

РІВЕНЬ ДІАЛОГОВОГО МОВЛЕННЯ В КОМУНІКАТИВНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО

THE LEVEL OF DIALOGICAL SPEECH IN THE COMMUNICATIVE ACTIVITY OF A POLICE OFFICER

Стаття присвячена одній з актуальних проблем розвитку рівня діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. Ефективна комунікація, її досконале володіння повним спектром засобів професійної комунікації як із громадянами різних категорій, так і у службовій діяльності є необхідною умовою виконання працівниками Національної поліції поставлених перед ними завдань із забезпечення прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Обґрунтовано необхідність цілеспрямованого формування здатності до соціально-перцептивного передбачення у системі професійної взаємодії працівників Національної поліції. Рівень діалогового мовлення комунікативної діяльності поліцейського вимагає здійснення різних підходів, психологічних технік та розвитку контакту. Формування комунікативної культури поліцейських повинно розглядатися в поліцейських структурах як важливе завдання в межах розвитку їхньої професійної культури. Актуальність проблеми обумовлена постійною необхідністю постійного підвищення рівня професійної комунікативної компетенції як інтегральної характеристики, що визначає здатність розв'язувати професійні проблеми і професійні задачі, що виникають у реальних ситуаціях професійної діяльності. У статті визначено роль комунікативних навичок поліцейського і передумови їх формування, які є складовими професійного успіху. Розглянуто сутність ділового спілкування, його основні засоби (вербальні та невербальні), позитивні та негативні чинники успішності комунікації. Підкреслюється важливість використання засобів та чинників ділової комунікації у професійній діяльності працівників поліції для підвищення її ефективності. Визначено основні детермінанти формування професійної компетентності працівника поліції та охарактеризовано їхню роль у забезпеченні поліцейської діяльності. Проаналізовано анкетування працівників ювенальної превенції щодо визначення рівня комунікативної компетентності та охарактеризовано труднощі, які виникають серед поліцейських у професійній комунікації.

Ключові слова: поліцейський, комунікативна компетентність, професійна діяльність, комунікативна культура, ефективний, обов'язок, рівень.

Стаття присвячена одній з актуальних проблем розвитку рівня діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського. Ефективна комунікація, її досконале володіння повним спектром засобів професійної комунікації як із громадянами різних категорій, так і у службовій діяльності є необхідною умовою виконання працівниками Національної поліції поставлених перед ними завдань із забезпечення прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку. Обґрунтовано необхідність цілеспрямованого формування здатності до соціально-перцептивного передбачення у системі професійної взаємодії працівників Національної поліції. Рівень діалогового мовлення комунікативної діяльності поліцейського вимагає здійснення різних підходів, психологічних технік та розвитку контакту. Формування комунікативної культури поліцейських повинно розглядатися в поліцейських структурах як важливе завдання в межах розвитку їхньої професійної культури. Актуальність проблеми обумовлена постійною необхідністю постійного підвищення рівня професійної комунікативної компетенції як інтегральної характеристики, що визначає здатність розв'язувати професійні проблеми і професійні задачі, що виникають у реальних ситуаціях професійної діяльності. У статті визначено роль комунікативних навичок поліцейського і передумови їх формування, які є складовими професійного успіху. Розглянуто сутність ділового спілкування, його основні засоби (вербальні та невербальні), позитивні та негативні чинники успішності комунікації. Підкреслюється важливість використання засобів та чинників ділової комунікації у професійній діяльності працівників поліції для підвищення її ефективності. Визначено основні детермінанти формування професійної компетентності працівника поліції та охарактеризовано їхню роль у забезпеченні поліцейської діяльності. Проаналізовано анкетування працівників ювенальної превенції щодо визначення рівня комунікативної компетентності та охарактеризовано труднощі, які виникають серед поліцейських у професійній комунікації.

