

**НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ВНУТРІШНІХ СПРАВ  
МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ**

Кваліфікаційна наукова  
праця на правах рукопису

**ЖУК НАТАЛІЯ АНАТОЛІЇВНА**

УДК: 005.336.2:316.77]351.745

**ДИСЕРТАЦІЯ  
КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ОСНОВА  
ПРОФЕСІОНАЛІЗМУ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ**

053 – Психологія

Подається на здобуття ступеня доктора філософії

Дисертація містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

\_\_\_\_\_ **Н. А. Жук**

Науковий керівник: **Казміренко Людмила Іванівна**,  
кандидат психологічних наук, професор.

**Київ – 2021**

## АНОТАЦІЯ

*Жук Н. А.* Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття ступеня доктора філософії за спеціальністю 053 – Психологія. Міністерство внутрішніх справ України. Національна академія внутрішніх справ, Київ, 2021.

У дисертаційній роботі охарактеризовано теоретико-методологічні засади дослідження комунікативної компетентності патрульних поліцейських в проблемному полі юридичної психології; здійснене емпіричне вивчення їх комунікативної компетентності; запропоновані напрями та засоби формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських Національної поліції України.

Аргументовано, що діяльність патрульної поліції в Україні заснована на принципах визнання загальнолюдських цінностей, поваги до прав і свобод людини, визнання їх пріоритету у взаємовідносинах з державою. Патрульна поліція найбільш наближена до населення, її працівники постійно вступають у контакти з громадянами та першочергово виїжджають на місця правопорушень і злочинів. Поряд із цим, на них впливає низка негативних чинників – значні фізичні і психічні навантаження, висока відповідальність за прийняті рішення, наявність загрози життю і здоров'ю через виконання професійних обов'язків в агресивному соціальному середовищі, можливістю застосування спеціальних засобів і вогнепальної табельної зброї, недостатня соціальна захищеність працівника та його сім'ї та ін.

Встановлено, що комунікативна компетентність працівників виявляється у здатності і готовності встановлювати, підтримувати та розвивати ефективну міжособистісну взаємодію у різноманітних ситуаціях професійного спілкування. Окрім того, комунікативна компетентність патрульних поліцейських ґрунтується на знаннях соціокультурних норм 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 психотехнік спілкування. Це свідчить про комплексний характер комунікативної компетентності, яка містить особистісні, пізнавальні, емоційні і поведінкові характеристики.

Емпіричну базу дослідження становлять результати констатуючого експерименту (I етап), проведеного зі слухачами Київського центру первинної професійної підготовки «Академія поліції» Національної академії внутрішніх справ за напрямками підготовки «Патрульна поліція», загальною кількістю 70 осіб, віком від 21 до 33 років, серед них чоловіків – 52 особи, жінок – 18 осіб. У формуючому експерименті (II етап) було задіяно 40 осіб – представників цієї вибірки. Використовувалися: опитувальники «Діагностика загальної комунікативної толерантності» В. В. Бойка та «Шкала соціального самоконтролю ШСС» М. Снайдера, тест «Діагностика міжособистісних відносин» Т. Лірі, опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна (ЕмІн) та методика Дж. Мейера – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0).

Обґрунтована сутність комунікативної компетентності патрульного поліцейського як інтегративної властивості особистості (симптомокомплексу), що формується у процесі соціалізації та проявляється у вигляді специфічної здатності використовувати наявні знання, уміння й навички для забезпечення ефективного спілкування в різноманітних ситуаціях професійної взаємодії. Її основними складовими слід вважати: когнітивні, емоційні, перцептивні, мотиваційні та операціональні компоненти. Домінуюча роль у формуванні професійної комунікативної компетентності належить комунікативним здібностям, а саме: швидко й адекватно орієнтуватися в динамічних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко знаходити коректні комунікативні засоби, що відповідали б індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та

підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

Доведено, що професійне спілкування патрульного поліцейського може відбуватися з позицій орієнтації на контроль чи орієнтації на розуміння. Перша проявляється як бажання домінувати під час взаємодії, керувати ситуацією та поведінкою співрозмовника; друга – характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому метою є уникнення конфліктів та досягнення згоди сторін, зберігаючи рівність партнерів по спілкуванню. Таке ненасильницьке спілкування передбачає наявність умінь контролювати й регулювати свою поведінку, професійно аргументувати свою позицію, моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, продуктивно виходити з будь-яких психологічно напружених ситуацій.

Згідно з узагальненими результатами проведеного емпіричного дослідження, соціальна поведінка практично всіх патрульних поліцейських при взаємодії з зовнішнім світом може бути охарактеризована як адаптивна. При цьому майже половина (45,7 %) опитаних схильні до значних проявів авторитаризму та трохи менше половини (58,6 %) – екстремально альтруїстичні. Ймовірно, на дані результати вплинули відсутність професійного досвіду та стереотипи покликання поліції в сучасній Україні (слоган поліції: «Служити і захищати»), а також цілком зрозуміла на рівні життєвого досвіду наявність владних повноважень поліцейського. Про суперечливість «Я-образу» респондентів свідчить також поєднання різноспрямованих векторів властивостей особистості: «агресивний» (72,8 %) та «залежний» (68,6 %), «доброзичливий» (57,1 %) та «підозрілий» (44,3 %).

Визначено, що загальний рівень емоційного інтелекту опитаних перебуває у межах середніх (44,3 %) та низьких (24,3 %) значень; високі показники притаманні лише п'ятій їх частині. Відповідно, середні та низькі значення зафіксовані за шкалами «Управління емоціями» (50,0 % та 25,7 %), «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект» (45,7 % та 17,1 %),

«Міжособистісний емоційний інтелект» (35,7 % та 31,4 %), «Розуміння емоцій» (34,3 % та 37,1 %). Дещо інші результати одержані за окремими субшкалами. Так, найбільш оптимальні показники маємо за субшкалою «Контроль експресії»: високі значення – 25,7 %, середні значення – 25,7 %, низькі значення – 35,7 %, отже половина опитаних вважають, що вони здатні достатньою мірою контролювати свої емоції в професійному спілкуванні. Це підтверджується результатами за субшкалами «Розуміння своїх емоцій» (високі значення – 24,3 %, середні значення – 65,7 %) та «Управління своїми емоціями» (середні значення – 47,2 %). При цьому дещо парадоксальним виглядає співвідношення результатів за субшкалами «Управління чужими емоціями» (середні значення 51,4 %) та «Розуміння чужих емоцій» (низькі значення – 22,9 %, дуже низькі значення – 34,3 %). Ймовірно, визначальними чинниками тут є соціальна бажаність відповідей або ж некритичність респондентів щодо власної комунікативної компетентності.

Запропоновано та апробовано тренінгову програму формування комунікативної компетентності працівників патрульної поліції України, в трьох модулях якої представлені теоретичні та практичні завдання. Метою програми є: 1) розкриття та сприяння засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумов та суб'єктивних детермінант формування їх комунікативної компетентності; 2) набуття практичних вмінь і навичок поведінки й спілкування з різними категоріями громадян; 3) засвоєння вмінь швидкого та ефективного завершення конфлікту, який перебуває в активній фазі. Вправи обиралися та компонувалися на основі узагальнених результатів проведеного емпіричного дослідження.

Експериментальна перевірка запропонованої програми формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських засвідчує наявність позитивної динаміки у більшості учасників тренінгової групи. Так, дещо зросли показники рівня комунікативного контролю, причому найбільш вагомі зміни спостерігалися в діапазоні високих значень (46,4 % респондентів). В межах тренінгової групи диференціювалися показники розвиненості емоційного

інтелекту (розуміння своїх емоцій та розуміння емоцій інших людей): за рахунок зменшення середніх значень збільшилися показники високих (+16,4 %) та низьких (+4,3 %), що пояснюється різним рівнем актуалізованості експериментальної ситуації у різних респондентів. Аналогічні результати одержані стосовно управління своїми емоціями та управління чужими емоціями. Констатовано збільшення кількості учасників, які обирають доброзичливий тип міжособистісних відносин (+15,4 %) у професійному спілкуванні, втім, при цьому 82,5 % (+6,4 %) з них прагнуть до домінування, лідерства та утвердження своєї власної особистості.

**Ключові слова:** патрульні поліцейські, комунікативна компетентність, комунікативна діяльність, комунікативні здібності, вербальні і невербальні засоби, міжособистісна взаємодія, ненасильницьке спілкування, адаптивна поведінка, емоційний інтелект, тренінгова програма.

## ANNOTATION

*Zhuk N. A.* Communicative competence as a basis for professionalism of patrol police. – Manuscript.

The dissertation is to obtain a scientific degree of Doctor of Philosophy, the specialty reference number and title: 053 – Psychology. Ministry of Internal Affairs of Ukraine. National Academy of Internal Affairs, Kyiv, 2021.

The dissertation defines theoretical and methodological principles of research of communicative competence of patrol policemen in the problematic field of legal psychology; it presents an empirical study of their communicative competence and suggests directions and means for the formation of communicative competence of patrol policemen of the National Police of Ukraine.

It is argued that the activity of the patrol policemen in Ukraine is based on the principles of recognition of universal values, respect for human rights and freedoms, recognition of their priority in the relationship between the state and individual. The patrol policemen are the closest to the population; they regularly come into contact with citizens and are the first to go to the scene of the crime. At the same time, they are affected by a number of negative factors: significant physical and emotional tension, high responsibility for making decisions, threats to life and health due to professional duties in the aggressive social environment, possibility of using special tools and firearms, insufficient social security of employees and their families etc.

It is established that the communicative competence of the employees is the ability and willingness to set up, maintain and develop effective interpersonal interaction in various situations of professional communication. In addition, the communicative competence of patrol police officers is based on knowledge of socio-cultural norms of behaviour and sensory experience; and requires special skills and abilities to predict, effectively carry out (with the usage of verbal and nonverbal means) communicative activities and navigate in situations of interpersonal interaction, understand the motives, intentions, behavioural strategies of all participants; and also includes a successful mastery of skills and communication

techniques. This demonstrates a complex nature of communicative competence, which contains personal, cognitive, emotional and behavioural characteristics.

The empirical basis of this study is the results of a confirmatory experiment (stage I), conducted with the trainees of the Kyiv Centre for Primary Training «Police Academy» of the National Academy of Internal Affairs in the areas of training «Patrol Police», a total number of 70 people aged 21 to 33, including 52 men and 18 women. The formative experiment (stage II) involved 40 people from the abovementioned number. There were used: the questionnaires «Diagnosis of general communicative tolerance» by V.V. Boyko and «Self-Monitoring Scale» by M. Snyder, test «Diagnostic technique for interpersonal relationships» by T. Leary, Test of emotional intelligence of D. Lucin (Emin) and The Mayer–Salovey–Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT v. 2.0.).

It was reasoned the essence of communicative competence of a patrol policeman as an integrative feature of personality (symptom complex), which is formed in the process of socialization and displays itself in the form of specific ability to use existing knowledge, skills and abilities to ensure effective communication in various situations of professional interaction. Its main components are: cognitive, emotional, perceptual, motivational and operational components. The dominant role in the formation of professional communicative competence belongs to communicative skills, namely: to navigate in the dynamic conditions of communication quickly and adequately; to plan properly and implement a communication system; to search for the correct means of communication quickly so that it would correspond to the individual characteristics of both the subject and the object of communication; to feel and maintain feedback in communication constantly.

It is proved that professional communication of a patrol policeman can take place from the positions of control orientation or understanding orientation. The former is a desire to dominate during the interaction, to control the situation and behaviour of the interlocutor; the latter is a desire to understand the circumstances of the situation and the behaviour of people in it, while the goal is to avoid conflicts, to reach an agreement between the parties and maintain the equality of communication

partners. Such non-violent communication presupposes the ability to control and regulate one's behaviour, to professionally argue one's position, to model the interlocutor's personality, to achieve the realization of communicative intention with the help of verbal and nonverbal means and technologies, and to productively get out of any psychologically stressful situations.

According to the overall results of the conducted empirical research, a social behaviour of almost all patrol policemen during interaction with the outside world can be characterized as adaptive. At the same time, almost half (45.7 %) of respondents are prone to significant manifestation of authoritarianism and slightly more than half (58.6 %) are extremely altruistic. Probably, these results were influenced by the lack of professional experience and stereotypes of the police mission in modern Ukraine (the slogan of the police: «Serve and protect»), as well as quite clear at the level of life experience the presence of power of the police. The contradiction of the «self-image» of the respondents is also evidenced by a combination of different vectors of personality traits: «aggressive» (72.8 %) and «dependent» (68.6 %), «friendly» (57.1 %) and «suspicious» (44.3 %).

It was determined that the general level of emotional intelligence of the respondents is within the average (44.3 %) and low (24.3 %) values; the high rates are inherent to only one-fifth of them. Accordingly, the average and low values were recorded on the scales «Emotions Management» (50.0 % and 25.7 %), «Intrapersonal emotional intelligence» (45.7 % and 17.1 %), «Interpersonal emotional intelligence» (35.7 % and 31.4 %), «Understanding the emotions» (34.3 % and 37.1 %). Somewhat different results were obtained on separate subscales. The most optimal indicators are on the subscale «Expression Control»: high values are 25.7 %, medium values are 25.7 %, low values are 35.7 %, and accordingly half of respondents believe that they are able to sufficiently control their emotions in professional communication. This is confirmed by the results on the subscales «Understanding your own emotions» (high values are 24.3 %, average values are 65.7 %) and «Managing your own emotions» (average values are 47.2 %). At the same time, the correlation of results on the subscales «Management of other people's emotions» (average values are 51.4 %) and

«Understanding of other people's emotions» (low values are 22.9 %, very low values are 34.3 %) looks somewhat paradoxical. Probably, the determining factors here are the social desirability of the answers or the non-criticism of the respondents regarding their own communicative competence.

A training program for the formation of communicative competence of patrol police officers of Ukraine has been proposed and tested, in three modules of which theoretical and practical tasks are presented. The purpose of the program is: 1) reveal and promotion by patrol police officers of the digestion of objective preconditions and subjective determinants of the formation of their communicative competence; 2) obtaining practical skills and abilities of behaviour and communication with different categories of citizens; 3) mastering the skills of quick and effective completion of the conflict, which is in the active phase. The exercises were chosen and composed on the basis of overall results of the conducted empirical research.

An experimental verification of the proposed program for the formation of communicative competence of patrol police officers shows the presence of positive dynamics for the most of participants of the training group. Thus, the indicators of the level of communicative control increased slightly, and the most significant changes were observed in the range of high values (46.4 % of respondents). Within the training group the indicators of emotional intelligence development were differentiated (understanding of one's emotions and understanding of other people's emotions): due to the decrease of average values the indicators of high (+ 16.4 %) and low (+ 4.3 %) values increased, what is explained by a different level of actualization of the experimental situation for different respondents. Similar results were obtained regarding the management of one's emotions and the management of other people's emotions. There was an increase in the number of participants who choose a friendly type of interpersonal relationship (+ 15,4 %) in professional communication, however 82.5 % (+ 6.4 %) of them seek domination, leadership and self-affirmation.

**Key words:** patrol policemen, communicative competence, communication, communication skills, verbal and nonverbal means, interpersonal interaction,

nonviolent communication, adaptive behaviour, emotional intelligence, training programme.

## СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ

*в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:*

1. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як проблема юридичної психології. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2018. Вип. № 1. С.66–75.

2. Жук Н. А. Психолого-комунікативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2019. Вип. № 2. С.46–53.

3. Жук Н. А. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Організаційна психологія. Економічна психологія: науковий журнал*. №1 (22) / 2021. С.61–68.

4. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульних поліцейських в їх професійній діяльності. *KELM*. 2020. № 3(31). С. 289–294 (Республіка Польща).

*які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:*

5. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як одна зі складових правової освіти населення щодо антикорупційного законодавства. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі: зб. матеріалів доп. учасн. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 груд. 2018 р.)*. Київ, 2018. С.362–363.

6. Жук Н. А. Роль комунікативної компетентності в діяльності патрульних поліцейських Національної поліції України. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності закладів вищої освіти МВС України та національної поліції України: зб. матеріалів міжвідомчої наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.)*. Київ, 2019. С. 42–43.

7. Жук Н. А. Підходи визначення сутності поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Роль юридичної науки в забезпеченні*

*правоохоронної діяльності*: матеріали підсумкової наук.– практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.). Київ, 2019. С. 142–143.

8. Жук Н. А. Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: матеріали II міжвідомчого наук.– прак. круглого столу. (Київ, 23 квіт. 2020 р.) Київ, 2020. С. 55–57.

9. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: виклики та колізії*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 трав. 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 187–189.

10. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських в контексті сучасних психологічних досліджень. *Розвиток науки та техніки: проблеми і перспективи*: зб. тез всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. (Київ, 21 трав. 2020 р.). Київ, 2020. С. 423–425.

11. Жук Н. А. Вплив гендерної рівності на формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Розуміння маскулінності та гендерної рівності в секторі безпеки України та представлення результатів дослідження*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 25 берез. 2021р.). Київ, 2021. С. 87–88.

12. Жук Н. А. Застосування комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: матеріали III міжвідомчого наук.-практ. круглого столу. (Київ, 29 квіт. 2021р.). Київ, 2021. С.57–61.

## ЗМІСТ

ЗМІСТ.....	14
ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	16
ВСТУП.....	17
<b>РОЗДІЛ 1. КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ЯК ПРОБЛЕМА ЮРИДИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ..</b>	
1.1. Психологічні особливості діяльності патрульних поліцейських.....	25
1.2. Об'єктивні передумови та суб'єктивні детермінанти формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських .....	45
1.3. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських .....	64
Висновки до розділу 1 .....	79
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ .....</b>	
2.1. Характеристика процесу та інструментарію емпіричного дослідження.....	82
2.2. Аналіз результатів проведеного емпіричного дослідження .....	100
Висновки до розділу 2 .....	115
<b>РОЗДІЛ 3. НАПРЯМИ ТА ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ .....</b>	
3.1. Сутність та методи професійної психологічної підготовки патрульних поліцейських.....	118

3.2. Теоретичне обґрунтування структури та змісту тренінгової програми формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України .....	136
3.3. Результати експериментальної перевірки ефективності моделі формування комунікативної компетентності .....	159
Висновки до розділу 3 .....	178
ВИСНОВКИ.....	181
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	186
ДОДАТКИ .....	208

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

**ЗМІ** – засоби масової інформації

**ЗУ** – Закон України

**КК** – комунікативна компетентність

**МВС** – Міністерство внутрішніх справ

**НАВС** – Національна академія внутрішніх справ

**НПУ** – Національна поліція України

**ООН** – Організація Об'єднаних Націй

**ППП** – Первинна професійна підготовка

**MSCEIT v 2.0** – опитувальник Дж. Мейєра – П. Селовея – Д. Карузо

**MEI** – Міжособистісний емоційний інтелект

**VEI** – Внутрішньоособистісний емоційний інтелект

**PE** – Розуміння емоцій

**UE** – Управління емоціями

**ZEI** – загальний рівень емоційного інтелекту

**ВП** – субшкала «*Розуміння своїх емоцій*» – здатність до усвідомлення своїх емоцій, їх розпізнавання та ідентифікації, розуміння причин, вербального опису.

