

Олександр Сергійович Скляр,

доктор філософії за спеціальністю 011 «Освітні, педагогічні науки»,
Харківський національний університет внутрішніх справ,
навчально-науковий інститут № 2,
кафедра тактико-спеціальної підготовки (старший викладач);



<https://orcid.org/0000-0002-6179-3329>,

e-mail: 06041989@ukr.net

ТАКТИЧНІ ОСОБЛИВОСТІ КОМУНІКАЦІЇ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ІЗ ЛЮДЬМИ, ЯКІ МАЮТЬ ПОРУШЕННЯ СЛУХУ

У дослідженні розглянуто питання подолання поліцейськими комунікаційного бар'єру з людьми, які мають порушення слуху, в момент звернення за допомогою. Оперативна робота із цією категорією осіб на етапі розгляду звернень громадян вимагає від поліцейських застосування специфічних підходів і спеціальних комунікативних компетентностей. Доведено, що залежно від ситуації для подолання комунікаційного бар'єру з людьми, які мають порушення слуху, поліцейські можуть: залучати сурдоперекладача; використовувати власні знання жестової мови; застосовувати підручні засоби для відображення текстової інформації; враховуючи ситуацію, встановлювати психологічний контакт через прояв уваги, чуйності і терпіння, а також використовувати зрозумілу невербальну систему передачі інформації. Набуття поліцейськими теоретичних знань і практичних навичок у спілкуванні з людьми, які мають порушення слуху, сприятиме професійному виконанню покладених на поліцію обов'язків.

Ключові слова: поліцейські, тактика, комунікація, люди з порушенням слуху, особи з інвалідністю.

Оригінальна стаття

Постановка проблеми

Згідно зі ст. 12 Закону України «Про Національну поліцію» поліція забезпечує безперервне та цілодобове виконання своїх завдань. Кожен має право звернутися за допомогою до поліції або поліцейського в будь-який час¹. У процесі звернення громадян збір інформації, необхідної для розкриття злочину по гарячих слідах, переслідування злочинця, доказування його вини, надання допомоги потерпілим у мирний або воєнний час, є невід'ємною складовою службової діяльності Національної поліції України.

¹ Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19> (дата звернення: 20.09.2025).

У процесі виконання службових обов'язків поліцейські постійно взаємодіють із різними категоріями осіб: колегами, правопорушниками, потерпілими, свідками тощо. Водночас вони стикаються із ситуаціями, у яких, залежно від статусу особи, її фізичних можливостей чи анатомічних особливостей, від них вимагається гнучкість у подоланні комунікаційного бар'єру, здатність обирати ефективні тактики взаємодії, а також усебічний і компетентнісний підхід до кожного звернення. Особливо це стосується випадків, коли учасником події є особа з порушеннями слуху, адже поліцейським необхідно знаходити індивідуальний комунікативний підхід до кожної такої особи [1, с. 526]. Результати проведеного нами опитування серед 35 працівників правоохоронних органів показали, що 26,8 % з них стикалися з необхідністю встановлення контакту з людьми, які мають порушення слуху, під час виконання службових обов'язків.

Люди з порушенням слуху є рівноправними членами суспільства, які мають право на таке ж ставлення з боку представників влади, як і інші громадяни.

Для актуалізації наукового дослідження було проведено опитування серед працівників правоохоронних органів зі стажем роботи від 5 місяців до 32 років, результати якого показали, що під час виконання службових обов'язків правоохоронцям доводилося встановлювати контакт з особами з порушеннями слуху, зокрема у статусі заявника (37,5 %), свідка (37,5 %) та правопорушника (25 %).

Оперативна робота із цією категорією осіб на етапі розгляду звернень громадян вимагає від поліцейських застосування специфічних підходів і спеціальних комунікативних компетентностей. Це пов'язано з тим, що у 26,7 % випадків між поліцейськими та людьми з порушенням слуху виникає комунікаційний бар'єр. Час, витрачений на його подолання, значно знижує ефективність діяльності поліцейського в контексті компетентнісного підходу до розкриття злочину та надання допомоги громадянам. Крім того, це впливає на процесуальну економію розслідування злочину, а в ситуаціях небезпеки – на зниження рівня безпеки як для поліцейського, так і для осіб, яких він покликаний захищати.

