

Харківський національний університет внутрішніх справ
Факультет № 1

ЗАКОНОДАВЧЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРАВООХОРОННОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Навчальний посібник

До 100-річчя підготовки
охоронців правопорядку у Харкові

*За загальною редакцією
доктора юридичних наук, доцента В.В. Сокурєнка*

Харків 2017

УДК 351.74 (075) (477)
ББК 67.9 (4УКР) 301.163я73
3 19

Рекомендовано до друку Вченою радою
Харківського національного університету внутрішніх справ
(протокол № 8 від 30.08.2017)
Навчальний посібник підготовлено у межах науково-дослідної теми
«Удосконалення системи правоохоронних органів щодо забезпечення
фінансово-економічної безпеки України» (№ державної реєстрації 0116U006814)

Рецензенти:

Клюєв Олександр Миколайович – директор Харківського науково-дослідного інституту судових експертиз ім. засл. проф. М.С. Бокаріуса, доктор юридичних наук, професор, Заслужений юрист України.

Куліш Анатолій Миколайович – директор навчально-наукового інституту права Сумського державного університету, доктор юридичних наук, професор, Заслужений юрист України.

Комзюк Анатолій Трохимович – професор кафедри адміністративного права і процесу факультету № 3 Харківського національного університету внутрішніх справ, доктор юридичних наук, професор, Заслужений діяч науки і техніки України.

3 19

Законодавче забезпечення правоохоронної діяльності : навчальний посібник (до 100-річчя підготовки охоронців правопорядку у Харкові) / за заг. ред. д-ра юрид. наук, доц. В.В. Сокурєнка. – Х. : Стильна типографія, 2017. – 1164 с.

ISBN 978-617-7602-01-8

У навчальному посібнику представлено методичні рекомендації, пропозиції і зауваження до проектів нормативно-правових актів та наукові роз'яснення окремих положень чинного законодавства, розроблені фахівцями Харківського національного університету внутрішніх справ.

Наукові праці, що включено до навчального посібника, безпосередньо стосуються питань удосконалення форм і методів діяльності слідчих та інших підрозділів органів Національної поліції України.

Для працівників органів Національної поліції України, науковців, викладачів, ад'юнктів, аспірантів, докторантів, курсантів, студентів та слухачів навчальних закладів юридичного профілю, а також усіх, хто цікавиться питаннями удосконалення діяльності органів Національної поліції України і інших органів правопорядку.

УДК 351.74 (075) (477)
ББК 67.9 (4УКР) 301.163 я73

ISBN 978-617-7602-01-8

© Харківський національний університет внутрішніх справ, 2017
© В.В. Сокурєнка, О.М. Музичук та ін., 2017

ЗМІСТ

Вступне слово.....	18
--------------------	----

РОЗДІЛ 1 МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Сокуренько В.В., Безпалова О.І., Бугайчук К.Л.

Науково-методичні рекомендації щодо запобігання конфлікту інтересів в діяльності осіб, уповноважених на виконання функцій держави та місцевого самоврядування	19
--	-----------

Бурдін М.Ю., Коровайко О.І., Бугайчук К.Л., Гладкова Є.О., Лисенко А.М., Лозова С.М., Малиновська Т.М., Федосова О.В.

Науково-методичні рекомендації щодо виявлення, документування та розслідування кримінальних правопорушень, передбачених статтею 317 Кримінального кодексу України, в умовах нового кримінального процесуального законодавства.....	52
---	-----------

Фролов Ю.М., Бугайчук К.Л., Галкін Д.В., Гладкова Є.О., Книженко С.О., Кобзева Т.А., Лозова С.М., Малиновська Т.М., Михальський О.О., Святокум І.О., Федосова О.В.

Науково-методичні рекомендації щодо особливостей призначення і проведення експертизи стосовно визначення розміру матеріальних збитків, шкоди немайнового характеру, шкоди довкіллю, заподіяної кримінальним правопорушенням.....	139
---	------------

Ключко А.М., Музичук О.М., Бугайчук К.Л., Гарна-Іванова І.О., Глобенко Г.І., Грітчина В.Ю., Даниленко А.В., Корнієнко В.В., Кочура О.О., Михайлова Ю.О., Цвіркун Н.Ю., Шульга А.М.

Науково-методичні рекомендації щодо особливостей розслідування незаконного переправлення осіб через державний кордон України	192
---	------------

Бандурка О.М., Загуменна Ю.О.

Методичні рекомендації щодо основ етичних норм поліцейської діяльності	279
---	------------

Юхно О.О., Абламський С.Є., Бондаренко О.О., Глобенко Г.І., Книженко С.О., Матюшкова Т.П., Романюк В.В., Сичов С.О., Терещук С.С., Чича Р.П.

Методичні рекомендації щодо особливостей проведення допиту, впізнання в режимі відеоконференції під час досудового розслідування	327
---	------------

Бандурка О.М., Загуменна Ю.О.

Методичні рекомендації щодо основ етичних норм поліцейської діяльності

1.1. Основні положення та загальні вимоги професійної етики працівників органів поліції

Діяльність органів поліції пов'язана з безліччю моральних проблем, викликаних специфікою цілей, завдань, змісту, форм, методів і засобів їх реалізації. Вона в тій чи іншій мірі зачіпає інтереси всіх членів суспільства, а її наслідки безпосередньо впливають на забезпечення безпеки особистості, суспільства і держави, реалізації їх законних інтересів. Органи поліції виконують численні функції щодо забезпечення публічної безпеки і протидії злочинності. Охороняючи правопорядок, органам поліції доводиться застосовувати запобіжні засоби, обмежувати окремі права особистості або тимчасово позбавляти їх, застосовувати примусові заходи.

Згідно Закону України «Про національну поліцію»¹ завданнями поліції є забезпечення публічної безпеки і правопорядку, охорона і захист прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави, протидія злочинності, надання допомоги особам, які через особисті, економічні, суспільні причини чи інші надзвичайні ситуації її потребують.

Органам поліції, охороняючи правопорядок, доводиться застосовувати запобіжні заходи, обмежувати окремі права громадян або тимчасово позбавляти їх, застосовувати у випадках, передбачених законом, примусові заходи.

Поліцейський на всій території України незалежно від посади, яку він займає, місцезнаходження і часу доби у випадку звернення до нього будь-яких осіб із заявою або повідомленням про події, які створюють загрозу особистості чи публічній безпеці, або у випадку безпосереднього виявлення таких подій, зобов'язаний вжити необхідних заходів для рятування людей, надання допомоги особам і повідомити в найближчий орган поліції.

Поліцейський має право здійснювати перевірку документів і опитування громадян, поверхневу перевірку, огляд і зупинку транспортного засобу, проникнення в житло громадян, поліцейську опіку. Також поліцейські можуть вимагати від громадян залишити місце пригоди, можуть обмежувати пересування осіб і транспортних засобів. Крім того, поліцейські можуть застосовувати вогнепальну зброю і спеціальні засоби.

Зважаючи на кримінальну ситуацію в Україні, на високий рівень особливо тяжких і тяжких злочинів, а всього в Україні в 2016 році зареєстровано понад

¹Закон України «Про національну поліцію» (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 40-41, ст.379).

584,8 тис. злочинів², адміністративні правопорушення, які обчислюються мільйонами випадків та інші обставини, за яких поліція має вживати заходи, можна стверджувати, що в орбіту діяльності поліції включені, в тому чи в іншому статусі мільйони громадян, як потерпілі, підозрювані, обвинувачені, свідки, учасники адміністративних правопорушень. Діяльність поліції, її ефективність не залишає байдужими і ту частину суспільства, яка безпосередньо не вступає в контакти з поліцією, але користується тими умовами безпеки, порядку та спокою, які має створювати держава через свої органи виконавчої влади і, насамперед, поліцію.

В 2016 році діяльність органів поліції в тій чи іншій мірі торкнулась більше 12 млн. громадян, які звертались в поліцію добровільно, або працівники поліції звертались до них при виконанні обов'язків, покладених на них законом.

Все це викликає цілий комплекс протиріч як у громадській, так і в індивідуальній свідомості. В таких умовах особливого значення набуває визначеність завдань, які суспільство ставить перед правоохоронними органами, встановлення їх компетенції і повноважень, законних методів боротьби з правопорушеннями.

Суспільство надає працівникам органів поліції право здійснювати правоохоронну діяльність з використанням владних повноважень, і це покладає на них високу відповідальність за точне і неухильне дотримання законності і встановлених меж допустимості дій, пов'язаних з виконанням службових обов'язків. Суспільство може нормально функціонувати і розвиватись тільки в результаті безперервного процесу виробництва матеріальних і духовних цінностей, і від того, якими за своїми моральними цілями і змістом є відносини людей в забезпеченні цього процесу, залежить існування самого суспільства.

Моральні відносини в процесі трудової діяльності регулюються професійною етикою. Професійна етика правоохоронців є сукупністю моральних норм, що визначають ставлення працівника до свого професійного обов'язку, а через нього – до людей, з якими він спілкується в процесі своєї діяльності, і до суспільства, в якому він служить.

Професійна етика конкретизує загальні етичні норми залежно від специфіки відносин колективів відповідних професій до суспільства в цілому і особливостей особистих стосунків у діяльності певного виду.

У процесі трудової діяльності між людьми складаються певні моральні відносини. Серед них є такі елементи, які притаманні всім видам професійної діяльності. Перш за все, це ставлення до своїх обов'язків, до інших учасників спільної трудової діяльності, знання справи, власний професіоналізм.

²Про зареєстровані кримінальні правопорушення та результати їх досудового розслідування (2016-2017 рр.): статистична інформація Генеральної прокуратури України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.gp.gov.ua/ua/stat.html>.

Розвиток українського суспільства сьогодні характеризується зростанням інтересу населення до конкретизації моральних завдань в умовах трудової діяльності представників різноманітних професій, до розробки кодексів фахової етики. Серед працівників різноманітних виробничих колективів стало звичним правилом трудову діяльність забезпечувати моральним супроводженням, а особливо актуальним моральне забезпечення стає в роботі представників тих професій, які безпосередньо пов'язані з обслуговуванням людей, таких як лікарі, педагоги, працівники культури і мистецтва, органів поліції, правосуддя, прокуратури.

Характер сучасного життя потребує чіткої координації зусиль великих колективів різноманітних професій, ясного розуміння кожною людиною своїх професійних, трудових і моральних обов'язків. Професійні моральні стосунки виникли як результат об'єктивного природничо-історичного процесу розвитку суспільства і надалі розвивалися саме на цій основі – як елемент моралі суспільства, як застосування вимог цієї моралі в умовах фахової діяльності. Професійна етика формується на основі характерних обов'язків і функцій професії або на основі характерних ситуацій, в які потрапляють окремі люди в процесі виконання цих функцій. Соціальну природу моралі взагалі, і професійної етики зокрема, неможливо з'ясувати, відсторонюючись від усієї сукупності суспільних зв'язків людей, від поділу суспільної праці на професії та від соціальних інтересів і потреб.

З'ясування цього питання важливо, тому що, розкриваючи суть професійної етики, ми встановлюємо тим самим одну із сторін соціальної сутності людини як носія моральних стосунків у рамках своєї фахової групи.

Вивчення різноманітних видів професійної етики, визначення місця цих проблем серед моральних явищ суспільства викликають безсумнівний інтерес, оскільки ці питання важливі не тільки в теоретичному відношенні, але є важливими і в їх реалізації на практиці.

Мораль будь-якої суспільної формації складається, насамперед, із сукупності звичаїв, які характеризують собою поведінку людей в даному суспільстві при тих або інших обставинах життя і моральні стосунки, що показують стан даного суспільства. Звичаї складаються й існують у суспільстві завдяки підтримці громадської думки тієї або іншої групи людей і передаються від покоління до покоління за традицією через масові навички, що стали звичаєм.

Загальні правила поведінки працівників органів поліції є узагальненням стандартів поведінки та доброчесності, які виробляються як на основі історичного досвіду трудової діяльності, так і на вимогах Конституції України та визначених законами України принципах державної служби, спрямованих на створення умов для підвищення авторитету діяльності органів поліції та зміцнення репутації поліцейських, а також довір'я населення до них,

інформованості громадян про поведінку, що слід очікувати від поліції, та їх обов'язки.

Моральна свідомість виявляється в поняттях, переконаннях, оцінках, вчинках і оформляється в етичних теоріях. В поняття моральної свідомості включаються також моральні почуття, емоції, через які люди виражають своє ставлення до того чи іншого вчинку або суспільного явища.

Мораль регулює поведінку людей у всіх сферах громадського життя. Є такі професії, де предметом праці є або сама людська особистість, або цілі соціальні групи. Це характерно для діяльності працівників органів поліції. Результати праці представників цієї професії мають великий вплив на життєдіяльність, особисті характеристики людини і на долі багатьох людей. Тому наявність високорозвинених моральних рис особистості зазначеної професії розглядається суспільством як найважливіша сторона його професійної придатності. Ці особливості трудової моралі були помічені дуже давно і дійшли до нашого часу в розумінні терміна «професійна етика».

Відповідно до статті 37 Закону України «Про запобігання корупції», Закону України «Про Національну поліцію», з метою формування в поліцейських почуття відповідальності стосовно дотримання професійно-етичних норм поведінки під час виконання службових обов'язків, а також сприяння посиленню авторитету та довіри громадян до Національної поліції України у 2016 році затверджені Правила етичної поведінки поліцейських³.

Професійна етика працівників органів поліції – це вид трудової моралі суспільства, яка виявляється у вигляді норм, розпоряджень, правил поведінки, оцінок морального обличчя працівників, предметом діяльності яких є людина, в процесі виконання ними службових обов'язків з охорони правопорядку та поведінки за межами служби.

Що ж стосується формування професійної етики, то воно було обумовлено, насамперед, суспільним поділом праці, виникненням різноманітних видів діяльності, професій. Повсякденний досвід, необхідність у реальному житті регулювати взаємовідносини людей у трудових колективах призвели до створення та оформлення вимог і норм професійної етики.

Історичною формою вираження вимог професійної етики служать як громадська думка даної соціальної групи, так і узаконені норми поведінки, об'єднані в кодекс моралі. Громадська думка і нині відіграє активну роль у виникненні, становленні та розвитку норм професійної етики і засвоєнні їх представниками відповідних професій.

Оскільки професійна етика працівників поліції справ формується на основі характерних обов'язків і завдань їхнього фаху та тих ситуацій, у які можуть потрапити люди в процесі виконання цих завдань, то головною

³Правила етичної поведінки поліцейських, затверджені наказом Міністерства внутрішніх справ України від 09.11.2016 № 1179.

соціальною функцією професійної етики є сприяння успішному вирішенню завдань даної професії. Крім того, професійна етика відіграє роль посередника, який сполучає інтереси суспільства і фахових груп населення. Служба в органах поліції України ґрунтується на принципах служіння українському народу та Українській державі; демократизму, гуманізму і соціальної справедливості; верховенства права, що забезпечує пріоритет прав і свобод людини і громадянина; професіоналізму, ініціативності, чесності, відданості справі; персональної відповідальності за виконання посадових повноважень і дотримання службової дисципліни; політичної неупередженості; відкритості, гласності та контролюваності. Інтереси суспільства виявляються через професійну етику у формі моральних вимог, обов'язку виконання суспільних цілей, ідеалів підпорядкованості особистого інтересу загальному, забезпечення прав і свобод людини.

Професійна етика бере участь в узгодженні інтересів суспільства й особистості в рамках даної соціальної групи – в цьому також полягає одна з її соціальних функцій.

Професійна етика працівників поліції має свої традиції, більш-менш давні, які свідчать про наявність спадковості основних етичних норм, вироблених представниками правоохоронних професій протягом сторіч. Вона здійснює зв'язок і спадкоємність моральних цінностей у моральних стосунках, які виникають в процесі трудової діяльності суспільства, – це теж одна з найважливіших її соціальних функцій.