**ВУ** – субшкала «*Управління своїми емоціями*» – здатність і потреба свідомо регулювати власний емоційний світ, викликати й підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані.

**МП** – субшкала «*Розуміння чужих емоцій*» — здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) чи інтуїтивно внутрішній стан інших людей.

**МУ** – субшкала «*Управління чужими емоціями*» – здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, зменшувати інтенсивність небажаних емоцій, схильність до маніпулювання людьми.

## ВСТУП

**Обґрунтування вибору теми дослідження.** Комуникативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України в умовах сьогодення потребує набуття принципово нової якості, що була б представлена інтеграцією знань, досвіду та професійно значущих якостей і здатна забезпечити їх соціальну відповідальність за результати прийнятих рішень. Окрім того, комуникативну компетентність слід вважати основою професіоналізму, оскільки, по-перше, вона є ключовою компетентністю, по-друге, опосередковує специфічну діяльність, яка передбачає постійні контакти з громадянами, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію у чітко регламентованих або особливо складних умовах (ситуації оперативного реагування, агресивне комуникативне середовище, тощо). Тому від рівня комуникативної компетентності працівників значною мірою залежить успішність вирішення професійних завдань.

Діяльність патрульних поліцейських передбачає готовність та здатність до ефективного спілкування як у своєму колективі, так і з громадянами у штатних та нештатних службових ситуаціях. Негативні аспекти міжособистісної взаємодії впливають на психічний стан поліцейських, призводять до погіршення настрою та можуть провокувати виникнення стресу. Саме тому комуникативні навички і вміння, досвід та рівень розвиненості професійно значущих властивостей і якостей повинні бути на належному рівні.

Проблема комуникативної компетентності була та є в центрі наукових пошуків багатьох вітчизняних і зарубіжних дослідників, зокрема Ф. Бацевича, І. Бім, Л. Бірюка, А. Богуш, О. Бодальова, О. Власової, Т. Вольфовської, М. Вятютнева, Дж. Гамперца, П. Горностая, Ю. Жукова, М. Заброцького, І. Зимньої, Л. Злівкова, В. Куніциної, О. Леонтєва, О. Павленка, Ю. Пассова, Л. Петровської, К. Платонова, В. Ступницького, Д. Хаймза та ін. Науковці інтерпретують комуникативну компетентність як інтегративну професійно важливу якість особистості, що виявляється у здатності і готовності

встановлювати, підтримувати та розвивати ефективну міжособистісну взаємодію у різноманітних ситуаціях професійного спілкування. Окрім того, комунікативна компетентність патрульних поліцейських ґрунтується на знаннях соціокультурних норм 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 психотехнік спілкування. Це свідчить про комплексний характер комунікативної компетентності, яка містить особистісні, пізнавальні, емоційні і поведінкові характеристики.

Можемо стверджувати, що у теперішній час проблема формування комунікативної компетентності при підготовці патрульних поліцейських є вкрай актуальною. Зокрема, йдеться про визначення теоретичних засад та практичних шляхів, напрямів і методів її розвитку. Між тим, із позицій юридичної психології зазначена проблема до цього часу ніким із науковців предметно не досліджувалася. Зазначене зумовлює актуальність обраної для дисертаційної роботи теми.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційна робота виконана відповідно до Стратегії сталого розвитку «Україна–2020», схваленої Указом Президента України від 12 січня 2015 р.; Стратегії розвитку системи МВС України на період до 2020 р., схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2017 р. № 1023-р; Національної стратегії розвитку освіти в Україні на період до 2021 р., схваленої Указом Президента України від 25 червня 2013 р. № 344/2013; плану науково-дослідної роботи кафедри юридичної психології НАВС.

Затверджено тему дисертації «Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських» та наукового керівника (професор кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ, кандидат психологічних наук, професор Л.І. Казміренко) Вченою радою

Національної академії внутрішніх справ від 26.12. 2017 р., протокол № 26.

**Мета і завдання дослідження.** *Метою* роботи є теоретичне обґрунтування, розробка пропозицій та рекомендацій щодо вдосконалення та експериментальна перевірка моделі формування комунікативної компетентності як основи професіоналізму патрульних поліцейських Національної поліції України.

Для досягнення цієї мети необхідно було вирішити такі *завдання*:

- надати характеристику психологічних особливостей діяльності патрульних поліцейських;
- визначити об’єктивні передумови та суб’єктивні детермінанти формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських;
- висвітлити можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських;
- запропонувати напрями та засоби формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських Національної поліції України;
- охарактеризувати сутність та методи професійної психологічної підготовки патрульних поліцейських;
- надати теоретичне обґрунтування структури та змісту тренінгової програми формування комунікативної компетентності працівників;
- виявити критерії, показники та охарактеризувати динаміку формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських в процесі впровадження запропонованої тренінгової програми.

*Об’єкт* дослідження – комунікативна компетентність.

*Предмет* дослідження – комунікативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України.

*Методи дослідження.* Методологічну основу дисертаційної роботи становлять сучасні досягнення теорії пізнання. Застосовано комплекс взаємопов’язаних загальнонаукових і спеціально-наукових методів, зокрема: *системно-функціональний* – в процесі встановлення психологічних особливостей діяльності патрульних поліцейських (підрозділ 1.1); *логіко-*

*психологічний* – для надання характеристики об’єктивних передумов та суб’єктивних детермінант формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських (підрозділ 1.2); *психологічного моделювання* – для визначення можливостей використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських (підрозділ 1.3); *системно-логічний* – при обґрунтуванні сутності та складових процесу та інструментарію емпіричного дослідження (підрозділ 2.1), а також узагальнення результатів проведеного емпіричного дослідження (підрозділ 2.2); *структурно-функціональний* – при висвітленні сутності та методів професійної психологічної підготовки патрульних поліцейських (підрозділ 3.1); *акмеологічний* – для теоретичного обґрунтування структури та змісту тренінгової програми формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України (підрозділ 3.2) та обговоренні результатів експериментальної перевірки ефективності моделі формування комунікативної компетентності (підрозділ 3.3).

*Емпіричну базу дослідження* становлять результати констатуючого експерименту, проведеного зі слухачами Київського центру первинної професійної підготовки «Академія поліції» Національної академії внутрішніх справ за напрямками підготовки «Патрульна поліція», загальною кількістю 70 осіб, віком від 21 до 33 років, серед них чоловіків – 52 особи, жінок – 18 осіб; на етапі формуючого експерименту було задіяно 40 осіб – представників цієї вибірки. Використовувалися: опитувальники «Діагностика загальної комунікативної толерантності» В. В. Бойка та «Шкала соціального самоконтролю ШСС» М. Снайдера, тест «Діагностика міжособистісних відносин» Т. Лірі, опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна (ЕмІн) та методика Дж. Мейера – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0).

**Наукова новизна отриманих результатів** полягає в тому, що дисертація є першим в Україні комплексним монографічним дослідженням комунікативної компетентності як основи професіоналізму патрульних поліцейських Національної поліції України, у якому запропоновано напрями підвищення

ефективності її формування. До найбільш важливих положень роботи належать такі:

*вперше:*

– науково обґрунтована сутність комунікативної компетентності патрульного поліцейського як інтегративної властивості особистості (симптомокомплексу), що формується у процесі соціалізації та проявляється у вигляді специфічної здатності використовувати наявні знання, уміння й навички для забезпечення ефективного спілкування в різних ситуаціях професійної взаємодії. Її основними складовими слід вважати: когнітивні, емоційні, перцептивні, мотиваційні та операціональні компоненти. Домінуюча роль у формуванні професійної комунікативної компетентності належить комунікативним здібностям, а саме: швидко й адекватно орієнтуватися в динамічних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко знаходити коректні комунікативні засоби, що відповідали б індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні;

– доведено, що професійне спілкування патрульного поліцейського може відбуватися з позицій орієнтації на контроль чи орієнтації на розуміння. Перша проявляється як бажання домінувати під час взаємодії, керувати ситуацією та поведінкою співрозмовника; друга – характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому метою є уникнення конфліктів та досягнення згоди сторін, зберігаючи рівність партнерів по спілкуванню. Таке ненасильницьке спілкування передбачає наявність умінь контролювати й регулювати свою поведінку, професійно аргументувати свою позицію, моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, продуктивно виходити з будь-яких психологічно напружених ситуацій;

– запропоновано та апробовано тренінгову програму формування комунікативної компетентності працівників патрульної поліції України, в трьох

модулях якої представлені теоретичні та практичні завдання. Метою програми є: 1) розкриття та сприяння засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумови та суб'єктивних детермінантів формування їх комунікативної компетентності; 2) набуття практичних вмінь і навичок поведінки й спілкування з різними категоріями громадян; 3) засвоєння вмінь швидкого та ефективного завершення конфлікту, який перебуває в активній фазі. Вправи обиралися та компонувалися на основі узагальнених результатів проведеного емпіричного дослідження;

*удосконалено:*

- уявлення про психолого-правові особливості діяльності патрульної поліції в Україні;

- перелік та сутність психологічних детермінант соціальної поведінки патрульних поліцейських;

- змістове наповнення основних психологічних компонентів професійної діяльності патрульних поліцейських;

- уявлення про структуру комунікативної компетентності;

- характеристику структурних складових емоційного інтелекту патрульних поліцейських;

*дістало подальший розвиток:*

- характеристика особливостей «Я-образу» сучасного поліцейського;

- змістове наповнення поняття «емоційний інтелект»;

- концептуалізація заходів, що пов'язуються загальним поняттям «професійна психологічна підготовка»;

- обґрунтування необхідності комунікативної підготовки поліцейських;

- опис моделі комунікативного контролю та здатності визначати ступінь ситуаційної адекватності власної поведінки, управляти проявами своїх емоцій.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що сформульовані й аргументовані в дисертації теоретичні положення, висновки та пропозиції впроваджені та використовуються за такими напрямками:

– у *практичній діяльності* – для вдосконалення професійно-психологічної підготовки до службової діяльності працівників патрульної поліції (акт Київського центру первинної професійної підготовки «Академія поліції» ННІ №1 від 6 травня 2021 р.);

– в *освітньому процесі* – під час викладання в закладах вищої освіти МВС України навчальних дисциплін «Юридична психологія», «Професійно-психологічна підготовка», «Ефективна комунікація», «Толерантність та недискримінація в роботі поліцейського» (акт Національної академії внутрішніх справ від 12 травня 2021 р.).

**Апробація матеріалів дисертації.** Результати дисертаційного дослідження обговорено на засіданнях кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ. Основні положення роботи, її висновки та рекомендації оприлюднено на всеукраїнських і міжнародних науково-теоретичних і науково-практичних конференціях: «Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як одна зі складових правової освіти населення щодо антикорупційного законодавства» (м. Київ, 7 грудня 2018 р.); «Роль комунікативної компетентності в діяльності патрульних поліцейських Національної поліції України» (м. Київ, 25 квітня 2019 р.); «Підходи визначення сутності поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських» (м. Київ, 25 квітня 2019 р.); «Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських» (Київ, 23 квітня 2020 р.); «Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульного поліцейського в професійній діяльності» (м. Дніпро, 15 травня 2020 р.); «Комунікативна компетентність патрульних поліцейських в контексті сучасних психологічних досліджень» (м. Київ, 21 травня 2020 р.); «Вплив гендерної рівності на формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських» (м. Київ, 25 березня 2021р.); «Застосування комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських» (м. Київ, 29 квітня 2021р.).

**Публікації.** Основні результати дослідження з теми дисертації висвітлено у 12 наукових публікаціях, серед яких три наукові статті – у збірниках, включених МОН України до переліку наукових фахових видань з психологічних наук, одна стаття – у зарубіжному науковому виданні, а також вісім тез – у збірниках доповідей науково-практичних конференцій.

**Структура та обсяг дисертації.** Дисертація складається з анотації, вступу, трьох розділів, що містять вісім підрозділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (187 найменування на 22 сторінці) і додатків. Повний обсяг дисертації становить 244 сторінок, з них обсяг основного тексту – 185 сторінка.

## **РОЗДІЛ 1.**

### **КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ ЯК ПРОБЛЕМА ЮРИДИЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

#### **1.1. Психологічні особливості діяльності патрульних поліцейських**

З проголошенням Україною незалежності розпочалось реформування функціонування суспільства та держави. Першочерговим завданням постало реформування правоохоронних органів, особливо органів внутрішніх справ, зокрема міліції. Правоохоронна система потребувала не тільки жорстких змін, а й приведення до міжнародних стандартів.

Так, 2 липня 2015 року було прийнято Закон України «Про Національну поліцію», функціонування якого стало початком нового історичного етапу розвитку України як демократичної європейської держави. Але, разом із тим, перед державою постав цілий ряд нових проблем.

Реформування Міністерства внутрішніх справ та створення нової поліції в Україні спричинило виникнення великої кількості питань стосовно законодавчого та нормативного регулювання цього процесу. Беручи до уваги, що до цього в Україні відбувався лише поетапний перехід до європейських стандартів організації роботи правоохоронних органів, вчені зазначили, що нові працівники поліції повинні чітко розуміти принципи роботи в умовах стрімкої реформи [15, с. 12; 114, с. 46].

Прийняття нового законодавства, яке регулює діяльність поліції, викликано реформацією, яка ставить на меті докорінну зміну усієї системи правоохоронних органів України. Міліція, згідно з Законом України «Про Національну поліцію» [135], стає Національною поліцією України – центральним органом виконавчої влади, який служить суспільству шляхом забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку [109, с. 34–35; 151, с. 115–116].

Національна поліція України – озброєний підрозділ виконавчої влади, покликаний від імені держави здійснювати заходи, спрямовані на підтримання належного стану громадського порядку, убезпечення життя громадян, протидію правопорушенням і злочинам, в більш загальному сенсі – забезпечувати гарантії суспільного добробуту та максимального захисту життя, здоров'я, прав і свобод кожної людини [172, с. 73].

Новелою прийнятого ЗУ «Про Національну поліцію» є визначення на державному рівні необхідності встановлення виключно партнерських засад взаємодії поліції і населення [135]. У законі йдеться, що рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції. Оцінка рівня довіри населення до поліції проводиться незалежними соціологічними службами в порядку, визначеному Кабінетом міністрів України [62, с. 113].

Необхідно наголосити, що соціологічні дослідження констатували факт підвищення рівня довіри громадян до новоствореної поліції, які відмічають людяність поліцейських, чітке виконання ними норм законодавства та прагнення до змін у країні в цілому. Відкритість поліції у спілкуванні з громадянами, принциповість під час виконання службових обов'язків, патріотизм є основними критеріями, які відрізняють поліцейських від працівників міліції [22, с. 24].

З набранням чинності Закону України «Про Національну поліцію» відбулася зміна найменування поліцейської структури та здійснені певні дії, що спрямовані на дієве реформування міліції. Діяльність поліції повинна здійснюватися в тісній співпраці та взаємодії з населенням, територіальними громадами та громадськими об'єднаннями на засадах партнерства та бути спрямована на задоволення їх потреб [135].

Аналіз наукових першоджерел засвідчує, що діяльність Національної поліції України оцінюється як у площині нормативно-правового регулювання, так і за допомогою норм соціальних, що діють в конкретному суспільстві [172, с. 74], наприклад, Конституцією України [78]. Це визначає

форми та методи професійної взаємодії правоохоронців, виконання ними певних функцій, при яких держава, як соціальна система, одержує можливість досягнення об'єктивної мети свого існування – високого рівня економічного розвитку та добробуту громадян [172, с. 74].

Зазначимо, що дослідження у сфері професійно-психологічної підготовки та вивчення психологічних особливостей працівників правоохоронних органів проводили Д. Александров [1; 2], В. Андросюк [61], О. Балинська [7; 8], О. Бандурка [9], В. Барко [11], О. Волошина [61], Л. Казміренко [65], О. Кобзар [70], О. Кудерміна [85], О. Лемешко [90], В. Литвин [93], П. Макаренко [99], С. Максименко [101], В. Медведєв [106], В. Мисливий [109], Л. Мороз [111], Л. Шелег [172]; Н. Шубіна [177], С. Яковенко [180] та ін.

З огляду на це, розвиток Національної поліції України можна вважати соціально обумовленим процесом, який є основою оптимізації соціального розвитку правоохоронної системи в цілому. Між тим, як і будь-яка соціальна система, Національна поліція України та процеси її трансформації (вдосконалення) мають аналізуватися в єдності з історією розвитку та професійного становлення її суб'єктів – окремих працівників та професійних соціальних груп [172, с. 74].

Діяльність Національної поліції України визначається необхідністю забезпечення умов нормальної життєдіяльності (безпеки життя і здоров'я, права власності тощо) для кожного конкретного громадянина. У зв'язку з цим, головною метою діяльності поліції є забезпечення публічної безпеки і порядку, охорона прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави, протидія злочинності, надання в межах, визначених законом, послуг з допомоги особам, які з певних причин потребують такої допомоги, та законність цієї діяльності (ст. 2 ЗУ «Про Національну поліцію») [135]. Об'єктами цієї діяльності є, переважно, особи або групи осіб, які перебувають у конфліктних стосунках із законом чи порушують правові норми держави [172, с. 79].

Аналізуючи Закон України «Про Національну поліцію», неможливо не виділити положення щодо спільних проєктів поліції з громадськістю, адже це є

одним із нововведень сучасного законодавства. Національна поліція України взаємодіє з громадськістю шляхом підготовки та виконання спільних проектів, програм і заходів для задоволення потреб населення та покращення ефективності виконання поліцією покладених на неї завдань. Співпраця між Національною поліцією та громадськістю спрямована на виявлення та усунення проблем, пов'язаних із здійсненням поліцейської діяльності, і сприяння застосуванню сучасних методів для підвищення результативності та ефективності здійснення такої діяльності. НПУ надає підтримку програмам правового виховання, пропагує правові знання в освітніх установах, засобах масової інформації та у видавничій діяльності [11, с. 153–156].

Згідно зі ст. 2 ЗУ «Про Національну поліцію» [135], основними завданнями поліції є надання поліцейських послуг у сферах: забезпечення публічної безпеки й порядку; охорони прав і свобод людини, інтересів суспільства та держави; протидії злочинності; надання в межах, визначених законом, послуг щодо допомоги особам, які з особистих, економічних, соціальних причин або внаслідок надзвичайних ситуацій потребують такої допомоги [1]. Виконання цих завдань, відповідно Положення про Департамент превентивної діяльності Національної поліції України, передбачає реалізацію принципів, заснованих на визнанні загальнолюдських цінностей, поваги до прав і свобод людини, визнання їх пріоритету у взаємовідносинах з державою [126].

Основними обов'язками визначено забезпечення безпеки громадян і публічного порядку, а також виявлення, запобігання, припинення та розкриття злочинів [139, с. 67].