За даними Всеукраїнської громадської організації осіб з вадами слуху «Українське товариство глухих» (далі – УТОГ), станом на 1 січня 2022 року в Україні налічувалася 38 641 особа з порушеннями слуху (наймолодша особа віком 3 роки, найстарша – 88 років)¹. У той час

¹ Річний звіт про діяльність Українського товариства глухих у 2021 році // Всеукраїнська організація осіб з інвалідністю зі слухом «Українське товариство глухих» : сайт. 30.03.2022. URL: <https://utog.org/zviti/richnij-zvit-pro-dialnist-ukrainskogo-tovaristva-ghulih-u-2021-roci> (дата звернення: 20.09.2025).

чисельність населення України становила 41,1 млн осіб (без урахування даних із тимчасово окупованих територій). Таким чином, у процентному співвідношенні осіб із порушеннями слуху в Україні налічується 0,94 % від загальної кількості населення. Станом на 2025 рік відсутні актуальні офіційні дані щодо кількості людей з вадами слуху в Україні. За неофіційними даними, в умовах воєнного стану близько 2 млн осіб мають порушення слуху.

У Кам'янець-Подільському відділенні УТОГ Хмельницької області станом на 2022 рік на обліку перебували 402 особи з вадами слуху, з яких 315 (78,36 %) повністю втратили слух. У співвідношенні до загальної чисельності населення міста (96 896 осіб) це становить 0,33 % людей із повною втратою слуху. За результатами усного опитування, майже 100 % людей із порушенням слуху не мають довіри до поліції та не звертаються за допомогою у випадках правопорушень. Лише 20 % опитаних протягом свого життя зверталися до правоохоронних органів, але не отримали кваліфікованої допомоги. Таким чином, існує нагальна потреба у врахуванні специфіки служби поліцейських і відповідного вдосконалення їхньої професійної підготовки з огляду на необхідність ефективної комунікації з особами, які мають порушення слуху.

За відсутності навичок жестової мови у поліцейських виникає необхідність використання альтернативних засобів передачі інформації або звернення до сурдоперекладачів. Однак залучення таких експертів відбувається лише у 8,6 % випадків службової діяльності, що суттєво знижує процесуальну ефективність розслідування злочинів на етапі первинного розгляду звернень громадян. Серед опитаних поліцейських 74,3 % визнали, що їм необхідні знання та навички для ефективного спілкування з людьми, які мають порушення слуху.

Стан дослідження проблеми

Дослідженню вдосконалення поліцейської комунікації, службової мовної етики та встановлення психологічного контакту поліцейськими з різними верствами населення присвячено праці таких науковців, як О. Бандурка, О. Беца, І. Ващенко, І. Власенко, Л. Вовенарг, І. Войцехівська, А. Гусейнов, Н. Довгань, В. Кукушин, Л. Коновалов, О. Корнєв, В. Малахов, Т. Матієнко, О. Націєвський, О. Небрат, Б. Паригін, Ю. Полетухін, І. Риданов, Л. Столяренко, Ф. Хміль, Н. Філіпська, Ю. Шрейдер та ін. Однак серед цих досліджень відсутні роботи, які зосереджуються на аспекті встановлення комунікації поліцейськими з особами, що мають порушення слуху. Це є значною теоретичною і практичною прогалиною, оскільки недостатня увага до специфіки взаємодії із цією категорією громадян може призвести до порушення їхніх прав та інтересів, а також до зниження ефективності правоохоронної діяльності. Ураховуючи зростаючу кількість осіб із

порушеннями слуху, особливо в умовах воєнного стану, актуальність дослідження комунікаційних підходів стає ще більш очевидною. Тому вивчення цієї теми є не лише науковою потребою, а й практичною необхідністю для підвищення рівня професіоналізму поліцейських у роботі з людьми, які мають особливі комунікаційні потреби.

Мета і завдання дослідження

Метою статті є вивчення проблеми професійного спілкування працівників поліції з особами, що мають порушення слуху, а також розроблення рекомендацій щодо тактичних особливостей взаємодії поліцейського із цією категорією громадян. Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі *завдання*: вивчити проблеми професійного спілкування працівників поліції з особами, що мають порушення слуху; визначити техніки спілкування та прийоми подолання комунікаційного бар'єру між поліцейськими і людьми з порушенням слуху; розробити рекомендації щодо тактичних особливостей спілкування поліцейських із людьми, які мають порушення слуху, з метою підвищення професійної та компетентнісної складових Національної поліції України при виконанні службових обов'язків.

