

3. European political cooperation documentation bulletin. Fl: European University Institute. – 1992. p. 684
4. Resolution 781 (1992) on 9 October 1992.
5. Resolution 816 (1993) on 31 March 1993.
6. Resolution 958 (1994) on 19 November 1994.
7. Мартынова М. Ю. Исследования по прикладной неотложной этнологии. Война на Балканах: истоки и реалии (1991-1994 гг.). М.: Институт этнологии и антропологии РАН №84, 1995. – с. 23.
8. The fall of Srebrenica and the failure of UN Peacekeeping Bosnia and Herzegovina. New York: Human Rights Watch, 1995. – p.80.
9. «Agreement for the Demilitarization of Srebrenica», signed by Bosnian Army Gen. Sefer Halilovic, Bosnian Serb Gen. Ratko Mladic and witnessed, on behalf of the U.N., by Lt. Gen. Lars-Eric Wahlgren.
10. U.N. Security Council Resolution 836, June 4, 1993

*Одержано 17.11.2016*

УДК 34.01

Посохова Я. С.  
тренер-викладач з проведення тренінгових курсів  
для працівників поліції

### **ОПЕРАТОР СЛУЖБИ «102» – КЛЮЧОВА ЛАНКА В СИСТЕМІ РОБОТИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ**

Реформа правоохоронної системи, яка була оголошена ще в 2014 році, розвивається за багатьма напрямками, одним з пріоритетних завдань якої є удосконалення системи управління силами й засобами органів та підрозділів Національної поліції України. Служба «102» - це інформаційна підтримка та координація поліції «102» Головних управлінь Національної поліції України. Служба «102» створена з метою фіксації повідомлень про правопорушення та інші події у цілодобовому режимі. Працівники даної служби здійснюють прийняття, реєстрацію та організацію реагування на дзвінки.

Служба «102» забезпечує виконання ряду завдань, таких як оптимізація роботи нарядів поліції, скорочення часу реагування на повідомлення та дотримання якості реагування нарядами поліції. Скорочення часу реагування на повідомлення громадян про правопорушення та інші події відбувається за рахунок підвищення комунікативних здібностей операторів служби «102».

Тобто, можна сказати, що нагальною є потреба у формуванні відповідних комунікативних навичок у працівників служби «102»,

яка є сервісною службою, тому передбачає якісний рівень обслуговування громадян. В даний час відбувається трансформація критеріїв оцінки професійної діяльності поліцейських, тобто метою Національної поліції України в даному напрямку визначено завдання відмовитись від статистичних методів оцінки роботи підрозділів і співробітників та звертати увагу не на кількісні, а якісні показники роботи співробітників поліції. Можемо сказати, що опанування навичками ефективної комунікації, вміння використовувати мовні й позамовні засоби у службовій діяльності оператора «102» є важливими якостями особистості правоохоронця, які можуть забезпечити належний сервіс послуг.

Так, І.В. Воробйова та Я.В. Мацегора в дослідженні особливостей сприйняття поліцейських, дійшли висновку, що значний пласт наукових інтересів, зосереджений на пошуку ресурсів відновлення іміджу правоохоронців. Дослідниці вказують на те, що позитивна оцінка професійної діяльності правоохоронців, можлива за умови розширення завдань поліцейських, які виконуючи їх зможуть проявити гуманізм та людяність. Авторки зауважують: «Правоохоронні органи з каральної силової структури повинні перетворитися в повсякденну цілодобову сервісну службу із широким спектром соціальних послуг» [1, с. 192].

Сьогодні українська поліція базується на трьох ключових принципах роботи:

- **особистий підхід**, кінцевим результатом якого є відчуттям населенням того, що поліція їх оберігає;
- **позитивна взаємодія** свідчить про використання будь-якої можливості для позитивних контактів із людьми;
- **партнерство**, що має на меті співпрацю з людьми й групами, щоб зробити територію обслуговування безпечною.

В Ст. 11 Закону України «Про Національну поліцію» зазначені основні пункти співпраці поліції з населенням на засадах партнерства, саме:

1. Діяльність поліції здійснюється в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства і спрямована на задоволення їхніх потреб.
2. Рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції.
3. Оцінка рівня довіри населення до поліції проводиться незалежними соціологічними службами [3]

Так як, оператор служба «102» - ключова ланка в системі роботи Національної поліції України, він першим дізнається про скоєний злочин, тому від швидкості та якості його роботи залежить швидкість реакції всієї правоохоронної системи. Саме оператор служби «102» формує більшу частину позитивного чи негативного досвіду громадянина від спілкування з поліцією. Можна сказати, що він – перша посадова особа, яка контактує з заявником після стресової ситуації.

Функціями оператора «102» є отримувати та надавати інформацію, своїми професійними діями сприяти вирішенню проблеми заявника та надавати емоційно-психологічну підтримку громадянину (заявнику) після зіткнення з проблемною ситуацією. Ефективна реалізація даних функцій потребує від оператора певних особистісних якостей та характеристик, конкретних знань та умінь.

Так, Л.І. Мороз та С.І. Яковенко вважають засобом для розвитку особистості поліцейського як професіонала – соціально-психологічний тренінг, який необхідно впровадити в практику підготовки правоохоронців. Автори зазначають, що система неперервної професійної освіти з використанням інтерактивних методів навчання – тренінгу, повинна забезпечити не стільки приріст спеціальних знань і умінь, скільки розвиток адекватних професійних вимог ціннісних орієнтацій, мотивів діяльності, уявлення про себе як фахівця, формування сукупності професійно необхідних здібностей [5, с.218-219].