Поліція є єдиною системою органів, яка входить до структури Міністерства внутрішніх справ України, виконує адміністративну, профілактичну, оперативно-розшукову, кримінально-процесуальну, виконавчу та охоронну (на договірних засадах) функції. У складі поліції функціонують: кримінальна поліція; патрульна поліція; органи досудового розслідування; поліція охорони; спеціальна поліція; поліція особливого призначення.

Зважаючи на завдання, які суспільство ставить перед НПУ, їх діяльність є достатньо інтелектуальною та емоційно насиченою; враховуючи умови, в яких ці завдання вирішуються – такою, що передбачає наявність елементів небезпеки та ризику. Безумовно, що ці чинники мають різнорівневу природу і, згідно логіки наукового аналізу, повинні знаходити своє відображення на соціальному, соціально-психологічному та індивідуально-психологічному рівнях взаємодії суб'єкта та об'єкта професійної діяльності в системі «суспільство – право – людина».

Відкритість і прозорість діяльності поліції є фундаментальними складовими механізму становлення інституту демократії. Прозорість діяльності поліції є ознакою зрозумілості, переконливості, обґрунтованості її дій та подальшої відповідної зворотної підтримки, без чого неможливий свідомий та результативний вплив громадськості. Відкритість, на відміну від прозорості, є функціональною характеристикою поліції та виявляє ступінь безпосередньої участі громадян, їх реальний вплив на зміст діяльності поліцейських, активність суб'єктів громадського контролю за її діяльністю. Відкритість поліції означає готовність залучення громадськості до процесу прийняття відповідних рішень, у межах її повноважень [172, с. 212].

Враховуючи думку фахівців з поліцейського права, основними цілями реформованої поліції повинні стати:

- попередження вчинення будь-яких посягань на суспільні відносини;
- забезпечення охорони прав і свобод громадян;
- боротьба зі злочинністю;
- швидке розкриття злочинів будь-якої складності;
- постійна реалізація положень програми «Community Policing»;
- забезпечення сервісної функції щодо суспільства.

До складу НПУ входять взаємодіючі один з одним структурні підрозділи, одним з яких є Патрульна поліція. Такий підрозділ виступає першочерговим захисником громадян та забезпечує публічний порядок і безпеку від посягань правопорушників та злочинців. Варто сказати, що саме цей підрозділ найбільш

наближений до населення і втручається у всі сфери його суспільного життя. Патрульна поліція – один із передових підрозділів НПУ, що першочергово виїжджає на місця правопорушень і злочинів та захищає права і свободи громадян. Патрульна поліція була однією з перших підрозділів, які зазнали ефективного реформування.

На нашу думку, патрульна поліція є провідним підрозділом, який забезпечує охорону прав і свобод людини, здійснює профілактику правопорушень, забезпечує публічний порядок, постійно комунікує з суспільством та виступає одним з важливих підрозділів, які забезпечують взаємодію держави та громад.

Як слушно зауважив О. Кобзар, патрульна поліція має формуватися з урахуванням міжнародних стандартів, а саме Рекомендацій Комітету Міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики», ухвалених Комітетом Міністрів 19 вересня 2001 року на 765-му засіданні заступників Міністрів, відповідно до якої цілями поліції (в першу чергу патрульної поліції) визначено: підтримка публічного спокою, забезпечення права і порядку в суспільстві; захист і дотримання основоположних прав і свобод особи, закріплених, зокрема, в Європейській конвенції про права людини; запобігання та подолання злочинності; надання допомоги і послуг суспільству [70, с. 309].

Виходячи з даних цілей, Розділ IV Рекомендацій визначає організаційні структури патрульної поліції (Загальні положення): 1) поліція повинна бути організована таким чином, щоб заслуговувати на публічну повагу як професійні захисники права і гаранті послуг для громадськості; 2) при виконанні поліцейських обов'язків у громадянському суспільстві поліція повинна бути відповідальною перед цивільною владою; 3) поліція та її службовці в однострої зазвичай повинні бути легко впізнаваними; 4) організація поліцейської діяльності повинна передбачати ефективні заходи для забезпечення чесності та належного виконання своїх обов'язків службовцями поліції, зокрема, щоб

гарантувати повагу до основоположних прав і свобод особи, закріплених в Європейській конвенції з прав людини [70, с. 309–310].

Враховуючи попередні рекомендації міжнародного права, можна стверджувати, що:

1) поліція має застосовувати силу та спеціальні засоби тільки при суворій необхідності та в тій мірі, яку вимагає законна мета;

2) поліція має бути впевнена в правомірності своїх дій;

3) поліція має виконувати свої завдання неупереджено та без дискримінації прав інших;

4) тільки у разі суворой необхідності та невідкладних заходів поліція може посягнути на право недоторканості приватного життя будь-якої особи;

5) поліція має бути сервісною службою, яка допомагає громадянам у реалізації своїх прав, якщо в цьому є необхідність;

6) при будь-якому втручанні в суспільні відносини громадян, поліцейські мають надати обґрунтовані пояснення та підтвердити свій поліцейський статус (посвідчення, жетон тощо).

Функції патрульних поліцейських мають широкий спектр застосування:

- здійснюють профілактичні заходи на постійній основі;
- запобігають вчиненню правопорушень та злочинів;
- регулюють та контролюють дорожній рух;
- приймають участь у розшуку злочинців як самостійно, так і при взаємодії з іншими підрозділами, а також осіб, що втекли з-під варти або переховуються від судових та правоохоронних органів;

- здійснюють збір інформації, яка необхідна для інших галузевих служб;

- безвідмовно надають допомогу громадянам у будь-яких ситуаціях.

Працівники патрульної поліції наділені широкими повноваженнями. Вони мають право офіційно попереджати про недопущення подальшої протиправної поведінки, затримувати правопорушників, проводити поверхневі огляди, застосовувати заходи фізичного впливу, використовувати гумові кийки, кайданки, вогнепальну зброю тощо.

Належне технічне супроводження діяльності патрульної поліції в більшості провідних країн світу робить їх роботу ефективною, основним показником ефективності якої є можливість в найбільш короткий термін прибути до місця необхідності надання поліцейських послуг (місця дорожньо-транспортної пригоди, вчинення правопорушення, незаконних масових заходів та ін.). Законодавством більшості цих країн встановлено нормативи прибуття до місця надання поліцейських послуг, і вони складають від 2 до 5 хвилин з моменту отримання інформації про необхідність її надання. Так, наприклад, патруль м. Мюнхена має прибути на ймовірне місце вчинення правопорушення не пізніше 3 хвилин. Для досягнення таких результатів важливе значення мають грамотно (з урахуванням кількості патрульних, особливостей території, пори року, часу доби та інших факторів) розроблені схеми дислокації патрульних підрозділів та раціональний розподіл територій патрулювання. Кордони ділянок патрулювання визначаються так, щоб кожна з них мала приблизно однакові умови та прямокутну конфігурацію. Надається перевага квадрату, що забезпечує коротшу середню відстань між окремими пунктами і більше можливостей для зміни маршруту, якщо в цьому виникає необхідність. Розподіл працівників за ділянками залежить від обсягу роботи, яку слід виконати. Відповідно, розмір патрульних ділянок у багатьох містах поступово збільшується в міру віддалення від центру та наближення до околиць, що обумовлено зменшенням чисельності населення на території та кількості вчинених там правопорушень [70, с. 311; 38, с. 12].

У США, Канаді, Японії, країнах Західної Європи застосовується трьохденний графік патрулювання поліції, в середньому по вісім годин протягом доби, але нічна зміна не може перевищувати шести годин, оскільки пильність поліцейського в цей час з урахуванням біометричного ритму стає меншою. В даних країнах найпоширенішими є такі види патрулів: піше патрулювання, мото-, авіа-, водні патрулі, кінне, велосипедне патрулювання і, навіть, патрулювання на повітряних кулях, наприклад, у Шотландії [70, с. 312; 106, с. 32].

Більшість держав практикує «активний» метод патрулювання. Він полягає в тому, що в разі вчинення на території обслуговування будь-яких небезпечних злочинів поліцейські ведуть таємне та відкрите спостереження за особами, що раніше вчинювали аналогічні злочини, а також за місцями, де вони можуть з'явитися. Світова практика діяльності патрульної поліції вказує на існування змішаних патрулів, які складаються зі штатних поліцейських та представників громадськості, особливо для відпрацювання значних територій під час введення спеціальних режимів перевірки транспортних засобів чи документів у осіб, наприклад, при вчиненні резонансних злочинів [70, с. 313].

Таким чином, ми вважаємо, що структуризація підрозділів патрульної поліції повинна здійснюватися з урахуванням вивченого передового зарубіжного досвіду. Окрім цього, не варто залишати поза увагою вітчизняні практики використання сил та засобів, що були дієвими під час охорони громадського порядку міліцією. Реформована структура має відповідати загальносвітовому стандарту, який передбачає ефективне науково обґрунтоване розташування сил та використання засобів забезпечення порядку. Такий порядок дасть кожному громадянину впевненість в тому, що він захищений, а низький рівень злочинності на території задовольнить громадськість та забезпечить високий імідж поліції.

Під час організації діяльності патрульної поліції НПУ виникає ряд проблем, які потребують екстреного вирішення:

- налагодження взаємодії з іншими структурними підрозділами НПУ. Новообраних поліцейських, які раніше не мали досвіду роботи в поліції, багато хто сприймає як загрозу. Така ситуація суттєво впливає на подальші намагання реформації НПУ та відсутність повної комунікації і взаємодії з іншими підрозділами, що унеможлиблює ефективну службу;
- нове законодавство не охоплює всі проблемні аспекти діяльності поліції;
- малий досвід патрульних, так як більшість з них працювали на роботах, які не стосувалися правоохоронної системи.

Відзначимо, що перші роки роботи патрульної поліції вказали на певні проблеми застосування на практиці законодавчих норм, проте бажання навчатися та змінити сталу систему давньої міліції, дають змогу мислити на перспективу в успішності їх діяльності.

Поліцейські превентивні заходи та поліцейські заходи примусу в межах своєї компетенції патрульна поліція застосовує для охорони прав і свобод людини, запобігання загрозам публічній безпеці і порядку або припинення їх порушення.

Патрульна поліція для виконання покладених на неї завдань вживає заходів недопущення правопорушень та може застосовувати такі превентивні заходи, передбачені статтею 31 ЗУ «Про Національну поліцію» [135]: перевірка документів особи; опитування особи; поверхнева перевірка і огляд; зупинення транспортного засобу; вимога залишити місце і обмеження доступу до визначеної території; обмеження пересування особи, транспортного засобу або фактичного володіння річчю; проникнення до житла чи іншого володіння особи; перевірка дотримання вимог дозвільної системи органів внутрішніх справ; застосування технічних приладів і технічних засобів, що мають функції фото- і кінозйомки, відеозапису, засобів фото- і кінозйомки, відеозапису; перевірка дотримання обмежень, установлених законом стосовно осіб, які перебувають під адміністративним наглядом, та інших категорій осіб; поліцейське піклування. Дані заходи також передбачені Положенням про Національну поліцію від 28.10.2015 р. № 877 [128].

На сьогодні патрульна поліція відноситься до професій, які відзначаються ризиком та небезпекою для життя і здоров'я поліцейського та членів його родини. Правоохоронна професія характеризується високим рівнем психологічної напруженості і вимагає достатньої стресостійкості від службовця. В будь-якій ситуації поліцейський має адекватно реагувати на швидкозмінювані обставини і підбирати такі заходи, які будуть достатніми. Разом із тим, професійна діяльність працівника поліції має низку рис, що відрізняють її від інших ризиконебезпечних професій. Виконання службових обов'язків

передбачає наявність об'єктивних труднощів і необхідність серйозних обмежень: скорочену можливість для улюблених занять, обмежене коло спілкування, утруднені або припинені зв'язки з рідними і близькими, неминучу відмову від деяких звичок заради інтересів служби і виконання вимог колективу [172, с. 87].

Поряд з цим, на формування негативного емоційного стану працівників НПУ впливають: агресивність навколишнього середовища на різних рівнях взаємодії – від конкретних людей (груп) до суспільства в цілому. Достатньо багато конфліктів виникає як у відносинах з правопорушниками чи пересічними громадянами, так і в колективі колег. Великі фізичні і психічні навантаження, висока відповідальність за прийняті рішення, нерідко загроза життю і здоров'ю, низька соціальна захищеність працівника і його сім'ї – це далеко всі чинники, які характеризують умови діяльності правоохоронця в сучасному світі [172, с. 87].

Своєрідність несення служби працівниками вказаного підрозділу полягає в тому, що вони, в основному, працюють серед людей. Вони одягнуті в однострій, озброєні вогнепальною табельною зброєю та спеціальними засобами. Саме тому, вони повинні виявляти свої професійні якості, особистісні риси, а також мати відповідний психічний стан, що може бути набутий шляхом спеціальної професійно-психологічної підготовки.

Якщо особа свідомо вступає до лав патрульної поліції та розуміє всі особливості такої професії, то це полегшує її підготовку. Така особа охоче здобуває потрібні знання, уміння й навички для подальшої професійної готовності, а також намагається самовдосконалюватися.

Професійна готовність патрульного, в свою чергу, є:

- складною динамічною структурою;
- психологічною, психічною, фізіологічною, фізичною активністю особи [4, с. 56];
- демонструє емоційні, інтелектуальні, вольові та мотиваційні сторони психіки людини;

- характеризується сукупністю знань, умінь та навичок;
- прогнозує адекватну активність;
- передбачає набуття та розвиток стресостійкості;
- вимагає хорошої фізичної підготовки;
- передбачає активність запам'ятовування та оперативної роботи мозку.

Основними компонентами професійної готовності патрульного є:

- мотиваційний. Сукупність мотивів, які скеровують поліцейського на досягнення успішних результатів;
- орієнтаційний. Наявність сформованих психічно-пізнавальних процесів;
- емоційно-вольовий [121, с. 71]. Наявність навичок саморегуляції, наполегливості, задоволеності своїм успішним виконанням обов'язків, відповідального ставлення до служби;
- особистісно-операціональний [82, с. 300; 104, с. 69]. Наявність розвинених особистісних якостей: дисциплінованість, самоконтроль, емпатійність, альтруїзм, комунікабельність, тактовність тощо;
- оціночно-рефлексивний. Постійне самовивчення, самоаналіз, самоконтроль, оцінка й корекція своєї діяльності.

Сучасна професійна діяльність працівників патрульної поліції характеризується спрямованістю на забезпечення високої готовності до виконання своїх професійних обов'язків, вирішення поточних завдань, що виникають у ході діяльності, високою відповідальністю за виконання службових завдань, захист життя та здоров'я громадян, що пов'язано з постійним ризиком, можливістю застосування спеціальних засобів і вогнепальної табельної зброї. Усі ці характеристики зумовлюють необхідність якісної підготовки патрульних поліцейських до ефективного здійснення службової діяльності.

Проте, на теперішній час в системі службової підготовки працівників патрульної поліції, заняття щодо готовності до виконання своїх професійних обов'язків не завжди проводиться на належному рівні.

Як вже раніше нами згадувалося, у внутрішній політиці нашої держави головна роль відводиться правоохоронним органам, які виконують завдання по профілактиці вчинення правопорушень, боротьбі зі злочинністю [123], захисту прав і свобод громадян, забезпеченню публічної безпеки і порядку тощо. У зв'язку з цим проблема підвищення рівня професіоналізму поліцейських стає ще більш гострою.

Претенденти на службу в патрульну поліцію мають володіти певним набором знань і умінь, необхідними діловими та особистісними якостями, що відповідатимуть специфіці роботи. Відповідно до цих вимог, необхідно сприяти формуванню особистості працівника Національної поліції України, яке здійснюється в процесі соціалізації людини в рамках службової діяльності та під час проведення певної професійної та психологічної підготовки. Від успішності цього формування залежить якість виконання службових обов'язків та кінцевий результат роботи.

Робота патрульних поліцейських має багато специфічних відмінностей від роботи інших структурних підрозділів поліції, які передусім пов'язані з різноманітністю поставлених завдань, а також засобів, що застосовуються, як матеріально-технічних, так і психологічних.

Саме тому, співробітники патрульної поліції мають володіти певними значимими психологічними якостями, які виявляють під час професійно-психологічного відбору та в подальшому розвивають під час професійної підготовки та безпосередньої діяльності. Психологічні якості патрульних поліцейських Національної поліції є передумовою оволодіння професією. На цьому етапі відбуваються певні особистісні зміни, розвиваються і вдосконалюються професійно значущі якості, здійснюється становлення моделі особистості співробітника правоохоронних органів.

Успішне виконання завдань патрульними поліцейськими залежить від рівня професійної підготовки, вмілих і активних дій під час професійної діяльності, а також психологічної готовності самих поліцейських.

У свою чергу психологічною готовністю патрульного поліцейського можна вважати сукупність якостей і властивостей особистості, що зумовлює стан змобілізованості психіки, налаштованість на найбільш доцільні, активні та рішучі дії в складних чи небезпечних для життя і здоров'я умовах виконання службових обов'язків [97, с. 80].

Аналізуючи сьогоденний стан професійної підготовки поліцейських патрульної поліції та її психологічні особливості, ми можемо зазначити деякі суперечності:

– у тих вимогах держави, що ставляться до рівня готовності поліцейських до професійної діяльності в сучасних умовах забезпечення публічної безпеки і порядку та її реальним станом;

– у необхідному рівні професійної підготовки працівників поліції і недостатній розробленості заходів щодо підвищення її рівня в процесі службової діяльності;

– у намаганні якісно укомплектувати патрульний підрозділ та нескінченним відтоком молодих співробітників.

Ще раз підкреслимо, що специфіка діяльності підрозділу патрульної поліції потребує постійної готовності патрульних до виконання своїх професійних обов'язків у складних умовах несення служби. Це вимагає від них сформованості необхідних для виконання професійних обов'язків психологічних рис: рішучості, впевненості у собі, високої емоційно-вольової стійкості, відповідальності за свої дії, здатності в обмежений час приймати складні рішення тощо.

Формування готовності патрульного до діяльності в особливих умовах відбувається під час їх професійної підготовки, як і в закладах вищої освіти зі специфічними умовами навчання системи МВС, так і безпосередньо в підрозділах, в яких вони працюють.

Змістовні дослідження у сфері професійно-психологічної підготовки та вивчення психологічних особливостей працівників правоохоронних органів вищезазначених вчених та аналіз результатів діяльності патрульної поліції

останніх років дають нам підстави визначити типові психологічні характеристики діяльності їх працівників:

1. Діяльність патрульних базується на принципах законності, гуманізму, поваги до прав людини і гласності. Патрульний від імені держави має право у встановлених межах застосовувати владні повноваження. Основна вимога до правових норм – це однозначне трактування та неможливість нею варіювати по своєму в різних службових ситуаціях [16].

2. Професійна діяльність правоохоронців чітко регламентується. Основні права, обов'язки, вказівки містяться у відповідних законах, положеннях, інструкціях, рекомендаціях тощо. Така діяльність реалізується тільки в правовому полі. Виконання цих норм є обов'язковим та беззаперечним.

3. З часом звичне оточення поліцейського змінюється оточенням колег та осіб, які розуміють специфіку діяльності. Також, через деякий час змінюються коло інтересів та цінностей. Патрульний починає шукати однодумців.