Наукова новизна дослідження

З урахуванням реалізації Національного плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року¹, на основі проведеного дослідження та розроблених рекомендацій щодо тактичних особливостей спілкування поліцейських із людьми, які мають порушення слуху, запропоновано розглянути та впровадити в систему професійного навчання поліцейських такі аспекти: розуміння основних базових жестів невербальної комунікації осіб із порушеннями слуху, психологічні особливості встановлення контакту із цією категорією громадян, а також практичне засвоєння навичок ефективного спілкування з людьми з порушенням слуху.

Виклад основного матеріалу

У світі понад 5 % осіб мають порушення слуху, що еквівалентно кожній дев'ятій людині. За статистикою Всесвітньої організації охорони здоров'я, у світі налічується 446 млн осіб із такими порушеннями, з яких 34 млн – діти. Втрата слуху визначається як зниження слуху більше ніж на 40 дБ у вусі, що чує краще, у дорослих та більше ніж на 30 дБ у дітей.

¹ Про затвердження Національного плану дій з реалізації Конвенції про права осіб з інвалідністю на період до 2025 року : розпорядження Кабінету Міністрів України від 07.04.2021 № 285-р // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/285-2021-p> (дата звернення: 20.09.2025).

Не існує єдиної універсальної мови жестів. Унаслідок історичних процесів у деяких країнах світу сформувалося кілька різних жестових мов. Жестова мова може бути:

- а) для осіб без порушень органів мовлення;
- б) для осіб з порушеннями органів мовлення, зокрема для людей із порушенням слуху або слабочуючих осіб.

В Україні жестова мова існує вже близько двох століть, починаючи з часу утворення перших осередків і громад людей із порушенням слуху. У 1830 році у Львові була відкрита перша спеціалізована школа для таких дітей, а через 13 років – в Одесі. Ці заклади освіти функціонують і сьогодні.

Останні десятиліття відзначаються розвитком процесу створення інклюзивного суспільства як суспільства рівних прав, вільного від бар'єрів для реалізації прав усіх громадян. Інтенсифікації цього процесу сприяла Конвенція ООН «Про права осіб з інвалідністю» 2006 року. Зокрема, вона визначає необхідність ужиття державами-учасницями заходів щодо забезпечення розумного пристосування для заохочення рівності й усунення дискримінації, а також зобов'язує їх уживати всіх належних заходів (ст. 5 Конвенції) та здійснювати просвітницьку та виховну діяльність (ст. 8 Конвенції)¹.

У безбар'єрному просторі демократичних держав поліцейські виконують не лише функцію покарання, а й функцію формування соціуму на засадах рівноправності. Ефективність діяльності Національної поліції України значною мірою залежить від рівня професійно-психологічної підготовки, що є необхідною для дій у складних чи екстремальних умовах. Оскільки невід'ємною складовою професійної діяльності поліцейських є професійне спілкування, поліцейський повинен мати навички комунікації з різними категоріями людей [2, с. 102]. У цьому контексті ми досліджуємо тактичні особливості взаємодії з людьми з порушеннями слуху під час виконання поліцейськими своїх службових обов'язків, оскільки спектр цього дослідження є доволі широким.

Труднощі, з якими стикаються поліцейські при встановленні комунікації з особами з порушенням слуху, становлять серйозний виклик для виконання їхніх службових обов'язків, зокрема через неповноту інформації, що отримується від осіб з порушенням слуху, а також у контексті ефективного переслідування і затримання злочинців тощо.

Причинами недостатньої ефективності комунікації поліцейських із людьми з порушенням слуху є такі чинники:

¹ Конвенція про права осіб з інвалідністю : від 13.12.2006 // БД «Законодавство України» / ВР України. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71 (дата звернення: 20.09.2025).

1) стереотипи – спрощені уявлення про людей із порушенням слуху чи ситуації, що призводять до відсутності об'єктивного аналізу та розуміння потреб людей;

2) упереджені уявлення – схильність ігнорувати все, що не відповідає власним поглядам або є новим і незвичним;

3) негативне ставлення до людини з порушенням слуху – коли поліцейський проявляє вороже ставлення, йому важко переконатися в необхідності враховувати точку зору такого учасника події;

4) відсутність уваги й інтересу співрозмовника – інтерес виникає лише тоді, коли поліцейський усвідомлює можливість отримання цінної інформації від учасника події з порушенням слуху для оперативного розкриття злочину, запобігання небезпечним ситуаціям тощо;

5) упереджене мислення – звичка робити висновки на основі недостатньої кількості фактів;

6) помилки у побудові речень – неправильний вибір слів, складність у спілкуванні, слабка логічна структура, нелогічність;

7) неправильний вибір стратегії і тактики комунікації [3, с. 102].