Оскільки основним завданням професійної етики є сприяння найбільш успішному виконанню фахових обов'язків працівників поліції, то звідси випливає необхідність виробити у кожного з них навик до самостійної орієнтації в поведінці, виборі способів і найбільш ефективних методів досягнення службових цілей. Іноді цей бік даного виду діяльності характеризують як професійний такт.

Професійний такт працівників органів поліції являє собою важливу частину професійної майстерності і є необхідною умовою успішного здійснення професійної етики. На цій підставі іноді отождожують професійну етику і професійний такт, а часом і етикет. Поняття такту в поведінці пов'язане з характеристикою доцільності вибору тих або інших форм культурного і морального спілкування. Працівника поліції називають тактовним, якщо він вміє делікатно, не принижуючи іншу людину, висловити навіть неприємну оцінку, якщо він не прагне будь-яким способом категорично нав'язувати свою точку зору співрозмовнику (навіть якщо впевнений у правильності своїх поглядів), а намагається переконати його.

Такт – це своєрідний психологічний аспект поведінки особистості працівника. Професійний такт пов'язаний з умінням діяти в конкретних умовах тих або інших ситуацій фахової діяльності, поєднаний з індивідуальними якостями об'єкта праці (коли об'єктом трудової діяльності виступає людина),

обираючи найдоцільніші прийоми і способи впливу на особистість. Такт – це невід’ємна частина професійної майстерності працівників органів поліції.

Професійний такт і етикет є важливими передумовами найбільш повного дотримання професійної етики і забезпечення службової діяльності в цілому.

Говорячи про етикет, звичайно мають на увазі форми стосунків між людьми або «правила пристойності». Узвичаєних правил культури поведінки не так вже й багато, навчитися додержуватися їх може кожен. Це, насамперед, правила ввічливості. Головним, що визначає застосування правил культурної поведінки, є необхідність завжди враховувати інтереси людей, які нас оточують. Тому потрібно прагнути не заважати іншим людям працювати, відпочивати, виконувати ті або інші завдання, корисні для суспільства, не порушувати спокій або гарний настрій оточуючих.

Вміння поводити себе в суспільстві передбачає поєднання природності поведінки з повагою до оточуючих. Тактовний працівник поводить себе невимушено і, разом з тим, уникає ситуацій, які можуть поставити когонебудь в незручне становище, образити чи принизити. Тактовність вимагає, щоб людина утримувалася від втручання в чужі справи в тих випадках, коли це не загрожує суспільству чи інтересам окремих людей. Тактовна людина скромна і поступлива, але не настільки, щоб забути про почуття власної гідності, яке передбачає не тільки повагу до себе, але й до всіх оточуючих.

Тактовний працівник органів поліції як ділову, так і приватну розмову веде в спокійному і дружелюбному тоні, підкреслюючи свій інтерес до співрозмовника і його проблем. Відомий австрійський психолог Альфред Адлер, засновник індивідуальної теорії психології, говорив, що людина, яку не цікавлять долі інших людей, відчуває величезні труднощі в житті і завдає великої шкоди оточуючим⁴.

Правила етикету мають фахові особливості: працівники органів поліції, наприклад, вітають один одного віддаючи честь, звертаються називаючи звання; учень вчителя – по імені і по батькові; в умовах медичної діяльності лікарю доводиться, в розмові з колегами, при хворому користуватися латинськими термінами і т.д.

Професійна етика є складовою частиною реального суспільного середовища, яке оточує кожного члена суспільства, несучи в собі конкретні риси всього укладу життя суспільства – економічних відносин, форм розподілу, обслуговування, стану ідеології, моральних стосунків, права, правоохоронної і судової практики.

Професійна етика – це сукупність соціально обумовлених моральних норм поведінки працівників органів поліції, які в процесі застосування терплять постійні зміни, набувають різноманітного характеру. Ці норми

⁴A. Adler Über den nervösen Charakter. Wiesbaden. 1912 (нім.). А. Адлер. О нервическом характере. СПб. Унив. книга., 1997, 388 ст.

безпосередньо, повсякденно впливають на мотиви їхньої поведінки, стимулюючи діяти відповідним чином. Суспільне призначення служби в органах поліції полягає в забезпеченні ефективного здійснення завдань і функцій Української держави в сфері охорони правопорядку шляхом сумлінного виконання працівниками органів поліції покладених на них службових повноважень. Норми професійної етики дбають про позитивний імідж та авторитет органів поліції і державної служби в цілому.

1.2. Загальні вимоги

Етичні норми службових відносин базуються на загальнолюдських цінностях, нормах і правилах поведінки, але мають свої особливості в кожному виді професійної діяльності. Ділова етика в загальному розумінні – це сукупність етичних принципів і норм, якими має керуватись діяльність організації, в тому числі і поліцейської.

Суспільство в наш час досягло такого рівня демократії і цивілізації, що і в таких закритих і жорстко регламентованих системах, як органи поліції, служба безпеки, прокуратура, інші правоохоронні органи, моральність і культура їх представників набули величезного значення. Ці категорії розглядаються як найважливіші професіональні якості, визначаючи готовність до виконання будь-яких службових завдань з високим почуттям відповідальності за свої дії, за досягнення найбільш ефективного результату. Діяльність працівників органів поліції досить детально регламентована законами, статутними положеннями, інструкціями, вимогами службової дисципліни, але це не означає, що при належній вимогливості і контролю з боку керівника будь-який службовець буде успішно виконувати свої функціональні обов'язки. В тій великій і напруженій роботі, яку проводить поліція, неможливо успішно вирішувати поставлені перед нею завдання без належної професійної культури і моральності самих працівників. Відсутність комунікабельності, замкнутість, невміння спілкуватися з населенням, встановлювати довірчі стосунки – все це є серйозною перешкодою в діяльності багатьох оперативних працівників, слідчих, дільничних інспекторів, працівників патрульної поліції та інших. Рівень сучасної культури поліцейського спілкування не задовольняє значну частину населення. Найбільш гостра проблемна ситуація у взаємовідносинах населення з органами поліції полягає в тому, що поліція не тільки в ряді випадків неефективно виконує свою функцію захисника прав людини, а її окремі працівники навіть самі порушують ці права (образливо звертаються до людей, застосовують безпідставні заходи фізичного і морального примусу, допускають свавілля, вимагають хабарі і т.п.).

Та все ж законослухняна більшість населення (чесні трудівники в містах і селах) щиро вірять працівникам поліції, бачать в них представників важкої, але вкрай необхідної за всіх часів професії, які готові захистити їхнє життя, права і майно, вчасно і за покликанням обов'язку прийдуть на допомогу. Вони

знають і впевнені в тому, що, за рідкісним винятком, це – люди обов'язку, честі, які оберігають свою професійну гідність охоронців правопорядку. Усвідомлення працівниками органів поліції свого високого призначення і є духовною опорою в їхній нелегкій службі.

Є такі професії, обравши які, людина зобов'язана не тільки дбати про свою честь і особисту гідність, але й оберігати честь інших, охороняти і захищати гідність кожного громадянина. Саме такою є професія працівника органів поліції.

Того, хто свідомо присвятив своє життя протиборству зі злом, дотримання етичних норм може застерегти від небезпечних вчинків і хибних рішень, допомогти йому залишатися порядною людиною. Єдиною умовою є власна воля фахівця.

Далеко не завжди від працівника поліції залежить прийняття важливого державного рішення, проте питання честі і гідності, совісті і обов'язку знаходяться в його повній волі. Незважаючи на те, що людина живе в суспільстві, що вона взаємопов'язана і взаємозалежна в своєму суспільному становищі, по суті, живе вона так, як сама визначила, як собі дозволила. Переважна більшість правозахисників у цивілізованих державах живе і працює за стандартами і нормами професійної етики, яка стає невід'ємним атрибутом служби і в органах поліції України.

Приймаючи присягу, працівник поліції бере на себе зобов'язання займатися своєю роботою достойно, підтримуючи високий рівень етичних норм.

Суворе правове регулювання усієї професійної діяльності відрізняє службу працівника поліції від праці осіб інших професій, пред'являє в цьому зв'язку до нього ряд характерних вимог і поступово впливає на розвиток його особистості. Представники даного фаху наділені великими владними повноваженнями, на них покладені особливо важливі обов'язки застосовувати закон. Це обумовлює підвищені до них вимоги з боку суспільства, розвиток у них професійного почуття високої відповідальності за наслідки своїх дій.

Поліцейський має дбати про позитивний імідж та авторитет органів поліції і державної служби в цілому, дорожити своїм ім'ям та статусом.

Працівник органів поліції, як і інші громадяни, має право на приватне життя і повинен поважати приватне життя своїх колег, зберігати з цих питань конфіденційність інформації. При виконанні службових обов'язків він повинен діяти на підставі, в обсязі та у спосіб, які передбачені Конституцією та законами України, а також укладеними і в установленому порядку ратифікованими міжнародними договорами України, на засадах чесності, справедливості, відповідальності, відкритості й прозорості, якщо інше не передбачено законом.

Акти місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, прийняті у межах їх повноважень, що не суперечать закону,

є на відповідній території також обов'язковими до виконання працівниками органів поліції.

Правозахисники мають виявляти толерантність і повагу до різних релігійних організацій, шанування та дотримання народних звичаїв і національних традицій, установленого протоколу у відносинах з представниками міжнародних організацій, іноземних установ та іноземців.

При виконанні своїх повноважень поліцейським належать забезпечувати раціональне, ефективне та економне використання матеріально-фінансових ресурсів, які їм доручено.

Працівники органів поліції повинні постійно поліпшувати стан відповідності своїх умінь, знань і навичок функціям та завданням займаної посади, підвищувати свій професійний, інтелектуальний та культурний рівень за освітньо-професійними програмами та шляхом самоосвіти, вони зобов'язані своєчасно і точно виконувати рішення органів державної влади чи посадових осіб, розпорядження і вказівки своїх керівників.

Працівники органів поліції повинні діяти в межах своїх повноважень. У разі одержання доручення, яке суперечить чинному законодавству, необхідно невідкладно в письмовій формі повідомити про це керівнику, який дав доручення, а в разі наполягання на його виконанні – повідомити вищу за посадою особу.

Для трудової діяльності правоохоронців характерний пошуковий характер праці, висока емоційність.

Етичні вимоги, які ставляться до працівників органів поліції, можна в основному розділити на дві групи:

а) загальні для всіх громадян моральні вимоги, слідувати яким працівники поліції повинні особливо бездоганно, як-то: висока принциповість, бездоганна чесність, повна об'єктивність, гостра нетерпимість до будь-яких порушень правових норм і прийняття всіх заходів, які залежать від них, для припинення правопорушення;

б) специфічні вимоги, що впливають із тих завдань, які звичайно стоять перед представниками даної професії: зберігати службову таємницю, піклуватися про охорону прав і свобод громадян, брати активну участь у правовій пропаганді, всіляко сприяти зміцненню правосвідомості громадян та інші.

Під час виконання службових обов'язків, а також у неробочій обстановці працівник поліції нерідко зустрічається з помилковими, перекрученими уявленнями громадян про закони, практику виконання цих законів, роль і функції правоохоронних органів. У таких випадках перед працівником стоїть професійно-етичне завдання: використовуючи свої спеціальні пізнання, спробувати виправити ці помилкові погляди.

Особливості роботи обумовлюють необхідність переваги деяких специфічних рис у морально-психологічному портреті працівника органів

поліції. До них, у першу чергу, варто віднести чесність, принциповість, безпристрасність, наполегливість, пильність, справедливість.

У числі першорядної важливості морально-психологічних якостей, необхідних працівникам поліції, можна назвати бездоганну чесність, що виступає як синонім справедливості, правдивості, як реальна міра моральної чистоти мотивів вчинків особистості.

Одним із проявів чесності є найсуворіше і неухильне дотримання законності. В умовах діяльності працівників поліції прояв цієї вимоги набуває особливо важливого значення. Професійна честь поліцейського потребує того, щоб будь-які прийняті ним рішення відповідали закону, його внутрішньому переконанню, фактичним обставинам справи.

Вимога бути бездоганно чесним означає виявляти чесність без найменших відступів, бути чесним при вирішенні не тільки вагомих питань, але і дрібних. Всякий нечесний вчинок звичайно супроводжується меншою або більшою поступкою совісті, людина привчається ставитися до себе поблажливо. Причому докази для самовиправдання такої лінії поведінки завжди знайдуться. Дрібна нечесність сьогодні, як правило, завтра призведе до більш значної. Така вже життєва діалектика подібної лінії поведінки.

Особиста установка працівника поліції на повну чесність, сумлінність у роботі і неухильне її дотримання допомагають йому діяти правильно, рішуче і швидко в складній обстановці. Така позиція допомагає протистояти прямим або завуальованим протидіям зацікавлених у справі осіб. Чесність, стаючи переконанням і закріплюючись у вчинках особистості, згодом стає фундаментальною властивістю особистості.

І. Кант охарактеризував неправду як «підлість, що повинна робити людину гідною презирства в її власних очах»⁵. Людина, не спроможна до самоповаги, навряд чи зможе займати послідовну лінію поваги до інших людей, шанувати моральні і правові норми. А саме така морально-психологічна позиція професійно необхідна для всіх працівників органів поліції.

Працівник поліції завжди привертає до себе підвищену увагу навколишнього середовища. Особиста поведінка, спосіб життя не залишаються не поміченими людьми й оцінюються ними за підвищеними мірками. Це зобов'язує його виявляти особливу ділову педантичність як у службових, так і в інших питаннях.

Важливою рисою, якою повинен володіти працівник органів поліції, є принциповість, тобто наявність твердих переконань у поєднанні з активним прагненням до їхньої реалізації, незважаючи на всі труднощі і перешкоди, невідступність характеру. Службовець із твердими життєвими переконаннями і принципами (світоглядними, моральними) приймає швидке рішення там, де інший безпідставно довго сумнівається і коливається.

⁵Кант І. Соч. в 6-и т. М., 1965. Т. 4. С. 367.

Моральна безпринципність і нерішучість правоохоронця, наділеного повноваженнями, можуть обумовити його двояку позицію в ситуації морального конфлікту, вирішення якого залежить саме від нього, стати причиною бюрократичної тяганини. Безпринципні працівники намагаються уникнути рішень, необхідного в кожній справі розумного ризику, особистої відповідальності. З самого початку вони думають не стільки про те, щоб краще налагодити роботу, скільки про те, щоб захистити себе з усіх боків паперами на випадок можливої невдачі. Таких людей в органах поліції, звичайно, не так уже й багато, але й у малій кількості вони можуть завдати значної шкоди.

Працівнику поліції постійно доводиться здавати іспит на принциповість, на вміння протистояти сторонньому впливу, а іноді і прямому тиску з боку різних зацікавлених у справі осіб. Такі спроби повинні припинятися негайно і якомога рішучими діями. Виявивши принциповість при вирішенні того чи іншого питання, він нерідко застраховує себе від подібних ситуацій у майбутньому, від можливих поступок перед совістю.

Принциповість слід виявляти в розумних межах, її не можна доводити до абсурду. Іноді виникають ситуації, коли працівник органів поліції повинен в інтересах здійснення першорядних цілей у справі відмовитися від прагнення реалізувати якісь свої переконання. Трапляється так, що він, виявляючи принциповий підхід до вирішення питання, прогаює час, який можна було б використати для проведення більш важливих або невідкладних справ. Виграш від такої лінії поведінки невеликий. Більш того, через втрату часу можна завдати шкоди всій справі, упустити можливості для успішного проведення розслідування.

У поліцейського часто виникає необхідність віддати перевагу одній цінності замість іншої, принести щось у жертву для досягнення більш високої мети. У даному випадку складність не в тому, що він не знає якихось норм або не бажає слідувати їм у своїх діях, а в необхідності знайти найбільш оптимальне в моральному плані рішення.