4. Діяльність патрульної поліції протікає часто в конфліктній взаємодії. Адже, нерідко патрульні законно обмежують права громадян, що викликає невдоволення, насичене конфліктними ситуаціями.

5. Патрульні поліцейські несуть високу відповідальність за наслідки прийняття ними рішень. Кожен патрульний несе персональну відповідальність за свої дії та рішення. Майже завжди патрульні приймають рішення в напружених й екстремальних ситуаціях, що чинить стресогенний вплив на них. Часте переживання при прийнятті рішень з часом викликає професійне вигорання.

6. Усі патрульні працюють у взаємодії один з одним. Формуються наряди та екіпажі з декількох осіб, але трапляється так, що один патрульний змушений виконувати роботу за всіх. Така ситуація викликає відкритий конфлікт. Крім цього, при умові допущення певних помилок одним патрульним, відповідальність покладається на всю групу.

7. У своїй діяльності патрульні зазнають значних інтелектуальних та фізичних перевантажень (порушення сну, харчування, відпочинку тощо). Адже,

терміни виконання службових завдань можуть бути скороченими; виконання завдань може стосуватися нетипових ситуацій; прослідковується дефіцит інформації в швидкозмінюваних умовах тощо.

8. Діяльності патрульного поліцейського завжди намагаються протидіяти правопорушники, котрі часто ідентифікують себе з кримінальним середовищем та здійснюють опір будь-яким діям правоохоронця. Патрульному необхідно при взаємодії з таким контингентом розуміти їх антисупільну спрямованість та контролювати їх суспільно-небезпечну поведінку.

9. Під час здійснення профілактики чи припинення правопорушення можуть застосовувати примус (попередження, застосування спеціальних засобів, фізичної сили чи зброї).

10. Так як діяльність патрульного протікає в екстремальних умовах, то він має в короткий час розуміти сутність ситуації та бути психологічно готовим швидко адекватно відреагувати на протиправні дії з боку інших осіб та самогубців.

11. Приналежність поліцейського до правоохоронних органів вже сама по собі провокує певний ризик. Саме тому, поліцейський має розуміти всю сутність такої ситуації та бути готовим до будь-яких екстремальних чи неочікуваних подій.

12. На діяльність патрульної поліції впливають суспільні стереотипи, оцінка населенням ефективності їх діяльності, імідж та рівень довіри до НПУ. Тому, для усіх підрозділів поліції основним завданням є сприяння підняттю іміджу та завойовування довіри громадян.

13. Виконання правоохоронної діяльності нерідко тягне за собою виникнення нервово-психічних перевантажень. У свою чергу, такі перевантаження можуть спровокувати професійне вигорання та деформацію.

14. Нічні зміни, фізичні перевантаження, відсутність повноцінного відпочинку не кожен витримує і звільняється, що сприяє некомплекту кадрів в підрозділах патрульної поліції.

Ми зазначаємо, що діяльність патрульної поліції є напруженою, стресогенною та, навіть, екстремальною. Характерним для неї є:

– обмежені часові рамки. Часто на поліцейського покладається завдання вирішення декількох справ одночасно, що сприяє неякісному виконанню кожного з них. Коефіцієнт ефективності такої роботи дорівнює 30 %, а то й менше;

– виконання доручень керівництва, що прямо не стосується покладених на працівника функцій;

– постійна плінність кадрового резерву через недостатній професійно-психологічний відбір та невідповідну професійно-психологічну підготовку. В період комплектування даного підрозділу був використаний американський досвід, який повною мірою не відповідав українським реаліям;

– проблемна взаємодія з населенням. Протягом минулого часу склався певний негативний стереотип щодо правоохоронних органів, і це тягне за собою певну недовіру населення до поліції. Громадяни не завжди можуть піти на відкритий діалог з поліцією. Постійне втручання правоохоронців в конфліктні взаємовідносини часто сприяє прямій протидії [9, с. 201];

– необхідність правомірно діяти в конфліктних ситуаціях. Зіштовхуючись з правопорушником, патрульний зазнає прямого опору, що породжує негативні емоції та розпалювання конфлікту [86, с. 30]. Саме в таких випадках він повинен себе опанувати та діяти в рамках закону. В екстремальних же ситуаціях, від патрульного вимагають швидко прийняття правильного рішення та невідкладних дій;

– перенапруга та перевага негативних емоцій. Сприяють зневірі в майбутніх перспективах професії та звільненню.

Варто зазначити, що діяльність патрульного поліцейського має свої структурні компоненти, як і будь-яка правоохоронна діяльність. Такими структурними компонентами є: пізнавальний, конструктивний, організаційний, комунікативний, профілактичний та засвідчувальний. Така структура має як загальні, так і похідні особливості.

Пізнавальний компонент полягає в активному пошуку та ідентифікації правопорушень і злочинів, які посягають на нормальне функціонування суспільства. Такий пошук здійснюється щодо інформації про вчинення негативних дій; осіб, які можуть бути причетні до вчинення таких дій; заходів недопущення вчинення протиправних вчинків. Такий компонент вимагає від поліцейського уваги, розвиненої пам'яті, психомоторики та розвинених розумових здібностей [100, с. 265; 101, с. 89].

Комунікативний компонент полягає в ефективному налагодженні взаємодії з громадянами. Комунікація патрульного відбувається в ході спілкування з колегами (професійне спілкування) та спілкування з громадянами. Комунікація поліцейського виявляється в опитуванні, зборі інформації та здійсненні впливу на інших. Час від часу патрульний вимушений встановлювати взаємодію зі спеціалістами в певних галузях та працювати з конфіденційними і агентурними джерелами.

Компонент організаційної діяльності є основним, він сприяє усім іншим. Завдяки правильно влаштованій організаційній роботі створюються сприятливі умови для ефективного виконання службових завдань не тільки одним патрульним, а й екіпажем чи групою колег. Організаційна діяльності полягає в:

- 1) самоорганізації особистої роботи;
- 2) контролі всього процесу здійснення професійно-службових завдань;
- 3) налагодженні спільної та ефективної взаємодії з іншими представниками службової діяльності.

Організація комунікативної діяльності спрямована на забезпечення позитивних умов для службової взаємодії, організація пізнавальної діяльності – на встановлення усіх подробиць взаємовідносин, в які втручаються поліцейські; організація конструктивної діяльності – на вибудовування версій та гіпотез (шляхом їх перевірки), на прогнозування наступних дій; організація профілактичної діяльності – на недопущення в майбутньому вчинення правопорушень з боку громадян; організація засвідчувальної діяльності – на

документування результатів діяльності, які будуть в подальшому використані під час доказування в суді тощо.

Конструктивний компонент діяльності полягає в прогнозуванні, моделюванні та плануванні своїх дій. Завдяки прогнозуванню поліцейський може бути готовим до будь-якого розвитку подій (наприклад, вчасно застосувати превентивні чи примусові заходи) [20, с. 54].

Кожен поліцейський вибудовує в голові певну ситуацію та підбирає методи реагування, які будуть найбільш ефективними в тій ситуації (наприклад, як буде проводитися поверхнева перевірка, як необхідно страхуватися тощо). Така діяльність є моделюючою.

Планування полягає в складанні плану, який буде ефективним із залученням всіх сил і заходів, які будуть необхідними та достатніми при провадженні будь-яких дій (наприклад, планування денних заходів, планування взаємодії з іншими підрозділами; планування відпрацювання на об'єкті тощо). Саме цей компонент полягає в реконструктивно-пошуковій стороні діяльності.

Засвідчувальна діяльність, як слушно зазначив В.Ю. Шепітько, полягає у закріпленні та реалізації усієї інформації, яка надійшла в ході виконання службової діяльності, для подальшої її реалізації. Засвідчувальна діяльність є письмовим закріпленням всіх обставин справи [173, с. 34]. Завдяки письмовому закріпленню патрульний убезпечується від можливості зробити помилку під впливом негативного емоційного стану чи будь-якої причини. Саме засвідчувальна діяльність патрульного гарантує забезпечує закріплення і збереження інформації, яка була отримана та стає гарантією дотримання прав і свобод громадян. Засвідчення займає 30 % робочого часу патрульного.

Профілактична діяльність патрульних, безумовно, спрямована на здійснення усіх заходів, які спрямовані на недопущення вчиненню злочинів та правопорушень на території обслуговування та в цілому. Завдяки такій діяльності, патрульні націлені на виявлення усіх криміногенних умов та причин, які потрібно вчасно нейтралізувати. Така діяльність направлена на попередження злочинів та безпосередній вплив на правосвідомість населення.

Здійснювати ефективну діяльність з урахуванням усіх вищезазначених компонентів патрульний поліцейський може тільки після того, як пройде професійно-психологічну підготовку. Адже під час такої підготовки, патрульних готують до виконання обдуманих, виважених, раціональних та безпечних дій. Слід сказати, що на заваді виконанню професійної діяльності патрульними стоять певні перепони. Серед них можна виділити:

- розчарування в професії після ознайомлення особи з реаліями небезпечності діяльності;
- зниження мотивації до набуття професіоналізму [115, с. 254];
- значна перевтома;
- недостатність фізичної підготовки та витривалості;
- низька толерантність;
- відсутність позитивної мотивації;
- агресивність з боку громадян, ЗМІ, представників влади;
- відсутність можливості просування по службі;
- постійний ризик життям та здоров'ям;
- недостатнє матеріальне заохочення тощо.

Сутність служби патрульних представлена багатоваріантністю професійних завдань та їх значною інтелектуальною й емоційною насиченістю, що не кожен може витримати.

Підсумовуючи, можна дійти висновку, що діяльність Національної поліції України здійснюється в тісній співпраці з населенням, територіальними громадами і інститутами громадянського суспільства на засадах партнерства і спрямована на вирішення їхніх потреб. Ефективність діяльності поліції та рівень професійної компетентності поліцейських впливають на громадську думку про роботу поліції загалом, адже навіть у законі прописано, що рівень довіри населення до поліції є основним критерієм оцінки ефективності діяльності органів і підрозділів поліції [137, с. 55].

Психологічні особливості професійної підготовки патрульних поліцейських полягають у формуванні особистісних якостей, необхідних їм для

успішної адаптації у професійному середовищі, в інтеріоризації необхідного професійного досвіду, у трансформації його в автентичні ціннісні орієнтації, у засвоєнні професійних знань і розвитку необхідних вмінь та навичок.

## **1.2. Об'єктивні передумови та суб'єктивні детермінанти формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських**

У перекладі з латинської «комунікація» (communicatio) означає «роблю загальним, зв'язую, спілкуюсь», тобто надаю сенсу цій взаємодії [36, с. 303]. Ю. Рись, В. Степанов, В. Ступницький розглядають комунікацію як спілкування з усіма і вважають, 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 [149, с. 156].

О. Волошина, досліджуючи особливості компетентнісного підходу у Великій Британії, зазначає, що комунікація визначається як ключове вміння, яке складається з вміння говорити і слухати, читати і писати, хоча й вказує: комунікація є необхідною для ефективної участі у групових дискусіях [25, с. 82; 90, с. 140–141].

Як слушно зазначив К. Касторіадіс про важливу цілеспрямованість і соціальність комунікації, відтворення індивідом мережі, яка створена іншими індивідами і речами, означає, що він сам посідає в цій мережі певне місце [67, с. 301]. М. Хайдеггер, визначаючи явища комунікації, використовував вираз «почути один одного», розуміючи специфіку комунікативних процесів в артикуляції «розуміючого буття один з одним», співнастроювання, зрозумілості події [164, с. 163]. Ю. Хабермас вважав дискурс інструментом розуму, завдяки якому учасники комунікації позбавляються своїх суб'єктивних поглядів заради раціонально вмотивованої згоди відповідно до здібностей свідомих учасників інтеракцій орієнтуватися у

претензіях на значимість [163, с. 43–44]. На соціальність та прагматичність комунікації вказував і Г. Щедровицький, який уточнив це поняття і ввів положення про «мислекомунікації в системах миследіяльності» [90, с. 141; 175].

Як вдало зазначили Г. Васьківська, С. Косянчук, і з цим цілком можна погодитись, ефективна взаємодія з соціальним оточенням неможлива поза спілкуванням. Тобто, спілкування ефективно лише тоді, коли люди, які взаємодіють одне з одним, компетентні в певному випадку [23, с. 107]. Отже, комунікативна компетентність є інтегративною якістю особистості, що формується у процесі соціалізації і впливає на швидку й адекватну адаптацію людини в суспільстві.

Н. Лавриченко визначив компетентність особистості як психолого-соціальну якість, яка означає силу і впевненість, джерелом яких є відчуття власної успішності і корисності. Компетентність сприяє усвідомленню особистістю власної здатності ефективно взаємодіяти з оточенням [89, с. 234].

Проблема комунікативної компетентності була та є в центрі уваги різних наукових пошуків багатьох вітчизняних і зарубіжних дослідників, зокрема таких: 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. [49, с. 66–67].

Термін «комунікативна компетентність» було запроваджено в науковий вжиток Д. Хаймзом на противагу лінгвістичній (мовній) компетентності Н. Хомського. Він вважає, що мовна компетентність виражається у знанні мови (граматична правильність). Критикуючи позицію Н. Хомського, американські вчені Д. Хаймз та Дж. Гамперц вважають, що комунікативна компетентність виражається не тільки у володінні мовою, граматиною та словником, а й розумінні ситуацій, в яких відбувається комунікація [183].

Психологічна практика налічує декілька визначень терміну «комунікативна компетентність». Але, звернувшись до перекладу («communicative» з англійської та «communicatio» з латинської) можна побачити, що комунікативною компетентністю визначають уміння спілкуватися та повідомляти інформацію іншій людині [68].

Наприкінці 60-х – на початку 70-х років ХХ століття робляться перші спроби визначити комунікативну компетентність у межах уміння застосовувати лінгвістичну компетентність у різноманітних соціально детермінованих ситуаціях. Поступово сутність і структура комунікативної компетентності розширювалась та уточнювалась. З 80-х років минулого століття комунікативна компетентність аналізується вченими, зокрема Н. Шалигіною, з урахуванням психологічного або особистісного чинника [169].

У сучасній психології існують різні підходи до розуміння комунікативної компетентності, основними з яких є: діяльнісний підхід – комунікативна компетентність як готовність (установка) до діяльності; особистісний підхід – комунікативна компетентність як комплекс особистісних якостей, розуміння комунікативної компетентності через Я-стан; комунікативна компетентність як здібності особистості, як уміння – компонент здібностей [13, с. 100].

Т. Вальфовська, О. Гаун, Г. Данченко, Ю. Жуков, С. Макаренко прийшли до висновку, що комунікативну компетентність потрібно визначати як уміння встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми [21, с. 13; 27, с. 51; 41, с. 37]. До складу компетентності входять знання, навички та вміння, які мають забезпечувати ефективність комунікації. При цьому особа повинна володіти достатнім комунікативним ресурсом, який дозволяє будувати ефективну комунікацію в певних різних ситуаціях з будь-якими людьми.

Результати наукових досліджень свідчать, що комунікативна компетентність передбачає володіння досить помітною сукупністю навичок та вмінь. Серед них вчені називають вміння реалізувати комунікативний намір постійною величиною, тоді як сила та тривалість емоцій у кожній конкретній ситуації може суттєво змінюватися. Для того, щоб кожен суб'єкт зміг знайти

своє місце серед людей, він повинен мати три групи вмінь: 1) уміння розуміти людей та їх стосунки; 2) уміння впливати на іншу людину і допомагати їй; 3) уміння вирішувати проблеми та розв'язувати конфлікти [113].

У науковій теорії і практиці існує два основні підходи щодо розуміння сутності поняття комунікативної компетентності. Перший підхід пов'язано з іменами таких учених, як Н. Гез, О. Казарцева, О. Константинова, О. Павленко, Ю. Федоренко, які визначали комунікативну компетентність через поняття «знання, навички і вміння» [118, с. 13]. Так, О. Павленко зазначав, 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 [118, с. 15].

Прихильники другого підходу (О. Аршавська, А. Богуш, Л. Бахман, М. Вятютнев, Д. Ізаренков, С. Козак, С. Ніколаєва, О. Петрашук) вважали, що комунікативна компетентність – це спроможність людини здійснювати комунікаційну взаємодію як складну багатокomпонентну мовленнєву діяльність, на характер якої впливають різноманітні чинники [113].

Так, М. Вятютнев відзначав, що комунікативна компетентність – це здатність використовувати мову творчо, цілеспрямовано, нормативно, у взаємодії зі співрозмовниками [26, с. 38]. У такому розумінні комунікативної компетентності наголошується на важливій ролі здібностей людини в її формуванні. М. Заброцький трактував комунікативну компетентність як певну інтегральну характеристику спілкування, у якій опосередковано виражаються морально-світоглядні установки особистості, її загальна і професійна спрямованість, рівень комунікабельності [59, с. 37].

Детально поняття «комунікативна компетентність» аналізується у дослідженні С. Козака [73, с. 67]. Він, узагальнюючи існуючий досвід, трактував цю категорію, як засновану на знаннях та чуттєвому досвіді, здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях спілкування, наголошуючи на тому, що така здатність передбачає соціально-психологічне навчання, тобто

подальшу можливість вчитися спілкуванню [169]. На думку вченого, комунікативна компетентність завжди формується у 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 наголошував на тому, що «акціональний рівень спілкування являє собою комунікативне інбуття дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю» [73, с. 68].

На нашу думку, комунікативну компетентність доцільно трактувати як здатність встановлювати, розвивати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми. До складу компетентності особи мають входити знання, уміння й навички, що забезпечуватимуть ефективний перебіг комунікативного процесу. Вона розглядається як рівень задовільного опанування певних норм спілкування, поведінки, як результат учіння, засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів, стереотипів поведінки, опанування «техніки» спілкування.

Окремо зупинимося на трактуванні поняття «комунікативна компетентність», запропонованому відомою російською психологинею Л. Петровською. Вона розглядала її як складне утворення, що містить знання соціально-психологічних чинників і вміння використовувати їх у конкретній діяльності, розуміння мотивів та стратегій поведінки, фрустрацій – як власних, так і партнерів у спілкуванні, вміння орієнтуватися в групових соціально-психологічних проблемах, осмислення можливих перешкод на шляху до взаємного порозуміння, оволодіння технологією та психотехнікою спілкування [120, с. 53].

Компетентність слід розрізняти у таких аспектах:

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

2) у виконавчій частині – ґрунтується на аналізі й оцінці операціонального складу дії (володіння вербальними засобами спілкування: лексичною різноманітністю, навичками недирективного та активізуючого слухання; оптико-кінетичними і паралінгвістичними засобами: інтонацією, темпом мовлення, паузами; засобами невербального спілкування: мімікою, пантомімікою, фіксацією погляду, організацією комунікативного простору тощо) [52, с. 194].

Живе спілкування завжди є складним процесом, який передбачає перцептивний, комунікативний та інтерактивний компонент. Таке спілкування, як вдало зазначила Л. Казміренко, наділене суб'єктивно-об'єктивною формою та експресивністю [65, с. 51].