Поліцейський має обрати відповідну техніку та прийоми невербального або вербального спілкування з людиною, яка має порушення слуху.

Техніка спілкування визначає способи підготовки особи до комунікації з іншими людьми, а також її поведінку під час спілкування. Прийоми ж – це конкретні засоби комунікації, що враховують як вербальні, так і невербальні способи взаємодії. Перед початком спілкування з людиною з порушенням слуху поліцейський повинен усвідомити, що перед ним саме така людина, яка, як і будь-який учасник події, може перебувати в різних емоційних чи фізичних станах (рис. 1). Він має визначити свої службові інтереси, співвіднести їх з інтересами співрозмовника, оцінити його як особистість і обрати найбільш прийнятні техніку та прийоми комунікації. У процесі спілкування поліцейський повинен контролювати його перебіг і результати, вміти правильно завершити акт комунікації, залишивши у співрозмовника позитивне враження про себе та бажання продовжити взаємодію.

На початковому етапі встановлення комунікації з людиною з порушенням слуху поліцейський повинен застосовувати низку технічних елементів, таких як відповідний вираз обличчя, поза, вибір початкових жестових слів, чіткість проговорення слів губами, а також окремо жестів і дій, що привертають увагу співрозмовника та заздалегідь сприяють налаштуванню його на сприйняття інформації, яку передає поліцейський.



Рис. 1. Стан особи з порушенням слуху під час спілкування з поліцейським

Спостереження за комунікацією людей із порушенням слуху показують, що вони зазвичай використовують жестову мову в особистісній зоні на відстані 0,5–1 м один від одного, жестикулюючи руками на рівні грудей та нижньої частини обличчя. Люди з порушенням слуху, які не володіють жестовою мовою, щоб привернути увагу сторонньої особи, намагаються встановити зоровий контакт, передати підготовлену записку з необхідною інформацією або входять в інтимну зону співбесідника, торкаючись його, щоб привернути увагу.

Фахівці роблять висновок, що в соціально-психологічних відносинах, а саме у взаємовідносинах у системі «людина – людина», необхідно враховувати індивідуальні особливості осіб, з якими здійснюється контакт, поважати їх і дотримуватись певних загальних правил поведінки: розуміти специфіку й особливості співрозмовника, поважати ці особливості та визнавати їх, виявляти стриманість і терпіння, а також щире бажання зрозуміти стан та проблему глухої людини [4, с. 237]. Тому, коли поліцейський встановлює комунікацію з людиною з порушенням слуху, він має бути готовий увійти у її особистісну або інтимну зону, пам'ятаючи при цьому про власну безпеку і дотримуючись відповідної дистанції згідно з тактичним принципом «Співвідношення: час і відстань».

Під час опитування поліцейські визнали, що виконання ними службових обов'язків було б значно ефективнішим, якби вони мали базові знання жестової мови (рис. 2). Проте, коли майбутні поліцейські проходять специфічні курси навчання, вони не отримують навичок спілкування з людьми, які мають порушення слуху. Крім того, вивчення жестової мови не є легким для кожного, оскільки виникає необхідність розвитку дрібної моторики рук. Базові знання жестової

мови в Україні можна отримати протягом трьох місяців, тоді як для досконалого володіння мовою необхідно 1–2 роки.



Рис. 2. Результати опитування

В Україні для допомоги в комунікації з людьми з порушенням слуху використовується програма Connect Pro¹, яка функціонує таким чином: особа з порушенням слуху викликає необхідну екстрену службу через додаток, після чого з нею зв'язується оператор, який перекладає жестове звернення в текстові повідомлення та озвучує його. У разі потреби на місце події виїжджає відповідна екстрена служба.

Станом на 2023 рік у сервісних центрах МВС України в Києві (для 150 екіпажів патрульної поліції), Одесі, Львові та Дніпрі у службові планшети вже встановлені подібні програмні забезпечення. Завдяки

¹ Connect PRO: програмне забезпечення з цілодобовим доступом до послуг перекладачів жестової мови // Технології для людей : сайт. URL: <https://tdl.com.ua/product/connect-pro> (дата звернення: 20.09.2025).

цьому за підтримки онлайн-сурдоперекладачів було оброблено понад 1 000 звернень громадян України, які мають порушення слуху.