Працівник органів поліції повинен володіти в значній мірі такою рисою, як об'єктивність, тобто спроможність оцінити факти, що мають відношення до розслідуваної справи, і прийняти на цій основі законне і справедливе рішення, виявляти безстороннє, справедливе ставлення до людей. Об'єктивно оцінювати – означає оцінювати незалежно від своїх пристрастей, симпатій або антипатій.

Об'єктивно оцінювати особистість, її вчинки складно, особливо якщо ця особистість одіозна, дії її аморальні. Власна установка працівника поліції на всебічне і повне розслідування всіх обставин справи, на доброзичливе й уважне ставлення до осіб, із якими він зіштовхується під час виконання службових обов'язків, – одна з важливих гарантій об'єктивності його суджень.

Протилежністю об'єктивності виступають пристрасть, причепливість. Прояви таких негативних рис швидко розпізнаються зацікавленими в справі особами, знижують авторитет працівника поліції, підривають довіру до нього і в тій або іншій мірі заважають успішному вирішенню завдань.

Важливим моральним і професійним обов'язком працівника органів поліції є пильність, тобто постійне насторожене ставлення до того, з чим він зіштовхується як на службі, так і в неробочій обстановці.

Пильність виявляється в уважному ставленні до сигналу про незначне, на перший погляд, правопорушення, за яким, проте, ховається серйозне порушення закону, до дрібних деталей в процесі виконання слідчих дій, до будь-якої інформації. У даному випадку пильність виступає як надійна передумова в забезпеченні принципу невідворотності відповідальності за протиправні дії, у підвищенні ефективності боротьби зі злочинністю, а також у справі активізації громадськості на боротьбу з нею. І в той же час пильність не повинна переростати в підозріливість, у недовіру до людей.

Підвищена уважність, загострена спостережливість, пильність необхідні поліцейському під час здійснення ним обшуку, огляду місця події, очної ставки, слідчого експерименту та інших слідчих дій.

Важливим професійно-етичним обов'язком поліцейського є обов'язок не розголошувати даних попереднього розслідування, ні за яких обставин не надавати інформацію стороннім особам (у тому числі родичам, друзям, знайомим), що стосується справ, які веде він сам або його колеги.

Пильність слід виявляти і в тому випадку, коли працівник поліції глибоко переконаний в тім, що певна інформація, яка задовольняє цікавість сторонніх осіб, не завдасть шкоди інтересам розслідування справи. Завжди варто пам'ятати, що ненароком кинуте слово, якась, на перший погляд, незначна довідка, уточнення і т.п. можуть обрости в вустах інших людей такими деталями і отримати таку оцінку, які змінять ситуацію, що мала місце, скомпрометують працівника, завдадуть шкоди його авторитету, підірвуть довіру до нього, негативно позначаться на ході розслідування справи.

Велике значення в роботі правозахисників має найсуворіше дотримання і правильне застосування норм моральності. Розкриття злочину і викриття злочинця, застосування до нього заслуженого і справедливого покарання, перевиховання і виправлення особи, яка скоїла злочин, і повернення її на шлях чесного життя – у цій діяльності закладений величезний моральний потенціал, вона пов'язана з життєвими інтересами суспільства й особистості.

Здійснення працівниками органів поліції своїх повноважень зачіпає сферу прав громадян і супроводжується застосуванням до тих або інших осіб примусових заходів. Від результатів розслідування і вирішення кримінальних справ залежать добре ім'я, честь і гідність громадянина, його свобода, добробут, сім'я. Ця діяльність спирається як на юридичні, так і на моральні підстави. Заходи боротьби зі злочинністю в широкому плані і

заходи, вжиті при розслідуванні кримінальних справ, повинні відповідати не тільки вимогам законності, але і вимогам моральності. Законної і моральної мети, яка стоїть перед органами поліції, можна і потрібно досягати тільки законними і моральними засобами.

Для працівників поліції було б неправильним повідомлення, наприклад, обвинувачуваному, що його співники, співобвинувачені зізналися, коли в дійсності цього немає, або що при обшуку виявлені документи і предмети, які викривають обвинувачуваного, коли насправді нічого подібного не було виявлено, і т.д. Таке навмисне повідомлення, обман обвинувачуваного був би порушенням норм моралі, але це не в меншій мірі було б і порушенням законності.

Немає ніяких сумнівів у тому, що навмисне формування помилкового уявлення в кого-небудь є обманом цієї особи. Але збрехати можна прямо – словами, а можна це ж зробити більш складним засобом – таким чином, що слова і пропозиції самі по собі не є помилковими, але вони так побудовані і дані в такому контексті, сказані таким тоном і з такою мімікою, що той, кому вони висловлені, неправду сприйме за правду, а правду – за брехню. А це вже обман, неправда, яка від того, що вона подана в особливо хитрій формі, не є допустимою, а, навпаки, набуває особливо нетерпимого, незаконного і аморального характеру. І взагалі вся концепція «слідчих хитростей» і «психологічних пасток» різко суперечить принципам і завданням діяльності органів поліції.

І в той же час необхідно враховувати особливості моральності в оперативно-розшуковій діяльності. Оперативно-розшукова діяльність органів поліції являє собою надзвичайно специфічний вид службової діяльності. Вона дозволена законом, а все, що дозволено законом, – морально, оскільки закон – найвища форма громадської моралі. Основний зміст оперативно-розшукової діяльності становлять переважно негласні оперативно-розшукові заходи з використанням спеціальних засобів виявлення, розкриття і розслідування злочинів, розшуку злочинців, встановлення інших важливих для кримінального судочинства обставин.

Оперативно-розшукова діяльність носить як нейтральний характер, так і суто адресний, коли вживають заходів, що обмежують права людини (постановка на оперативний облік, затримання, контроль поштових відправлень, негласне проникнення в приміщення та ін.). Саме подібні ситуації дають підстави для неправильних стверджень про те, що «питань моралі і етики для професійного оперативного працівника не існує»⁶.

Для професійної етики працівника органів поліції не прийнятні такі засоби досягання мети, як насильство, брехня, свавілля, зрадництво, лицемірство, дворушництво і т.п. Але відомо, і це є цілком морально, що,

⁶Рассель Ч. Разведка и контрразведка. М., 1938. С. 70.

здійснюючи оперативно-розшукову діяльність, оперативний працівник вдається до різного роду активних комбінацій, дезінформує перевірюваних осіб, морально маскується сам або доручає це робити своєму негласному помічнику, легендує свої дії і т.п. Вступаючи в єдиноробство з небезпечними злочинцями, оперативний працівник займає активну позицію, вживає запобіжні заходи, застосовує технічні засоби збору інформації, використовує фактор раптовості, веде негласне спостереження за діями злочинців. Однак він вживає тільки заходи, які передбачені законом і під контролем керівництва там процесуальним керівництвом прокурора у випадках кримінального провадження. Основною умовою, що визначає моральну основу оперативно-розшукової діяльності, є співвідношення цілей, поставлених перед оперативно-розшуковим підрозділом, і вибором засобів для їх досягнення. Цілі благородні, високі – боротьба з організованою злочинністю, корупцією, розкриття особливо небезпечних злочинів, захист життя, здоров'я, законних прав громадян, а засоби мають бути адекватними і дозволеними законом.

Немає жодних вилучень, винятків із загальних норм моральності для працівників поліції, як немає їх і для представників будь-якої іншої професії. У всіх сферах життя і діяльності суспільства діють моральні норми, обов'язкові для кожного його члена, немає ніяких особливих, «своїх» моральних норм і немає винятків із загальних моральних принципів і норм. Але застосування, вираження і переломлення загальних моральних норм у різноманітних галузях професійної діяльності має в ряді випадків специфічні риси і форми.

У процесі виконання своїх професійних обов'язків працівники поліції вступають у різноманітні специфічні стосунки з громадянами, службовими колективами, громадськими організаціями. Складність цих взаємовідносин обумовлена тим, що багато які з них не можуть бути регламентовані правовими нормами, оскільки сфера застосування правових норм вужча, ніж моральних, які охоплюють всі сфери життя суспільства, «втручаються» у відносини, недоступні в повному обсязі правовому регулюванню.

Таким чином, етичними вимогами, яким мають відповідати працівники органів поліції, будуть:

- соціальна справедливість;
- правдивість і об'єктивність;
- сумлінність;
- чесність;
- повага честі і гідності особистості;
- повага загальнолюдських цінностей;
- фахова солідарність;
- професіоналізм, глибоке знання закону, вміння ним користуватись.

1.3. Етичні засади окремих слідчих дій та оперативно-розшукових заходів в діяльності поліції

Працівники поліції, виконуючи свої функції і застосовуючи ту або іншу правову норму, повинні бути спроможними до максимальної моральної орієнтації, щоб зробити вибір найбільш прийняттого в моральному відношенні варіанта своїх дій. Це необхідно тому, що вибір здійснюється працівником поліції на визначеному ним рівні усвідомлення своїх службових завдань і цілей, і характер вибору залежить від цього усвідомлення. У той же час результат, отриманий на основі того або іншого акта морального вибору, стає також і актом усвідомлення його правомірності. Визначити ж правомірність відповідного вчинку працівник поліції може, лише порівнявши його з вимогами закону, визначивши його значення для системи громадських відносин взагалі і моральних зокрема.

Працівники органів поліції (за Законом України «Про Національну поліцію») виконують такі основні обов'язки:

- забезпечення публічної безпеки і порядку;
- охорона прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави;
- протидія злочинності;
- надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги⁷.

У ході виконання зазначених обов'язків працівники поліції вступають у дуже складні взаємовідносини з особами, які мають пряме або непряме відношення до розв'язання поставлених перед ними завдань.

Особливої уваги заслуговує розгляд етичних засад невідкладних слідчих дій, до яких відносяться дії по виявленню і закріпленню слідів злочину: огляд, виїмка, обшук, допити віч-на-віч, затримка і допит підозрюваних, допит потерпілих і свідків. Невідкладні слідчі дії для успішного розкриття і розслідування злочину мають вирішальне значення. Їхній правильний вибір, швидке і вміле проведення відіграють істотну роль у процесі збирання доказів, встановлення істини.

Дослідження ж етичного аспекту невідкладних слідчих дій продиктовано насамперед тим, що вони проводяться по «гарячих слідах», дуже динамічно, а це викликає іноді в діях працівників поліції поспішність, нерозбірливість у засобах, зневагу до деяких процесуальних, а також моральних норм. Розглядаючи невідкладні слідчі дії з погляду відповідності нормам і принципам моралі, можна простежити те головне, що складає сутність моральних стосунків у діяльності правоохоронців,

⁷Закон України «Про Національну поліцію». (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 40-41, ст.379)

виділити той стрижень, що пронизує морально-фахову специфіку поліцейської служби.

Основою правових і моральних стосунків – у процесі розслідування взагалі та оперативно-розшукової діяльності – є принцип законності.

Для досягнення поставлених завдань у ході проведення невідкладних слідчих дій доцільні не будь-які засоби, хоч, може, вони й ефективні, а лише ті, що цілком відповідають закону і моральним принципам. Працівники поліції не повинні допускати зі свого боку дій, які суперечать закону та моральним нормам, і зобов'язані припиняти подібні дії інших учасників кримінального судочинства.

Під час огляду місця події працівник поліції повинен бути об'єктивним, з особливою увагою ставитися до аналізу «негативних» обставин, виявляти чуйність і увагу, у найширшому смислі цих слів, стосовно потерпілих, а також інших осіб, які беруть участь в огляді. Недбале ставлення до предметів і речей, які мають певну цінність для потерпілих, завжди залишає негативне враження. Ще більш нестерпним є розголошення деяких інтимних обставин життя людей, яких стосується огляд місця події.

В огляді, як і в інших невідкладних слідчих діях, можуть брати участь особи з фізичними вадами. Залучаючи їх, працівники поліції повинні виявляти особливу чуйність і толерантність. Необхідно всіляко полегшити їхні дії в ході виконання поставленого завдання.

Особливо важливо дотримуватись етичних принципів і норм у процесі проведення обшуку, тим більше, що обшук торкається не тільки тих, кого обшуковують, він завдає клопотів і їхнім родичам, сусідам по квартирі і ряду інших осіб. Саме тому кримінальне-процесуальне законодавство чітко вказує підстави для проведення обшуку, регламентує порядок його проведення, визначає права й обов'язки осіб, які беруть у ньому участь. Моральна шкода при обшуку повинна зводитись до мінімуму. Обшук варто проводити тільки у випадку, коли дійсно без нього не можна обійтись.

У процесі обшуку досить часто виникають різного роду конфлікти, які провокують ті, кого обшуковують, для досягнення своїх цілей. У подібних випадках особливо зростає роль морально-вольових якостей працівника поліції. Завдання полягає не тільки в тому, щоб із честю вийти із ситуації, яка склалася, але і щоб підтримати честь і гідність правоохоронних органів, зберегти тактовність і законну вимогливість у процесі обшуку або іншої слідчої дії.

Складні конфліктні ситуації, що виникають під час виконання обов'язків, потребують від працівника органів поліції, який проводить обшук, спроможності й умінь залишатися господарем своїх почуттів і прагнень, зберігати вірність моральним принципам, непохитно, не втрачаючи гідності, орієнтирів у ситуації, переносити труднощі,

переборювати спроби схилити його до дій, протилежних власній совісті і вимогам законності.

Дуже відповідальними у моральному плані слідчими діями є затримка й арешт підозрюваних та обвинувачених. В усіх випадках необхідно прагнути не принижувати гідності затриманих, не травмувати їх близьких. Законодавство чітко регламентує порядок проведення таких дій, в тому числі і моральний бік (власне обшук, повідомлення близьких, врахування статі, віку, фізичного стану, непорушення честі і гідності та ін.).

Визначальне місце в процесі невідкладних слідчих дій займає допит, який являє собою слідчу дію щодо одержання органом розслідування відповідно до правил, установлених процесуальним законом, показань від допитуваного про відомі йому факти.

Працівник поліції в процесі допиту, дотримуючись законності, зобов'язаний керуватися відповідними моральними принципами і нормами, тому що допит має яскраво виражений моральний аспект. Законність і моральність допиту – взаємозалежні категорії. Моральність допиту передбачає поєднання активності того, хто допитує, в одержанні правдивих показань, з урахуванням особистих якостей того, кого допитують.

Правоохоронці мають справу зі злочинцями, які іноді викликають у них почуття справедливого обурення і навіть огиди. У повсякденному житті людина може не вступати в контакт з антипатичними їй людьми. У працівника поліції при виконанні ним службових функцій такої можливості немає, а тому значну увагу він повинен приділяти тому, щоб не піддаватися негативним почуттям і емоціям, протистояти їм, перебороти їх. У ході розгляду справи працівник поліції як жива людина не може ставитися до нього байдуже, безпристрасно. Йому властиве почуття обурення і гніву з приводу жорстокості і безглуздості злочину, він відчуває співчуття до потерпілого, обурюється неправильною поведінкою тієї чи іншої особи, що проходить у справі. Проте ні в якій мірі не можна припускати, щоб емоції визначали позицію службовця, заважали неупередженості розгляду і були б джерелом необ'єктивності його рішень.

У процесі допиту за будь-яких обставин працівник органів поліції зобов'язаний виявляти такт, толерантність, спокій, бездоганну зовнішню культуру, знайти відповідний тон і потрібні слова, зняти напругу, показати допитуваному свою неупередженість. Моральні норми допиту служать забезпеченню суворого виконання вимог процесуального закону і досягненню цілей допиту. До таких моральних норм можна віднести: об'єктивність; справедливість; принциповість; ввічливість; відсутність упередженості, тенденційності, недовіри, підозрілості; дотримання почуття такту при допиті і т.д.