The article is devoted to one of the urgent problems of development of the level of dialogical speech in the communicative activity of a police officer. Effective communication, its perfect mastery of the full range of means of professional communication both with citizens of different categories and in official activities is a necessary condition for the fulfillment by the employees of the National Police of the tasks set before them to ensure human rights and freedoms, combat crime, maintain public safety and order. The need for purposeful formation of the ability to socially and perceptually predict in the system of professional interaction of employees of the National Police is substantiated. The level of dialogical speech in the communicative activity of a police officer requires the implementation of various approaches, psychological techniques and the development of contact. The formation of the communicative culture of police officers should be considered in police structures as an important task within the framework of the development of their professional culture. The relevance of the problem is due to the constant need to constantly increase the level of professional communicative competence as an integral characteristic that determines the ability to solve professional problems and professional tasks that arise in real situations of professional activity. The article defines the role of the communicative skills of a police officer and the prerequisites for their formation, which are components of professional success. The essence of business communication, its main means (verbal and non-verbal), positive and negative factors of successful communication are considered. The importance of using the means and factors of business communication in the professional activities of police officers to increase its effectiveness is emphasized. The main determinants of the formation of the professional competence of a police officer are identified and their role in ensuring police activity is characterized. The questionnaire of juvenile prevention workers on determining the level of communicative competence is analyzed and the difficulties that arise among police officers in professional communication are characterized.

Key words: police officer, communicative competence, professional activity, communicative culture, effective, duty, level.

УДК 159.9 (477)
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-6085/2025/82.1.28>

Козубенко І.В.,
ст. викладач кафедри мовної підготовки
Національної академії внутрішніх справ

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Для працівників Національної поліції комунікація є інструментом виконання функціональних обов'язків та основним засобом реалізації всіх аспектів правоохоронної діяльності. Серед невід'ємних особистих якостей поліцейського – комунікативна компетентність, тобто вміння ефективно спілкуватися з громадянами, колегами, представниками ЗМІ. Комунікативні навички та компетенції, досвід та індивідуальний стиль

міжособистісної взаємодії мають бути на належному рівні. Комунікативна компетентність поліцейського є невід'ємною складовою його комунікативної готовності до виконання професійних обов'язків.

Добре організована діалогічна мова в комунікативній діяльності поліцейського забезпечує ефективний обмін інформацією, дозволяє глибше зрозуміти співрозмовника, прогнозує подальшу ділову взаємодію з партнером. Тому працівники поліції

повинні знати закономірності та психологічні особливості спілкування та їх прояви в конкретних умовах професійної діяльності, знати особливості психотехнік спілкування в міжособистісних стосунках.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Вивченням даної проблеми займалися як вітчизняні, так і зарубіжні науковці. Особливості ефективної комунікації в професійній діяльності поліцейських вивчали: В. Барко, Л. Казміренко, О. Кудерміна, О. Романенко, І. Охріменко, І. Клименко, В. Андросюк, О. Цільмак. Дослідженнями вмінь та навичок, які необхідні для здійснення успішної комунікації в професійній діяльності поліцейського займалися такі зарубіжні дослідники, як: J. Buckley, T. Cockcroft, D. Nelken, E. Nunez, S. Turpin.

Виділення раніше невирішених частин проблеми. Професійна діяльність працівників поліції залежить від розвитку комунікативних умінь і навичок, які сприяють ефективному виконанню службових обов'язків. Вона визначає особливості службового спілкування як процесу взаємодії осіб, під час якого відбувається обмін інформацією та досвідом з метою виконання службових завдань. Комунікативна компетентність поліцейського значною мірою обумовлена здатністю до прогнозування, планування певних дій для досягнення поставлених цілей. Це виявляється у процесі висунення гіпотези щодо дій злочинців, дозволяє завчасно визначити лінію власної поведінки, спрогнозувати план розвитку подій, уточнити кінцеві цілі комунікації між учасниками професійної комунікації. Саме тому важливим є дослідження проблеми рівня діалогового мовлення в комунікативній діяльності поліцейського, як складової професійної діяльності працівника поліції.

Професійна діяльність поліцейських залежить від розвитку комунікативних умінь і навичок, які сприяють ефективному виконанню службових обов'язків. Вона визначає характеристики офіційної комунікації як процесу взаємодії між особами, під час якого відбувається обмін інформацією та досвідом для виконання службових завдань. Комунікативні здібності поліцейського значною мірою визначаються здатністю прогнозувати та планувати певні дії для досягнення поставлених цілей. Це проявляється в процесі формулювання гіпотези про дії злочинців, дозволяє заздалегідь визначити власну лінію поведінки, передбачити розвиток подій і з'ясувати кінцеві цілі комунікації учасників професійного спілкування. З цієї причини актуальним є розгляд проблеми рівня діалогового мовлення в комунікативній діяльності працівника Національної поліції як елемента професійної діяльності поліцейського.