У дослідженнях Л. Петровської доводиться, що компетентність у спілкуванні за суб'єкт-об'єктною схемою використовується, насамперед, у вирішенні репродуктивних завдань. Це – компетентність, яка охоплює лише зовнішній поведінковий рівень спілкування і знаходить своє вираження в орієнтації особистості на використання монологічних стратегій взаємодії з людьми. Компетентність виявляється також у спілкуванні за суб'єкт-суб'єктною схемою [63, с. 34], у вирішенні продуктивних завдань, воно охоплює глибинний, особистісний рівень, спрямоване на застосування діалогічних стратегій взаємодії з партнерами [120, с. 53].

Комунікативна компетентність є системою внутрішніх ресурсів людини, які сприяють ефективній комунікації в базових ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Ю. Ємельянов трактує комунікативну компетентність як засновану на знаннях, чуттєвому досвіді та вільному володінні засобами спілкування здатність особистості орієнтуватися у ситуаціях взаємодії [44, с. 47]. Досліджуючи комунікативну компетентність як соціально-психологічне явище, Ю. Ємельянов розуміє під цим поняттям ситуативну адаптивність та вільне володіння вербальними і невербальними (мовленнєвими та немовленнєвими) засобами соціальної поведінки, а міру комунікативної компетентності – як

ступінь успішності задуманих актів впливу і використання засобів, щоб справити гарне враження на інших людей [44, с. 47; 169].

Особливу увагу науковців привертає проблема виокремлення структурних компонентів комунікативної компетентності. Зокрема, В. Мисливий притримувався позиції В. Захарова та Ю. Хрящева, які називають такі складові компетентності у спілкуванні: знання у сфері психології особистості, групи; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток установок, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати й оцінювати себе та інших, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи стосунків [109, с. 36].

М. Заброцький і С. Максименко звертали увагу на те, що людина завжди перебуває у контакті з іншим партнером (реальним, уявним, обраним, нав'язаним тощо). Умовою успішного спілкування людини з іншими людьми вони вважають соціально-психологічну перцепцію, яка забезпечує ідентифікацію, емпатію, соціальну рефлексію [58, с. 21].

С. Петрушин до складу комунікативної компетентності відносив когнітивні (орієнтованість, психологічні знання), перцептивні здібності, виконавські (уміння й навички) та емоційні (соціальні настановлення, досвід, система ставлень особистості) компоненти [99, с. 11].

Дослідивши дану сферу, автори підручника «Психологія» (2012 р.), за редакцією І. Прокопенко, дійшли висновку, що однією зі складових комунікативної компетентності є уміння усвідомлювати й долати комунікативні бар'єри, які виникають при відсутності розуміння ситуації спілкування через соціальні, політичні, релігійні, фахові розбіжності між партнерами. Бар'єри у комунікації можуть мати також психологічний характер, відображаючи індивідуальні психологічні особливості тих, хто спілкується, сформовані у них ставлення: від дружби до ворожості стосовно один одного [143, с. 678].

Д. Александров у своєму монографічному дослідженні дійшов висновку, що комунікативна компетентність передбачає не лише вміння вести діалог, а й

орієнтацію на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування [2, с. 111]. На думку Н. Перегончук, комунікативна компетентність – складне багатоаспектне утворення, що містить такі комунікативні якості і властивості: спрямованість на спілкування, гуманістичну спрямованість, емпатію, соціальний інтелект, соціальну фасилітативність. Як визначальна складова професійної компетентності вона охоплює низку ієрархічно підпорядкованих компетентностей: інформаційну, компетентність соціальної взаємодії, компетентність у сприйманні та розумінні іншої людини, невіддільну від рефлексивності й емпатійності суб'єкта спілкування [144, с. 67].

У межах сучасної соціолінгвістики комунікативна компетентність трактується як якість особистості, що характеризується комплексом знань, умінь і навичок, котрі надають змогу вибирати з доступної сукупності граматично правильних висловлювань ті, які необхідним чином відображають норми поведінки в конкретних актах взаємодії (тобто відповідають ситуації, комунікативній меті та намірам мовця, соціальній і функціональній ролі учасників комунікації) [169].

На думку багатьох вчених, важливою складовою комунікативної компетентності кожної людини є знання комунікативних законів та вміння їх використовувати, а якщо необхідно – протистояти їм. Дослідник підкреслює, що 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 з метою мовця), знання особистості співрозмовника, постійна орієнтація в умовах і ситуації спілкування, контроль за процесом спілкування, контроль власної мовленнєвої поведінки, емоцій, контроль над посткомунікативними ефектами [15, с. 14].

Досліджуючи особливості професійного спілкування, можна наголосити на домінуючій ролі комунікативних здібностей у процесі формування комунікативної компетентності, а саме: швидко і правильно орієнтуватися в змінних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати саму систему комунікації; швидко та точно знаходити комунікативні засоби, що

одночасно відповідають індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

Розкриваючи психологічний потенціал комунікативної компетентності, О. Щотка дотрималась думки дослідників, які виокремили соціальний інтелект людини як її інтегративні соціально-пізнавальні властивості, а також сукупність інших психологічних утворень, що забезпечують успішність спілкування [176, с. 35]. На думку вченого, основу формування комунікативної компетентності становить досвід людського спілкування, тому основними джерелами її набуття є: соціонормативний досвід народної культури; знання мов спілкування, що використовуються народною культурою; досвід міжособистісного спілкування в неофіційній формі; досвід сприйняття мистецтва.

В. Мисливий дотримується позиції вчених, які визначили такі основні чинники комунікативної компетентності як: уміння прогнозувати соціально-психологічну ситуацію спілкування, урахувати її своєрідність, вживатися й управляти цією ситуацією [109, с. 38].

Комунікативна компетентність є досить широким, складним явищем, що містить не лише мовленнєву діяльність, а й знання з культури спілкування, знання правил поведінки в соціумі, у колективі, досконале володіння етикетними формулами; вона тісно пов'язана з такими властивостями особистості як вихованість, тактовність, толерантність у спілкуванні.

Так, В. Барко у своїй монографії підтримав вчених, які трактують комунікативну компетентність як «володіння складними комунікативними навичками і вміннями, формування адекватних умінь у нових соціальних структурах, знання культурних норм та обмежень у спілкуванні, знання звичаїв, традицій, етикету у сфері спілкування, дотримання правил поведінки, вихованість; орієнтацію в комунікативних засобах, що властиві національному менталітету і виражають його, засвоєння рольового репертуару в межах певної професії» [12, с. 481].

Заслуговує на увагу думка О. Дячука і В. Ноги стосовно того, що процес формування комунікативної компетентності опосередковується здатністю суб'єкта до учіння і навчальної діяльності. Відповідно, поняття комунікативної компетентності слід розуміти як результат навчання, а відповідні здібності – як передумову, здатність до успішного учіння [43, с. 153; 113, с. 5].

Завдяки засвоєнню соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів поведінки, а також володінню техніками спілкування людина здатна встановлювати й підтримувати необхідні контакти з іншими людьми.

Проведений нами теоретичний аналіз наукової літератури надає можливість інтерпретувати *комунікативну компетентність патрульного поліцейського* як складну інтегративну професійно важливу якість особистості, що виявляється у здатності й готовності встановлювати, підтримувати та розвивати ефективну міжособистісну взаємодію у різноманітних ситуаціях професійного спілкування, розуміти мотиви, інтенції, стратегії поведінки як свої власні, так і іншої сторони; успішне опанування технологіями та психотехніками спілкування.

Комунікативна компетентність поліцейського ґрунтується на знаннях соціокультурних норм мовленнєвої поведінки і чуттєвому досвіді. Вона вимагає спеціальних умінь та навичок прогнозування, планування, ефективного здійснення (за допомогою вербальних і невербальних засобів) комунікативної діяльності [117, с. 65; 148, с. 512]. Поліцейський має орієнтуватися у ситуаціях міжособистісної взаємодії, розуміючи мотиви, наміри, стратегії поведінки інших учасників спілкування [176, с. 90].

Професійну комунікативну компетентність слід розуміти як складне психологічне утворення, що формується завдяки загальній комунікативній компетентності людини в умовах здійснення конкретної діяльності, проявляється у вигляді системи значимих для поліцейського взаємовідносин, умінь і навичок спілкування.

Показником рівня розвитку комунікативної компетентності поліцейських патрульної поліції є успішність реалізації основних функцій міжособистісної

взаємодії: комунікаційної (обмін інформацією); перцептивної (взаємосприйняття, взаємооцінювання та рефлексія між партнерами у спілкуванні); інтерактивної (взаємодія партнерів у спілкуванні) і власних цілей у спілкуванні [54, с. 55–56].

Компонентами комунікативної компетентності патрульних поліцейських є:

– гностичний – рівень обізнаності щодо важливості спілкування та комунікативних здібностей у майбутній професійній діяльності;

– емоційний – рівень розвитку комунікативного контролю, психічної стійкості у міжособистісних стосунках, рівень емпатії;

– конативний – комунікативна толерантність, вміння слухати, комунікативні і організаторські здібності [142, с. 31].

Однією з складових комунікативної компетентності є вміння усвідомлювати і долати комунікативні бар'єри, які можуть виникати, наприклад, при відсутності розуміння ситуації спілкування, що викликається розходженнями між партнерами (соціальними, політичними, релігійними, фаховими, які породжують різну інтерпретацію тих самих понять та обумовлюють різноманітне світовідчуття, світогляд, світосприймання) [141, с. 96].

До основних ознак компетентності патрульного поліцейського можна віднести:

1) широку розбірливість в будь-яких ситуаціях комунікації, що базується на знаннях і попередньому життєвому досвіді;

2) спроможність раціонально діяти в конфліктних, напружених та екстремальних ситуаціях при взаємодії з оточуючими [38, с. 68];

3) розуміння свого власного психічного потенціалу та потенціалу співрозмовника;

4) наявність вміння встановлювати контакти з людьми;

5) набуті знання, вміння і навички конструктивного ведення діалогу;

б) внутрішні передумови, потрібні для налагодження комунікації в будь-яких службових ситуаціях.

Найвищим показником комунікативної компетентності поліцейського виступає результативний переговорний процес. Переговори – це спілкування в якому кожна зі сторін намагається досягнути певної мети шляхом домовленості.

Переговори з правопорушниками без застосування сили, спеціальних засобів та зброї є ненасильницьким способом впливу на правопорушника чи злочинця, що ґрунтується на нормативно-правових актах і моральних нормах. При переговорах патрульний поліцейський намагається схилити правопорушників до відмови від задуманого, їх добровільного усунення, щиросердечного каяття і сприяння розкриттю, розслідуванню правопорушення (злочину).

Слід зазначити, що повсякденна професійна діяльність патрульних поліцейських насичена різноманітними ситуації конфліктної взаємодії, яка є переважно агресивною. Саме тому, нещодавно у постійний вжиток введено термін «агресивне комунікативне середовище». Таким середовищем є відкритий конфлікт, що супроводжується негативною напругою, емоційністю, агресивністю та значними протистоянням з боку опонентів. Перебування патрульного в такому середовищі вимагає від нього виваженості та прояву професійної стійкості, як у висловлюваннях, так і в діях.

Незважаючи на статус співрозмовника, патрульний поліцейський має в будь-якій ситуації дотримуватися певного мовленнєвого етикету. Такий етикет виражається в певних правилах мовленнєвої поведінки на роботі і є виразником загальної культури людини.

Різновидами мовленнєвого службового етикету є:

- звертання (називання особи, попередньо представившись) (табл. 1.2.1);

Таблиця 1.2.1

**Мовленнєва службова тональність при звертанні**

<b>Висока Тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Вельмишановний головуючий	Громадянка	Люди
Високоповажний член ради	Громадянин	Дядьку/Тітко
Дорогі присутні	Пане/Пані	Підлітки!

- вітання (спосіб вираження ставлення до особи) (табл. 1.2.2);

Таблиця 1.2.2

**Мовленнєва службова тональність при вітанні**

<b>Висока Тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Доброго дня	Хорошого вечора	День добрий
Дозвольте в цей день привітати Вас...	Гарного дня	Привіт
Радий вітати...	Добрий день	Мої вітання
Від імені колективу...		

- знайомство (поверхнєве чи ґрунтовне);
  - подяка (вдячність за надану послугу чи виконання певного прохання)
- (табл. 1.2.3);

Таблиця 1.2.3

**Мовленнєва службова тональність при подяці**

<b>Висока Тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Висловлюємо Вам вдячність від колективу	Дякую	Сто років не забуду

Ми вдячні за співпрацю	Буду вдячним/вдячною	Я перед Вам в боргу
Вельми вдячний	Вдячний/а	Гарно дякую

- запрошення (залучення до спільної діяльності);
- побажання (уявлення щодо здійснення іншою особою певних дій);
- прохання (ввічливе спонукання до виконання дії);
- порада (надання рекомендацій без тиску);
- пропозиція (думка, яка може бути обговорена);
- погодження (підтримка будь кого);
- згода (позитивне схвалення пропозиції), незгода (негативне схвалення пропозиції, пряма заборона) (табл. 1.2.4) ;

Таблиця 1.2.4

#### Мовленнєва службова тональність при подяці

Висока Тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Саме так, як Ви сказали...	Згоден/а	Авжеж, не заперечую
Обов'язково прислухаюсь до поради	Я не проти	Безсумнівно Ви праві в...
Чи буде Ваша ласка...	Без заперечень	Ще б пак
Із задоволенням...	Домовились	

- вибачення (визнання провини) (табл. 1.2.5);

Таблиця 1.2.5

#### Мовленнєва службова тональність при вибаченні

Висока тональність	Нейтральна тональність	Фамільярна тональність
Прошу вибачення...	Даруйте	Вибачай
Ви маєте зрозуміти...	Пробачте	Так сталося, що маю

		вибачатися
Кожен помиляється, та	Вибач	Більше такого не повториться
	Перепрошую	

- комплімент (позитивні слова щодо будь чого);
- прощання (закінчення розмови певним способом).

Відповідно до Наказу МВС від 09.11.2016 № 1179 «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських», кожен патрульний у спілкуванні повинен поважати і не порушувати права та свободи людини, до яких, зокрема, належать права: на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань; на свободу світогляду і віросповідання [134].

Окрім цього, дотримуючись етичних правил патрульний, має:

- поводитися стримано, доброзичливо, відкрито, уважно і ввічливо, викликаючи в населення повагу до поліції і готовність співпрацювати;
- контролювати свою поведінку, почуття та емоції, не дозволяючи особистим симпатіям або антипатіям, неприязні, недоброму настрою або дружнім почуттям впливати на прийняття рішень та службову поведінку;
- мати охайний зовнішній вигляд, бути у встановленій формі одягу;
- дотримуватися норм ділового мовлення, не допускати використання ненормативної лексики;
- зберігати інформацію з обмеженим доступом, яка стала йому відома у зв'язку з виконанням службових обов'язків [177, с. 174–175].

Етика взаємодії патрульного поліції з іншими особами передбачає дві складові: спілкування зі службовим колективом та спілкування з громадянами різного соціального статусу.

Комунікація в межах службового колективу повинна відбуватися на принципах:

1. Ставлення до колег з повагою та шаною (незважаючи на звання, посаду, вік).

2. Тактовності. Поліцейський має відчувати межу в спілкуванні незважаючи на службові чи приватні стосунки.

3. Доброзичливості – бажання надати допомогу, пораду або просто підтримати розмову.

4. Пунктуальності – не варто змушувати людей чекати, адже непунктуальність з боку однієї особи в майбутньому сприятиме недовірі до всіх правоохоронців.

5. Володіння собою. У будь якій ситуації поліцейський має тримати себе в рамках загальноприйнятих правил пристойності.

6. Вихованості та скромності – патрульний повинен мати почуття власної гідності та бути готовим показати його в розмові й манерах, вміти помічати ставлення інших до себе, не слід хизуватися.

7. Чіткості висловлення своїх вимог, думок, намірів та зауважень.

8. Контролю власних емоцій. В буд-якій ситуації патрульний не має права піддаватися негативним емоціям.

Специфіка службової діяльності патрульного вимагає особливої лаконічності, чіткості у розмові. У службових розмовах і в ході офіційного листування старших за службовим становищем з молодшими, рівними між собою і молодших зі старшими рекомендуються певні форми взаємин (табл. 1.2.6) [172, с. 338].

*Таблиця 1.2.6*

**Форми офіційних взаємин**

<b>Старший до молодшого</b>	<b>Рівні один із одним</b>	<b>Молодший до старшого</b>
Вимагає, може пропонувати	Повідомляє, сповіщає	Здійснює доповідь
Наказує, приписує	Може попрохати сприяння	Просить дозволу
Викликає до себе	Просить	Виконує беззаперечно
Дає дозвіл	Може не заперечувати	Подає документацію
Надсилає матеріали	Відправляє документи	Просить дозволу

Існують три складові професійно-комунікативної компетентності працівників поліції, кожна з яких відображає певні сторони професійного потенціалу поліцейського щодо спілкування:

1) особистісна складова – наявність моральних цінностей, позитивні установки щодо людей, повага до кожної особистості, толерантність до вияву іншими своїх особливостей, мотивування себе на подальші успішні дії, прагнення до професійного зростання;

2) теоретико-методична складова – правова просвіта в особливостях професійного спілкування (протидія маніпуляціям, подолання бар'єрів спілкування, відокремлення для себе процедурних аспектів побудови різних видів взаємодії і відносин;

3) практична складова – оволодіння необхідними знаннями з психотехніки спілкування:

а) швидке орієнтування в ситуації спілкування і типі особистості громадян;

б) рефлексія;

в) встановлення психологічного контакту з громадянами;

г) комунікативний вплив;

д) управління спілкуванням;

е) психотехніка протидії;

є) психотехніка саморегуляції;

ж) емоційне розвантаження ситуації;

з) спілкування в публічних умовах [119, с. 14–15].