Проведеним опитуванням встановлено, що в разі відсутності знань жестової мови або неможливості скористатися цією програмою для подолання комунікаційного бар'єру з людьми з порушенням слуху поліцейському можуть допомогти різноманітні допоміжні предмети, на яких можна відобразити необхідну інформацію: папір, ручка, олівець, планшет, мобільний телефон, електронні гаджети для введення тексту, крейда для написання на асфальті тощо (рис. 3).



Рис. 3. Дані щодо використання поліцейськими допоміжних предметів при спілкуванні з людьми з порушеннями слуху

Основною проблемою для людей, які нещодавно втратили основні функції органів чуття, є інформаційний вакуум. Інформація для людини з порушенням слуху повинна подаватися доступним для неї способом. Однак поліцейському не завжди надається можливість записати інформацію або знайти сурдоперекладача. Особливо гостро ця проблема постає на етапі розгляду звернень громадян, коли потрібно терміново опитати людину з порушенням слуху, щоб надати допомогу, дізнатися напрямок руху правопорушника, зовнішній вигляд злочинця, предмет злочину тощо.

Сприйняття інформації людиною відбувається через органи чуття, які відіграють важливу роль. Зір і слух є особливо значущими, оскільки за їх допомогою людина отримує основну частину інформації (на слух сприймається 20 % зовнішньої інформації, в той час як 80 % інформації людина отримує через зір). Для підтвердження цієї

аксіоми нами було проведено опитування серед 80 осіб. За результатами опитування 64 особи визнали зір найбільш ефективним у процесі обробки та сприйняття інформації, 8 – слух і 8 осіб не змогли визначитися. Отже, під час комунікації з людьми, які мають порушення слуху, майже всю інформацію вони сприймають через зір.

Досвід, компетентність, навички й уміння ефективної діяльності в безбар'єрному просторі досягаються через відповідне навчання. Із метою визначення ефективності використання поліцейськими жестової мови під час звернення людей із порушенням слуху науковим гуртком навчально-наукового інституту № 2 Харківського національного університету внутрішніх справ «Тактико-спеціальний підрозділ “ЩИТ”» було проведено два дослідження на змодельованих ситуаціях. Для першого експерименту було обрано зал засідань Кам'янець-Подільського УТОГ, а для другого – аудиторію кафедри тактико-спеціальної підготовки Харківського національного університету внутрішніх справ у м. Кам'янець-Подільський Хмельницької області.

До участі в експерименті були залучені дві експериментальні групи:

- 1) особи з порушеннями слуху, які володіють жестовою мовою;
- 2) поліцейські, які не володіють жестовою мовою.

Перебіг першого експерименту

Учасники в кількості 30 осіб були порівну поділені на три підгрупи (по 10 осіб у кожній) для виконання поставлених завдань:

– перша підгрупа – перекласти жестовою мовою заготовлений на аркуші формату А5 текст, який містив 16 рядків про правопорушення, вчинене щодо особи з порушенням слуху;

- друга підгрупа – переписати той самий текст на аркуш паперу;
- третя підгрупа – надрукувати той самий текст у смартфоні.

Під час кожної спроби фіксувався час, за який текст було перекладено, переписано та надруковано.

Для ефективності експерименту, а також для пояснення мети дослідження та ситуативного завдання були залучені сурдоперекладач і поліцейський, який володіє основами жестової мови.

За результатами проведеного дослідження (табл. 1) можна зробити такі висновки:

- 1) середній час перекладу жестовою мовою тексту – 43,38 с;
- 2) середній час написання тексту – 4 хв 1 с;
- 3) середній час друку тексту у смартфоні – 3 хв 19 с;
- 4) різниця в часі між жестовим перекладом та переписуванням – 3 хв 17 с;
- 5) різниця в часі між жестовим перекладом та друком у смартфоні – 2 хв 36 с.

Таблиця 1

**Часові характеристики обробки фабули правопорушення
різними способами**

Номер учасника експерименту	Час перекладу фабули правопорушення жестовою мовою, секунди	Час написання фабули правопорушення, хвилини	Час друку фабули правопорушення у смартфоні, хвилини
1	31	4,11	3,05
2	32,24	4,33	3,44
3	32,79	3,50	2,50
4	89	4,26	3,21
5	34,07	4,13	3,10
6	41,50	4,35	2,57
7	39	4,17	4,01
8	47,57	3,56	3,36
9	38,64	4,03	3,54
10	47,99	4,27	3,16

У процентному співвідношенні за часом передачі інформації особою з порушенням слуху про вчинене правопорушення жестова мова швидша та ефективніша на:

- 455,55 % під час написання на аркуші;
- 358,73 % під час написання тексту у смартфоні.

