

УДК 159.9:316.77

Жук Н. А. – здобувач кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, м. Київ; e-mail: zhuknatalia@ukr.net;
ORCID 0000-0003-1835-9540

Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як проблема юридичної психології

Розглянуто проблему трактування комунікативної компетентності. Проаналізовано визначення поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських, запропоновані вітчизняними й іноземними дослідниками. Висвітлено різні наукові підходи до тлумачення поняття комунікативної компетентності особистості. Визначено структуру та компоненти комунікативної компетентності (знання у сфері психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно сприймати й оцінювати себе та інших, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи стосунків). Виокремлено основні чинники, які детермінують розвиток і підвищують рівень комунікативної компетентності, від якого залежать перебіг і результат комунікативного процесу, а отже, успішність виконання професійних завдань. Обґрунтовано специфіку професійної діяльності патрульних поліцейських, важливе значення комунікативної компетентності в їхній професійній діяльності, готовності й здатності до ефективного спілкування з громадянами в повсякденному житті й екстремальних ситуаціях. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України є однією з найважливіших характеристик їхньої загальної професійної компетентності. З огляду на зазначене, розроблення питань формування комунікативної компетентності під час підготовки патрульних поліцейських постає вкрай актуальним завданням.

Ключові слова: професійна компетентність; комунікативна компетентність; комунікативний процес; патрульні поліцейські.

Постановка проблеми. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України в умовах сьогодення набуває принципово нової якості, оскільки інтегрує знання, досвід, особистісні риси, що забезпечують соціальну відповідальність за результати прийнятих рішень. Комунікативна компетентність є основою професіоналізму, адже, по-перше, є ключовою компетентністю, по-друге, опосередковує специфічну діяльність, яка передбачає постійні контакти, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію в чітко регламентованих або особливо складних умовах.

Специфіка професійної діяльності патрульних поліцейських полягає в тому, що вона досить часто відбувається в особливо складних умовах (ситуації оперативного реагування, екстремальні

ситуації, спілкування в умовах агресивного комунікативного середовища). Саме від рівня їх професійної компетентності, уміння швидко та правильно орієнтуватися в складних ситуаціях під час несення служби та вчасно, якісно і професійно виконувати завдання за призначенням залежить ефективність діяльності загалом.

Професійна діяльність патрульних поліцейських передбачає готовність і здатність до ефективного спілкування як у своєму колективі, так і з громадянами в повсякденному житті й екстремальних ситуаціях. Проблеми міжособистісної взаємодії негативно позначаються на діяльності та психічному стані поліцейських, призводять до погіршення настрою та можуть провокувати виникнення стресу. Саме тому комунікативні навички та вміння, досвід й індивідуальний стиль міжособистісної взаємодії мають бути сформовані на належному рівні.

Серед пріоритетних завдань сучасної освіти постають не лише забезпечення якісної фахової підготовки, а й формування високого рівня комунікативної компетентності працівників Національної поліції.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблему комунікативної компетентності аналізували вітчизняні й іноземні дослідники, а саме: Ф. Бацевич, І. Бім, Л. Бірюк, А. Богуш, О. Бодальов, Н. Бориско, О. Власова, Т. Вольфовська, М. Вятютнев, Н. Гальскова, Дж. Гамперц, В. Гаркуша, Н. Гез, П. Горностай, Ю. Жуков, М. Заброцький, І. Зимня, Л. Злівков, М. Козак, В. Куніцина, О. Леонтєв, С. Ніколаєва, О. Павленко, Л. Паламар, Ю. Пассов, М. Пентилюк, О. Петрашук, Л. Петровська, К. Платонов, В. Ступницький, Д. Хаймз та ін. Проте є чимало невивчених аспектів цієї проблеми, що мають важливе значення для процесу підготовки патрульних поліцейських, зокрема визначення наукових засад і практичних напрямів розвитку їх професійної комунікативної компетентності в умовах сьогодення.

Метою статті є висвітлення різних наукових підходів щодо проблеми комунікативної компетентності особистості, визначення поняття та сутності комунікативної компетентності патрульних поліцейських, обґрунтування необхідності її розвитку.

Виклад основного матеріалу. У перекладі з латинської «комунікація» означає «робити загальним, зв'язувати, спілкуватися», тобто надавати сенсу цій взаємодії. Здатність особи ефективно спілкуватися становить комунікативну (міжособистісну) компетентність.