Відповідно до практичних рекомендацій щодо культури спілкування працівників поліції з громадянами, працівнику патрульної поліції необхідно:

– мати відкриті пози, бути привітним та усміхненим (звісно, враховуючи обставини комунікації);

– не вживати жаргони, ненормативну лексику та слова іншомовного походження, які можуть бути незрозумілі більшості;

– при наданні поліцейського піклування необхідно проявляти чуйність;

– якщо особі потрібна допомога, варто її уважно вислухати та надати допомогу, або направити до організацій чи людей, які зможуть допомогти. Якщо людині важко вас зрозуміти, необхідно зберігати спокій, не дратуватися та ще декілька раз повторити роз'яснення;

– з повагою ставитися до оточуючих, намагатись допомогти людям;

– за необхідності сприяти літнім людям чи дітям в безпечному переході вулиць;

– відходити від стереотипів щодо алкогольносп'янілих чи залежних від наркотичних засобів. Надавати першу домедичну допомогу постраждалому у будь-яких випадках;

– зауваження громадянам необхідно робити коректно: підійти до громадянина на безпечну відстань, представитися і в тактовній формі, не застосовуючи тиску, роз'яснити причини зауваження;

– при необхідності потрібно запропонувати громадянину пред'явити документ, який посвідчує особу;

– при перевірці документів поліцейський повинен розуміти, що таким чином він приносить певний дискомфорт в життя людини, і її поведінка може змінюватися (ввічлива людина стає грубою, привітлива – агресивною, врівноважена – нетерплячою, спокійна – дратівливою, сором'язлива – рішучою). Саме тому, щоб уникнути розпалювання конфлікту, поліцейський має завжди залишатися спокійним, ввічливим, уважним та бути готовим до дій. Не слід переходити на мову співрозмовника, якщо той поводить себе грубо. Відразу варто попередити особу, що за образу правоохоронця він може понести юридичну відповідальність. Винну особу необхідно уважно слухати і враховувати пом'якшуючі обставини їх дій (якщо такі є). Сарказм та іронію використовувати забороняється;

– з особами, які перебувають в стані алкогольного сп'яніння, потрібно поводитися стримано. При звертанні необхідно досить голосно, щоб чули оточуючі, та чітко вимагати припинення протиправної поведінки. Якщо особа відмовляється, необхідно роз'яснити наслідки такої поведінки

(відповідальність). Якщо й це не допомогло – настав час вживати рішучих заходів;

– при затриманні правопорушників чи злочинців не переходити на грубощі. Адже це може наштовхнути інших осіб (спільників, спостерігаючих) на вчинення агресивних, хуліганських дій;

– будь які правомірні дії повинні виражатися в тактовній формі. Під час інтерв'ювання бути уважним до деталей. Варто не перебивати співрозмовника, так як він може закритися і не виходити більше на контакт. Бути стриманим, ввічливим та намагатися давати короткі вичерпні відповіді;

– при спілкуванні не потирати руки або часто споглядати за годинником чи телефоном, оскільки такі жести означають бажання по-швидше закінчити розмову або намагання знайти певну неправомірну користь;

– закінчуючи розмову, подякувати за відведений для вас час [51, с. 142–143].

Усі вищезазначені рекомендації є складовими комунікативної компетентності. Комунікативна компетентність патрульного поліцейського є – однією з найважливіших характеристик його загальної професійної компетентності, оскільки, по-перше, є ключовою компетентністю, по-друге, опосередковує специфічну діяльність, яка передбачає постійні контакти, співробітництво, спільну діяльність, взаємодію у чітко регламентованих або особливо важких умовах. Наявність у патрульного поліцейського комунікативної компетентності визначається не тільки ефективністю передачі інформації, культурою мовлення, багатим словниковим запасом, правильністю відбору мовних засобів, а й умінням керувати спілкуванням у різних соціальних ситуаціях, управляти не тільки власним емоційним станом, а й регулювати емоційну напругу в процесі спілкування, вмінням налагодити контакт із іншими людьми. Комунікативна компетентність є і складовою, і базовою характеристикою професійної компетентності залежно від функції, яку реалізують патрульні поліцейські у своїй професійній діяльності [54, с. 55–56].

### **1.3. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських**

Під час професійно-психологічної підготовки кандидатів на службу в лави Національної поліції України основними завданнями постала підготовка майбутніх фахівців не тільки до швидких і злагоджених дій в разі виникнення екстремальних подій, а й до різноманітних конфліктних ситуацій, в яких може опинитися патрульний. Враховуючи загалом невисокий відсоток довіри населення до поліції, протистояння криміналітету, малу підтримку влади та агресивність з боку громадян, поліція все частіше почала зіштовхуватися з конфліктними ситуаціями, діяти в яких потрібно професійно, злагоджено, стійко та не даючи волі власним емоціям.

Підготовка працівників підрозділів патрульної поліції – це соціальний і психологічний процес, через який опосередковано виявляється соціальне замовлення на спеціаліста – фахівця правоохоронних органів, здатного ефективно виконувати завдання та функції, покладені на нього як представника закону [110, с. 13; 179, с. 98; 159, с. 200]. Підготовка патрульної поліції відбувається відповідно до Наказу МВС України «Про затвердження Положення про організацію первинної професійної підготовки поліцейських, яких вперше прийнято на службу в поліції» від 16.02.2016 р. № 105 [129]. Процес підготовки поліцейських, яких вперше прийнято на службу в поліції, є системою організаційних і навчальних заходів, що спрямовані на отримання правоохоронцями професійних компетентностей [18].

Сфера професійної діяльності поліцейського окреслюється ситуаційністю постійно змінюваних умов оточуючої обстановки. Цю сферу можна назвати своєрідним полем поведінки, що становить собою як особистісне суб'єктивне уявлення правоохоронця про правову реальність і середовище здійснення ним певних професійних дій.

Діяльність патрульного поліцейського залежить від:

– характеру особистих взаємовідносин з людьми, які його оточують;

– від соціальних правил та установок, прийнятих у даному суспільстві.

Для сфери діяльності правоохоронних органів критерієм диференціації працівників виступає вираженість професійних інтересів, які відносять поліцейських до професійного типу «людина – суспільство», пов'язаного з безпосереднім спілкуванням з людьми [8, с. 45].

Ефективне вирішення професійних завдань у процесі виконання службової діяльності працівниками НПУ потребує наявності у них певного рівня психологічних знань, умінь та навичок, а також розвинених професійно важливих рис особистості. Комунікативна компетентність, тобто вміння грамотно та ефективно спілкуватися, насамперед, з об'єктом службової діяльності, з громадянами, колегами, а також із представниками ЗМІ є однією з інтегральних особистісних характеристик, що відображає рівень професіоналізму правоохоронця [119, с. 33; 57, с. 34]. З огляду на багатогранність функціональних обов'язків працівників підрозділів патрульної поліції, контактувати з різними верствами населення доводиться постійно. За цих умов, професійно грамотна комунікація забезпечує ефективну професійну діяльність поліцейського.

Плідна співпраця поліцейських із громадянами є запорукою забезпечення належного рівня публічної безпеки у суспільстві. Опанування працівниками поліції навичок ефективної комунікації, їх досконале володіння повним спектром засобів професійного спілкування зі ЗМІ є необхідною умовою виконання НПУ поставлених перед нею завдань із забезпечення охорони прав і свобод людини, протидії злочинності, підтримання публічної безпеки і порядку [119, с. 33].

Комунікативний характер діяльності поліції загалом визначає певний еталон поведінки поліцейського. Адже комунікативність передбачає не лише повідомлення якоїсь інформації, але й спонування до дії інших осіб (потерпілих, свідків, правопорушників тощо), отримання інформації, передачу емоцій, вплив на людину та її емоції і поведінку [50, с. 61–62].

У процесі комунікації вказується якийсь предмет обговорення (індикативність), продуцент мовлення висловлює власну позицію щодо цього предмета (предикативність); крім цього, можна виділити ще такий аспект, як емоційна виразність, від якої залежить спонукальна сила сказаного [76, с. 165]. Такий трикратний поділ комунікації (у тому числі правової) дає підстави стверджувати, що взаємовідносини правоохоронців мають бути побудовані за чіткими правилами комунікування, що забезпечить стабілізацію вербальних і невербальних міжсуб'єктних взаємовідносин через координацію поведінки кожного окремого члена групи.

У своєму дослідженні І. Кондаков зазначив, що теорія міжсуб'єктного спілкування доповнює процес комунікації поняттям саморозкриття (Я-повідомлення). Тобто, крім предметного повідомлення (про що йде мова), ставлення до слухача (мотив повідомлення) і заклику (що треба робити), комунікант вкладає у сказане особистісне, наповнює процес спілкування суб'єктивно-оцінювальним компонентом. У правовій комунікації – це прояв власного правового світогляду як суб'єктивно-оцінювальної форми відображення правової реальності. Готовність поліцейського до певної суб'єктивно-оцінювальної та свідомо вибіркової взаємодії з іншими суб'єктами правовідносин проявляється у вигляді ставлення [76, с. 244].

Правовий світогляд є певною системою ставлень, що визначають особливості сприйняття соціальним суб'єктом правової реальності, його емоційних переживань і поведінкових реакцій у відповідь на ті чи інші зовнішні впливи під час правовідносин. Правова поведінка поліцейського, як вдало зазначила О. Балинська, виступає зовнішнім проявом системи ставлень до правового оточення: правомірна поведінка – як схвалення і сприйняття впливу правового поля, протиправна – як супротив і несприйняття [8].

Правова комунікація передбачає процес рецепції, тобто прийом і перетворення певного впливу. У даному випадку йдеться, насамперед, про інформаційний вплив права, при цьому правову інформацію необхідно не просто прийняти, але й зрозуміти та осмислити. Поліцейський у випадку

прийняття правових норм і вимог до виконання у процесі професійної діяльності виступає реципієнтом, який, за сподіванням законотворців, має відповідно прореагувати, тобто належно побудувати свої поведінкові дії. Правовий світогляд, на нашу думку, можна назвати рецептивним полем, у якому акумулюється прийнятна правова інформація [50, с. 62].

Крім цього, процес сприйняття поліцейським інформації, що надходить із правового поля (як вертикально – правові норми і вимоги, так і горизонтально – правові ситуації, що потрібно вирішити), супроводжується дією перцептивних стимулів соціальних та його особистісних чинників. До таких можна віднести: внутрішню і зовнішню мотивацію правових дій і вчинків; професійні, морально-етичні, культурні та інші установки; сподівання, пов'язані з вирішенням професійних завдань; вплив правового оточення, колективу, сім'ї тощо. Всі сформовані цінності та потреби виступають як організаційні чинники при сприйнятті правової інформації, що надалі трансформується у регулятивну основу правомірної поведінки [7, с. 86–87].

Існує думка, згідно з якою правову інформацію можна трактувати як «згорнуті» форми діяльності (думки). Моральні норми у поведінці людини – це зовнішні заборони і правила, що набули внутрішньої форми і керують діями особи. Тобто, правові вимоги і норми є першопочатково діяльнісною формою мислення щодо законодавчої системи, яка надалі перетворюється на безпосередню поведінкову діяльність правосприймача (поліцейського). Причому як позитивне, так і природне право стає базовою основою для створення морально-правового конструкту правової поведінки соціального суб'єкта. Тому і правовий світогляд, і правову поведінку можна рівнозначно сприймати як діяльнісні категорії, що ще раз підкреслює психофізіологічну природу людини. У цьому контексті правомірна поведінка поліцейського є лише різновидом правової діяльності, яка повинна вирізнятися загостреним відчуттям верховенства права і справедливості [8].

Формування правомірної поведінки поліцейського, за методологією вербального біхевіоризму, можна розглядати також у контексті сукупності дії

трьох основних джерел впливу [92, с. 110]. Першим таким джерелом є результати правової поведінки поліцейського. При однакових виконавчих вимогах та соціокультурних умовах успішні суб'єкти правоохоронної діяльності скоріше сприяють позитивному оцінюванню своєї ефективності, ніж ті, що зазнали певних службових невдач.

Подяка, винагорода, похвала з-боку колег виступають сильним мотиватором до наступної правомірної професійної діяльності поліцейського.

Друге джерело впливу – відносне, воно базується на порівнянні власних результатів і здобутків інших. Усвідомлюючи свої перспективи та можливості, патрульний намагатиметься відповідати статусу не гірших, а то й кращих, що буде тягнути за собою високий рівень правомірності здійснюваних дій і вчинків. Результат: якщо в патрульного повірять інші, це стане стимулом до доцільності додержання правомірності й надалі.

Т. Трегубенко поділяє компетентність правоохоронця на загальну та спеціальну, вважаючи, що працівник правоохоронних органів, попри вузьку спеціалізацію, повинен мати загальну компетентність. Адже це показник його професійної культури, підґрунтя спеціальної компетентності [159, с. 101].

Як слушно зауважила Н. Лобанова, і з цим не можна не погодитись, патрульний поліцейський повинен володіти крім загальної сукупності знань, ще й знаннями можливих наслідків конкретного засобу впливу, уміннями використання цих знань [95, с. 65]. Відповідно, він має бути наділений сукупністю певних ознак:

- знань, умінь і навичок, що визначають результативність професійної діяльності;
- належним обсягом операційних вмінь виконання професійних завдань;
- мотивацією професіоналізації;
- єдністю теоретичної та практичної готовності до професійної діяльності в різних, тому числі нетипових, екстремальних та стресових ситуаціях;
- професійною відпрацьованістю, що в подальшому дозволить якісно та безпомилково реалізувати свої функції як у звичайних, так і в екстремальних

умовах, успішно освоювати нове та швидко адаптуватися до умов, що змінюються.

Доповнюючи вищезазначене, С. Архипова визначила професійну компетентність працівника патрульної поліції як сукупність наступних характеристик: наявність необхідних знань; усвідомлення значущості окреслених завдань для професійної діяльності; набір операційних умінь; володіння алгоритмами виконання професійних завдань; здатність до творчості під час виконання професійних завдань. Вона виокремлює чотири види професійної компетентності: функціональну (реалізація професійних завдань), інтелектуальну (здатність до аналітичного мислення та комплексного підходу до виконання обов'язків), ситуативну (діяльність залежно від професійної ситуації), соціальну (наявність комунікативних і організаційних здібностей) [5, с. 9].

Таким чином, професійна компетентність працівника підрозділу патрульної поліції – це структура, у якій інтегровано досвід, теоретичні знання, практичні вміння, навички та значущі для правоохоронця особистісні якості, що утворюють складний багаторівневий стійкий комплекс психологічних властивостей особистості, спрямований забезпечити ефективність правоохоронної діяльності за рахунок сформованих відповідних компонентів і здатності оперативно й доцільно поєднувати їх та постійно оновлювати й накопичувати [49, с. 62–63].

Прийняття працівником поліції правильного рішення та втілення його в певну послідовність дій можливе завдяки володінню спеціальними професійними знаннями; знаннями в галузі права; знаннями психології та моделей поведінки правопорушника [49, с. 62–63].

Високий рівень професійної компетентності працівника підрозділу патрульної поліції є підґрунтям ефективної службової діяльності та формується шляхом поєднання багатогранних аспектів правоохоронної діяльності, яка вимагає професійних знань, умінь, навичок, професійно значущих особистісних якостей [17].

Для поліцейських спілкування є інструментом виконання функціональних обов'язків та виступає основним засобом реалізації всіх сторін правоохоронної діяльності. Саме тому, працівникам поліції необхідно знати як загальні закономірності спілкування, так і особливості їх проявів у конкретних умовах службової діяльності, володіти технологіями та психотехніками спілкування, тобто бути здатними ефективно взаємодіяти з оточуючими в системі міжособистісних стосунків [49, с. 63].

Спілкування поліцейських – складний процес встановлення і розвитку контактів з іншими людьми під час виконання професійних обов'язків, що полягає в обміні інформацією й обумовлений необхідністю спільної діяльності й взаєморозуміння в процесі міжособистісної взаємодії. Це досить важливий процес, який визначає успішне виконання службових завдань, а також дозволяє надавати чи отримувати необхідну інформацію, зберігаючи при цьому шанобливе ставлення до людини, демонструючи готовність і здатність надавати якісні професійні послуги всім громадянам [119, с. 34].

*Комунікативна готовність* патрульного поліцейського забезпечується наступними вміннями:

- встановлювати контакт з представниками будь-яких верств населення;
- виокремлювати зі всього потоку отриманої інформації необхідну;
- протидіяти маніпуляціям;
- володіти технікою комунікативної поведінки;
- невербально тримати зоровий контакт із співрозмовником;
- враховуючи індивідуальні особливості співрозмовника (темперамент, експресивність, характер), при цьому до кожного підходити індивідуально;
- вчасно виявляти брехню та протидіяти їй;
- під час бесіди ставити відкриті запитання, відповідь на які більш обширна та інформативна;
- усувати причини та умови, які сприяють брехні з боку співрозмовника (уточнюючі питання, поставлені декілька разів тощо);

- спостерігаючи за невербальними проявами співрозмовника, визначати його ставлення до розмови в загальному;
- інколи підлаштовуватися під співрозмовника, входити до нього в довіру та ін.

Спілкування працівників поліції може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння. Орієнтація на контроль виражається у прагненні домінувати під час взаємодії, бажанні контролювати, керувати ситуацією та поведінкою інших. Орієнтація на розуміння характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому зберігається рівність партнерів по спілкуванню, а метою виступає бажання досягти згоди сторін, уникаючи конфліктів [49, с. 63].

Професійне спілкування поліцейського – це такий акт комунікативної поведінки, який здійснюється для вирішення певних професійних завдань. Психологічні особливості такого спілкування визначаються: результатом, що має бути отриманим (дача показань, встановлення істини, зміна поведінки громадянина тощо); протіканням його в режимі права і правовідносин; контактом з непростими людьми; обстановкою напруженості, конфліктності, протистояння [49, с. 64].

На якість та хід спілкування впливають певні умови: місце (вулиця, приміщення); час (ранок, день, вечір); обставини спілкування (звичайні або конфліктні); тривалість спілкування [49, с. 64].

Техніка спілкування у професійній діяльності працівника поліції передбачає низку важливих компонентів, яких необхідно дотримуватися:

- орієнтуватися в ситуації спілкування, спостерігати й оцінювати співрозмовника;
- звертати увагу на невербальну комунікацію та використовувати засоби її впливу;
- зрозуміло викладати свої думки, інформувати ;
- володіти мовою, словом, голосом, інтонацією;
- слухати й розуміти співрозмовника;

- переконувати, вести дискусію, критикувати, радитися;
- мати почуття гумору, проявляти мовленнєву винахідливість;
- встановлювати психологічний контакт із різними категоріями громадян;
- здійснювати самопрезентацію у спілкуванні;
- створювати неформальну й ділову обстановку в процесі спілкування;
- встановлювати й підтримувати довірливі відносини;
- здійснювати спілкування в різних ролях і позиціях;
- керувати ініціативою та дистанцією у спілкуванні;
- регулювати психологічні стани, емоції партнерів по спілкуванню;
- управляти власним емоційним станом [49, с. 64–65].

Типовими комунікативними завданнями працівників патрульної поліції Л. Мороз називає: по-перше, отримання достовірної інформації в процесі спілкування з особами, які перебувають у стані стресу (потерпілі, свідки), тому свідомо чи несвідомо її перекручують чи приховують (свідки, підозрювані); по-друге, це завдання адекватної передачі інформації громадянам, колегам, керівництву; по-третє, управління поведінкою інших учасників взаємодії за допомогою використання різних методів правомірного психологічного впливу [111, с. 51].

Комунікативна компетентність патрульного як фахівця та як особистості розкривається, передусім, у ставленні до людей, до самого себе, в особливостях взаємин між людьми, умінні контролювати і регулювати свою поведінку, доводити, професійно аргументувати свою позицію [81, С. 113–114]. Вона виявляється також в умінні моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, уміти продуктивно виходити з будь-яких ситуацій, особливо – конфліктних.

Слід зазначити, що в повсякденній діяльності працівників патрульної поліції постійно виникають різноманітні ситуації психологічної боротьби, конфліктної взаємодії різного рівня, проблемного за характером спілкування. Наприклад, чергові по телефону отримують інформацію опосередковано, за

допомогою технічного засобу зв'язку, спілкуються з людьми, які здебільшого перебувають у стані стресу. Поліцейські патрульної поліції активно шукають носіїв інформації, час та місце для встановлення контакту, збирають інформацію у процесі безпосереднього спілкування, використовуючи подекуди рольову поведінку та «легенду прикриття», вдаються до різних професійних хитрощів [51, с. 46–47].