Тому, умови сьогодення потребують певної підготовки від працівника сервісної служби – оператора «102». Дану підготовку ми вбачаємо в проведенні тренінгів, які будуть направлені на формування професійних знань та навичок, які є необхідними для успішного виконання професійного обов'язку. Під час даних тренінгів потрібно акцентувати увагу на специфіці телефонної комунікації, її ознаках, вимогах та недоліках, правильності задавання питань та інше. Не менш важливим є формування у операторів вміння слідкувати за своїм мовленням під час розмови з заявником, не використовувати слів-паразитів (ну, е-е-е, тобто...), зменшувально-пестливих слів (жіночко, телефончик, хвилиночку). Оскільки спілкування з заявником повинно мати ознаки офіційно-ділового стилю спілкування, де статуси партнерів чітко визначені та існують норми поведінки й правила, порушення яких може образити гідність партнера.

В роботі оператора важливо розробити та надати детальні інструкції при спілкуванні зі складними заявниками (жартівники,

люди похилого віку, багатослівні та агресивні заявники, психічно хворі), ми вважаємо доцільними навчінню операторів використання певних технік комунікації, які йому допоможуть якісно виконувати свою роботу та пришвидшать час обробки виклику. Ми вважаємо, що для працівників служби «102» це є особливо актуальним, оскільки специфіка професійної діяльності пов'язана з різноманітними завданнями, з якими оператор стикається в роботі та великою кількістю різних типів заявників, які можуть знаходитись в стресових станах. Тому розмова з даними заявниками потребує певних професійних якостей від оператора.

Однак, А.К. Маркова на основі узагальнення досліджень порушення професійного розвитку людини вказувала на можливість появи психологічних бар'єрів в разі освоєння нових професійних технологій [4].

Дослідження, присвячені специфіці професійної підготовки правоохоронців представлені в наукових працях (Б.Р. Бовіна, С.М. Давидова, А.Т. Іваницького, М.О. Калашникова, Л.Н. Лебедева, В.Ю. Рибникова, А.М. Столяренко). Автори зазначають, що специфіка професійної діяльності поліцейських характеризується толерантним світосприйняттям і професійним світоглядом; конструктивною поведінкою в ситуації професійного конфлікту; вмінням досягати взаємного розуміння без насильства, домінування, придушення гідності людей і вживання сили в ситуації зіткнення інтересів; вмінням адекватно оцінювати складні професійні ситуації, передбачаючи компромісний вихід з них, на основі дотримання законності і норм права; вміння доцільного і законного застосування влади; вмінням регулювати свою поведінку у відповідності із законами та нормами професійної діяльності при морально-ціннісному виборі засобів досягнення професійної мети [6, с.239].

В своїх дослідженнях Н.Н. Жердева з позиції системного підходу виділяє комунікативність, як одну зі специфічних та необхідних характеристик поліцейської діяльності, що на її думку, визначається в необхідності спілкування з представниками різних вікових категорій, з людьми різних професій, що займають різне правове становище і т. д. [2]

Отже, ми вважаємо, що для оператора служби «102» важливо мати високі комунікативні вміння, оскільки спілкування є важливим фактором в професійній діяльності оператора, які необхідно враховувати для подальшої ефективної діяльності, де якісний

сервіс є важливою умовою та систематичного удосконаленню своєї професійної компетентності.

### Список бібліографічних посилань

1. Воробйова І.В. Особливості сприйняття представників сил охорони правопорядку студентською молоддю / І.В. Воробйова, Я.В. Мацегора // Право і безпека. – Х.: ХНУВС, 2015. – №2(57). – С. 186-193.
2. Жердева Н.Н. Педагогические условия формирования профессиональной толерантности у курсантов вузов системы МВД [Текст] / Н. Н. Жердева // Научные проблемы гуманитарных исследований. – Выпуск № 2. – Пятигорск. – 2011. – С. 125 – 131.
3. Закон України «Про Національну поліцію» № 580 – VIII від 02.07.2015 р. // Офіційний вісник України. – 2015. – №63. – Ст. 11.
4. Маркова А. К. Психология профессионализма / А. К. Маркова. – М.: Междунар. фонд «Знание», 1996. – 308 с.
5. Мороз Л.І. Професійно-психологічний тренінг: підручник / Л.І. Мороз, С.І. Яковенко. – К.: ПАЛИВОДА А.В., 2011. – 252 с.
6. Посохова Я.С. Толерантність у діяльності сучасного правоохоронця / Я.С. Посохова // Правоохоронна функція держави: теоретико-методологічні та історико-правові проблеми : матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Харків : ХНУВС, 2015. – С. 235-239.

*Одержано 17.11.2016*

УДК 34.01

Проневич О. С.,  
головний науковий співробітник центру адаптації  
законодавства України до законодавства ЄС юри-  
дичного факультету Київського національного уні-  
верситету імені Тараса Шевченка,  
доктор юридичних наук, професор

### ІНСТИТУТ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОЛІЦІЇ В ПУБЛІЧНОМУ ПРАВІ РЕСПУБЛІКИ ПОЛЬЩА

Польська адміністративно-правова догма ґрунтується на постулаті щодо обґрунтованості диференціації сфер діяльності публічної адміністрації за формою, обсягом і змістом регламентації суспільного життя. Однією з основних сфер є адміністративна поліція, що охоплює дії публічної адміністрації, спрямовані на охорону публічної безпеки, порядку та спокою. Специфіка предмету адміністративно-регламентарної охорони у рамках зазначеної сфери діяльності полягає в одночасній зосередженості публічної адміністрації на забезпеченні охорони як індивідуальних благ (життя,

© Проневич О. С., 2016