Одною з основних вимог, пред'явлюваних до працівника поліції, який проводить допит, є суворе і неухильне дотримання всіх норм кримінального-

процесуального закону, який регламентує допит. Будь-яке їхнє порушення є одночасно порушенням і правових і моральних норм. Норми кримінального-процесуального закону визначають загальний і найбільш доцільний порядок допиту, що гарантує дотримання прав та інтересів всіх учасників процесу. Тому моральна культура допиту немислима без дотримання вимог законності в допиті, вони взаємопов'язані.

Об'єктивний підхід до рішення будь-якого кримінального провадження – моральний обов'язок правозахисника.

Вимога об'єктивності і неупередженості стосується ставлення працівника поліції до обвинувачуваного, підозрюваного і потерпілого. Працівник поліції не має права ставитися до обвинувачуваного, а тим більше до підозрюваного як до особи, винність котрої вже вірогідно встановлена. Хоч як би він не був суб'єктивно впевнений у винності притягнутої до відповідальності особи, однак зобов'язаний аж до закінчення розслідування керуватися презумпцією невинності. Відповідно до цієї презумпції (припущення) юридично достовірним фактом вважається невинність людини, доки не буде доведено протилежне, про що може свідчити тільки вирок, який набув чинності.

Службовий і моральний обов'язок вимагає від працівника поліції суворого дотримання прав і законних інтересів потерпілого. При всіх обставинах особі, якій злочином заподіяно збиток, необхідно надати можливість використовувати права, передбачені законом, для захисту її інтересів.

Взаємовідносини працівника органів поліції з особами, які проходять у справі, процесуальна ситуація з розслідуванням чи дізнанням багато в чому залежать від того, наскільки повно і успішно він буде використовувати надані йому законом права і повноваження, і як він буде виконувати свої обов'язки. Слід пам'ятати, що за роботою слідчого, оперативного працівника оцінюють, контролюють різні особи – і посадові, і приватні: керівник відділу, прокурор, адвокат, потерпілий, обвинувачений, підозрюваний, свідки, експерти, колеги по роботі, слідчий, суддя, громадськість і інші.

Вміння користуватися наданою владою розумно, правильно має величезне моральне значення, тому що працівник поліції, який не володіє достатньо високим рівнем правосвідомості, юридичної культури, морального розвитку, може зловжити зосередженими в його руках широкими владними повноваженнями, він повинен вміти підкоряти закону всі свої дії і рішення. Тільки глибока повага до закону, внутрішня самодисципліна, нетерпимість до будь-яких порушень процесуальних норм дозволяють, навіть у найскладніших ситуаціях, виконувати свій службовий і моральний обов'язок.

У процесі проведення слідчих дій працівник поліції неминуче втручається у сферу прав і інтересів громадян, які охороняються законом, нерідко змушений вживати до людей примусові заходи, але в будь-якому випадку він повинен шанувати і суворо додержуватися прав, наданих особам, які

проходять у справі і з якими він вступає у дозволені правові і моральні стосунки, не перевищуючи своїх повноважень і прав.

За час розслідування та дізнання працівник поліції застосовує різноманітні, розроблені криміналістичною наукою тактичні прийоми, що сприяють одержанню найбільш повної та об'єктивної інформації. Правомірність і допустимість таких прийомів визначаються: по-перше, тим, чи не суперечать вони закону; по-друге, чи сприяють встановленню істини і чи не можуть викликати побічних негативних наслідків; по-третє, чи не розходяться ці прийоми і методи з моральними вимогами і чи не суперечать вони моралі.

Не можна забувати, що на питання, задане у роздратованому або грубому тоні, нерідко виникає роздратована або груба відповідь. Трапляється, що особи, викликані в поліцію, зумисне нечемно поведуться, грубіянять із метою вивести працівника поліції з психологічної рівноваги і тим самим створити напружену, несприятливу обстановку для проведення слідчої дії.

Іноді за роскутістю манер, показною байдужністю до того, що відбувається, криється намір зацікавлених осіб продемонструвати свою нібито непричетність до злочину або ухилитися від відповідей. У цьому випадку працівник поліції повинен у суворій, коректній формі попередити про неприпустимість такої поведінки.

Люди, викликані до органу поліції, через різні причини часто нервують, бувають «напружені» або соромливі, тобто перебувають у стані, який не сприяє налагодженню з ними необхідного психологічного контакту. Спокійні манери, урівноважений, чемний тон слідчого завжди сприяють зняттю такої напруги. Щоб людина заспокоїлася, іноді достатньо задати їй кілька питань стороннього характеру. А.Ф. Коні рекомендував уважно стежити за настроєм свідка, терпляче, із м'якою наполегливістю обмежити балакучість одних, повернути спокій і самовладання другим, спонукати до відвертості третіх.

В основі ввічливості лежить повага і доброзичливість до іншої людини, готовність надати їй допомогу, роз'яснити ситуацію, розтлумачити закон. При виборі відповідної манери поведінки працівник поліції повинен враховувати можливість невідповідності змісту і форми поведінки з боку людини, з якою він спілкується. Водночас, навіть маючи справу з глибоко аморальною людиною, яка не заслуговує ніякої поваги, не можна принижувати її людську гідність грубістю, безпардонністю, опускатись до рівня тої поведінки, яку обрав обвинувачений чи підозрюваний.

Нерідко особа, викликана до працівника поліції, потрапляє в незручне становище через випадковий збіг обставин, неправильно обрану лінію поведінки (іноді морально виправдану) або ж з інших причин. Таке становище вимагає від поліцейського правильного аналізу ситуації, урахування всіх обставин спілкування і вибір такої манери поведінки, яка була б адекватною даній ситуації і допомогла людині, що потрапила в незручну ситуацію, вийти

з неї з гідністю. У даному випадку мова йде про такт, який трактується як моральна поведінка, що включає передбачення всіх об'єктивних наслідків вчинку і суб'єктивне її сприйняття, вимогу високої гуманності, чуйності і турботи про людину.

Дехто вважає, що працівника поліції обов'язково повинні відрізнати суворість зовнішнього вигляду, грубуватий тон та прямолінійність у спілкуванні, недоступність, самовпевнені манери поведінки і т.п. Це глибока помилка, адже доброзичливість і щирість, навпаки, скоріше допоможуть у справі, ніж замкнутість і суворість.

Сприйняття працівника поліції особою, викликаною до нього, починається ще до безпосереднього ділового контакту. Перше враження від представника влади, зроблене на основі його поведінки до проведення слідчої дії, може згодом істотно позначитися на позиції особи, яка має відношення до кримінального провадження.

Поліцейський повинен звертатися до громадян на «Ви», незалежно від свого ставлення до них і їхнього віку, винятком можуть бути тільки діти. Вислів «буду працювати з тобою» свідчить про низьку культуру слідчого працівника і якоюсь мірою принижує гідність людини.

Перед початком процесуальної дії працівник поліції повинен представитися її учасникам, тобто назвати свою посаду і прізвище. Доцільно й етично при цьому повідомити, веде він розслідування чи виконує окреме слідче доручення. Його поведінка має бути природною і цілком відповідати обстановці офіційного спілкування. Здійснюючи процесуальні функції, він повинен бути коректним, суворим, спокійним і наполегливим, одягнутим по формі або в діловому костюмі.

Атмосфера будь-якої слідчої дії повинна бути атмосферою офіційного ділового спілкування. Правоохоронець зобов'язаний постійно пам'ятати, що він виступає як представник держави, що виконує відповідальну роботу і не вправі переходити ті межі, що визначають його офіційний стан. Несумісні із вимогами етики прояви панібратства, догідництва, загравання з особами, викликаними до органу поліції чи до іншої установи, де відбувається процесуальна дія, з метою одержання від них певної інформації, їхньої згоди на якісь дії; недопустимі також різні обіцянки, торги з підслідними особами.

При здійсненні деяких слідчих дій, зокрема допиту, працівник поліції може удатися до легкого гумору і тонкої іронії для зняття напруги, встановлення необхідного контакту з особами, викликаними до слідчого органу, або для подолання їхньої неправильної позиції, якщо це не поєднано з приниженням людської гідності і відповідає характеру сформованої обстановки.

Не можна, зрозуміло, передбачити всі можливі варіанти поведінки або окремих дій працівників поліції в тій або іншій ситуації. Яку саме етично правильну позицію варто зайняти їм у кожному конкретному випадку, може підказати їхня культура, інтуїція, досвід. Водночас, стосовно того або іншого

становища завжди можна виділити ряд загальних вимог.

Візьмемо, приміром, таке, здавалося б, просте питання, як етичні вимоги до виклику потерпілого в орган поліції. Тут можна сформулювати такі правила:

а) виклик потерпілого слід здійснювати, якщо можливо, не за повісткою або ж за повісткою, вкладеною в конверт без зворотної адреси (щоб уникнути нездорової цікавості сусідів і інших осіб, можливого впливу з їхнього боку і т.д.);

б) потерпілий або його близькі родичі, будучи викликаними до слідчого, або навіть коли вони прийшли з власної ініціативи, повинні бути прийняті працівником поліції, по можливості, у першу чергу, без тривалого очікування;

в) потерпілого слід викликати на такий час, щоб він міг уникнути можливої неприємної для нього зустрічі з обвинувачуванням або іншими особами, причетними до справи;

г) рішення слідчого про привід потерпілого до слідчого підрозділу (у зв'язку з очевидним відхиленням від явки) необхідно приймати лише у випадку крайньої необхідності, після використання всіх інших заходів впливу. Причинами неявки потерпілого можуть бути, зокрема, його хвороба, страх помсти з боку винних осіб, соромливість (зокрема, у справах про статеві злочини). Привід потерпілого до слідчого підрозділу може заподіяти йому нових моральних страждань, і тому рішення про привід треба приймати лише після з'ясування причин неявки і використання методу переконання.

Особливу чуйність і тактовність слід виявляти щодо постраждалого від насильницького злочину. Такий постраждалий, як правило, потребує співчуття і підтримки. Пережита ним під час злочину психічна травма часто призводить до критичних форм нервово-психічної напруги, котра довгий час ще дає про себе знати. Він може перебувати під владою сумнівів, страху, гостро переживати можливу, а частіше за все надуману нереальну небезпеку з боку злочинця, його родичів і друзів. Потерпілий хоче бачити в особі працівника поліції сумлінного захисника його інтересів, суворого виконавця закону і в той же час людину, яка співчуває йому, може в разі потреби прийти на допомогу. Моральний обов'язок працівника органів поліції полягає в тому, щоб своєю діяльністю і поведінкою не позбавити потерпілого цих надій.

При розкритті справ про зґвалтування у потерпілої може виникнути незрозуміння, а нерідко і різка негативна позиція при з'ясуванні працівником поліції подробиць акту насильства. У цих випадках із тактичних і етичних позицій бажано пояснити потерпілій в доступній і делікатній формі, яке значення можуть мати ті або інші подробиці в справі при доказі провини насильника. Важливий етичний обов'язок працівника – вжити заходів до нерозголосу характеру й окремих деталей зґвалтування, а також його наслідків від осіб, ознайомлення яких з обставинами даного випадку може негативно позначитися на подальшій долі потерпілої.

З особливою обережністю необхідно проводити допити поранених і хворих потерпілих. У таких осіб фізичні страждання, психічна надломленість, побоювання за своє здоров'я опосередкованим шляхом можуть істотно впливати на взаємовідносини зі слідчим та іншими учасниками процесу. Нерідко невдало поставлене запитання, непродумана інформація стосовно того, що трапилось, повідомлення про поганий стан здоров'я близьких та інше можуть викликати у потерпілого тривогу, погіршити його хворобливий стан.

Серйозна проблема виникає перед працівником поліції, коли в інтересах розслідування справи необхідно терміново допитати потерпілого, який знаходиться у важкому стані. Моральний обов'язок слідчого полягає в тому, щоб допит був проведений лише після надання потерпілому необхідної медичної допомоги, а також після з'ясування у компетентного лікаря думки щодо можливості і тривалості проведення такого допиту. Неприпустимими є питання, які можуть негативно позначитися на стані потерпілого.

Професійна етика працівника поліції вимагає того, щоб кожна дія, кожне його рішення було перейнято людяністю і шанобливістю до людей. І відносно особи, яка скоїла тяжкий злочин, також не належить виявляти бездуховність, черствість, глуху недовіру, зневагу, цинізм.

Оцінка етичної допустимості тих або інших прийомів являє собою найбільшу складність, тому що в законі містяться лише окремі норми, які забороняють використання явно неприйнятних у кримінальному процесі методів. Тому вибір тих або інших прийомів, оцінка їхньої відповідності моральним нормам цілком залежать від моральних якостей працівника поліції, від його моральної позиції, здатності до моральної орієнтації залежно від обставин.

1.4. Етика поліцейського у спілкуванні з населенням

Людина, в якій би ролі вона не виступала, – чи то виконує посадові обов'язки, чи діє індивідуально, приватно, – не може обійтися без спілкування. Образно кажучи, все життя людини проходить у спілкуванні з іншими людьми. Мала дитина в спілкуванні з батьками вчиться говорити і розуміти навколишній світ, учень від спілкування з учителем набуває знань, професію людина теж здобуває в спілкуванні з іншими людьми. Спілкування відбувається вдома, в колективі, в дорозі. Чіткого, єдиного визначення процесу спілкування в психології немає, його можна розуміти як взаємодію двох або більше людей, яка полягає в обміні між ними інформацією пізнавального або афектно-оціночного характеру. Спілкування може бути безпосереднім і за допомогою технічних засобів, в контакт і на відстані, словесним, спланованим і спонтанним, мовним і письмовим, передбачуваним, повторним, за допомогою жестів, знаків, символів і т.п. Залежно від ситуації (різноманітної, неповторної, екстремальної чи спокійної) обирається форма

спілкування: партнерська, на рівних чи примусова, добровільна, владна, активна чи пасивна.

У великій і напруженій діяльності, яку проводять органи поліції по забезпеченню публічної безпеки і порядку та протидії злочинності, неможливо вирішувати поставлені перед ними завдання без широкого спілкування з населенням. Цілі такого спілкування багатопланові. Це і роз'яснення чинного законодавства, збір інформації, формування громадської думки, вироблення партнерських відносин з людьми, залучення населення до охорони правопорядку і боротьби зі злочинністю. В такому плані спілкування органів поліції з населенням можна характеризувати як процес встановлення розвитку контактів між працівниками органів поліції і людьми, породжений необхідністю спільної діяльності з обміном інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння спільних цілей і завдань.

Труднощі спілкування для працівників органів поліції обумовлені рядом особливостей їх діяльності, а саме:

- надзвичайною різноманітністю контактів, коли працівникам поліції доводиться вести спілкування з представниками різних вікових, професійних, культурних, етнічних, політичних груп, з різними учасниками кримінального судочинства (потерпілими, підозрюваними, обвинувачуваними, свідками та ін.);

- непередбачуваністю і спонтанністю, коли працівник поліції, виконуючи свої обов'язки (наприклад, веде розшук злочинців чи, оглядаючи місце пригоди, не знає наперед, з ким йому доведеться спілкуватись, на яку тему), вступає в контакт раптово, вибираючи лінію поведінки залежно від ситуації;

- спілкуванням у несприятливих умовах, коли співрозмовник не бажає спілкування, не виказує довіри, спілкування носить примусовий характер, наприклад, допит, коли інтереси суб'єктів спілкування різні, а часом – протилежні;

- вимушеністю при спілкуванні вдаватися до різних прийомів і методів, використовуючи дезінформацію, легендування, завуальовання своїх цілей, або вести контакт наступального, агресивного характеру;

- конфліктністю, коли працівник поліції вимушений застосовувати заходи примусу, навіть насильство;

- необхідністю вдаватися до імпровізації, винахідливості, гнучкості, артистизму, виявляти майстерність у дискусії і переконливості.

Для працівника поліції, який спілкується з різними людьми з метою зібрати інформацію про ту чи іншу подію, дуже важливим є вміння правильно побудувати бесіду, вміння ставити запитання і слухати відповіді.