Так, спілкуючись із правопорушниками, вони нерідко міняють стиль та манеру мови: переходять на мову співрозмовника, використовуючи сленг, слова іншомовного походження, лайливі слова. Вони вважають, що завдяки цьому правопорушники чи злочинці бачать в них «свого» та стають більш відкритими. Це, в свою чергу, допомагає отримати більше інформації.

Високий рівень комунікативної компетентності дозволяє працівникам швидко орієнтуватися у різноманітних ситуаціях та підвищує ефективність професійної діяльності. Комунікативна компетентність для правоохоронця – це спроможність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, яка включає вміння розширювати (або звужувати) коло спілкування, варіювати його глибину, розуміти партнера по спілкуванню, прогнозувати наслідки різноманітних комунікативних ситуацій тощо. 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 [51, с. 47].

Ефективність професійного спілкування визначається рівнем комунікативної компетентності його учасників, і насамперед – самого патрульного поліцейського. Для належного рівня комунікативної компетентності необхідно мати розвинуті перцептивні здібності й вміння, іншими словами, здібності й вміння правильно сприймати оточуючих осіб: хоча б у загальному вигляді визначати характер особи, її настрій і внутрішній стан у конкретній ситуації взаємодії і на основі цього шукати адекватний стиль і тон спілкування в кожному конкретному випадку. Також необхідно, щоб у

поліцейського були сформовані уміння спілкуватися в різноманітних ситуаціях з особами різного віку і різної міри близькості відносин. Крім того, важливим є уміння співробітництва в різних видах діяльності, наприклад, обговорювати проблеми і координувати зусилля з колегами по роботі, вирішувати питання під час різних нарад, зборів, проводити бесіди з громадянами чи особами, які проходять у справі (потерпілими, свідками, підозрюваними) [160].

Ще однією важливою складовою комунікативної компетентності правоохоронця є його комунікативна культура. Загалом культура – це універсальна система спілкування людей на всіх рівнях. Культура спілкування – система, що історично розвивається, своєрідна програма людської поведінки. Ці «програми» не успадковуються, вони транслуються чи передаються від покоління до покоління завдяки вихованню, освіті, через літературу, мистецтво [14, с. 14]. Культура поведінки патрульного має набути системних рис і повинна сприйматися крізь призму загальнолюдських цінностей та інтересів держави, яка стоїть на сторожі законів.

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 тут 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 [51, с. 48].

Суворе дотримання правил етикету – важлива умова високої культури поведінки як на службі, так і в позаслужбових стосунках працівника патрульної служби. Зовнішній вигляд працівника поліції має важливе значення і впливає на ставлення до нього з боку громадян. Часто встановити контакт із людиною працівникові поліції не вдається саме внаслідок початкової антипатії, яка

пов'язана з його зовнішнім виглядом— неохайним або таким, що не відповідає діловим відносинам, а також неприємними манерами [51, с. 48].

Під час першої зустрічі відбувається оцінка патрульного з точки зору сприйняття особливостей поведінки та зовнішнього вигляду. На підставі такої оцінки йому може бути надана як позитивна, так і негативна характеристика. Для працівників під час контактів з громадянами, клієнтами, порушниками закону, колегами важливим є все: вираз обличчя, підтягнутість, зачіска, одяг, вміння вільно триматися, позитивний настрій тощо [51, с. 49].

Велику роль у роботі патрульного поліцейського 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 [51, с. 49].

Етика поведінки патрульного під час спілкування повинна будуватися на певних моральних принципах, серед яких головними є такі:

- в основі ділового контакту лежать інтереси справи, а не власні амбіції чи особисті інтереси;
- порядність, тобто неспроможність до безчесного вчинку або поведінки;
- добротність, тобто потреба робити людям добро;
- повага гідності співбесідника, що виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, чемності, турботливості;
- коректність, тобто стриманість у словах та манерах, виключення зайвих питань, надмірної настирності;
- висока самоорганізація та ефективне планування роботи, виконання її у відведені терміни [51, с. 49–50].

Безперечно, розвиток названих аспектів комунікативної компетентності не може відбуватися ізольовано. У сукупності вони передбачають роботу з розвитку особистості працівника, зокрема формування у нього ряду психічних якостей, характерологічних рис, особливостей сприйняття, мислення, пам'яті, специфічних соціальних налаштувань і комунікативних умінь. Тобто це якості,

необхідні для спілкування, для ефективної реалізації професійної діяльності працівника патрульної служби [51, с. 50].

Таким чином, комунікативна компетентність патрульного поліцейського становить собою сукупність знань, умінь, навичок і компетенцій, за допомогою яких він може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких професійних ситуаціях. Формування готовності патрульних поліцейських до здійснення професійної діяльності потребує розвитку в них комунікативної компетентності як складової загальної професійної компетентності. Рівень її сформованості визначає спроможність фахівця конструктивно діяти у специфічних ситуаціях міжособистісної взаємодії, пов'язаних із особливостями їхньої роботи [51, с. 52].

Комунікативна компетентність – це сукупність знань, умінь і навичок, за допомогою яких людина може конструктивно спілкуватися та взаємодіяти у будь-яких життєвих ситуаціях, з різними типами особистостей, опираючись на набутий досвід та культуру спілкування. Вона є результатом навчально-пізнавальної та практичної діяльності, а також результатом власного життєвого досвіду.

Оскільки будь-який вид правопорушення має свою специфіку комунікативних зв'язків, як зазначила О. Туринська, при підготовці патрульних необхідно формувати професійно важливі якості, а саме: уміння встановлювати і підтримувати психологічний контакт, кваліфіковано вести бесіду та переговори; використовувати широкий спектр стилів поведінки в конфліктних ситуаціях; розвивати здатність об'єктивно оцінювати дії та вчинки інших людей, відстоювати власну точку зору [160].

При описі можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських варто звернутися до зарубіжного досвіду. Сьогодні особливої значущості набуває проблема ненасильницької комунікативної взаємодії поліцейських з громадянами [35].

Відповідно до загальних положень міжнародних стандартів, Кодексу поведінки службовців органів правопорядку, затвердженого резолюцією

Генеральної Асамблеї ООН №34/169 від 17 грудня 1979 року, службовці органів правопорядку при виконанні своїх обов'язків повинні, наскільки це можливо, застосовувати ненасильницькі засоби, перш ніж вдаватися до застосування сили і вогнепальної зброї. Вони можуть застосовувати силу і вогнепальну зброю тільки тоді, коли інші засоби є не ефективними або не мають жодних шансів на досягнення бажаного результату [71].

Така ненасильницька комунікація може забезпечуватися завдяки повному оновленню стилю спілкування, яке має покращувати взаємодію, попереджувати й розв'язувати конфлікти, удосконалювати процес ведення переговорів з громадянами та колегами, попереджувати правопорушення та злочини [79, с. 47].

В. Андросюк та О. Волошина, дослідивши зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських, дійшли висновку, що не потребує спеціального доведення теза, що при веденні переговорів значна кількість посадовців починає вдаватися до тиску, наказів, стереотипності. Саме тому вченими розроблено та представлено широкому загалу унікальну модель (технологію) оволодіння ненасильницької комунікацією. Вона містить в собі:

- спостереження – конкретні дії, які ми спостерігаємо і які впливають на наше благополуччя;
- почуття – те, що ми відчуваємо стосовно того, що бачимо;
- потреби – стан індивіда, цінності, бажання та ін., які створюють наші почуття;
- прохання – конкретні дії, про які ми просимо, щоб наше життя стало краще [61, с. 12].

Така технологія спирається на певне співпереживання, на яке здатні далеко не всі. Основними блокаторами виступають: стереотипність суджень, порівняння, відмова брати на себе відповідальність за результат та постійне виправдання певними подіями чи вчинками інших людей.

Спілкування, яке не носить насильницького характеру, передбачає побудову стосунків на основі емпатії, дружелюбності, толерантності,

відкритості та поваги до громадян. Такий метод може бути використаний не тільки при комунікації з рідними, а й в практичній діяльності патрульного поліцейського при комунікації з громадянами та колегами по службі.

Окрім вищезгаданої моделі, можна вести мову й про відому в зарубіжних країнах ефективну *модель ненасильницької комунікації Betari Vox*.

Betari Vox є моделлю, яка дає нам можливість зрозуміти власні переконання й погляди, щоб своєю поведінкою вплинути на ставлення й поведінку інших людей ( мал. 1.3.1.)



Мал. 1. 3.1. Betari Vox модель

Як видно з мал. 1.3.1., вплив ставлення та поведінки один на одного є одним закритим циклом. Як би ми не приховували свої власні емоції, але наше позитивне чи негативне ставлення буде проявлятися у нашій поведінці. Наша невербаліка (міміка, пантоміміка, кінестетика, інтонація) буде вказувати на те, що ми переживаємо в момент спілкування. Окрім цього, ми інтерпретуємо сигнали нашого співрозмовника.

Наше ставлення до будь-чого (будь-кого) зовнішньо проявляється у поведінці. Це також проявляється у тому, як ми діємо по відношенню до інших людей. Все це слухно й до ставлення та поведінки інших осіб до нас під час спілкування. Атитюд – готовність до виконання будь-якої дії. Специфічний образ, програма дій, яку людина реалізує або хоче реалізувати в конкретній ситуації. Окремо взяті види поведінки можуть передбачатися на основі

атитюдів. Якщо Ви під час спілкування поводитися агресивно, зверхньо, виявляєте неповагу до співрозмовника, то така поведінка впливає на ставлення людини до якої Ви звертаєтесь. Ця людина формує своє певне негативне ставлення до Вас, яке проявляється у небажанні взаємодіяти (давати показання, співпрацювати) з Вами. Таким чином складається певне замкнуте коло. Ефективність ненасильницької комунікації поліцейського пов'язана із стилем поведінки комунікатора [61, с. 12].

Переїняття такого методу ненасильницького спілкування підрозділами патрульної поліції дасть можливість:

- освоїти емпатійне спілкування (безоціночна візуальна психодіагностика, розуміння та визначення емоцій, усвідомлення потреб та правильне формулювання вимог);
- збільшити відсоток довіри населення до поліції;
- налагодити комунікацію з громадянами(громадяни будуть хотіти звернутися до поліцейського за допомогою, бо будуть впевнені в тому, що їм там допоможуть);
- вдосконалити алгоритми переговорних процесів;
- здійснювати дієву профілактику та усунення причин і умов виникнення конфлікту;
- сформувати нові стилі управління конфліктами в правоохоронній сфері;
- уникнути застосування насилля в тих ситуаціях, де можна без нього обійтися;
- уникнути непорозумінь, які виникають серед службового колективу підрозділу патрульної поліції.

## **Висновки до Розділу 1**

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 тощо).

Відповідно до поставлених нами завдань, ми дійшли таких висновків.

1. Від рівня професійної компетентності, вміння швидко і правильно орієнтуватись у складних ситуаціях під час несення служби та вчасно, якісно і професійно виконувати завдання за призначенням значною мірою залежить успішність вирішення поставлених завдань. Саме тому комунікативні навички і вміння, досвід та індивідуальний стиль міжособистісної взаємодії повинні бути на належному рівні.

2. Діяльність патрульних поліцейських пов'язана з системою «людина – право – суспільство». Вона базується на принципах законності, гуманізму, поваги до прав людини; чітко регламентується законом; передбачає персональну відповідальність за прийняття неправомірних рішень; проходить в часто ускладнених, екстремальних умовах.

3. Основними компонентами діяльності патрульних поліцейських є: пізнавальний (пошук та аналіз інформації картини події), конструктивний (побудова версій), організаційний (організація усіх різновидів діяльності та самоорганізація), комунікативний (полягає в ефективному налагодженні взаємодії з громадянами), профілактичний (прогнозування, моделювання та планування своїх дій) та засвідчувальний (закріплення та реалізація усієї інформації, яка була отримана завдяки виконанню всіх інших компонентів).

4. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських Національної поліції України 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 складних умовах.

Таким чином, комунікативна компетентність є і складовою, і базовою характеристикою професійної компетентності залежно від функції, яку реалізують працівники патрульної служби у своїй професійній діяльності. Це

твердження дає нам право розглядати комунікативну компетентність як професійну комунікативну компетентність.

5. У теперішній час проблема формування комунікативної компетентності при підготовці патрульних поліцейських є вкрай актуальною. Зокрема, йдеться про визначення наукових засад та практичних шляхів її розвитку.

6. Комунікативний характер діяльності поліції передбачає дотримання певного еталону поведінки поліцейського. Адже комунікативність – не лише повідомлення якоїсь інформації, але й спонукання до дії інших осіб (потерпілих, свідків, правопорушників тощо), отримання інформації, передача емоцій, вплив на людину та її емоційну поведінку. Під час комунікації патрульним варто застосовувати сучасні комунікативні технології (інтернет-платформи, невербальні механізми, техніки маніпулятивного впливу), які будуть корисними при вирішенні будь-яких конфліктів.

## РОЗДІЛ 2.

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

#### 2.1. Характеристика процесу та інструментарію емпіричного дослідження

Основними завданнями роботи на емпіричному етапі є вивчення комунікативної компетентності патрульних поліцейських. Другий розділ дисертації передбачає розгляд методів та методик для виявлення критеріїв, показників та подальшої динаміки формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських в процесі впровадження запропонованої тренінгової програми.

Представлено результати експериментального дослідження комунікативної компетентності у працівників патрульної поліції. Отримані емпіричні дані, результати їх обробки та аналізу покладено в основу розробки тренінгової програми. Викладу означеного матеріалу присвячено підрозділи 2.1 – 2.2 дисертації.

На першому етапі дослідження ми здійснили теоретичний аналіз поняття «комунікативна компетентність», визначили об'єктивні передумови та суб'єктивні детермінанти формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських та висвітлили можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних.

Вивчення праць Ф. Бацевича, Л. Бірюка, О. Бодальова, Н. Бориска, О. Власової, Т. Вольфовської, М. Вятютнєва, Н. Гальскової, Дж. Гамперца, В. Гаркуші, Н. Геза, П. Горностая, Ю. Жукова, М. Заброцького, І. Зимньої, М. Козака, В. Куніциної, О. Леонтєва, С. Ніколаєвої, О. Павленка, Л. Паламар, Ю. Пассова, М. Пентилюка, О. Петрашука, Л. Петровської, К. Платонова, В. Ступницького, Д. Хаймза та ін. дозволяє констатувати, що комунікативна

компетентність – це здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми; ступінь оволодіння певними нормами спілкування і поведінки, результат навчання та засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів поведінки, а також оволодіння технікою спілкування. До складу комунікативної компетентності особистості входить певна сукупність знань та умінь, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу [55, с. 289].

Респондентами нашого дослідження були слухачі Київського центру первинної професійної підготовки «Академія поліції» Національної академії внутрішніх справ за напрямом підготовки «Патрульна поліція», загальною кількістю 70 осіб, віком від 21 до 33 років, серед них чоловіків – 52 особи, жінок – 18 осіб.

При проведенні дослідження нами були використані наступні *методи*:

- 1) теоретичні (системний, структурно-функціональний, порівняльно-правовий, логіко-юридичний, історичний та ін.);
- 2) емпіричні (спостереження, бесіда, опитування, тестування);
- 3) методи математичної статистики.

Дослідження організоване на основі системного підходу. Розгорнуте визначення системного підходу полягає в тому, що це підхід, при якому будь-яка система (об'єкт) розглядається як сукупність взаємозв'язаних елементів (компонентів), що має вихід (ціль), вхід (ресурси), зв'язок із зовнішнім середовищем, зворотній зв'язок. Це найбільш складний підхід, оскільки є формою накладення теорії пізнання і діалектики на дослідження процесів, що відбуваються в природі, суспільстві, психіці окремої людини. Його сутність полягає в реалізації вимог загальної теорії систем, згідно якої кожен об'єкт в процесі його дослідження повинен розглядатися як велика і складна система і, водночас, як елемент більш загальної системи.

За системним принципом побудовані майже всі сучасні науки. Принцип системного підходу полягає у виробленні нових методик його використання, зокрема загальної методології, створення нового, єдиного і більш

оптимального підходу до пізнання для застосування його до будь-якого пізнаваного матеріалу, метою якого є отримання найбільш повного і цілісного уявлення про досліджуваний об'єкт. У нашій роботі системний підхід полягає у тому, що ми розглядали комунікативну компетентність як структуру компонентів, які між собою взаємопов'язані, взаємодіють та взаємозалежні.

На другому етапі дослідження, ми визначили блок методик, які допомогли виявити психологічні особливості комунікативної компетентності патрульних поліцейських.

Для виявлення критеріїв, показників та динаміки формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських у дослідженні використовувалися: опитувальники «Діагностика загальної комунікативної толерантності» В. Бойка та «Шкала соціального самоконтролю ШСС» М. Снайдера, тест «Діагностика міжособистісних відносин» Т. Лірі, опитувальники емоційного інтелекту Д. Люсіна (ЕмІн) та методика Дж. Мейера – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0).

О. Бабчук дослідивши *методику діагностики загальної комунікативної толерантності*, запропоновану В. Бойком, дійшов висновку, що вона дозволяє діагностувати толерантні та інтолерантні установки особистості, які проявляються в процесі спілкування [6, с. 113]. Відповідно до концепції автора, комунікативну толерантність (толерантність в спілкуванні) поділяють на ситуативну, типологічну, професійну і загальну. Рівень ситуативної толерантності визначається ставленням людини до конкретного партнера по спілкуванню (дружини, колеги, випадкового знайомого), типологічної – ставленням до збірного типу або групи людей (представників будь-якої національності, професії, соціального прошарку). Професійна комунікативна толерантність проявляється в робочій обстановці, у взаємодії з тими людьми, з якими доводиться мати справу за родом діяльності. Загальна комунікативна толерантність обумовлена життєвим досвідом, властивостями характеру, моральними принципами і в значній мірі визначає інші форми комунікативної толерантності.

Під час дослідження, респонденти відповідали на опитувальник, який містив 9 згрупованих шкал:

Шкала 1. Неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншої людини.

Шкала 2. Використання себе як еталона при оцінці поведінки і способу мислення інших людей.

Шкала 3. Категоричність або консерватизм в оцінках інших людей.

Шкала 4. Невміння приховувати або згладжувати неприємні почуття при зіткненні з некоммунікбельними якостями партнерів.

Шкала 5. Прагнення переробити, перевиховати партнерів.

Шкала 6. Прагнення підігнати партнера під себе, зробити його «зручним».

Шкала 7. Невміння прощати іншим помилки, незручність, ненавмисно заподіяні вам неприємності.

Шкала 8. Нетерпимість до фізичного або психічного дискомфорту, створюваного іншими людьми.

Шкала 9. Невміння пристосовуватися до характеру, звичок і бажань інших [6, с. 114].

