

УДК 351.741

DOI <https://doi.org/10.32782/npnuola.v34.2024.7>

*І. В. Козубенко*

## **ВПЛИВ ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ НА ПРОФЕСІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ ПОЛІЦЕЙСЬКОГО**

**Постановка проблеми.** Інтеграція нашої країни до європейської спільноти зумовлює реформування важливих сфер держави. Реформи покликані докорінно змінити діяльність усіх гілок влади на службі суспільству.

Центральним органом виконавчої влади, який слугує суспільству шляхом забезпечення захисту прав і свобод людини, боротьби зі злочинністю та підтримання громадської безпеки і порядку, є Національна поліція України.

Набуття поліцейськими навичок ефективного спілкування та досконале володіння всім спектром професійних засобів спілкування як у службовій діяльності, так і з громадянами та представниками ЗМІ є необхідною умовою виконання Національною поліцією України покладених на неї завдань із захисту прав людини, свободи та боротьби зі злочинністю, забезпечення публічної безпеки та порядку.

Ефективне вирішення професійних завдань у контексті виконання службової діяльності працівниками Національної поліції України передбачає наявність у них певного рівня психологічних знань, умінь і навичок, а також розвиток професійно важливих якостей особистості. Однією з істотних особистісних характеристик, що відображає рівень професіоналізму працівника правоохоронних органів, є його комунікативна компетентність, тобто вміння впевнено та ефективно спілкуватися, насамперед, із суб'єктом службової діяльності, з громадянами, колегами, представниками ЗМІ [9].

Для поліцейських комунікація є інструментом виконання функціональних завдань та основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Тому працівники поліції повинні знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у певних умовах службової діяльності, володіти комунікативними навичками, вміти ефективно взаємодіяти з іншими в системі міжособистісних стосунків.

Плідна співпраця співробітників поліції та громадян є запорукою забезпечення належного рівня громадської безпеки у суспільстві. Володіння співробітниками поліції навичками ефективного спілкування та досконалого володіння всім спектром професійних засобів комунікації як у служ-

бовій діяльності, так і з громадянами та представниками засобів масової інформації є необхідною умовою виконання Національною поліцією України поставлених перед нею завдань з метою забезпечення захисту прав і свобод людини, боротьби зі злочинністю та підтримання суспільної безпеки та порядку.

Комунікативна компетентність поліцейських в сучасних умовах набуває принципово нової якості, оскільки поєднує в собі знання, досвід та особисті характеристики, що забезпечують соціальну відповідальність за результати прийнятих рішень. Крім того, комунікативна компетентність є основою професіоналізму, оскільки, по-перше, вона є ключовою компетентністю, а по-друге, впливає на професійну діяльність, яка передбачає постійні контакти, співпрацю, спільну діяльність, взаємодію у чітко регламентованих чи особливо складних умовах [1].

Дослідженню комунікативної проблематики в різні часи приділяли увагу такі вітчизняні та зарубіжні вчені як: В. Г. Андросюк, П. С. Вербицький, В. М. Козаков, Т. В. Крашеніннікова, О. І. Кудерміна, Т. В. Матієнко, Ю. О. Михайлов, О. О. Новікова, С. В. Оніщук, К. В. Пономаренко, О. В. Романенко, О. М. Скрябін, О. Ю. Самофалова, О. М. Цільмак, В. М. Щербина, С. В. Венідіктов, Е. Бернейс, Т. Хант, Р. Харлоу та ін.

**Мета та завдання статті.** Висвітлення різних наукових підходів щодо проблеми комунікативної компетентності поліцейського та впливу ефективної комунікації на професійну діяльність працівника поліції. Відповідно до мети окреслено завдання дослідження: 1) з'ясувати сутність поняття комунікативної компетентності та комунікації; 2) визначити складові комунікативної компетентності поліцейського; 3) окреслити шляхи вдосконалення ефективної комунікації в професійній діяльності поліцейського.