Це співвідношення розраховано за формулою:

$$P = \frac{A - B}{B} \cdot 100\%,$$

де В – середній час перекладу жестовою мовою в секундах,
А – середній час написання на аркуші або у смартфоні в секундах.

Результати проведеного дослідження свідчать, що використання поліцейським жестової мови під час встановлення комунікації з людьми з порушенням слуху, за умови, що така людина володіє жестовою мовою, значно підвищить оперативність реагування на звернення громадян із порушенням слуху до поліції.

Перебіг другого експерименту

Учасники експерименту в кількості 8 осіб були поділені на 4 пари. Кожна пара складалася з:

- 1) поліцейського, який не знав, що йому доведеться встановлювати контакт з особою з порушенням слуху;

2) особи, яка імітувала заявника з порушенням слуху (слух повністю ізолювався від зовнішніх звуків за допомогою навушників, говорити було суворо заборонено).

Кожна пара отримала різні ситуаційні кейси, засновані на матеріалах з екзаменаційного контролю за предметом «Тактико-спеціальна підготовка: крадіжка, зґвалтування, зникнення дитини, бійка, переслідування».

Завдання поліцейського: без використання допоміжних предметів дізнатися якомога більше інформації про вчинене правопорушення (дата, час, місце злочину, суб'єкт правопорушення, напрямок його руху, опис зовнішності та предмет злочину)

Завдання заявника: простими жестами (зрозумілою невербальною комунікацією) та мімікою описати вчинене щодо нього правопорушення поліцейському, зрозуміти вимоги поліцейського, відповідати на поставлені питання. Заявник, окрім одного випадку, не володів жестовою мовою.

Час експерименту фіксувався, при цьому він зупинявся, коли поліцейський піднімав руку, що означало завершення етапу комунікації.

По завершенню експерименту проводився брифінг, на якому встановлювалося, яку кількість необхідної інформації про правопорушення вдалося отримати поліцейському, чи було легко зрозуміти заявника, чи була для заявника комунікація з поліцейським достатньо зручною.

Результати проведеного експерименту:

1) під час комунікації з глухою особою поліцейський не завжди дотримувався безпечної відстані. При встановленні невербальної комунікації обидва учасники експерименту входили в особистісну зону один одного. Глухий заявник пояснював таку поведінку бажанням донести інформацію поліцейському, тоді як поліцейський відчував жалість щодо заявника і не передбачав загрози з його боку;

2) поліцейські були розслаблені, не відчували небезпеки, не дотримувались тактичних принципів і не дбали про свою особисту безпеку;

3) у 75 % поліцейських проявлявся синдром «тунельного зору», коли вони зосереджувались лише на заявнику і не звертали увагу на обстановку навколо них;

4) 87,5 % поліцейських відповіли, що їм було важко, але можливо долати комунікаційний бар'єр шляхом логічно-інтуїтивної жестикуляції перед глухим учасником події (7 з 10 жестів поліцейські змогли легко розпізнати);

5) в одному випадку спостерігалась розгубленість поліцейського перед заявником, який володів жестовою мовою, але це швидко зорієнтувало поліцейського, і він зрозумів, з якою ситуацією має справу;

6) час, витрачений на з'ясування обставин події, становив від 3,5 до 12 хвилин;

7) поліцейські змогли встановити всі обставини події в 75 % випадків;

8) 25 % поліцейських забули, яку саме інформацію необхідно отримати від заявника для всебічного, повного, об'єктивного та неупередженого розслідування правопорушення;

9) найбільше уваги не приділялося питанням часу та наявності очевидців учиненого правопорушення;

10) лише в одному випадку невідготовлений поліцейський зміг не лише швидко зрозуміти всі обставини події, а й проявити ініціативу щодо подальших дій для розкриття злочину, як цього вимагає закон;

11) пік з'ясування обставин події припадав на моменти додання комунікаційного бар'єру між поліцейським та заявником, коли вони звикали до присутності один одного і робили спроби налагодження невербальної комунікації;

12) 37,5 % заявників змогли по губах розібрати слова поліцейського, особливо коли його мовлення супроводжувалося жестикуляцією рук.

З урахуванням отриманих даних доведено, що подолати комунікаційний бар'єр між поліцейським та учасником події з порушенням слуху, навіть без знань жестової мови, можливо за допомогою зрозумілої та загальноприйнятої невербальної системи передачі інформації (тобто логічно зрозумілої жестикуляції), що є важливим аспектом професійної діяльності поліцейського.