Інші вчені (Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький) розглядають комунікацію як «...спілкування з усіма», вважаючи,

що «якщо не досягається взаєморозуміння, то комунікація не відбулася. Щоб переконатися в успіху комунікації, необхідно мати уявлення про те, як вас зрозуміли, сприйняли, як ставляться до проблеми. Увагу слід акцентувати на тому, що комунікативна компетентність – це здатність встановлювати необхідні контакти з іншими людьми; це система внутрішніх ресурсів, необхідних для побудови ефективної комунікації в певному колі ситуацій» [1].

Група вітчизняних і російських учених (В. Андрюханова, А. Бодальов, Т. Вальфовська, Р. Воронова, О. Гаун, Г. Данченко, Ю. Жуков, Л. Колмогорова, С. Макаренко, Р. Чернишова та інші) тлумачать комунікативну компетентність як уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, ознаку комунікативної культури. Е. Сидоренко трактує її як сукупність комунікативних здібностей, умінь, знань, які адекватні комунікативним завданням і достатні для їх виконання. Компетентністю вони охоплюють і певну сукупність знань, навичок і вмінь, які забезпечують ефективність перебігу комунікативного процесу [2].

У психолого-педагогічній практиці є кілька визначень терміна «комунікативна компетентність». Однак переклад іншомовних слів (з англійської та латинської) визначає це поняття як уміння спілкуватися, повідомлення інформації однією особою іншій [5].

На думку Л. Петровської, слід розрізняти компетентність у таких аспектах:

1) в орієнтовній частині дії (інтерпретація комунікативної ситуації; виявлення «сфери дії», «генератора» можливих рішень; діагностування дій як прямих, так і побічних; виявлення способів нейтралізації чи компенсації можливих ефектів побічних наслідків, а також посилення позитивних ефектів;

2) у виконавчій частині комунікативної дії, що ґрунтується на аналізі й оцінюванні операціонального складу дії (володіння вербальними засобами спілкування: лексичною різноманітністю, навичками недирективного й активізаційного слухання; оптико-кінетичними і паралінгвістичними засобами: інтонацією, темпом мовлення, паузами; засобами невербального спілкування: мімікою, пантомімікою, фіксацією погляду, організацією комунікативного простору тощо) [3, с. 194].

Поняття «комунікативна компетентність» відомий російський психолог Л. Петровська [3] тлумачить, насамперед, як знання соціально-психологічних чинників і вміння використовувати, урахувати їх у конкретній діяльності. Така компетентність передбачає розуміння особистістю мотивів, інтенцій, стратегій

поведінки, фрустрацій як власних, так і партнерів у спілкуванні, здатність розібратися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до порозуміння, освоєння технології та психотехніки спілкування тощо.

Визначаючи структуру комунікативної компетентності, Л. Петровська стверджує, що реальне спілкування завжди є складною і внутрішньо суперечливою єдністю перцептивних, комунікативних, інтерактивних компонентів, суб'єкт-об'єктної та суб'єкт-суб'єктної форм, репродуктивного і продуктивного рівнів, спілкування глибинного, особистісного та поверхового, деперсоналізованого тощо [3].

У дослідженнях вченої аргументовано, що компетентність у спілкуванні за суб'єкт-об'єктною схемою використовують, насамперед, для виконання репродуктивних завдань. Це компетентність, яка охоплює лише зовнішній, поведінковий, рівень спілкування і виражається в орієнтації особистості на використання монологічних стратегій взаємодії з людьми, а в орієнтації особистості – на застосування діалогічних стратегій взаємодії з партнерами. Компетентність виявляється ще й у спілкуванні за суб'єкт-суб'єктною схемою, а також охоплює глибинний, особистісний рівень. Такий підхід до трактування комунікативної компетентності втілено в низці наукових позицій, що висвітлюють комунікативні аспекти професійної діяльності [1]. Комунікативну компетентність розглянуто як систему внутрішніх ресурсів, необхідних для ефективної комунікації в певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії. Компетентне гуманне спілкування дає змогу досягти глибинного взаєморозуміння, саморозкриття партнерів, створює умови для взаємного особистісного зростання [3].

На думку Л. А. Петровської, «розвиток компетентності спілкування передбачає двозначний процес: з одного боку – це набуття знань, умінь і досвіду, а з іншого – це корекція, зміна тих форм спілкування, які склалися» [3, с. 56].

У дослідженні О. Коропецької готовність до ефективної професійної діяльності загалом і до міжособистісного спілкування потлумачено як психолого-педагогічну умову ефективного міжособистісного спілкування. Готовність автор визначає як «інтегративну особистісну якість у динаміці, у постійному розвитку. Ця якість містить оптимальну суму знань, необхідну систему вмінь і навичок, наявність професійно значущих рис особистості, ціннісних орієнтацій, соціальної установки на

спілкування, тобто все те, що формує професійно-моральний зміст особистості та її реальне ставлення до цього виду діяльності.