**Виклад основного матеріалу.** Професійна діяльність працівників поліції потребує навичок та вміння ефективно спілкуватися як у своєму колективі, так і з громадянами у повсякденному житті та в екстремальних ситуаціях. Тому рівень комунікативної компетенції, досвід та індивідуальний стиль міжособистісної взаємодії мають бути на належному рівні.

Зважаючи на багатогранність функціональних завдань поліцейських, вони повинні постійно контактувати з різними групами населення. За цих умов професійна комунікативна компетентність працівників правоохоронних органів є необхідним фактором ефективної професійної діяльності [2]. Комунікативний характер роботи поліції в цілому визначає упереджену поведінку її працівників. Адже комунікація – це не просто передача будь-якої інформації, а й спонукання до дії [1].

Розкриваючи психологічний потенціал комунікативної компетентності можна виокремити соціальний інтелект людини як її інтегративні соціально-пізнавальні властивості, а також сукупність інших психологічних утворень, які забезпечують успішність спілкування [6].

О. Власова визначає такі основні чинники комунікативної компетентності як: вміння прогнозувати соціально-психологічну ситуацію комунікації, враховувати її унікальність, використовувати та керувати цією ситуацією. Зрозуміло, що такі складні завдання складно ефективно вирішувати без відповідного вивчення соціально-нормативних способів реагування, адап-

тації їх до власних стильових особливостей взаємодії з іншими та врахування соціально-психологічних особливостей партнера по спілкуванню [4].

Необхідною умовою інтеграції України у світовий інформаційний простір та утвердження її як впливового суб'єкта глобальних інформаційних відносин є формування та ефективна реалізація комунікаційної стратегії органів державної влади, спрямованої на вирішення таких основних завдань:

- створення цілісної та ефективної системи інформування суб'єктів суспільства про поточну та перспективну діяльність органів державного управління;

- регулярний моніторинг громадської думки, узагальнення результатів соціологічних досліджень проблем та діяльності органів державного управління в єдиному інформаційному просторі;

- формування ефективної системи «зворотного зв'язку» соціальних суб'єктів та органів державного управління [8]. Враховуючи демократичний шлях розвитку суспільства та орієнтацію України на європейські стандарти, активне залучення громадськості до співпраці з Національною поліцією (Community Policing) та ефективна професійна комунікація поліцейських стає одним із важливих напрямків їх професійної діяльності. Комунікація відіграє важливу роль як регулятор відносин між поліцейським і громадянином [10].

Виходячи з цього, можна виділити основні необхідні комунікативні якості, якими повинен володіти співробітник правоохоронних органів, а саме:

- вміння слухати інших людей;
- здатність долати психологічні бар'єри в комунікації;
- вміння швидко встановлювати психологічний контакт із незнайомими людьми та наближати їх до себе;
- емоційна стриманість та терпіння;
- здатність психологічно впливати на людей при здійсненні оперативно-службової діяльності;
- рольові компетенції [7].

П. С. Вербицький, досліджуючи соціально-комунікативні особливості медіа-контенту про поліцію, зазначає, що будь-який вид комунікації поліції з громадськістю може містити повідомлення про надійність поліції в усіх аспектах її функціонування (правова легітимність, професіоналізм, етичність) тощо, але водночас будь-які дії поліції, здійснені за моделлю процесуального правосуддя, можуть свідчити про те, що поліція діє принаймні правильно. Прикладом ефективною комунікації є комунікація, в якій офіційні представники поліції справедливо ставляться до суспільства, поділяють з ним спільні цінності та є повноправним учасником суспільного життя, втіленням верховенства права [3, с. 138–139]

О. М. Цільмак під комунікаційною компетентністю слідчих органів досудового розслідування Національної поліції України розуміє здатність особи обирати та технологічно ефективно застосовувати відповідний спосіб усного та письмового спілкування. Складовими комунікативної компетентності слідчих органів досудового розслідування вчена називає: знання (загальні та спеціальні знання); навички (загальні та специфічні комунікативні нави-

чки слідчого); навички – лексико-граматичні, фонетичні, мелодійно-інтонаційні, темпоритмічні, виразне читання, письмо тощо; комунікативні здібності – індивідуально-психологічні особливості людини, що забезпечують ефективну комунікативну взаємодію та адекватне взаєморозуміння між людьми в процесі комунікації чи професійної діяльності; професійно важливі комунікативні якості (розвиненість, комунікабельність, контактність, доступність, дипломатичність); професійно-психологічна готовність до комунікації – налаштованість слідчого на комунікативну взаємодію, процес допиту, одночасний допит двох і більше осіб, службове комунікація тощо [13, с. 91].