Додатково, після проведення порівняльного аналізу рекомендацій щодо взаємодії з особами, які мають порушення слуху, і тактики дій поліцейських у контексті виконання кейсових завдань в експериментальних умовах, було сформульовано низку загальних рекомендацій для поліцейських щодо ефективної комунікації та вибору оптимальної тактики взаємодії з людьми, що мають порушення слуху.

Перед вступом у невербальну комунікацію з особою, яка має порушення слуху, поліцейському слід діяти таким чином.

1. Пам'ятайте, що особа з порушеннями слуху може наблизитися до поліцейського, не реагуючи на його команди. Для забезпечення власної безпеки зберігайте дистанцію та використовуйте невербальний жест лівою рукою для подачі сигналу «Стоп», щоб зупинити її.

2. Підійдіть до особи з порушеннями слуху з лицевої сторони, приверніть її увагу або торкніться руки чи плеча, встановіть зоровий контакт, щоб звернути увагу співрозмовника на себе. Якщо одна зі сторін відвертається, розмова вважається завершеною, оскільки обличчя співрозмовника не видно [5].

3. Переконайтеся, що ви знаєте, як ідентифікувати особу з порушенням слуху. Деякі особи з порушеннями слуху можуть говорити,

але їхнє мовлення може бути невиразним чи неповним. Важливо впевнитись, що це не є наслідком травми. Якщо особа має тотальну втрату слуху, жестова мова є її основним засобом комунікації. Навіть якщо особа не володіє жестовою мовою, психосоматично її жестикуляція може бути більш виразною через сильне бажання донести інформацію.

4. Дотримуйтеся безпечної відстані, щоб забезпечити особисту безпеку.

5. Забезпечте належну видимість вашого обличчя та достатнє освітлення для зорового сприйняття під час комунікації. Уникайте розташування спиною до джерел світла чи вікон, щоб забезпечити ефективну взаємодію. Це дозволить особі з порушенням слуху чітко сприймати вашу артикуляцію.

6. Заспокойте співрозмовника, підходячи до нього з відкритими долонями, проводячи поглажування від плеча до ліктя, що демонструє готовність вислухати та допомогти.

7. Під час спілкування використовуйте основи жестової мови.

8. Якщо ви не володієте жестовою мовою, застосовуйте зрозумілу невербальну систему передачі інформації (пози, жести, міміка, візуальний контакт, просторове розташування поліцейського та особи з порушенням слуху).

9. Використовуйте прості конструкції жестів для складання зрозумілих повідомлень і чітко артикулюйте кожне слово. Формулюйте короткі пропозиції, використовуючи прості слова.

10. Під час артикуляції говоріть чітко та спокійно. Оскільки особа з порушенням слуху може зрозуміти лише частину слів, вимовлених через губи (приблизно три з десяти), не перенавантажуйте її зайвою інформацією. Говоріть повільно, без крику – добре артикульоване слово розуміється краще, ніж голосне. Робіть паузи та перевіряйте, чи зрозуміли вас, звертаючи увагу на кивок голови.

11. Звертайте увагу на найбільш емоційно виражені жести співрозмовника – вони можуть надавати важливу інформацію про правопорушення або бажані дії, які від вас очікують (наприклад, необхідність переслідування злочинця, надання першої медичної чи психологічної допомоги тощо).

12. Для забезпечення безпеки залучайте поліцейського-прикриття.

Висновки

Поліцейські, реагуючи на звернення осіб із порушенням слуху, часто стикаються з проблемами стереотипного сприйняття таких громадян і подоланням комунікаційного бар'єру, що суттєво впливає на ефективність здійснення поліцейських заходів у процесуальній діяльності. Ураховуючи зростаючу кількість осіб із порушеннями слуху,

зокрема в умовах воєнного стану, актуальність дослідження ефективних комунікаційних підходів стає ще більш очевидною. Законодавець вимагає від поліцейського професіоналізму у виконанні службових обов'язків, що включає здатність адекватно реагувати на такі звернення.

Залежно від конкретної ситуації для подолання комунікаційного бар'єру з людьми, які мають порушення слуху, поліцейські можуть: залучати сурдоперекладача, використовувати власні знання жестової мови, застосовувати доступні засоби для відображення текстової інформації, налагоджувати психологічний контакт через прояв уваги, чуйності та терпіння з урахуванням конкретної ситуації, а також використовувати систему невербальної комунікації (поза, жести, міміка, візуальний контакт, просторове розташування під час спілкування).