Детально поняття «комунікативна компетентність» проаналізовано в дослідженні С. Козак. Узагальнюючи наявний досвід, учена трактує цю категорію як таку, що ґрунтується на знаннях і чуттєвому досвіді, здатність особистості орієнтуватися в ситуаціях спілкування, причому така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто подальшу можливість учитися спілкуватися.

На думку дослідниці, комунікативна компетентність завжди формується в соціальному контексті. Основними чинниками, які детермінують її розвиток, є життєвий досвід особистості та її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи. Аналізуючи проблему комунікативної компетентності, С. Козак стверджує, що «акціональний рівень спілкування є комунікативним інобуттям дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю» [4].

До компетентності належить певна сукупність знань, навичок і вмінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу. Це рівень задовільного опанування певних норм спілкування, поведінки, результат учіння, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, оволодіння «технікою» спілкування.

Таким чином, комунікативна компетентність є і складовою, і базовою характеристикою професійної компетентності залежно від функції, яку реалізують суб'єкти у своїй професійній діяльності. Це твердження дає підстави розглядати комунікативну компетентність як професійну комунікативну компетентність. У перспективі вбачається актуальним наукове дослідження психологічних особливостей обміну інформацією суб'єктів патрульної поліції.

Із цього приводу Ф. Бацевич зауважує, що важливою складовою комунікативної компетентності кожної людини є знання комунікативних законів і вміння їх використовувати, а якщо необхідно – протистояти їм. Комунікативна компетентність – це не лише комплекс знань, а й внутрішні можливості мовця, зокрема комунікативні інтенції (утримання в пам'яті сказаного та постійна кореляція плину спілкування), знання особистісної специфіки співрозмовника, орієнтування в умовах і ситуації спілкування, контроль за процесом спілкування, контроль власної мовленнєвої поведінки, емоцій, контроль за посткомунікативними ефектами [2].

У педагогічній теорії та практиці є два основні підходи до тлумачення сутності поняття комунікативної компетентності. Перший підхід розробили Н. Гез, О. Казарцев, О. Константінов, О. Павленко, Ю. Федоренко та інші, які визначають комунікативну компетентність через поняття «знання, навички і вміння». Так, О. Павленко зазначає, що комунікативна компетентність – це знання мови, високий рівень практичного володіння як вербальними, так і невербальними її засобами, а також досвід володіння мовою на варіативно-адаптивному рівні залежно від конкретної мовленнєвої ситуації [2].

Комунікативна компетентність, зауважує М. Вятютнєв, – це здатність використовувати мову творчо, цілеспрямовано, нормативно, у взаємодії зі співрозмовниками [5]. У такому визначенні комунікативної компетентності акцентовано на важливій ролі здібностей людини в її формуванні.

Вагомим чинником у сфері підвищення рівня комунікативної компетентності є наявність внутрішніх установок особистості. Тому М. Заброцький трактує комунікативну компетентність як певну інтегральну характеристику спілкування, у якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна і професійна спрямованість, рівень комунікабельності [2].

Учені розглядають комунікативну компетентність особистості здебільшого як уміння встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми (О. Гаун, Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Макаренко, Ю. Рись, В. Ступницький та ін.). Одні автори трактують комунікативну компетентність як окрему характеристику особистості (Л. Петровська, Л. Цветкова, О. Муравйова), інші – як частину ширшого поняття (В. Куніцина, В. Співак), третя група дослідників – як складову інших видів компетентностей, окрему характеристику особистості (Ю. Жуков), четверта – як індивідуальну якість і певний стан свідомості групи людей (Ю. Ємельянов). Згідно із міждисциплінарним підходом, комунікативну компетентність можна визначити як досвід міжособистісної взаємодії з метою успішного функціонування в суспільстві відповідно до власних здібностей і соціального статусу (Т. Вальфовська). Висвітлюючи сутність психологічного потенціалу комунікативної компетентності, О. Бодальов виокремлює соціальний інтелект людини як її інтегративні соціально-пізнавальні властивості, а також сукупність інших психологічних утворень, які забезпечують успішність спілкування [2]. На думку вченого, основу формування

комунікативної компетентності становить досвід людського спілкування, тому головними джерелами її набуття є: соціонормативний досвід народної культури; знання мов спілкування, що використовують у народній культурі; досвід міжособистісного спілкування в неофіційній формі; досвід сприйняття мистецтва.