Рекомендується дотримуватись певних правил, серед яких:

- ставлячи запитання, необхідно орієнтуватись на освітній рівень, вік, кругозір, звичний лексикон співрозмовника, дотримуватись чіткості і стислості;

- ставити конкретні запитання, на які співрозмовник вимушений буде давати такі ж конкретні відповіді, тобто бути конкретним;
- не допускати нейтральних відповідей типу «так», «ні», тобто не ставити запитань закритого характеру;
- логічно, послідовно, за змістом ставити запитання, щоб з'ясувати всі подробиці події;
- виявляти коректність і повагу до співрозмовника;
- демонструвати зацікавленість і увагу до його особи, виявляти активність і в той же час не боятись паузи, щоб зібратися з думками, оцінити почуте, зробити письмові нотатки, якщо бесіда фіксується;
- якщо можливо, готуватись до спілкування, продумати запитання, реакцію і спроектувати процес спілкування.

В органів поліції є різнобічні зв'язки з оточенням, в якому вони діють. Це зв'язки правового, процесуального, організаційного, економічного, виховного, морального, психологічного і педагогічного характеру. В умовах розвитку суспільства ці зв'язки стають все більш різноманітними, складними і відповідальними, від їх розвитку залежить успішна діяльність органів поліції.

Одна з найважливіших функцій органів поліції – виховна, яка співпадає за своїм змістом із загальною профілактикою правопорушень. Для успішного виконання такої роботи потрібні відповідні знання й уміння. Працівники поліції повинні впливати на недисциплінованих громадян, перш за все, методами переконання. Але для цього необхідно, щоб кожен працівник вмів правильно підійти до людини, розібратися в будь-якій ситуації, визначити ступінь винності громадянина, вмів відрізнити аморальні і дисциплінарні проступки від правопорушення і злочинів. Крім того, специфіка служби в органах поліції нерідко потребує напруги всіх фізичних і моральних сил, особливо в ситуаціях, пов'язаних із виконанням службово-оперативних завдань.

Працівники поліції з огляду на свої професійні обов'язки зустрічаються з найбільш запущеними у виховному відношенні людьми, яким не змогли дати необхідного морального загартування ні сім'я, ні школа, ні трудовий колектив. Робота з такими людьми потребує особливої майстерності, вміння впливати на людину, вселяти в неї впевненість, що вона може стати корисною нашому суспільству.

Для того, щоб проводити протидію правопорушенням серед населення, одним із напрямків якої є індивідуальна робота з конкретними носіями антигромадської моралі й асоціальних установок, працівникам поліції не обійтися без знання основ професійної поліцейської етики.

Спілкування працівника поліції з громадянами припускає ряд особливостей, тому що таке спілкування може відбуватись в різноманітних ситуаціях. Від наслідків спілкування з населенням, так само, як із окремими

громадянами, залежить оперативна обстановка на території обслуговування, інформованість поліції, довіра до неї. Все це передбачає знання і розуміння людей, їхньої психології, спроможність співчувати чужій біді і горю. Існує багато прийомів і методів розмови і спілкування з населенням. Найголовніше таїться в підході, в виборі форми спілкування.

Висока професійна культура, гуманність, вихованість повинні характеризувати сучасного працівника поліції. Його моральний образ, моральна культура – важливі чинники у виконанні службових завдань. Працівник поліції образно кажучи повинен бути повернений обличчям до людей, бачити в кожному, насамперед, порядність і чесність, а не потенційних злочинців.

Діяльність працівника поліції потребує використання його професійних, спеціальних знань (ноу-хау) і умінь контактувати з людьми. Чим вище він піднімається по службових сходах, тим більше повинен брати до уваги орієнтацію на людей і тим вищою має бути майстерність спілкування.

Для того, щоб відповідати цим вимогам, необхідно розвивати здібності й особисті риси, серед яких найбільш важливими є: гуманізм, інтелект, інформованість, впевненість у собі, чесність, відповідальність і здоровий глузд. Сума цих якостей дозволяє в роботі спиратися не тільки на владні повноваження, відповідно до посади, але і на неформальний авторитет, здатний зіграти більш важливу роль у роботі з людьми.

Робота працівників поліції в процесі виконання ними своїх функціональних обов'язків тісно пов'язана із конфліктними ситуаціями, але, як би це не було важко, необхідно намагатися їх уникати. Конфлікт у сфері людських відносин являє собою сутички протилежних інтересів, думок, поглядів, позицій, що призводить до серйозних розбіжностей і гострих суперечок, з чого випливають ускладнення і боротьба.

Мистецтво поведінки працівників поліції повинно полягати в тому, щоб не створювати ґрунт для розвитку тих або інших протиріч, попереджати виникнення конфліктних ситуацій, а при неможливості зробити це – брати під контроль протікання конфлікту з тим, щоб звести до мінімуму негативні наслідки або повернути його в позитивний (конструктивний) напрям. Тому працівникам, як, утім, і будь-якому учаснику конфлікту, необхідно, виходячи зі своїх інтересів (діючи при цьому активно або пасивно, спільно або індивідуально), вибрати відповідний стиль поведінки в конкретній конфліктній ситуації. Можна виділити такі стилі: конкуренції, відхилення, пристосування, співробітництва, компромісу.

Стиль конкуренції активний і звичайно використовується тоді, коли працівник впевнений у своїх силах і має реальні владні повноваження.

Стиль відхилення застосовують тоді, коли розв'язувана проблема не достатньо важлива і не може зробити серйозного впливу на загальний стан справ. Цей підхід може бути корисний у тому випадку, коли вихід з конфлікту

передбачено заздалегідь: ви не маєте реальної влади або хочете виграти час, щоб одержати додаткову інформацію і заручитися чисною підтримкою. Стиль пристосування можна використати при спільних діях будь з ким. Він передбачає узгодження позицій і вибір партнерів у відстоюванні ваших (або громадських) інтересів.

Стиль співробітництва передбачає для кожної з конфліктуючих сторін готовність до відкритого обговорення причин конфлікту, спільного пошуку взаємовигідних рішень.

Стиль компромісу передбачає готовність йти на часткові поступки у відповідь на аналогічні кроки з боку опонентів.

Примус необхідно застосовувати після того, як переконання й інші засоби не дають потрібних результатів.

Вміння поводитися з людьми належним чином є одним із найважливіших чинників, що визначає шанси досягти успіху в службовій діяльності поліції.

1.5. Тактика ділового спілкування поліцейського з населенням

У ряді досліджень було виявлено, що у працівників поліції під час виконання службових обов'язків спостерігаються кілька характерних та неусвідомлюваних (автоматизованих) дій, які мають місце у контактах з громадянами, а саме:

- 1) руки поза спиною;
- 2) руки попереду, великі пальці закладені за ремінь;
- 3) ліва рука лежить на рукоятці кийка, права розгойдує наручники;
- 4) обидві руки – у кишенях штанів;
- 5) поплескування кийком по долонях другої руки;
- 6) обертання наручників на пальцях рук;
- 7) часте розстібування клапанів кобури, спецзасобів на поясному ремені.

Означені дії викликають у громадян досить широкий спектр емоцій, але лише 1, 4, 7 пози сприймаються поблагливно-позитивно у процесі комунікативної взаємодії, тоді як інші дії викликають виражено агресивні емоції і провокують відкриті конфлікти з працівниками поліції.

Ці факти певною мірою пояснюють той ступінь конфліктності у стосунках із населенням, котрий самі працівники поліції вважають надмірним і який виділяють як окремий стрес-фактор службової діяльності. Підвищення рівня конфліктності обумовлює й та обставина, що практично вся оперативно-службова діяльність органів поліції побудована на застосуванні заборонних норм прав та пов'язана із злочинними діями або порушенням норм і правил громадської поведінки, через що процес спілкування поліції з населенням часто має елементи екстремальності. Але навіть при негативному ставленні громадян до правозахисника останній повинен будувати спілкування таким чином, щоб нормалізувати стосунки з людьми, встановити необхідний рівень порозуміння та виконати свій службовий обов'язок.

Для успішного ділового спілкування працівників поліції з різними категоріями громадян можна рекомендувати наступні узагальнені правила поведінки, апробовані на практиці.

Поведінка працівників поліції за звичайних обставин

1. Працівник завжди повинен піклуватися про свій імідж, робити все для того, щоб громадяни відчували його юридичну компетентність, психологічний такт, доброзичливість, чуйність, а коли необхідно, – суворість та мужність.

2. При зверненні громадян до працівника органів поліції останній повинен зосередити увагу на суті прохання та оцінити у разі необхідності психічний стан громадянина. Не слід зайвий раз перебивати та заперечувати. Якщо працівник поліції не в змозі виконати прохання громадян, то він повинен висловити бажання надати допомогу якщо й не конкретними діями, то хоча б порадою.

3. Якщо працівник поліції сам звертається до когось із громадян, то не слід підзивати до себе словами або жестами. Він повинен сам наблизитися до особи, назвати своє прізвище, посаду, а якщо треба, – пред'явити службове посвідчення.

4. При висловлюванні якоїсь пропозиції слід супроводжувати її словами: «Прошу Вас», «Будьте ласкаві», «Якщо можна».

Поведінка працівника поліції у ситуації конфлікту під час порушення громадського порядку

1. Якщо громадянин поводить себе брутально стосовно працівника поліції, то не слід підвищувати голос у відповідь на лайку. Для нейтралізації власного роздратування перш за все слід подолати бажання розмахувати руками та голосно розмовляти.

2. Працівник органів поліції повинен триматися прямо, не опускаючи голови донизу; під час спілкування намагатися дивитися опоненту просто в очі.

3. Говорити треба спокійно, тактовно і водночас владним, впевненим тоном, що не припускає заперечень: уникати багатослівності, викладати свої думки стисло і ясно.

4. Ініціатору конфлікту слід роз'яснити, хто є винним у конфлікті, потім показати, до яких наслідків призведе подальше його розвинення. Далі працівник поліції повинен наголосити на безглуздості обраної громадянином тактики і зажадати припинення антигромадської поведінки.

5. Якщо порушник просить пред'явити службове посвідчення, то необхідно відразу задовольнити це прохання. Відмову може бути розцінено не тільки як прояв пихатості, але й як ознаку боягузливості працівника, невпевненості у власних діях.

6. Вагання при застосуванні заходів адміністративного впливу стосовно порушника, а також подальше його послаблення або посилення неприпустимі.

7. Якщо працівник поліції помилився, то він повинен вміти тактовно змінити свою позицію і виправити помилку, не вдаючись до подальших хибних дій.

Поведінка працівника поліції при прийомі громадян

1. Після привітання з громадянином слід запросити його сісти, після чого дати зрозуміти, що поліцейський готовий уважно його вислухати. Оптимальним є розташування, коли громадянин сидить боком до поліцейського: це символізує невимушеність та ситуацію співробітництва.

2. Якщо спілкування є тривалим і потребує розв'язання складного питання, необхідно пам'ятати, що для досягнення повної взаємодії слід поступово пройти такі стадії спілкування:

- досягнення згоди;
- пошук спільних інтересів;
- прийняття єдиних принципів спілкування;
- виявлення якостей, небажаних для спілкування;
- індивідуальний вплив та адаптація до партнера;
- вироблення спільних правил та взаємодія.

3. З метою встановлення атмосфери довіри слід поінформувати громадянина про всі етапи дій, спрямованих на його справи, скласти загальну картину спільних дій з громадянином.

4. При розмові необхідно враховувати освітній та інтелектуальний рівень, вік, професію громадянина, пояснюйте йому суть проблеми на тому рівні, який є найбільш доступним для конкретної особи, не зловживати важко зрозумілими професійними термінами.

5. Не забувати про інтонацію під час спілкування, адже у мовній практиці людини може бути використано більше 20 відтінків голосу: наказ, інструкція, вказівка, звертання, команда, заборона, дозвіл, докір, розпорядження, заклик, пропозиція, попередження, повеління, запрошення, застереження, вимога, умовляння, рекомендація, порада, загроза, прохання, натяк.

Поведінка працівника поліції при веденні переговорів із злочинцями

На початковому етапі переговорів вирішується завдання стабілізації ситуації шляхом вступу в оперативну гру до прибуття спеціалістів з ведення переговорів.

При цьому: почавши переговори, необхідно продемонструвати готовність до ведення діалогу, вислухати вимоги злочинця і під різними приводами («відсутність керівника», «необхідність часу для його прибуття», «несправність лінії зв'язку» тощо) максимально затягти термін виконання

першої вимоги злочинців. Робити це треба таким чином, щоб у злочинців не виникло думки про слабкість позицій керівників спеціальної операції.

Неприпустима й інша крайність – демонстрація сили, що може наштовхнути злочинців на необхідність відповідної «демонстрації». Тому працівників поліції у формі, поліцейські машини, зброю і т.п. краще видалити з поля зору злочинця.

Метою переговорів з членами групи, де є явний лідер (у тому випадку, якщо лідер не піде на переговори відкрито сам), є:

1) визначення ролі «посередника» з боку злочинців, спроба викликати в нього сумнів щодо замисленої лідером операції, а потім, пояснюючи можливі негативні наслідки особисто для нього, перевербувати його;

2) використання уповноваженого від злочинців для ведення переговорів як інформатора про стан справ у групі та про настрої її членів, а також для збору додаткових даних про лідера. При цьому раціонально використовувати прийоми затягування часу через «об'єктивні» причини та підкреслювати важливість збереження життя та здоров'я заручників.

Одночасно з вищевикладеними діями, після встановлення особистостей злочинців, необхідно терміново приступити до розшуку людей, які б узяли важливу участь у впливі злочинців. Ними можуть бути близькі родичі, друзі, викладач зі школи тощо. Це дасть можливість на наступному етапі узагальнити індивідуально-значиму для злочинців інформацію та й виробити напрями проведення подальших переговорів, виходячи з оперативної обстановки.

Особливу увагу при вивченні та аналізі інформації про характер, особливості кожного із злочинців для відпрацювання стратегії переговорів необхідно звернути на дані стосовно дитячого, підліткового та юнацького періодів їх життя. При цьому намагатися уточнити у близьких, рідних найбільш емоційно яскраві життєві ситуації (незалежно, позитивні чи негативні), дитячі клички, факт ведення щоденника, першу дівчину, службу в Збройних Силах, рід улюблених занять, музики, хобі, жанрів кіно. Уточнити, чи були міжособистісні конфлікти останнім часом, за яких обставин і з ким.

Одружений чи неодружений, число, місяць, рік народження першої дружини, дітей. Достатню цінність має аналіз власноручних записів злочинця (листи, блокноти, записки), при виявленні яких необхідно негайно надати їх керівнику групи переговорів для наступного аналізу.

Варто взяти до уваги можливі рекомендації до поведінки працівникам поліції, якщо вони опинились в «ситуації заручника».

1. Намагайтеся уникати слів типу «капітуляція» або «заручники», які збільшують хвилювання і напругу. Також не використовуйте фраз типу «здавайтесь, ви оточені», тому що вони заздалегідь приречені на невдачу.

2. Уникайте передачі захоплювачу негативних відповідей. Будуйте фразу приблизно так: «Я намагатимусь переконати свого керівника погодитись з

чим, але це буде не просто». Потім скажіть: «Миколо, пробач, але я просто не зміг його «уламати»».

3. Не штовхайте злочинця до розпачливих кроків. Поки він сподівається на позитивний результат переговорів, він буде їх продовжувати. Не запитуйте захоплювача, у чому полягають його вимоги, в прямій формі. Замість цього скажіть йому, що ви маєте намір допомогти всім, чим можете. Якщо він висуває вимоги, послабте їх шляхом повторення вимоги, але в пом'якшеному виді. Наприклад, якщо він говорить: «Мені потрібно 100000 доларів і машину через 30 хвилин», ви можете повторити йому: «Добре, виходить, потрібні гроші і транспорт якнайшвидше».

