. Зарубежный опыт подготовки руководителей полиции (по м-лам 1-го Европейского конгресса по вопросам управления качеством работы полиции) / В. М. Анисимков // Развитие науки управления и проблемы формирования учебных дисциплин в современных условиях. – М.: Академия МВД России, 1999. – С. 29-31. 4. Амфт К. Хайнц Значение работы полиции, ориентированной на население / К. Амфт // Вопросы борьбы с преступностью за рубежом: Реф.сб. – Вып. 35. – М., 1996, - С.4-10. 5. Великобритания: «Поддержание порядка на основе поддержания связей» – главный метод работы участковой патрульно-постовой службы: ЭИ. – Вып. 2. – М., 1990. – 3 с. 6. Быть полицейским – это не просто работа, а образ жизни: Обзорн. информ. – Вып.3. – М., 1988. – 9 с.; Япония: рекомендации ученых участковым полицейским: ЭИ. – Вып. 23. – М., 1989. – 4 с. 7. Полиция и население: через общение – к взаимопониманию: ЭИ. – Вып. 7. – М., 1987. – 4 с. 8. Шмитт Ш. ROPE: программа работы с населением полицейского Департамента Элгина (Иллинойс) / Ш. Шмитт // Вопросы борьбы с преступностью за рубежом. – Вып 32. – М., 1995. – С. 33-39. 9. Джурканин Т., Негодченко А., Сергеев В. Кадровое обеспечение полиции США: Монография. – Х. : Изд. НУВС; Д., Лира

ЛДТ, 2003. – 360 с.

Стаття надійшла до друку: 16 листопада 2009 р.

Рецензент: к.ю.н., доцент Кузніченко С. О.