Визначальними чинниками комунікативної компетентності О. Власова вважає уміння прогнозувати соціально-психологічну ситуацію спілкування, урахувати її своєрідність, уживатися й управляти цією ситуацією. Такі завдання складно виконати ефективно без засвоєння соціально-нормативних способів реагування, їхньої адаптації до власних стильових особливостей взаємодії з іншими, а також урахування соціально-психологічних особливостей партнера з комунікації [6].

Досліджуючи комунікативну компетентність як соціально-психологічне явище, Ю. Ємельянов тлумачить це поняття як ситуативну адаптивність і вільне володіння вербальними й невербальними (мовленнєвими та немовленнєвими) засобами соціальної поведінки, а рівень комунікативної компетентності – як ступінь успішності реалізації актів впливу і використання засобів, щоб справити гарне враження на інших людей [7]. Комунікативна компетентність є складним явищем, яке охоплює не лише мовленнєву діяльність, а й знання з культури спілкування, правил поведінки в соціумі, колективі, досконале володіння етикетними формулами; вона тісно пов'язана з такими властивостями особистості, як вихованість, тактовність, толерантність.

На думку В. Куніциної, комунікативна компетентність – це «володіння складними комунікативними навичками й уміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання правил поведінки, вихованість; орієнтування в комунікативних засобах, що властиві національному, становому менталітету й відображають засвоєння рольового репертуару в межах певної професії» [2].

На думку дослідниці, комунікативна компетентність є складовою соціальної компетентності разом з оперативною, соціальною, вербальною, соціально-психологічною компетентністю та его-компетентністю. Отже, на розвиток комунікативної компетентності особистості впливає рівень її культури, вихованості, освіченості, психолого-педагогічної підготовки. Заслугує на увагу думка В. Ноги стосовно того, що процес формування комунікативної

компетентності опосередковано здатністю суб'єкта до учіння й навчальної діяльності. Відповідно, поняття комунікативної компетентності слід визначати як результат навчання, а здібності – як передумову, здатність до успішного учіння [1].

Комунікативну компетентність інтерпретують учені як здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, ступінь опанування певних норм спілкування й поведінки, результат навчання та засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів поведінки, а також техніки спілкування.

Зазначене свідчить про комплексність комунікативної компетентності, яка охоплює особистісні, пізнавальні, емоційні та поведінкові характеристики.

Здійснений теоретичний аналіз наукової літератури надає можливість інтерпретувати комунікативну компетентність як складну інтегративну професійно важливу якість особистості, що полягає в здатності й готовності встановлювати, підтримувати та розвивати ефективну міжособистісну взаємодію в різноманітних ситуаціях професійного спілкування. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських ґрунтується на знаннях соціокультурних норм мовленнєвої поведінки і чуттєвому досвіді; вимагає спеціальних умінь та навичок прогнозувати, ефективно здійснювати (за допомогою вербальних і невербальних засобів) комунікативну діяльність та орієнтуватися у ситуаціях міжособистісної взаємодії, розуміючи мотиви, наміри, стратегії поведінки всіх учасників спілкування; а також передбачає успішне опанування технологій і психотехніки спілкування.

Науковці акцентують увагу на проблемі виокремлення структурних компонентів комунікативної компетентності, серед яких: знання у сфері психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно сприймати й оцінювати себе та інших, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція і розвиток системи стосунків.

Висновки. Отже, комунікативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України є однією з найважливіших характеристик їхньої загальної професійної компетентності, оскільки, по-перше, є ключовою компетентністю, по-друге, опосередковує їх специфічну діяльність, яка передбачає постійні контакти, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію в чітко регламентованих або особливо складних умовах.

У сучасних умовах проблема формування комунікативної компетентності в процесі підготовки патрульних поліцейських є

вкрай актуальною, зокрема йдеться про визначення наукових засад і практичних напрямів її розвитку.