Поліцейське комунікація – це складний процес встановлення та розвитку контактів з іншими людьми при виконанні професійних завдань, що полягає в обміні інформацією та обумовлений необхідністю спільної професійної діяльності та взаєморозуміння у процесі міжособистісної взаємодії.

Спілкування – це суб'єкт-суб'єктний процес, у якому кожен учасник передбачає діяльність свого партнера. Передаючи інформацію іншій людині, ми маємо враховувати її мотиви, цілі, відносини, настрої тощо. буд. Крім того, інформація має бути не тільки відчутною для партнера зі спілкування, але також зрозумілою та змістовною.

У професійній діяльності поліцейська комунікація найчастіше пов'язана з психологічним впливом та опором впливу, нав'язуванням власної поведінки та захистом власних інтересів. Успіх комунікації забезпечується здатністю ініціатора комунікативного акту – співробітника поліції – врахувати все це та використовувати для вирішення професійних завдань.

Способи і зміст комунікації визначаються соціальними функціями людей, що спілкуються, їх становищем у системі соціально-правових відносин, приналежністю до певної спільноти, моральними і правовими нормами.

Структура комунікації визначається конкретним видом діяльності. Тому поліцейський повинен знати основні функції професійного спілкування.

Перцептивна функція пов'язана зі сприйняттям і розумінням, оцінкою психічних станів та інших проявів індивідуальних особливостей співрозмовників.

Комунікативна функція включає передачу різноманітної інформації, обмін думками та почуттями в процесі спілкування.

Існує також інтерактивна функція комунікативного акту, тобто взаємовплив, корекція поведінки інших [11].

Для встановлення психологічного контакту в професійному спілкуванні поліцейському необхідно створити психологічні умови для комунікації, навчитися попереджати та усувати негативні емоції, знижувати психологічну напругу у стосунках, розвивати психологічну культуру спілкування. Специфіка спілкування в кожному окремому випадку залежить від службового завдання, а також від психології співрозмовника, його професії, віку, статі, соціальної приналежності, стану здоров'я, національності, ставлення до поліції, а також умов, за яких відбувається комунікація.

Професійна комунікативна компетентність – складне психологічне утворення, що формується на базі комунікативного потенціалу людини

в умовах конкретної фахової діяльності, що можна уявити у вигляді системи значущих для працівника відносин, умінь і навичок спілкування.

Ефективність професійного спілкування визначається рівнем комунікативної компетентності його учасників і, насамперед, самого працівника поліції. Для належного рівня комунікативної компетентності необхідно мати розвинені перцептивні здібності та навички, тобто вміння та навички правильно сприймати оточуючих людей: хоча б у загальних рисах визначати характер людини, її стан, настрій, внутрішній стан в конкретній ситуації взаємодії і, виходячи з цього, шукати відповідний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Також необхідно, щоб поліцейський володів уміннями ефективної комунікації в різних ситуаціях з людьми похилого віку, вагітними жінками та особами з різними фізичними вадами [12].

Ще однією важливою складовою комунікативної компетентності правоохоронця є його комунікативна культура. Культура поведінки працівника поліції має набувати системних ознак і сприйматися крізь призму загальнолюдських цінностей та інтересів держави, яка стежить за законами.

Культура спілкування працівника поліції є конкретизацією культури особистості взагалі, яку можна уявити як єдність зовнішньої та внутрішньої культури.

Під внутрішньою культурою розуміють духовне багатство особистості, її знання та почуття, переконання та погляди, її світогляд та ідеали, принципи, цілеспрямованість тощо.