Мета статті полягає в дослідженні ролі діалогового мовлення комунікативної діяльності

поліцейського, формування його основних компонентів і особливостей, які впливають на професійний рівень комунікативної компетенції поліцейського.

Виклад основного матеріалу дослідження.

Професійна взаємодія – це складний психологічний феномен, що базується на цілісних системах взаємних дій і реакцій, між якими існує причинно-наслідковий зв'язок. Компонентами професійної взаємодії є: комунікативний, діяльнісний та перцептивно-емоційний. Перцептивно-емоційний компонент професійної взаємодії часто виникає не усвідомлено; процеси обробки сенсорної інформації проявляються у вигляді інтуїтивних передбачень. Знання іншої людини породжує соціально-психологічну інтерпретацію, необхідним елементом якої є передбачення поведінкових, когнітивних та емоційних характеристик іншої людини. На основі соціально-психологічної інтерпретації іншої людини формується образно-понятійне судження про неї, яке служить для прогнозування поведінки людини. Провідною є комунікативна функція. Побудова схем прогнозування відбувається через соціальні спостереження та особистий досвід. За допомогою спостережень і роздумів люди розпізнають певні моделі поведінки іншої людини, будують відповідні образи і таким чином формують уявлення про них. В основі цього процесу лежить явище стереотипізації, тобто коли людині приписують властивості, притаманні цілій групі явищ. При використанні прототипу порівняння проводиться не з усіма властивостями окремої групи явищ, а лише з типовим випадком. Прототип і є типовим представником даної групи об'єктів. На цій основі формується профайлінг, який застосовується в роботі поліцейських [6].

Основою ефективної професійної діяльності поліцейського є високий рівень професійної компетентності, що вимагає психологічних знань, умінь, навичок та професійно значущих особистісних характеристик [2]. Комунікативна діяльність поліцейського – складний процес, який потребує встановлення та розвитку контактів з іншими людьми шляхом спільної діяльності та міжособистісної взаємодії.

Комунікативна готовність поліцейського полягає в оволодінні такими навичками, як: техніка комунікативної поведінки, встановлення контакту з представниками всіх соціальних класів, боротьба з маніпуляціями, невербальний зоровий контакт зі співрозмовником, визначення ставлення співрозмовника до розмови на основі невербальних висловлювань і формування довіри зі співрозмовником [3].

Усі засоби комунікації поділяються на дві великі групи: вербальні та невербальні. Невербальне поведінка людини пов'язані з її психічними станами і є засобом висловлювання. Психологічні

дослідження описують різні класифікації невербальних засобів комунікації, які включають усі рухи тіла, інтонаційні особливості голосу, тактильні дії та просторову організацію спілкування. Найбільше значення мають кінесичні засоби, що візуально сприймаються іншою людиною, які виконують виражену регулятивну функцію в спілкуванні. Кінесика включає різні рухи, які проявляються в міміці, жестах, позі, погляді і ході. Невербальне поведінка створює образ партнера по комунікації, виражає відносини між партнерами з комунікації, формує ці відносини, є індикатором психічних станів особистості, виступає індикатором статусно-рольових відносин [7].

Зміст інформації передається за допомогою мови, тобто приймає вербальну форму. Це може частково спотворити зміст інформації. Спотворення або втрата частини інформації викликані незавершеністю мови, неможливістю точно передати словесну думку, наявністю чи відсутністю довіри до співрозмовника. Спілкування є ефективним, коли одержувач повідомлення правильно розшифровує всі аспекти. Якщо одержувач інформації не може розшифрувати всі аспекти повідомлення тоді виникає непорозуміння через втрату інформації.

Мова в діловому спілкуванні має на меті переконати співрозмовника у своїй точці зору та спонукати його до співпраці. Переконалівість визначається психологічними чинниками, атмосферою розмови, яка може бути сприятливою чи несприятливою, дружньою чи неприязною, культурою мови.