Визначення поняття та сутності комунікативної компетентності патрульних поліцейських надає можливість обґрунтувати структуру й особливості розвитку комунікативної компетентності у процесі професійної підготовки й успішного виконання професійних завдань поліцейськими, що є перспективою наших подальших досліджень.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ного В. Ф. Психологічний аналіз комунікативної компетентності суб'єктів військового управління [Електронний ресурс] / В. Ф. Ного // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2012. – Вип. 3. – Режим доступу: http://www.nbu.gov.ua/ejournals/Vnadps/2012_3/12nvfsvu.pdf. – Назва з екрана.
2. Шалигіна Н. П. Комунікативна компетентність військових фахівців як психолого-педагогічна проблема / Н. П. Шалигіна // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2013. – Вип. 5. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2013_5_31. – Назва з екрана.
3. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : МГУ, 1989. – 216 с.
4. Козак С. В. Формування іншомовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04 / С. В. Козак. – Одеса, 2001. – 20 с.
5. Вятютнев М. Н. Коммуникативная направленность обучения русскому языку в зарубежных школах / М. Н. Вятютнев // Русский язык за рубежом. – 1977. – Вип. 6. – С. 38–45.
6. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку : монографія / О. І. Власова. – Київ : Київ. ун-т, 2005. – 308 с.
7. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение / Ю. Н. Емельянов. – Л. : Ленингр. ун-т, 1985. – 168 с.

REFERENCES

1. Noha, V.F. (2012). Psykholohichnyi analiz komunikativnoi kompetentnosti subiektiv viiskovoho upravlinnia [Psychological analysis of communicative competence of subjects of military management]. *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy, Bulletin of the National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine*, 3. Retrieved from http://www.nbu.gov.ua/ejournals/Vnadps/2012_3/12nvfsvu.pdf [in Ukrainian].
2. Shalyhina, N.P. (2013). Komunikativna kompetentnist viiskovykh fakhivtsiv yak psykholoho-pedahohichna problema [Communicative competence of military specialists as a psychological and pedagogical problem]. *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy, Herald of the National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine*. Retrieved from file:///C:/Users/psihologi/Downloads/Vnadps_2013_5_31.pdf [in Ukrainian].
3. Petrovskaia, L.A. (1989). *Kompetentnost v obscenii. Socialno-psiologicheskii trening [Competence in communication. Socio-psychological training]*. Moscow: MGU [in Russian].
4. Kozak, S.V. (2001). Formuvannia inshomovnoi komunikativnoi kompetentsii maibutnikh fakhivtsiv morskoho flout [Formation of foreign language communicative competence of future specialists]. *Extendede abstract of candidate's thesis*. Odesa [in Ukrainian].

5. Viatiutnev, M.N. (1977). Kommunikativnaia napravlenost obuchenii russkomu yazyku v zarubejnyh shkolah [Communicative orientation of teaching Russian in foreign schools]. *Russkyi yazyk za rubejom, Russian language abroad*, 6, 38-45 [in Russian].

6. Vlasova, O.I. (2005). *Psyhologhiia sotsialnykh zdibnostei: struktura, dynamika, chynnyky rozvytku* [Psychology of social abilities: structure, dynamics, factors of development]. Kyiv: Kyiv. un-t [in Ukrainian].

7. Emelianov, Yu.N. (1985). *Aktivnoe socialno-psihologicheskoe obuchenie* [Active socio-psychological training]. Leningrad: Lenyngr. un-t [in Russian].

Стаття надійшла до редколегії 28.02.2018

Zhuk N. – Researcher of the Department of Legal Psychology of the National Academy of Internal Affairs, Kyiv, Ukraine; e-mail: zhuknatalia@ukr.net; **ORCID 0000-0003-1835-9540**

Communicative Competence of Patrol Police as a Problem of Juridical Psychology

In the article the problem of interpretation of communicative competence is considered. The concept of the communicative competence of patrol policemen researched by many native and foreign researchers is being considered and clarified. Various scientific approaches to the definition and understanding of the concept of communicative competence of the individual are described and analyzed. Communicative competence is interpreted as a complex integrative, professionally important quality of personality, which manifests itself in the ability and willingness to establish, maintain and develop effective interpersonal interaction in various situations of professional communication. The structure and components of communicative competence are distinguished: knowledge in the field of personality psychology, group, communication; skills and communication skills; correction and development of facilities necessary for successful communication; the ability to adequately and fully perceive and evaluate themselves and others, as well as the relations that arise between people; correction and development of the system of relations. The main factors that determine development and increase the level of communicative competence, on which the course and result of the communicative process as well as the success of the solution of the professional activity depend on, are indicated. The specifics of the professional activity of patrol police are substantiated. The importance of the communicative competence of the patrol policeman in their professional activity, the readiness and ability to communicate effectively with citizens in everyday life and in extreme situations are substantiated. The communicative competence of the patrol police of the National Police of Ukraine is one of the most important characteristics of their general professional competence. The problem of forming a communicative competence in the process of educating patrol police is extremely relevant.

Keywords: professional competence, communicative competence; interpersonal interaction; patrol police.