Знання основ жестової мови поліцейським у стандартних чи екстремальних ситуаціях може значно полегшити подолання комунікаційного бар'єру з людьми, які мають порушення слуху. Дослідження показують, що відсутність таких знань може бути компенсована шляхом застосування поліцейськими навичок ефективної невербальної комунікації, що має бути відпрацьовано під час тренувань, зокрема через розв'язання практичних кейсових завдань. На основі цього сформульовано рекомендації щодо вступу поліцейських у невербальну комунікацію з особами, які мають порушення слуху.

Для забезпечення закріплення теоретичних знань і набуття практичних навичок поліцейських у взаємодії з людьми, що мають порушення слуху, а також для розвитку психологічної готовності до таких комунікацій, пропонується організувати зустрічі поліцейських із представниками громади осіб із порушеннями слуху та залучати їх до проведення кейсів для поліцейських. Такий підхід сприятиме ефективному виконанню поліцейськими своїх обов'язків у безбар'єрному середовищі.

Список бібліографічних посилань: 1. Скляр О. Важливість засвоєння правил ефективної комунікації патрульними поліцейськими для виконання службових завдань // Збірник тез наукових доповідей студентів Бердянського державного педагогічного університету на Днях науки 13 травня 2021 року / редкол.: І. Т. Богданов, В. М. Ліпич, І. Я. Глазкова та ін. Бердянськ : БДПУ, 2021. Т. 1: Суспільні науки. С. 526–527. 2. Матієнко Т. Тактичні особливості спілкування поліцейського з правопорушниками. *National Law Journal: Theory and Practice*. 2020. No. 3. Рр. 102–106. 3. Батліна А. В. Теоретичні основи пізнання людини як особистості : монографія. Запоріжжя : Юрид. ін-т МВС України ; Дике Поле, 2005. 248 с. 4. Кулак О. І., Скляр О. С. Аспект комунікації поліцейських із людьми з порушенням слуху під час реагування на звернення громадян //

Актуальні проблеми сучасної науки в дослідженнях молодих вчених, курантів та студентів : тези доп. Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Харків, 22 черв. 2022 р.) / МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2022. С. 237–240. **5.** Філіпська Н. О. Ефективна взаємодія поліції з особами з обмеженими можливостями: зарубіжний досвід // *Experimental and Theoretical Research in Modern Science : Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference* (Kishinev, 16–18 November, 2020). Kishinev, Moldova : Giperion Editura, 2020. Pp. 340–344.

Надійшла до редколегії: 18.11.2025

Прийнята до опублікування: 14.12.2025



Skliar O. S. Tactical Peculiarities of Communication between Police Officers and People with Hearing Impairments

The paper examines ways in which police officers can overcome communication barriers when interacting with people with hearing impairments, particularly when such citizens seek assistance. It is noted that insufficient attention to the specifics of interacting with this category of persons may lead to violations of their rights and interests, as well as to a decrease in the effectiveness of law enforcement activities. The relevance of researching communication approaches is justified, given the growing number of persons with hearing impairments, especially in conditions of martial law. It is emphasised that studying this topic is not only a scientific necessity, but also a practical necessity for improving the professionalism of police officers in working with people who have special communication needs. A number of scientific methods were used to conduct the study: surveys, observations, comparisons, practical experiments, mathematical analysis, induction and deduction. It is proved that in order to overcome the communication barrier with people with hearing impairments, police officers can use various approaches, in particular: engage a sign language interpreter, apply their own knowledge of sign language, use available means to display text information, and establish psychological contact taking into account the specific situation, showing attention, sensitivity and patience. In addition, it is necessary to use a clear non-verbal system of information transfer (posture, gestures, facial expressions, visual contact, etc.). The results of the study show that knowledge of the basics of sign language by police officers significantly facilitates overcoming communication barriers with people with hearing impairments and also helps to reduce the time needed to obtain information in typical or extreme situations. It is emphasised that the lack of such knowledge can be compensated for by using the police officer's skills in applying effective non-verbal communication methods, which should be the subject of training, in particular when solving practical cases. It is noted that the acquisition of theoretical knowledge and practical skills by police officers in communicating with people with hearing impairments is an important element for the professional performance of police duties. Recommendations have been developed for non-verbal communication between police officers and people with hearing impairments.

Keywords: police officers, tactics, communication, people with hearing impairments, persons with disabilities.