4. Уникайте крайніх термінів. Не запитуйте: «Скільки часу в нас є на виконання ваших вимог?». Скажіть йому, що ви почнете «працювати над цим питанням негайно». Ви можете згадати попередню вимогу для відволікання уваги. Якщо він вимагає надати машину до 2-ої години, о 1.56, зверніть його увагу на попередню вимогу з приводу їжі, скажіть, що їжа готова, і ви маєте знати, як її подавати.

5. Не робіть ніяких пропозицій. Якщо ваш керівник сказав вам, що не має можливості доставити 100000 доларів через 30 хв., не варто пропонувати альтернативний варіант. Скажіть, що не змогли переконати керівництво дістати грошей, хоча і зробили все, що могли. Хай він сам вирішує, що робити далі.

6. Необхідно бути обережним, дозволяючи друзям або сім'ї розмовляти із захоплювачем. Якщо він просить поговорити з певною особою, то не виключається можливість демонстрації їй своїх «вчинків». Він також може здійснити акт самогубства перед колишньою дружиною або близькою людиною, або убити заручників.

7. Не ведіть переговори на самоті. Завжди майте поруч хоча б партнера. Поради і зворотний зв'язок від інших необхідні для реальної оцінки того, що відбувається.

1.6. Службовий етикет працівників поліції

Загальні поняття

Етикет (фр. – etiquette) – норми і звичаї, церемонії, що регулюють культуру поведінки людини в суспільстві. До цього поняття входить сукупність правил, пов'язаних з умінням тримати себе в суспільстві, зовнішньою охайністю, правильністю побудови бесіди і ведення листування, грамотністю і чіткістю викладу своїх думок, культурою поведінки за столом і в інших ситуаціях ділового і світського спілкування. Моральний зміст етикету виявляється насамперед у тому, що за його допомогою ми маємо можливість висловити повагу до людини. «Зміст етикету – визнання значимості людини або прояв

поваги до неї, виражений у формі ввічливості, поштивості»⁸. У залежності від призначення соціальної приналежності його носіїв етикет може визначатися як придворний, дипломатичний, військовий, діловий і т.п. Загальна тенденція, що характеризує сучасний етикет, – його демократизація, звільнення від зайвої ускладненості і вичурності, прагнення до природності і розумності. Проте ця тенденція не відміняє всієї суворості й обов'язковості застосування етикету, наприклад, у такій сфері, як міжнародне спілкування, де відступ від узвичаєних норм може завдати шкоди і країні, і її представникам. Що стосується службового етикету працівника поліції, то він ґрунтується на таких моральних нормах:

- ввічливість, що є вираженням поважного ставлення до людини. Виявляти ввічливість – значить бажати добра людині. Суть ввічливості – доброзичливість;

- коректність або вміння тримати себе завжди в рамках пристойності, навіть у конфліктній ситуації;

- тактовність – почуття міри, при перевищенні якого можна скривдити людину або не дати їй «зберегти лице» у скрутній ситуації;

- скромність – стриманість в оцінці своїх достоїнств, знань і становища в суспільстві;

- шляхетність – спроможність чинити безкорисні вчинки, не при-пускати приниження когось заради матеріальної або іншої вигоди;

- обов'язковість – відповідність слова і діла, пунктуальність і відповідальність при виконанні взятих зобов'язань у діловому спілкуванні.

В умовах службової діяльності працівників поліції великого значення набувають питання зовнішньої культури, без якої дотримання етикету неможливе.

Етикет має комунікативну спрямованість, виступає як регулятор моральної поведінки, повинен відповідати культурі, моральній свідомості працівників поліції. Сказане вище свідчить про важливу роль таких морально-психологічних якостей працівників поліції, що виражають їхній моральний образ у сфері спілкування, як витримка, врівноваженість, коректність, тактовність. У набутті цих професійно необхідних якостей значне місце належить самовихованню.

Службовий етикет працівника органів поліції виявляється в повсякденній поведінці і вчинках, у представленнях, знайомствах, вітаннях, у діловому спілкуванні, у спілкуванні по телефону, в діловому листуванні, у використанні візитних карток і т.д.

Працівнику органів поліції, щоб дотримуватись службового етикету, слід керуватись наступними рекомендаціями.

⁸Стошкус А. Этикет в развитии общества. М., 1988. С. 241.

Представлення, знайомства, вітання

Перший крок до встановлення знайомства – представлення. Відрекомендуватися потрібно далеко не у всіх ситуаціях, а лише тоді, коли, по-перше, це зручно і, по-друге, коли в цьому є необхідність, тобто коли спілкування не завершиться через кілька хвилин.

Наміряючись представити кого-небудь кому-небудь, потрібно йти на це з великою обережністю й обачністю, робити таку послугу тільки особам добре вам знайомим, тому що той, хто рекомендує, вважається відповідальним за кожне порушення пристойності з боку особи, яку він рекомендує.

Не представляйте людей одне одному, якщо ви не цілком впевнені в тому, що це може бути приємно для обох сторін. Якщо вас кому-небудь представляють, слід підвестися і дивитися людині в очі, сидіти в цьому випадку можуть тільки жінки і хворі люди.

Дуже часто при знайомстві обидві сторони говорять одна одній: «Радий познайомитися». Це помилково, таку фразу може вимовити тільки той, кому вас представили.

Будучи раз представленим, надалі необхідно вітати одне одного як знайомі. Знайомлячись, стежте за мімікою особи – вона ні в якому разі не повинна виражати зневіри, нудьги, занепокоєності. Дивіться в очі одне одному не тільки тому, що очі – це дзеркало душі, але і тому, що цього потребують елементарні правила пристойності.

Якщо ви представляєте кому-небудь знайомого, намагайтеся уникати при цьому фраз типу «Це мій найкращий друг», навіть якщо це дійсно так. Подумайте, як буде при цьому почувати себе той, кому ви його представляєте.

Відрекомендуватися можна особисто і через посередника. Представитися – значить назвати ім'я, по батькові і прізвище. Існує ряд узвичаєних правил службового етикету, що регламентують представлення і знайомства. Працівник, незалежно від віку і звання, завжди відрекомендовується співробітниці першим; молодші за віком або званням першими вітають старших (за віком, рангом); при рівному становищі молодий працівник відрекомендовується старшому за віком; один працівник завжди відрекомендовується парі, групі або товариству.

При представленні працівника групі голосно називають його ім'я і прізвище: у цьому випадку немає необхідності підводити його до кожного з присутніх. Той, кого представляють, робить легкий уклін групі, а не кожному окремо.

При знайомстві двох працівників посередник повинен не тільки підвести їх одне до одного і сказати «Познайомтесь», але і представити їх, звертаючись відповідно до жінки, старшого за віком, чином, званням в суспільстві. Якщо знайомляться працівники одного віку і статі, то посередник представляє менш знайомого йому працівника більш знайомому.

Членів своєї сім'ї представляють (знайомлять), називаючи тільки ім'я

без прізвища, можна при цьому додати: «Моя дружина», «Мій син», «Моя дочка» і т.д.

Представлення і знайомство найчастіше супроводжуються рукостисканням. При цьому діють такі правила: першим руку подає той, кому представляють працівника; жінка – чоловіку; старший – молодшому за віком; керівник – підлеглому. Якщо руку для рукостискання не подають, – то віддають легкий уклін. Рукостискання не повинно бути занадто сильним або занадто слабким. Не можна трясати руку, стискувати її двома руками або подавати для рукостискання тільки пальці. Чоловік завжди подає руку без рукавички, жінка може не знімати рукавичку.

Рукостискання двома руками – це висловлення особою радості до людини, це може бути доречним в окремих випадках, а не як правило.

Рукостискання є символом, який іде з давнини, зміст якого полягає в тому, що ті, хто стискають одне одному праві руки, показують: у них немає зброї, їх наміри чисті. Не слід довго і сильно трясати руку, так само, як не слід «випускати» її, не встигнувши потиснути. Короткий, енергійний потиск – оптимальний варіант. У тому випадку, якщо рукостискання неможливе (у вузькому коридорі, багатолюдному місці...), достатньо кивнути головою. Іноді можна підняти руку усе з тим же символічним жестом дружби – відкритою долонею.

Не забувайте, що працівнику, який із першого погляду справив погане враження, потім дуже важко згладити його.

Після представлення на знак встановлення знайомства прийнято обмінюватися декількома фразами або вступати в нетривалу бесіду. Ініціатива такої бесіди повинна належати жінці або старшому за віком і званням.

Правила вітань передбачають не тільки їхню форму, але й умови застосування тієї або іншої форми. Першими вітають: молодші – старших; чоловік – жінку; ті, що спізнюються, – тих, що очікують, при цьому доречно за запізнення просити пробачення; той, хто входить, – присутніх. Так, навіть жінка, приєднуючись до товариства, зобов'язана привітати присутніх, не очікуючи вітань із боку тих, що зібралися. Йдучи, жінка також прощається першою.

Вітаючи жінку або старшого за віком і званням, працівник зобов'язаний підвестися або, якщо той, хто вітається, лише проходить повз, не наміряючись вступити в розмову, піднятися.

Головні вимоги до вітань – дружелюбність, доброзичливість, щирість. Вітання може супроводжуватися посмішкою. Обов'язковість вимог службового етикету передбачає необхідність їх дотримання незалежно від психологічного стану або інших чинників особистого характеру.

Вітаючи людей, не забувайте стежити за виразом обличчя, відженіть в цей момент від себе хмури думки, адже від вас зараз залежить настрій людини.

Тільки невихована людина привітає іншого, тримаючи в роті цигарку або жуючи гумку чи з набитим ротом.

Вітаючи одне одного, варто дивитися прямо в очі, не відводячи і не ховаючи погляду. Той, хто зайшов у приміщення, вітається першим з тими, хто там вже знаходиться. Той, хто виходить першим, – прощається з тими, хто залишається.

Неприпустимо, щоб вітання було гучним і крикливим, привертало загальну увагу. Не протягують руку для вітання через стіл.

Іноді важко пригадати: знайомі ви з людиною чи ні. В цій ситуації краще привітатися, ніж пройти повз, не помітивши її.

Привітати бажано і тих, з ким ви не знайомі, але зустрічаєтесь кожного дня.

Якщо вам протягують руку для потиску, не прийняти її – неввічливо й образливо. Це роблять у виняткових випадках, коли необхідно продемонструвати неприйняття особи. Іноді руку не можна подати з інших причин (вона тримає якусь річ, брудна, мокра), тоді потрібно вибачитись, пояснити причину, привітатися уклоном голови.

Спізнившись на будь-який захід, бажано утриматися від вітань і перенести їх на найближчу перерву.

Відповідати на вітання не слід пихато, фамільярно, незалежно від того, яку посаду ви займаєте й у яких стосунках з тим, хто вітається.

Неприпустимо стояти боком або спиною до тих, хто вас вітає, завжди треба повернутися обличчям і посміхнутися.

Якщо, зустрівши декількох знайомих, ви не хочете кому-небудь із них подавати руку, то в такому випадку не подайте її взагалі нікому з присутніх, привітайте їх тільки уклоном.

Якщо ви заходите у приміщення і зустрічаєтесь з ким-небудь на порозі, потрібно поступитись дорогою тому, хто виходить.

Якщо ви прийшли в гості, перш за все, привітайтеся з господаринею, потім з господарем, а потім з іншими гостями (незалежно від статі) в тому порядку, в якому вони сидять.

Якщо ви вимовляєте вітання, то воно повинно бути чітким, не викликати запитань у того, кого ви вітаєте.

Кожен розуміє, що суть вітання полягає не стільки в словах, скільки в голосі, інтонації, погляді, посмішці – у всьому тому, що характеризує ваше ставлення до тих, з ким вітаєтесь.

У будь-якому випадку варто пам'ятати, що вітання характеризує вашу ввічливість і поштивість до інших і, відповідно, дозволяє іншим ставитися до вас так само, як і ви ставитеся до них.

Загальні правила ділового спілкування поліцейського

Вміння вести ділову бесіду так, щоб потім жодна зі сторін не шкодувала про це, – мистецтво, і, як всяке мистецтво, воно має свої закони і правила. Зупинимось на деяких із них.

1. Пунктуальність (робіть усе вчасно). Тільки поведінка людини, яка робить усе вчасно, є нормативною. Запізнення заважають роботі і є ознакою того, що на людину не можна покластися. Принцип робити усе вчасно поширюється на всі службові завдання. Спеціалісти, які вивчають організацію і розподіл робочого часу, рекомендують додавати зайвих 25 відсотків до того терміну, що, на ваш погляд, потрібен для виконання дорученої роботи.

2. Конфіденційність (не говоріть зайвого). Секрети свого закладу необхідно зберігати так само бережно, як і таємниці особистого характеру. Немає також необхідності переказувати почуте від товариша по службі, керівника або підлеглого про їхню службову діяльність або особисте життя кому-небудь.

3. Люб'язність, доброзичливість і привітність. У будь-якій ситуації необхідно поводитися з громадянами і товаришами по службі чемно, привітно і доброзичливо. Це, проте, не означає необхідності дружити з тими особами, з якими доводиться спілкуватися з обов'язку служби.

4. Увага до оточуючих (думайте про інших, а не тільки про себе). Увага до оточуючих повинна поширюватися на товаришів по службі, керівників і підлеглих. Шануйте думку інших, намагайтеся зрозуміти, чому в них склалася та або інша точка зору. Завжди прислухайтесь до критики і порад колег, начальства і підлеглих. Коли хтось ставить під сумнів якість вашої роботи, покажіть, що цінуєте міркування і досвід інших людей. Впевненість у собі не повинна заважати вам бути скромним.

5. Зовнішній вигляд (вдягайтеся, як заведено). Головний підхід – вписатися у ваше оточення по службі, а всередині цього оточення – у контингент співпрацівників вашого рівня. Необхідно виглядати найкращим чином, тобто вдягатися скромно і зі смаком.

6. Мова (говоріть і пишть гарною мовою). Внутрішні документи або листи, які виходять за межі закладу, повинні бути написані грамотною українською мовою, а власні назви – передані без помилок. Не можна вживати сварливих слів. Навіть якщо ви лише передаєте слова іншої людини, то ті, хто вас оточує, будуть сприймати їх як частину вашого власного лексикону.

Варто пам'ятати, що слухати кого-небудь – це не означає просто мовчати впершись поглядом в одну точку або займаючись якою-небудь своєю справою, гортаючи журнал, роздивляючись картини на стінах і т.д. Для цього достатньо час від часу давати зрозуміти, що ви слухаєте, вставляти невеличкі репліки, кивати головою, стримано виражати емоції мімікою обличчя, поглядом.

Іноді співрозмовник починає розповідати історію, яку ви вже чули. Враховуючи, що ввічлива людина не стане переривати на півслові, в даному випадку все ж є резон обережно, але твердо зауважити, що ви вже про це знаєте, і перевести розмову на іншу тему.

У діловій бесіді намагайтеся уникати категоричності суджень і оцінок, лишайте невеличкий простір для лавірування. Для цього достатньо лише вживати слова «мабуть», «мені здається», «може бути» і т.д.

Якщо в суперечці вам не вистачило доказів, – не переходьте на підвищений тон, це зіграє зворотну роль.

Перш ніж різко заперечити щось або висловити категоричну думку, не зайвим було б дізнатися, чи не скривдите ви цим кого-небудь із присутніх.

Особливу увагу приділяйте гумору, він допоможе вашій діловій бесіді. Жартувати у розмові дозволяється тільки в тому випадку, якщо жарт відрізняється тонким змістом, легкий і нікого з присутніх не ображає.

Під час бесіди потрібно всіляко стримуватися самому і уникати нав'язування вам чуток, домислів.