Під зовнішньою культурою ми розуміємо ступінь та форму їх реалізації у службовій діяльності та повсякденних взаєминах. Важливу роль відіграє зовнішній вигляд, культура спілкування, певні вміння, навички, прийоми діяльності та поведінки. Це, нарешті, рівень вихованості людини, її вміння належним чином поводитись як у професійному середовищі, так і поза ним.

Суворе дотримання правил ввічливості є важливою умовою високої культури поведінки як під час служби поліцейського, так і поза нею. Зовнішній вигляд поліцейського важливий і впливає на ставлення до нього громадян. Часто поліцейському не вдається встановити контакт з людиною саме тому, що первісна неприязнь пов'язана з її зовнішнім виглядом – неохайним або невідповідним діловим стосункам, а також неприємною поведінкою. На першій зустрічі поліцейського оцінюють з точки зору його поведінки та зовнішнього вигляду. На підставі такої оцінки йому може бути присвоєна як позитивна, так і негативна характеристика. Для поліцейських у взаємодії з громадянами, злочинцями, порушниками, колегами важливо все: вираз обличчя, фігура, зачіска, одяг, вільна постава, позитивний настрій тощо [9].

Велику роль у роботі співробітника Національної поліції відіграють безпосередньо мовлення та його стиль. Тембр, інтонація, чіткість мовлення, чуйність голосу – це фактори, які психологічно діють на співбесідника, викликають у нього повагу, симпатію або, навпаки, негативно забарвлені емоційні переживання. Безперечно, розвиток названих аспектів комунікативної компетентності не може відбуватися ізольовано. У сукупності вони

передбачають роботу з розвитку особистості працівника правоохоронних органів, зокрема формування у нього ряду психічних якостей, характерологічних рис, особливостей сприйняття, мислення, пам'яті, специфічних соціальних налаштувань і комунікативної компетентності. Тобто це якості, необхідні для комунікації, для ефективної реалізації професійної діяльності співробітника Національної поліції [5].

**Висновки.** Отже, комунікація працівників правоохоронних органів є однією з найважливіших характеристик їх загальної професійної компетентності, оскільки, по-перше, є ключовою компетентністю, по-друге, опосередковує їх специфічну діяльність, яка передбачає постійні контакти, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію у чітко регламентованих або особливо важких умовах.

Перспективи подальших досліджень наукових розробок даної проблеми ми вбачаємо у емпіричному дослідженні психологічних особливостей вербального компоненту комунікативної компетентності працівників Національної поліції в процесі їх професійної діяльності.

#### Література

1. Андросюк, В. Г. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських. Аналітичний огляд / В. Г. Андросюк [та інш.]. Київ, 2018. 31 с.
2. Бондаренко В.В. Компоненти професійної компетентності працівників підрозділів патрульної служби Національної поліції України / В.В. Бондаренко // Юридична психологія. Юридичні науки. 2016. № 2. С. 81–88.
3. Вербицький, П. С. Соціально-комунікативні особливості медійного контенту про поліцію : дис. канд. наук із соц. комунікацій : 27.00.01 / П. С. Вербицький. Дніпро, 2019. 193 с.
4. Власова О.І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку : монографія / О.І. Власова. К. : Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005. 308 с.
5. Dainton, M., Zelle, E. D. (2019). Applying communication theory for professional life: A practical introduction. 4th ed. Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications.
6. Козубенко І.В. Комунікативна складова професійної діяльності поліцейського. *Юридична психологія*. 2022. № 2 (31). С. 122–129. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.122>.
7. Кудерміна, О.І. (2019). Психологічні особливості професійного спілкування суб'єктів правоохоронної діяльності. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. № 12. С. 538–547. DOI: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2011-12%р>.
8. Police Communications Operator / National LEARNING Corporation, 2019. 206 P.
9. Романенко О.В. Формування навичок медіації в майбутніх правоохоронців. *Юридична психологія*. 2022. № 2(31). С. 10–112. DOI: <https://doi.org/10.33270/03223102.106>.
10. Robinson, Lawrence; Segal, Jeanne; Smith, Melinda (2015-09-18). «Improving Communication Skills in Your Work and Personal Relationships». PDResources. Retrieved 2019-09-05
11. Soltes V., Kubas J., Velas A., Michalk D. Occupational safety of municipal police officers: Assessing the vulnerability and riskiness of police officers' work. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021. No. 18 (11). doi: 10.3390/ijerph18115605.
12. Ta V. P., Lande B., Suss J. Emotional reactivity and police expertise in use-of-force decision-making. *Journal of Police and Criminal Psychology*. 2021. No. 36 (3). P. 513–522. doi: 10.1007/s11896-020-09428-5
13. Цільмак, О. М. Складові комунікативної компетентності слідчих органів досудового розслідування національної поліції України / О. М. Цільмак // матеріали всеукр. наук.-практ. конференції Формування громадянського суспільства в Україні : виклики та колізії, Дніпро, 15.05.2020. С. 90–94.