Культура мовного спілкування включає, перш за все, володіння мовою. Успіх ділового спілкування залежить не тільки від уміння говорити, а й від уміння слухати співрозмовника. Невміння слухати є основною причиною неефективного спілкування і призводить до непорозуміння, помилок і конфліктів [10].

Культура спілкування працівника Національної поліції є конкретизацією культури особистості в цілому, яку можна уявити як єдність зовнішньої та внутрішньої культури. Під внутрішньою культурою розуміється духовне багатство особистості, її знання, її світогляд, її ідеали та принципи. Зовнішня культура – це ступінь і форма її реалізації в службовій діяльності та в побуті. Це освітній рівень людини, її здатність до адекватної поведінки в професійному середовищі та поза ним.

Спілкування є важливим у стосунках між поліцією та громадянами. Статтею 11 розділу II Закону України «Про Національну поліцію» одним із принципів діяльності поліції визначено «Взаємодію з населенням на засадах партнерства», відповідно до якого: діяльність поліції здійснюється у тісній взаємодії та взаємодії з населенням, органами місцевого самоврядування, громадськими формуваннями на партнерських засадах і спрямована

на задоволення їх потреб; з метою виявлення причин та/або умов вчинення злочинів планування службової діяльності органів та підрозділів поліції з урахуванням специфіки регіону та проблем місцевої влади; довіра громадян до поліції є найважливішим критерієм оцінки ефективності діяльності органів та підрозділів поліції [1].

Професійне спілкування поліцейського – це акт комунікативної поведінки, який здійснюють поліцейські для вирішення певних професійних завдань. На якість і перебіг спілкування впливають певні умови: місце, час, обставини спілкування, тривалість спілкування. Культура спілкування поліцейського визначається тим, чи залишається він ввічливим, толерантним і спокійним [4].

Під час виконання службових обов'язків працівники Національної поліції постійно контактують із громадянами різних категорій: потерпілими, злочинцями, людьми похилого віку та дітьми [5].

Для ефективного спілкування з дітьми необхідно забезпечити задоволення їхніх базових потреб: потреби в безпеці, визнанні, безумовній любові, потреби в знаннях і набутті навичок, потреби бути дитиною. Щоб досягти цього, необхідно дати дитині відчуття безпеки та захисту, визнати її здібності та бути для неї взірцем. Під час спілкування поліцейський має бути доброзичливим і максимально уважним. Діти мають достатній словниковий запас, можуть описувати деталі, довго запам'ятовувати факти, розрізняти категорії «добре» і «погано». До дорослих ставляться з довірою. Для них важливий особистий приклад дорослих, оцінка своїх знань і особистих якостей. Спілкуючись з молоддю, слід спиратися на її морально-вольові якості. Вони вибіркові у спілкуванні, прагнуть до рівності у спілкуванні з дорослими та друзями, визнають цінність своєї унікальності. Слід враховувати, що небажання або невміння дорослих визнавати автономію молоді часто призводить до конфліктів.

Особливу увагу поліцейський має звернути на спілкування з правопорушником. При попередженні злочину працівник поліції змушений взаємодіяти з особами, поведінка яких є девіантною. У таких випадках поліцейський повинен продемонструвати психологічну стійкість. Спілкуючись із правопорушником, поліцейський має проявляти толерантність і виваженість, висловлюючи власну позицію щодо правопорушення відповідно до закону [8].

Робота поліцейського часто пов'язана зі спілкуванням з людьми похилого віку та людьми з різними фізичними вадами. У такій ситуації поліцейський повинен відреагувати на звернення особи та надати необхідну допомогу. Поліцейський повинен бути психічно стійким. Дії поліцейського не повинні викликати невдоволення та обурення особи, яка звертається за допомогою.

На базі навчально-наукового інституту післядипломної освіти Національної академії внутрішніх справ мною було проведено анкетування працівників Національної поліції, а саме ювенальної превенції на визначення рівня комунікативної компетентності. В анкетуванні взяли участь 75 поліцейських з досвідом від 1 до 10 років службової діяльності.

За допомогою опитування було визначено труднощі у професійній взаємодії працівників ювенальної превенції, володіння методами соціально-психологічного впливу, дати оцінку ситуаціям професійної взаємодії, які потребують високого рівня комунікативної компетентності, рівень вмотивованості щодо рівня власної комунікативної компетентності.