Якщо до вас звертаються, задають вам запитання або просять висловитися з того або іншого приводу, не можна робити вигляд, що ви не чуєте. Можна просто відповісти, що ви в цьому некомпетентні або сказати щось ухильне, але не демонструвати зневагу до того, хто запитує. Талановитий той співрозмовник, який дає можливість іншому розкритися, показати себе з кращого боку, вмє заохотити, похвалити вдале висловлення, захопитися оригінальною думкою.

Не можна поширювати чуток про третю особу, так само як і не можна розголошувати довірені вам кимось плани або секрети.

Якщо у вас не питають поради, то краще мовчати, у протилежному випадку, даючи раду, слід бути дуже обережним.

Не прийнято запитувати людей про прибутки, заробітки, якщо це не офіційна розмова.

Безтактно ставити запитання жінці про її вік, про те, чому вона дотепер незаміжня або чому розлучена.

Навряд чи будуть схвалені в діловій бесіді ваші розповіді про тяжкі хвилини, нестачу грошей, сновидіння, хвилювання, хвороби, відвідання лікарень і т.д. Ваші негаразди нехай залишаються при вас. Про них можна говорити тільки близькій людині і то не при діловій зустрічі. Грубощі, нав'язування думки ніколи не є аргументом у суперечці. За хвилину сумніву «перемогу» доведеться довго і дорого сплачувати. Пам'ятайте, що поваги до тих, з ким спілкуєтесь, слід дотримуватися завжди – це фундамент, на якому будується ділове спілкування.

Під час переговорів із першою, другою і третьою особами в групі, господар кабінету повинен звертати основну увагу на главу, періодично обводючи поглядом інших відвідувачів. При спілкуванні з рівними співрозмовниками

інша тактика: господар приділяє всім однакову частку уваги, інакше можна когось скривдити.

Для переконання в суперечці не використовуйте руки, не жестикулюйте розмашисто, не розлягайтеся в кріслі чи на канапі.

Представнику державного органу (органу поліції) слід користуватися державною, українською мовою. Рекомендується говорити чітко, спокійно і неголосно (навіть в найгостріших ситуаціях). Це надає вагомість словам, змушує до них прислухатися, налаштовує розмову на діловий лад. Тема розмови має бути визначена заздалегідь вами, якщо ви її ініціатор.

Щоб позбутися слів-паразитів, досить протягом певного часу контролювати свою мову. Слід уникати жестикуляції при розмові. Намагайтесь не перебивати співрозмовника. Вміння слухати – надзвичайно корисна якість. Інколи вміння слухати принесе більше користі, ніж ваші окремі запитання і відповіді на них. Той, хто не вміє слухати, демонструє зневагу до справ співрозмовника. Частіше вживайте заохочувальні слова: «цікаво», «будь ласка», «дякую», «вибачте» і т.п. Не спішіть переходити на «ти», навіть у найбільш невимушеній ситуації. Форма спілкування на «ви» не зашкодить спілкуванню протягом усієї розмови (навіть якщо розмова ведеться з 12-16-річними підлітками). Враження безкультурності залишає «тикання» на адресу старшої за віком людини, стосовно жінки. Неввічливо, коли «тикає» людина, яка займає більш високе службове становище, ніж співрозмовник. Потрібно пам'ятати, що звертання на «ти» дає співрозмовнику формальне право також звертатись до вас на «ти». А чи хочете цього ви, чи це допоможе вашій розмові?

Уникайте тем і висловів, які можуть здатись образливими, непристойними чи інтимними. Не слід бути нав'язливим, якщо це не викликано службовою необхідністю, повчати і робити зауваження, особливо старшим за віком чи за посадою. Якщо це потрібно, то зробіть як рекомендацію, пораду або висловіть вашу думку, якщо є така можливість.

Незручно говорити сидячи, якщо ваш співрозмовник стоїть. Необхідно або підвестися самому або запропонувати йому сісти. Не можна сидіти в присутності жінки, яка стоїть, і, тим більше, розмовляти з нею на службові теми. Під час розмови не слід поплескувати іншу особу по плечу, тримати її за гудзик, за рукав, взагалі торкатися до неї. Безкультурно говорити, пережовуючи їжу, якщо бесіда проходить за обіднім столом; не можна говорити з жувальною гумкою в роті.

Гучна розмова на вулиці, в громадському місці, особливо якщо ваш співрозмовник знаходиться на деякій відстані від вас, приверне зайву увагу, може завадити присутнім і не досягти мети.

Під час ділової бесіди не можна: брати людину під руку (можна зробити вказівний жест рукою), дихати людині в обличчя (варто дотримуватися дистанції), вертїти в руках ключі (запальничку або інші предмети), відбивати

ритм пальцями, хитати закинutoю ногою і жувати жувальну гумку.

Ділове (офіційне, службове) спілкування, у залежності від обставин, може бути прямим і непрямим. У першому випадку воно проходить при безпосередньому контакті суб'єктів спілкування, а в другому – за допомогою листування або технічних засобів. Як у прямому, так і в непрямому спілкуванні використовуються різні методи впливу на людей. Найчастіше вживають такі: переконання, гіпноз, примус.

Переконання – вплив за допомогою доказів, логічного упорядкування фактів і висновків. Передбачає впевненість у правоті своєї позиції, в істинності своїх знань, етичну виправданість вчинків. Переконання – ненасильницький, а виходить, і морально кращий метод впливу на партнерів по спілкуванню.

Гіпноз, як правило, не потребує доказів і логічного аналізу фактів і явищ для впливу на людей. Ґрунтується на вірі людини, яка виникає під впливом авторитету, суспільного становища, довіри, привабливості, інтелектуальної і вольової переваги одного із суб'єктів спілкування. Велику роль у гіпнозі відіграє сила прикладу, що викликає свідоме копіювання поведінки, а також підсвідому імітацію.

Примус – найбільш насильницький метод впливу на людей. Передбачає прагнення змусити людину поводитися всупереч її бажанню і переконанням, використовуючи погрози покарання, обіцянки негативних наслідків або інші впливи, які можуть призвести до небажаних для індивіда наслідків. Етично виправданим примус може бути лише у виняткових випадках.

Спілкування по телефону

Головна вимога культури спілкування по телефону – стислість (лаконічність), чіткість і ясність не тільки в думках, але й у їхньому викладі. Розмова повинна проводитися без великих пауз, зайвих слів, зворотів і емоцій.

Телефон накладає на того, хто ним користується, і ряд інших вимог. Ваш співрозмовник не може оцінити ні в що ви одягнені, ні виразу вашого обличчя та зовнішнього вигляду, ні інтер'єру помешкання, де ви знаходитесь, ні інших невербальних аспектів, які допомагають судити про характер спілкування. Проте є невербальні стимули, якими можна маніпулювати в спілкуванні по телефону. До них відносять: момент, обраний для паузи і її тривалість; мовчання; інтонація, що виражає ентузіазм і згоду або зворотні реакції. Багато значить і те, як швидко людина підіймає трубку – це дозволяє судити про те, наскільки вона зайнята, наскільки зацікавлена в тому, щоб їй подзвонили. Можна виділити такі найбільш важливі принципи етики спілкування по телефону.

Якщо там, куди ви дзвоните, вас не знають, доречно з боку секретаря попросити вас представитися і дізнатися, з якого питання ви телефонуйте.

Назвіть себе і коротко викладіть причину звернення.

Порушенням норм ділового етикету вважається видавати себе за друга того, кому ви телефонуєте, тільки для того, щоб вас скоріше з ним з'єднали.

Найгрубіше порушення – не передзвонити, коли на ваш дзвінок чекають. Необхідно передзвонити з першою нагодою.

Якщо ви телефонуєте людині, яка просила вас про це, а вона відсутня або не може підійти, попросіть передати, що ви дзвонили. Потім потрібно зателефонувати ще раз або сказати, коли і де вас можна буде легко знайти.

Коли розмова має бути тривалою, призначте її на такий час, коли у вашого співрозмовника буде достатньо часу на бесіду.

Ніколи не говоріть з набитим ротом, не жуйте і не пийте під час розмови.

Якщо дзвонить телефон, а ви вже говорите в цей час по іншому апарату, постарайтеся закінчити першу розмову, а вже потім докладно поговорити з наступним співрозмовником. Якщо можна, запитайте в нього, за яким номером передзвонити і кого покликати.

Не створюйте непотрібних проблем собі й іншим. Зателефонувавши, привітайтеся і відразу ж представтеся, не говоріть на сторонні теми, не задавайте зайвих питань.

Якщо розмова перервалася, то повторний дзвінок робить той, хто дзвонив першим.

Звикніть, щоб поруч із телефоном лежали олівець і папір, тоді вам не доведеться змушувати співрозмовника чекати, коли він диктує цифрову інформацію (номер телефону, автомобіля, адресу і т.д.).

Подзвонивши, поцікавтеся, чи не відволікаєте ви людину, можливо, краще зателефонувати іншим разом.

Перед розмовою запитайте, чи може говорити ваш співрозмовник, чи один він у кабінеті. Природно, якщо поруч із ним хтось є, вам важко розраховувати на повні, відкриті відповіді, і ви не повинні вимагати їх.

Якщо при вас говорять по телефону і ви відчуваєте, що ваша присутність недоречна, – вийдіть ненадовго з кабінету.

Є ситуації, коли користуватися телефоном не рекомендується (конфіденційні службові розмови, висловлення співчуття, подяка за подарунки).

На роботі неприпустимі тривалі особисті розмови, тим більше при товаришах по службі, котрим зовсім не обов'язково знати про ваші сімейні справи, і це попросту відволікає від роботи.

Якщо ви зняли трубку, а той, хто дзвонить, хоче говорити не з вами, а з вашим колегою, то достатньо сказати: «Хвилинку» і передати трубку, не питаючи, хто дзвонить і з якого приводу. Інша справа, якщо того, кого запитують, немає. Тоді ви можете уточнити, що йому передати.

Непристойно вести тривалу телефонну розмову, нехай навіть і службову, коли у вас знаходиться відвідувач. У цьому випадку потрібно вибачитися і

перед відвідувачем, і перед тим, хто дзвонить, сказавши йому, що зараз ви зайняті, краще передзвонити іншим разом.

Закінчує розмову завжди той, хто її розпочинав. Якщо ж говорять чоловік і жінка, то завершує бесіду жінка.

Ділове листування: вимоги

Ділове листування, незалежно від його призначення і рівня, повинно відповідати таким п'ятьом вимогам:

- 1) ясність;
- 2) стислість (лаконічність);
- 3) завершеність (повнота);
- 4) люб'язність (поштивість);
- 5) грамотність.

Варто пам'ятати, що будь-який лист – це послання (звертання) до респондента. Якщо останній не зрозуміє його змісту, він, природно, не зможе правильно відреагувати на нього. Для того, щоб забезпечити ясність і зрозумілість листа, необхідно знайти слова і вирази, які б розкривали суть того, про що ви хочете сказати. При цьому мають значення не тільки слова і вирази, але і пунктуація, довжина речень, побудова (внутрішня структура) самих речень, де порядок слів теж несе змістовне навантаження, а також розбивка на абзаци (параграфи).

У діловому листуванні речення повинні бути, по можливості, короткими. Хоча в той же час треба пам'ятати, що суцільний набір коротких, рубаних фраз має небажаний вплив (так званий ефект стакато). Мова і структура речень повинні відповідати інтелектуальному й освітньому рівню адресата.

Листи не повинні бути довгими. Уважно читаються перші два, три рядки. У зв'язку з цим найкращим листом буде той, при читанні якого швидко вловлюється його зміст. Таким чином, ясність слів і граматичної структури доповнюються лаконічністю (стислістю) самого листа.

Стислість припускає уникнення в листі всіх другорядних деталей, повторів і довгих зворотів, в яких губиться зміст. І в той же час не можна занадто спрощувати лист, що може бути сприйняте як нечемність і безтактність. Не можна ігнорувати основні факти, які мають відношення до справи, як і всі ті вирази й звороти, що підкреслюють люб'язність, сердечність і добру волю того, хто пише.

Завершеність (повнота). Повноту змісту листа ніколи не варто приносити в жертву його стислості. Всі основні думки і розуміння автора повинні бути викладені в листі. Попередньо перед написанням листа робиться начерк тих пунктів, які повинні знайти відбиток у посланні. Після упорядкування чернетка ще раз звіряється, чи відбито в листі усе те, що передбачалося. Якщо щось було забуто, – вноситься додатково. Іноді, щоб не порушувати цілісність і логічну стрункість листа, можна дати post-scriptum (P.S.), у

якому подається додаткова інформація, в тому числі і та, що не має прямого відношення до змісту листа.

Люб'язність (поштивість). Кожен заклад, який насправді турбується про свій успіх, повинен виявляти максимум сердечності і поштивості в особистих контактах з окремими особами, організаціями, закладами і підприємствами, оскільки з прояву поваги і пошани до людей починається успіх справи. Проте треба й у цьому знати міру, пам'ятаючи правило «Не пересолоди!». Занадто великий прояв люб'язності і настирливості свідчать про поганий смак, навіть якщо той, хто говорить, при цьому щирий у своїх почуттях.

Форма прояву люб'язності залежить, насамперед, від змісту листа, тобто від того, чи йде мова про користь або невигоду для адресата. Наприклад, у випадку відмови від чого-небудь, неможливості виконати чиесь прохання (пропозицію) необхідно виявляти максимальну стриманість щодо люб'язності. Але у будь-якому випадку в ділових листах неприпустимі сарказм і образи.

Грамотність – обов'язкова вимога до ділового (і взагалі до будь-якого) листа. Загальноприйнятою нормою є листування державною, українською мовою. Крім цього, варто звернути увагу на:

- 1) граматику (правильну побудову пропозицій відповідно до норм мови);
- 2) орфографію;
- 3) прописні (заголовні) букви;
- 4) пунктуацію;
- 5) узгодження – наприклад, згідно з наказом, завдяки... і т.д.;
- 6) написання чисел (цифр) – наприклад, цифри до десяти пишуться словами, вище десяти – цифрами.

Форма ділового листа (рапорту)

Лист (рапорт) зовнішньо повинен бути охайним і надрукований чітким (не блідим) шрифтом. Що стосується машинописної стрічки, то в діловому листуванні прийнято друкувати на чорній стрічці. Бажано, щоб діловий лист (рапорт) уміщався на одній сторінці. Якщо ж текст не вміщається на одній сторінці, його слід перенести на наступну, але ні в якому разі не треба намагатися ущільнювати першу сторінку до нижнього краю (за рахунок інтервалів і полів).

Шапку фірмового бланка не повторюють на наступних листах. Звичайно першу сторінку листа друкують на фірмовому бланку, а наступні – на простих листах такого ж формату. Другі примірники ділового листа (копії) підшивають. Зручність в читанні і принадність листа забезпечують за рахунок полів кожної сторінки. Зверху сторінки і зліва роблять помітні відступи (поля трохи ширші, ніж з нижнього краю, які становлять приблизно 4 см. Відступи справа і знизу – не менші 2,5 см). У короткому листі поля можуть бути трохи ширші, але при цьому слід дотримуватись тих же пропорцій. Довжина рядка

також залежить від величини листа. Так, лист обсягом 100 слів і менше краще виглядатиме, якщо в рядку буде біля 40 знаків (включаючи і пробіли), обсягом від 100 до 150 слів – 50 знаків у рядку; більше 150 слів – 60 знаків, понад 200 слів – 70 знаків.

Важливо враховувати не тільки розташування друкарського тексту по горизонталі, але і по вертикалі. Якщо лист короткий, то треба робити пробіли між словами в декілька інтервалів.

Складові частини ділового листа (рапорту)

Як уже зазначалося, діловий лист (рапорт) включає сім основних елементів, що впливають у такому порядку:

- 1) шапка-заголовок;
- 2) дата;
- 3) адреса (до кого звертаються);
- 4) звертання;
- 5) текст;
- 6) привітальний висновок;
- 7) підпис.