#### Анотація

**Козубенко І. В. Вплив ефективної комунікації на професійну діяльність поліцейського.** – Стаття.

Метою даного наукового дослідження є наведення аргументу необхідності формування та розвитку комунікативної компетентності та її впливу на ефективність професійної діяльності працівників Національної поліції. У цій роботі проаналізовано наукові підходи різних вітчизняних та зарубіжних дослідників щодо контролю комунікативної компетентності поліцейських. Отже, комунікативна компетентність тлумачиться як складна інтегративна професійно важлива якість людини, яка виявляє здатність та готовність встановлювати, підтримувати та розвивати ефективну міжособистісну взаємодію в різних ситуаціях професійного спілкування. У статті згадуються основні фактори, що визначають розвиток та вдосконалення професійної компетентності, від яких залежать хід та результати ефективного комунікативного процесу, отже, успіх професійних завдань. У статті викладено основні шляхи формування працівника Національної поліції як професіонала. Сформульовано комплекс вимог до професійної компетентності та професіоналізму поліцейських. Формування готовності поліцейських до професійної діяльності вимагає розвитку їх комунікативної компетентності як складової загальної професійної компетентності. Рівень його сформованості визначає здатність фахівця конструктивно діяти в конкретних ситуаціях у міжособистісній взаємодії, пов'язаних із особливостями його роботи. У статті наведено аргумент щодо специфіки професійної діяльності поліцейських, важливості формування та розвитку комунікативної компетентності у їх професійній діяльності, готовності та здатності ефективно спілкуватися з громадянами у повсякденному житті та екстремальних ситуаціях. Перспективи подальшого дослідження розглянутої проблеми ми бачимо в емпіричному дослідженні психологічних особливостей вербального компоненту комунікативної компетентності працівників Національної поліції в процесі їх професійної діяльності.

*Ключові слова:* поліцейський, комунікативна компетентність, комунікація, комунікативна культура, професійна діяльність.

#### Summary

**Kozubenko I. W. The influence of effective communication on the professional activity of a police officer.** – Article.

The purpose of this scientific research is to provide an argument for the need for the formation and development of communicative competence and its impact on the effectiveness of the professional activities of the National Police. This paper analyzes the scientific approaches of various domestic and foreign researchers regarding the control of the communicative competence of police officers. Therefore, communicative competence is interpreted as a complex integrative professionally important quality of a person, which shows the ability and willingness to establish, maintain and develop effective interpersonal interaction in various situations of professional communication. The article mentions the main factors that determine the development and improvement of professional competence, which depend on the course and results of an effective communication process, therefore, the success of professional tasks. The article describes the main ways of forming a National Police employee as a professional. A set of requirements for the professional competence and professionalism of police officers has been formulated. The formation of policemen's readiness for professional activity requires the development of their communicative competence as a component of general professional competence. The level of its formation determines the specialist's ability to act constructively in specific situations in interpersonal interaction related to the specifics of his work. The article provides an argument regarding the specificity of the professional activity of police officers, the importance of the formation and development of communicative competence in their professional activity, readiness and ability to effectively communicate with citizens in everyday life and extreme situations. We see the prospects for further research of the considered problem in the empirical research of the psychological features of the verbal component of the communicative competence of National Police employees in the course of their professional activities.

*Key words:* police officer, communicative competence, communication, communicative culture, professional activity.