Встановлювати контакт у спілкуванні з різними категоріями осіб можуть на достатньому рівні більша частина опитуваних – 53,3 % опитаних. Серед труднощів, які виникають у професійному спілкуванні працівників ювенальної превенції – це труднощі у спілкуванні з батьками неповнолітніх (32 %) та самими неповнолітніми (22,6 %). Знайти порозуміння з батьками дітей у професійній взаємодії переважній більшості працівників ювенальної превенції не вдається (46,6 %) або ж рідко вдається (38,6 %).

Серед видів девіантної поведінки неповнолітніх, з якими стикається працівник ювенальної превенції у професійній взаємодії, опитувані зазначили такі як, агресія – 16 %, суїцид – 3,3 %, вживання алкоголю – 24 %, порушення закону – 14,6 %.

Щодо ситуацій професійної взаємодії, які потребують високого рівня комунікативної компетентності працівника ювенальної превенції, значне місце посідають конфліктні ситуації та їх вирішення – 33,3 %.

Проте стосовно рівня вмотивованості працівників щодо власної компетентності, більша частина опитуваних вказали, що достатньо компетентні – 46,6 %, решта вказали, що хотіли б пройти додаткові тренінги з розвитку комунікативної компетентності – 28 %, покращити свої знання і навички із психології спілкування з різними віковими категоріями – 17,3 % та опанувати вміння стримувати емоції – 5,3 %.

Висновки і подальші перспективи в цьому напрямку. Таким чином, наявність комунікативних знань, умінь, навичок і компетенцій та правильне їх застосування може забезпечити позитивний результат у професійній діяльності поліцейського. Позитивне ставлення до громадян, вміння

спілкуватися та встановлювати психологічний контакт, легкість подолання комунікативних бар'єрів та вирішення конфліктних ситуацій сприяють формуванню позитивного іміджу поліцейських, взаємодії з населенням та зміцненню авторитету правоохоронних органів [9]. Подальші перспективи в цьому напрямі вбачаємо у необхідності розробки та впровадження спеціальних програм розвитку комунікативної складової, а також додаткової підготовки з розвитку психологічних особливостей комунікативної компетентності в системі підготовки поліцейських.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Про Національну поліцію. Закон України від 2 липня 2015 р. № 580-VIII. Відомості Верховної Ради, 2015, № 40-41, С. 379.
2. Козубенко І.В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 122-129. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.122>.
3. Кудерміна О.І. Психологічні особливості професійного спілкування суб'єктів правоохоронної діяльності. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2019. № 12. С. 538-547. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2011-12%р>.
4. Литвин В.В. Комунікація поліцейського патрульної поліції. *Юридична психологія*. 2019. № 2(25). С. 93-99. DOI: <https://doi.org/10.33270/03192502.93.6>.
5. Охріменко І., Мартенко О. Психологічні детермінанти формування іміджу поліцейського. *Юридична психологія*. 2021. № 2(29). С. 20-28. DOI: <https://doi.org/10.33270/03212902.20>.
6. Романенко О.В. Формування навичок медіації в майбутніх правоохоронців. *Юридична психологія*. 2022. № 2(31). С. 106-112. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.106>.
7. Цільмак О.М. Складові комунікативної компетенції слідчих органів досудового розслідування Національної поліції України. *Причорноморські психологічні студії*. 2017. С. 90-94.
8. Bondarenko V., Danylchenko V., Khudiakova N., Krynets, O. Methodological approaches to professional training of future patrol officers. *Pedagogical Innovations: Ideas, Realities, Perspectives*. 2019. No. 2. P. 80-88. DOI: 10.32405/2413-4139-2019-2-80-88.
9. Miloradova, N., Okhrimenko, I., Dotsenko, V., Matiienko, T., & Rivchachenko, O. Training Technologies as a Means of Communicative Competences Development of Prejudicial Inquiry Agencies' Investigators. *Postmodern Openings, Editura Lumen, Department of Economics*. 2022. Vol. 13, no. 2. P. 01-22.
10. Nunez, E. Recruiting for emotional-social intelligence (ESI): Enhancing leadership, performance, community trust, and saving lives. *The Journal of California Law Enforcement*. 2015. Vol. 49, no. 3. P. 6-14.