Шапка-заголовок містить ім'я (прізвище), адресу відправника і розташовується у верхній частині листа (фірмовий бланк організації чи закладу теж розташовується тут).

Дата: місяць позначається словом, день і рік – цифрами.

Адреса містить: 1) ім'я, 2) № дому, назву вулиці, 3) назву міста, 4) області (провінції) і 5) поштовий індекс адресата.

Назва організації або закладу подається повністю, без будь-яких скорочень. Коли лист адресується окремій людині – посадовій особі якоїсь організації, то перед його прізвищем вказується його посада і бажано в одному рядку. Якщо назва посади довга, то вона подається в наступному рядку. Звання не скорочують, його обов'язково вказують після прізвища. Форма і порядок оформлення ділового листування встановлені відповідною інструкцією.

Адресу звичайно пишуть через два інтервали, нижче дати. Проте в урядовій кореспонденції й у деяких інших офіційних паперах адресу часто пишуть нижче підпису в нижньому лівому кутку сторінки.

Звертання означає офіційний початок листа. Його починають від лівого поля, звичайно через два-чотири інтервали нижче адреси. Після звертання ставлять двокрапку. Це класичне правило. Іноді взагалі не ставлять ніякого знака або, останнім часом, – кому.

Вибір форми звертання залежить від рівня відносин між автором і адресатом. У звичайному діловому листуванні звертання повинно бути стриманим і не ставити під сумнів гідність автора листа (принижувати його). Інша справа, коли між двома суб'єктами склалися дружні стосунки.

У цьому випадку звертання може виходити за рамки суворої офіційності. Особливі форми звертання прийняті в листуванні з офіційними, урядовими та посадовими особами.

Текст починається через чотири інтервали нижче від звертання. Якщо текст короткий, то його набирають врозрядку і зі збільшенням інтервалів між абзацами (рядками). Якщо в тексті друкують адресу, то її розташовують у центрі сторінки.

Висновок (привітальний висновок) – це офіційний (формальний) прояв поваги автора листа до адресата, розташований після тексту, і займає, один-два або більше рядків. Характер і зміст висновку, як і звертання, залежить від рівня (близькості) відносин між автором і адресатом. Висновок починається з заголовної букви і не повинний містити ніяких скорочень. Його не слід приєднувати до останнього речення тексту.

Підпис ставлять через 6-8 інтервалів нижче висновку і містить такі дані: ім'я автора, його посаду, звання й учений ступінь. Ці дані друкують в одному або двох рядках. Якщо ж вони надруковані в шапці-заголовку листа, то вказувати їх наприкінці листа не потрібно.

Додаткові частини листа (рапорту). Хоча вони і не є обов'язковими елементами ділового листа, проте можуть вводитися в нього, якщо потрібно звернути на них увагу. Ці додаткові елементи листа включають: ініціали виконавця (друкарки), інформацію про вкладення в лист і постскриптом (post-script). Ініціали виконавця (друкарки) пишуть у лівому нижньому куті на декілька рядків нижче підпису.

Інформація про вкладення доводить до відома читача інформацію про зміст вкладень. У лівому нижньому куті нижче ініціалів виконавця (друкарки) пишуть слово «Додатки».

Постскриптом (приписка). Користуватися постскриптомом треба обережно, тому що його наявність може вказувати на забуткуватість автора (тобто добавки тоді, коли лист уже був надрукований). Постскриптом пишеться нижче ініціалів виконавця й інформації про вкладення (приблизно через чотири інтервали), і йому передують скорочення заголовними буквами – P.S.

Конверт оформляють у такий спосіб. Варто звернути увагу на старанність оформлення конверта, тому що від цього залежить своєчасна його доставка. Всі дані на конверті треба друкувати на друкарській машинці або принтері.

Адресу одержувача друкують дещо нижче середини конверта і починають зліва від його вертикальної середини. Індекс відділення зв'язку повинен стояти наприкінці адреси (після нього не повинно бути ніяких інших слів). Це дуже важливо при автоматичному сортуванні листів. У зв'язку з цим вказівка, кому ще (і тільки йому) адресований лист, друкується зліва і вище адреси. Всякі позначки, типу «Особисто», «Терміново», «Передавати після повернення» і т.п. пишуться у верхній частині конверта. Відмітки про засіб

доставки (авіа-, замовлене, із врученням) друкуються вище адреси і справа (нижче марки). Адреса на конверті повинна бути ідентична з адресою, що наводиться в листі. Окремі правила встановлені при листуванні, в якому подається інформація обмеженого користування.

Візитні картки

Останнім часом візитні картки широко використовуються в ділових відносинах. Ними обмінюються при знайомстві, використовують для заочного представлення, висловлення подяки або співчуття, із ними посилають квіти, подарунки і т.д. Візитні картки виготовляють друкарським способом. Текст друкують українською мовою, на звороті – іноземною. Вказують назву закладу, ім'я, по батькові (у вітчизняній практиці), прізвище, а під ними – посаду власника. Обов'язково вказують вчений ступінь (звання), у лівому нижньому кутку – повну адресу, у правому – номери телефонів і телефаксу. Розмір візитних карток і шрифт, яким друкують текст, суворо не регламентуються. На них значний вплив робить місцева практика. Найбільш прийнято стандарт 70/90 або 50/90 мм.

Жінки, відповідно до традиції, вказують на візитних картках тільки ім'я, по батькові і прізвище. Проте в даний час, беручи активну участь у діловому житті, і жінки усе частіше використовують правило давати більш докладну інформацію про свою посаду, вчений ступінь і звання. Існують відповідні правила, які регламентують особливості візитних карток при використанні їх у спілкуванні з жінками: на картках, які посилають і залишають жінкам, посаду не друкують. Як правило, візитними картками обмінюються особисто, додержуючись принципу взаємності. Особа, яка зробила візит до іншої особи, обов'язково лишає свою візитну картку. Коли візитну картку доставляє адресату особисто її власник, але без нанесення візиту, її загинають з правого боку по всій ширині картки.

У ряді випадків візитні картки посилають поштою або з кур'єром (останнє гарантує своєчасність доставки). Залишаючи або посилаючи візитні картки, що заміняє особистий візит, у лівому нижньому кутку, в залежності від конкретного випадку, рекомендується робити такі скорочені написи простим олівцем:

- p.r. (pour remercier) – при висловленні подяки;
- p.f. (pour feliciter) – при поздоровленні з нагоди свята;
- p.f.c. (pour faire connaissance) – при вираженні задоволення знайомством;
- p.f.N.a. (pour feliciter Nouvel an) – при поздоровленні з нагоди Нового року;
- p.p.c. (pour prendre conge) – при прощанні, коли прощальний візит не наносився;
- p.c. (pour condoler) – при висловленні співчуття;
- p.p. (pour presenter) – при представленні або рекомендації іншої особи після приїзду, у разі заочного знайомства.

На візитних картках можуть бути різні написи. При цьому слід пам'ятати, що вони, як правило, пишуться від третьої особи, наприклад: «Дякує за поздоровлення», «Поздоровляє зі святом...» і т.п.

Перераховані правила носять протокольний характер і зі всією точністю їх дотримуються в основному тільки в дипломатичній практиці. Деякі особливості використання візитних карток склалися і у діловій сфері. Особливу важливість вони набувають при діловому спілкуванні, в якому беруть участь представники різних культур і народів. Суворе регламентація використання візитних карток стосується, в першу чергу, такого виду ділового спілкування, як ведення переговорних процесів. При цьому обов'язковий атрибут першої зустрічі з іноземним громадянином – обмін візитними картками. Він починається з найбільш високопоставлених членів делегації і проходить суворо за субординацією. Відповідно до етикету першими повинні вручати свої візитні картки господарі. Особливо суворо дотримуються цих правил японці і корейці, для яких порушення ієрархії дорівнює образі. Американці і європейці більш демократичні в цьому питанні.

Діють прості, але обов'язкові правила вручення візитної картки: її слід передавати співрозмовнику повернувши так, щоб він міг відразу прочитати текст. Слід уголос вимовити своє прізвище, щоб співрозмовник міг більш-менш засвоїти вимову вашого імені. В Азії візитну картку прийнято вручати обома руками. Отримувати візитні картки слід теж обома руками або тільки правою. При цьому як той, хто вручає, так і той, хто отримує, обмінюються легкими уклонами. Отримавши візитну картку, слід при партнері прочитати вголос його ім'я і з'ясувати його посаду і звання.

Під час переговорів варто класти візитні картки перед собою, щоб не плутатися в іменах. Краще розсортувати їх у тому порядку, в якому люди сидять перед вами. Не можна м'яти чужі візитні картки, робити на них позначки, вертїти в задумливості на очах у хазяїна. Це сприймається як неповага і навіть образа. Серйозно зашкодить вашій репутації ситуація, коли ви не впізнаєте людину, із якою колись обмінялися візитними картками.

1.7. Ділове спілкування працівника поліції з іноземними громадянами

Працівники поліції, виконуючи службові повноваження, в умовах широкого міжнародного співробітництва України, можуть і самі вступати в ділове спілкування з іноземними громадянами. Ст. 4 Закону України «Про Національну поліцію», передбачає, що взаємовідносини у сферах діяльності поліції з відповідними органами інших держав та міжнародними організаціями базуються на міжнародних договорах, а також на установчих актах та правилах міжнародних організацій, членом яких є Україна. Поліцейські можуть направлятися до міжнародних організацій, іноземних держав як представники поліції з метою забезпечення координації

співробітництва з питань, що належать до повноважень поліції. Поліцейські можуть залучатися до участі в міжнародних операціях з підтримання миру і безпеки.

Певні правила в спілкуванні з іноземцями обов'язкове для працівників правоохоронної системи, в т.ч. і для поліції, встановлює і кримінальне процесуальне законодавство України.

Але в усіх випадках спілкування поліцейських з іноземцями необхідно дотримуватися етики ділового спілкування.

Етика ділового спілкування з іноземними громадянами включає:

- 1) взаємну ввічливість;
- 2) такт;
- 3) невимушеність (природність, розкутість, але не фамільярність);
- 4) розумність (раціональність);
- 5) обов'язковість.

Правила етикету при спілкуванні працівників поліції з іноземними громадянами передбачають повагу суверенітету, територіальної цілісності, рівності, невтручання у внутрішні справи одне одного. Ці правила ґрунтуються на принципі «міжнародної ввічливості», тобто дотримання поваги до всього того, що представляє держава.

У процесі спілкування з іноземцями бажано називати їх по прізвищу. При звертанні до офіційної особи краще називати її статус, без прізвища; до діяча науки – наукове звання без звертання «пане».

Під час спілкування з іноземними громадянами необхідно враховувати специфічні особливості, властиві їхній країні. Тому існує правило: спостерігаючи за сусідами, їхніми манерами, намагайтеся їх наслідувати.

Перекладач, як правило, не тільки філолог, але і країнознавець, що дає підстави використовувати його знання і досвід не тільки для перекладацької роботи, але і для налагодження довірчих відносин із іноземними громадянами. Перекладач-професіонал відіграє ключову роль у встановленні духу співробітництва, особливо тоді, коли переговорні процеси ведуться із представниками народів і культур, світогляд, моральні установки й особливості ділового етикету яких значно відрізняються від прийнятих на Заході. Спілкуючись через перекладача, потрібно дотримуватись таких правил:

– говорити повільно, чітко формулюючи думки, уникати двозначного тлумачення;

– вимовляти слід не більше одного-двох речень підряд, враховуючи те, що утримати в пам'яті і перекласти більшу кількість матеріалу перекладач не в змозі. До того ж деякі мови граматично прямо протилежні українській. Наприклад, у перській мові присудок завжди стоїть у кінці речення, а не в його середині, як в українській, російській, англійській та інших мовах;

– не можна супроводжувати свою промову приказками, ідіоматичними зворотами і, тим більше, цитуванням віршів. Переклад їх на іншу мову потребує тривалої роботи і неможливий у ході динамічної бесіди. Неправильний переклад може зіпсувати атмосферу переговорів, оскільки наші прислів'я і приказки на іншій мові можуть набути двозначного розуміння, а іноді й образливого змісту;

– необхідно враховувати реакцію іноземних громадян і негайно вживати заходів, якщо виникає відчуття того, що вони розуміють вас неправильно. Перекладач, у свою чергу, може в разі потреби попросити будь-яку зі сторін пояснити думку більш простими словами або повторити фразу ще раз;

– перед переговорами необхідно виділити час для роботи з перекладачем, щоб якнайдетальніше ознайомити його з колом проблем, які будуть розглядатися, пояснити використану термінологію. Доповідь, промову на презентації й інші письмові матеріали треба передавати перекладачу для ознайомлення за день-два до виступу. І останнє. Немає перекладачів, які без підготовки однаково добре володіють медичною, технічною чи юридичною термінологією.

При спілкуванні з іноземними громадянами працівник поліції повинен додержуватися правил узвичаєного етикету, про які писалося вище, але не варто забувати про специфіку етикету і поведінки представників тієї або іншої країни. Необхідно одержати відомості про неї ще до міжнародної зустрічі, але, водночас, уважно придивляйтеся до місцевих звичаїв (якщо ви у відрядженні), щоб не виглядати смішно. Приміром, однакові жести в різних країнах сприймаються по-різному. Наш кивок головою «так» у болгар означає «ні»; піднятий вгору великий палець, найвища оцінка для нас, у греків означає «замовкни», в американців – бажання зупинити машину. Образливий для нас жест біля скроні датчанам «скаже», що «він мудра людина» Американський жест «о'кей!» у Франції означає нуль, в Японії – гроші, а продемонстрований жінці в іспаномовних країнах він сприймається як привселюдна образа, за яку передбачається тюремне ув'язнення до трьох місяців.

Працівники поліції зобов'язані знати, що їм заборонено стягувати штрафи з працівників іноземних посольств за порушення правил дорожнього руху, затримувати їхні документи, змушувати їх до здачі аналізів на тверезість. У таких випадках вони зобов'язані інформувати про те, що трапилося, Службу державного протоколу МЗС своєї держави, яке вживає заходів до порушника.

Особливо важливим універсальним правилом є дотримання поважного ставлення до державного прапора, герба і гімну.

Список використаних джерел

1. Бандурка О.М. Професійна етика поліцейського: наук.-практ. посіб. / О.М. Бандурка. Харків : Золота миля, 2016.— 294 с.
2. Бралатан В.П. Професійна етика : навч. посіб. : рекомендовано МОН України / В.П. Бралатан, Л.В. Гуцаленко, Н.Г. Здирко, Вінницький держ. аграр. ун-т. Київ : Центр учб. літ., 2016. 251 с.
3. Загуменна Ю.О. Національно-патріотичне виховання поліцейських як невід’ємна складова забезпечення внутрішньої безпеки України // Міжнародний науковий журнал «Верховенство права» №3 – 2017 С.173-178.
4. Закон України «Про Національну поліцію» : наук.-практ. комент. / О.І. Безпалова, К.Ю. Мельник, О.О. Юхно та ін., МВС України, Харк. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2016. 407 с.
5. Кацавець Р.С. Професійна етика юриста : навч. посіб. / Р.С. Кацавець. Київ : Алерта, 2017. 147 с.
6. Про зареєстровані кримінальні правопорушення та результати їх досудового розслідування (2016 2017 рр.): статистична інформація Генеральної прокуратури України [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.gp.gov.ua/ua/stat.html>.
7. Правила етичної поведінки поліцейських. Затверджено Наказ Міністерства внутрішніх справ України 09.11.2016 № 1179
8. Рассель Ч. Разведка и контрразведка. М., 1938. С. 70.
9. Стошкус А. Этикет в развитии общества. М., 1988. С. 241.
10. A.Adler Über den nervösen Charakter. Wiesbaden.1912 (нім.).
А. Адлер. О нервическом характере. СПб. Унив. книга., 1997, 388 с.