Досліджуваним потрібно було оцінити, наскільки наведені нижче судження вірні по відношенню до них. При відповіді вони використовували бали від 0 до 3, де:

0 – зовсім невірно;

1 – вірно деякою мірою;

2 – вірно значною мірою;

3 – повністю вірно.

Респондентам бланк пред'являвся без назв шкал. Форма проведення методики: індивідуальна або групова. Використаними матеріалами стали: бланк із запитаннями, ручка чи олівець.

По кожній шкалі підраховувалася загальна сума балів. Максимальне число балів за кожною шкалою – 15, загальне за всіма шкалами – 135. Безумовно, неймовірно отримати 0 балів – свідчення терпимості до всіх типів партнерів у всіх ситуаціях. Чим вище число набраних респондентом балів, тим

вище ступінь його нетерпимості до оточуючих. За допомогою опитувальника ми змогли виявити найбільш характерні аспекти та тенденції прояву комунікативної толерантності та інтолерантності до оточуючих.

Наступним нами обраним інструментарієм став опитувальник «Шкала соціального самоконтролю ШСС» *М. Снайдера*, яка призначена для вимірювання соціального самоконтролю (або комунікативного контролю) в якому взаємопов'язані два процеси: самоспостереження і самоконтроль, метою яких є досягнення соціальної пристосованості.

Шкала дозволяє розрізнити людей, які добре вміють управляти виробленим враженням і людей, поведінка яких детермінується швидше внутрішніми установками, а не зовнішніми. Тобто – це здатність людини здійснювати контроль над своєю поведінкою і, тим самим, впливати на враження, яке складається про нього у навколишніх.

Дану методику нами було використано з метою з'ясування потреб в прогнозі поведінки патрульних поліцейських в соціальних ситуаціях.

Згідно Методики оцінки самоконтролю в спілкуванні *м. Снайдера*, рівень соціального самоконтролю визначається тим джерелом інформації, який індивід використовує для управління своєю поведінкою. Таким чином, під соціальним самоконтролем розуміється здатність людини керувати своєю поведінкою і виразом своїх емоцій. Бажаючи постати перед оточуючими в тому чи іншому образі і керуючись своїм розумінням соціальної пристосованості, особа у кожній ситуації використовує ті чи інші засоби вербального або невербального самовираження. Легкість і адекватність використання цих засобів обумовлені рівнем соціального самоконтролю [108].

Респондентам пропонувався опитувальник, складений з 25 тверджень, що віддзеркалюють реакції на деякі ситуації спілкування. Потрібно було кожне з них оцінити як вірне (В) чи невірне (Н) стосовно себе, поставивши поруч із кожним пунктом відповідну букву. Для прикладу, питаннями з цієї методики були:

1. Мені здається важким наслідувати інших людей.

2. Я зміг би зваляти дурня, щоб привернути увагу оточуючих.
3. З мене міг би вийти непоганий актор.
4. Іншим людям іноді здається, що мої переживання більш глибокі, ніж це є насправді [108].

Знову ж таки, форма проведення методики була як індивідуальна, так і групова. Ми використовували: бланк із запитаннями, ручку чи олівець.

Також під час дослідження, ми використали *тест «Діагностика міжособистісних відносин»* Т. Лірі.

Комунікативна компетентність завжди проявляється в міжособистісній взаємодії та є орієнтованою на неї. Відповідно нами, для досягнення мети визначеної емпіричним дослідженням, була застосована діагностика міжособистісних відносин адаптована Л. Собчик (варіант інтерперсональної діагностики Т. Лірі). Завдяки цій методиці ми виявили основний домінуючий тип особистості через встановлений рівень самооцінки та взаємооцінки.

Ця методика створена в 1954 р. і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе і про своє ідеальне «Я», а також для вивчення взаємин у малих групах. При дослідженні міжособистісних відносин виділяють два інтегральних чинники: «домінування – підпорядкування» і «дружелюбність – агресивність». Саме ці чинники визначають загальне враження про людину в процесах міжособистісного сприйняття [107]. Варто відзначити, що вони названі М. Аргайлом в числі основних компонентів при аналізі стилю міжособистісної поведінки і за змістом можуть бути співвіднесені з двома з трьох головних осей семантичного диференціала Ч. Осгуда: оцінка і сила. У багаторічному дослідженні, проведеному американськими психологами під керівництвом Б. Бейлза, поведінка члена групи оцінюється за двома змінними, аналіз яких здійснюється в тривимірному просторі, утвореному трьома осями: «домінування – підпорядкування», «дружелюбність – агресивність», «емоційність – аналітичність» [170, с. 307].

У процесі взаємодії з оточенням особистість створює певний стиль міжособистісної поведінки. Реалізуючи потребу в спілкуванні та в здійсненні

своїх бажань, особа узгоджує свою поведінку з оцінками значимих для неї оточуючих на рівні усвідомленого самоконтролю, а також усвідомленої символічної ідентифікації [94].

Залежно від відповідних показників, виділяють ряд орієнтацій – типів ставлення до оточуючих та роблять висновки про вираженість типу, а також визначають ступінь адаптованості поведінки – ступінь відповідності (невідповідності) між цілями і досягнутими в процесі діяльності результатами.

Для представлення основних соціальних орієнтації Т. Лірі розробив умовну схему у вигляді кола, розділеного на сектори. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначені чотири орієнтації: «домінування – підпорядкування», «дружелюбність – ворожість». У свою чергу, ці сектори розділені на вісім – відповідно до більш приватних варіантів відносин. Для ще більш детального опису коло ділять на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані щодо двох основних осей [107, с. 97].

Схема Т. Лірі заснована на припущенні, що чим ближче виявляються результати випробовуваного до центру кола, тим більше взаємозв'язок цих двох змінних. Сума балів кожної орієнтації переводиться в індекс, де домінують вертикальна (домінування – підпорядкування) і горизонтальна (дружелюбність – ворожість) осі. Відстань отриманих показників від центру кола вказує на адаптивність чи екстремальність інтерперсональної поведінки [107, с. 97].

Досліджуваним було запропоновано опитувальник, який містить 128 оціночних суджень, з яких у кожному з 8 типів відносин утворюються 16 пунктів, упорядкованих за висхідною інтенсивністю. Методика може бути представлена респонденту або списком (за алфавітом або у випадковому порядку), або на окремих картках [107, с. 98].

Формами проведення були як індивідуальні, так і групові. Респонденти мали бланк із запитаннями, ручку чи олівець та їм було запропоновано вказати ті твердження, які відповідають їх уявленню про себе, відносяться до іншої

людини або його ідеалу. Методика побудована так, що судження, спрямовані на з'ясування будь-якого типу відносин, розташовані не підряд, а особливим чином: вони групуються по 4 і повторюються через рівну кількість визначень. При обробці підраховується кількість відносин кожного типу [24; 104].

Використана нами методика визначає провідні форми соціальної поведінки (міжособистісної), які можуть бути використані при встановленні взаємодії з оточуючим світом. Відповідно до неї можна встановити кому який тип може бути притаманним. За методикою кожному з 8 октантів відповідає наступний тип міжособистісних відносин: авторитарний, егоїстичний, агресивний, недовірливий, покірний, залежний, доброзичливий, альтруїстичний.

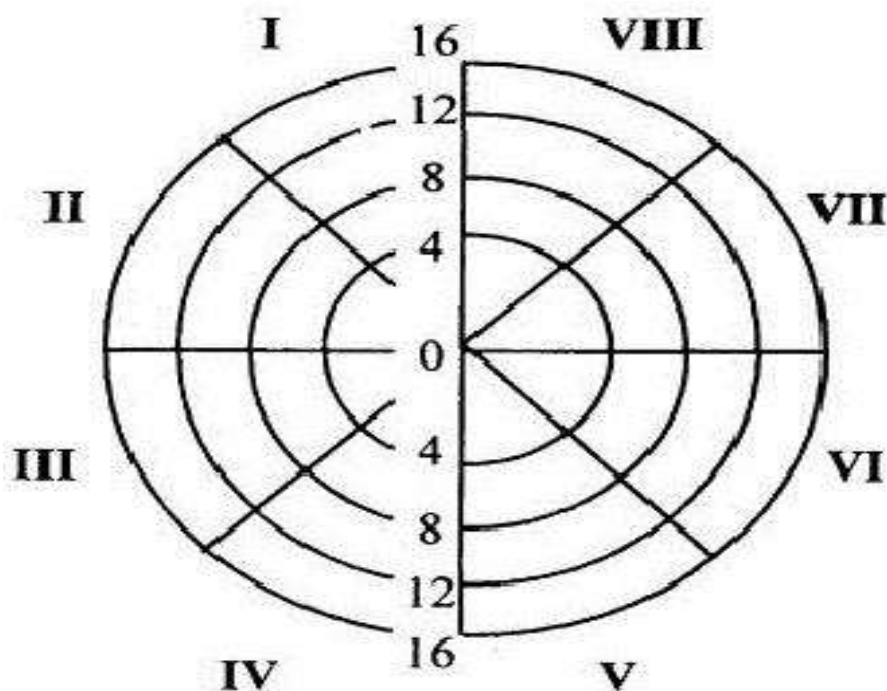
Максимальна оцінка для кожного типу – 16 балів, але вона розділена на чотири ступені вираженості відносин (табл. 2.1.1).

*Таблиця 2.1.1*

#### **Ступені вираженості емоцій**

<i>Ступені вираженості відносин</i>	<i>Поведінка</i>
0-4 бали – низький ступінь	Адаптивна поведінка
5-8 балів – помірний ступінь	
9-12 балів – високий ступінь	Екстремальна поведінка (аж до патології)

В результаті проводиться підрахунок балів за кожним октантом за допомогою спеціального «ключа» до опитувальником. Отримані бали переносилися на дискограму, при цьому відстань від центру кола відповідає числу балів по даній октант (від 0 до 16). Кінці векторів з'єднуються і утворюють особистісний профіль. За спеціальними формулами визначаються показники за основним параметрами: домінування (підкорення) і агресивність (дружелюбність).



Мал. 2.1.1 Дискограма тесту «Діагностика міжособистісних відносин»

#### Т. Лірі.

Домінування =  $(I - V) + 0,7 \times (VIII + II - VI)$ .

Дружелюбність =  $(VII - III) + 0,7 \times (VIII - II - IV + VI)$ .

Якісний аналіз отриманих даних проводився шляхом порівняння дискограм, що демонструють відмінність між уявленнями різних людей. Завдяки формулам С. Максимовича, можна встановити індекси точності рефлексії, диференційованості сприйняття, ступеня благонадійності положення особистості в групі, ступеня усвідомлення особистістю думки групи, значимості групи для особистості, питання психологічної сумісності загалом [107].

Найбільш заштриховані на профілі октанти відповідають переважному стилю міжособистісних відносин даного індивіда. Характеристики, що не виходять за межі 8 балів, властиві гармонійним особистостям. Показники, що перевищують 8 балів, свідчать про акцентуації властивостей, що виявляються даними октант. Бали, що досягають рівня 14-16, свідчать про труднощі соціальної адаптації. Низькі показники за всіма октант (0-3 бали) можуть бути

результатом скритності і невідвертості випробуваного. Якщо в психограмі немає октантів, заштрихованих вище 4-х балів, то дані сумнівні в плані їх достовірності: ситуація діагностики не розташувала до відвертості [157].

Перші чотири типи міжособистісних відносин (октанти 1-4) характеризуються переважанням неконформних тенденцій і схильністю до конфліктних проявів (3, 4), більшою незалежністю думки, завзятістю у відстоюванні власної точки зору в конфлікті, тенденцією до лідерства і домінування (1, 2). Інші чотири октанти (5-8) – представляють протилежну картину: відображають переважання конформних установок, конгруентність в контактах з оточуючими (7, 8), невпевненість у собі, податливість думці оточуючих, схильність до компромісів (5, 6). Незадоволеність собою частіше спостерігається у осіб із заниженою самооцінкою (5, 6, 7 октанти), а також у осіб, які перебувають в ситуації тривалого конфлікту (4 октант). Переважання одночасно 1 і 5 октанта властиво особам з проблемою хворобливого самолюбства, авторитарності, 4 і 8 – конфлікт між прагненням до визнання групою і ворожістю, тобто проблема пригніченою ворожості, 3 і 7 – боротьба мотивів самоствердження і афіліації, 2 і 6 – проблема незалежності-підпорядкування, що виникає в складній службовій або іншій ситуації, що змушує коритися всупереч внутрішньому протесту [157].

Методика Т. Лірі була застосована у зв'язку з тим, що за її допомогою можна оцінити поведінку людини ззовні («зі сторони»), а також у площині її самооцінки, оцінки близьких людей, для опису ідеального «Я». Відповідно до цих рівнів діагностики змінюється інструкція для відповідей. Різні напрямки діагностики дозволяють визначити тип особистості, а також зіставляти дані щодо окремих аспектів («соціальне Я», «реальне Я», «мої партнери» та ін.).

Наступним використаним нами інструментарієм став *опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна*. Цей опитувальник є психодіагностичною методикою, яка заснована на самозвіті та призначена для вимірювання емоційного інтелекту. Автор методики розумів емоційний інтелект як здатність особи інтроспектувати свої емоції та емоції інших, а також управління ними.

В основі опитувальника ЕмІн Д. Люсіна лежить запропонована ним теоретична модель емоційного інтелекту. Вчений стверджує, що емоційний інтелект слід трактувати як когнітивну здібність і не включати до його складу особистісні якості, які можуть сприяти чи перешкоджати розумінню емоцій, не будучи структурними одиницями емоційного інтелекту [97, с. 100].

Такий опитувальник має 46 тверджень за 4-хбальною шкалою, які, в свою чергу, об'єднують у 5 субшкал:

– шкала міжособистісного емоційного інтелекту (здатність до емпатії та управління нею);

– шкала внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (здатність до розуміння власних емоцій та управління ними);

– шкала розуміння емоцій (здатність до розуміння своїх та чужих емоцій у співставленні);

– шкала управління емоціями (здатність до керування своїми та чужими емоціями);

– субшкала розуміння чужих емоцій (здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій чи інтуїтивно; чуйність до переживань інших людей);

– субшкала управління чужими емоціями (здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій);

– субшкала розуміння своїх емоцій (здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису);

– субшкала управління своїми емоціями (здатність та потреба керувати своїми емоціями, викликати та підтримувати бажані емоції та тримати їх під контролем);

– субшкала контролю експресії (здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій) [75].

Як здібність до розуміння, так і здібність до управління емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так і на емоції інших людей. Тому автор

вводить поняття внутрішньоособистісного і міжособистісного емоційного інтелекту, які передбачають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, але повинні бути пов'язані один з одним. Відповідно, в його моделі емоційного інтелекту представлені: внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційний інтелект (за спрямованістю на свої чи чужі емоції) та здібності до розуміння й управління емоціями (табл. 2.1.2).

*Таблиця 2.1.2.*

### **Вимірювання емоційного інтелекту**

	<b>Внутрішньоособистісний емоційний інтелект</b>	<b>Міжособистісний емоційний інтелект</b>
Розуміння емоцій	Розуміння своїх емоцій	Розуміння чужих емоцій
Дирекція емоціями	Дирекція своїми емоціями	Дирекція чужими емоціями

Таким чином, в структурі емоційного інтелекту апріорно виділяється два виміри, перетин яких дає чотири види емоційного інтелекту: розуміння чужих емоцій, управління чужими емоціями, розуміння своїх емоцій і управління своїми емоціями.

Д. Люсін вважає, що дана модель емоційного інтелекту принципово відрізняється від інших моделей тим, що в цей конструкт не вводяться особистісні характеристики, які є корелятами здібності до розуміння й управління емоціями [96, с. 3].

Досліджуваним необхідно було уважно прочитати твердження і вибрати один з варіантів, який, на їх думку, найбільш підходить. Форма проведення методики: групова. Наданими матеріалами були: бланк із запитаннями, ручка чи олівець.

Зауважимо, що у даному дослідженні ми використали модифікований варіант інтерпретації показників емоційного інтелекту за опитувальником Д. Люсіна ЕмІн. Зокрема, опитувальник передбачає виділення п'яти рівнів емоційного інтелекту: дуже низький, низький, середній, високий та дуже

високий, залежно від набраних респондентом балів. Твердження даного опитувальника об'єднуються у п'ять субшкал, які, в свою чергу, поєднуються у чотири шкали більш загального порядку [153, с. 231].

Узагальнення одержаних результатів дозволяє визначити, наскільки у респондентів розвинені здатності до розуміння і управління своїми емоціями, а також наскільки вони вміють визначати емоції інших людей і впливати на них.

Нами була використана також *методика Дж. Мейєра – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0)*. Методика є тестом, спрямованим на вимір емоційного інтелекту в межах концепції, запропонованої авторами. Модель емоційного інтелекту Майєра-Селовея-Карузо (модель здібностей) можна вважати в психології основною. Саме цю методику використовують для опису поняття емоційного інтелекту.

Слід зазначити, що поняття «емоційний інтелект» в науковий обіг було введене нещодавно (1990 р.) Пітером Селовеєм та Джоном Д. Мейєром. Дані автори вважали, що «емоційний інтелект» є формою соціального інтелекту, яка має здатність відслідковувати власні почуття та емоції, а також почуття та емоції інших людей; визначати їх та використовувати цю інформацію для керування власною свідомістю, мисленням та діями.

В модифікованій моделі Дж. Мейєра, П. Селовея та Д. Карузо зроблено акцент на когнітивній складовій емоційного інтелекту, яка, зокрема, пов'язана з переробкою інформації про емоції [88, с. 418]. Крім того, в цій моделі з'явився компонент, пов'язаний із особистісним і емоційним ростом.

Варто відзначити, що авторами було здійснено ряд досліджень емоційного інтелекту для визначення методів його вимірювання та дослідження його значимості.

Російськими колегами О. Сергієнком та І. Ветровою було здійснено адаптацію та стандартизацію цього тесту. Він містить 141 завдання, які умовно розділено на 8 секцій з різним стимульним матеріалом, з них 2 – представлені невербальним матеріалом, а 6 – вербальним. Всі вони спрямовані на виявлення

таких параметрів, як: ідентифікація емоцій; використання емоцій; розуміння і аналіз емоцій; свідоме управління емоціями [88, с. 418–419].

В процесі валідизації американської версії методики використовувалися два принципи оцінки відповідей. Перший – це *експертний варіант*, який передбачає, що є правильні і неправильні відповіді, причому правильні відповіді – це ті, які були обрані групою експертів в даній області. Інший – це *консенсусний варіант*, який передбачає, що правильний варіант – той, який був обраний більшістю при первинному тестуванні.

В процесі валідизації була підтверджена чотирифакторна модель структури тесту, яка складається з таких компонентів емоційного інтелекту:

1) ідентифікація емоцій – можливість помітити емоцію, ідентифікувати її з поміж інших, адекватно виразити та відрізнити справжні переживання від їх імітації;

2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення та інтелектуальної діяльності, спрямування уваги на важливі події, уміння стимулювати переживання, що сприяють вирішенню завдань;

3) розуміння емоцій – здатність розуміти взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою; можливість усвідомити цінність емоцій; причини виникнення емоційних переживань;

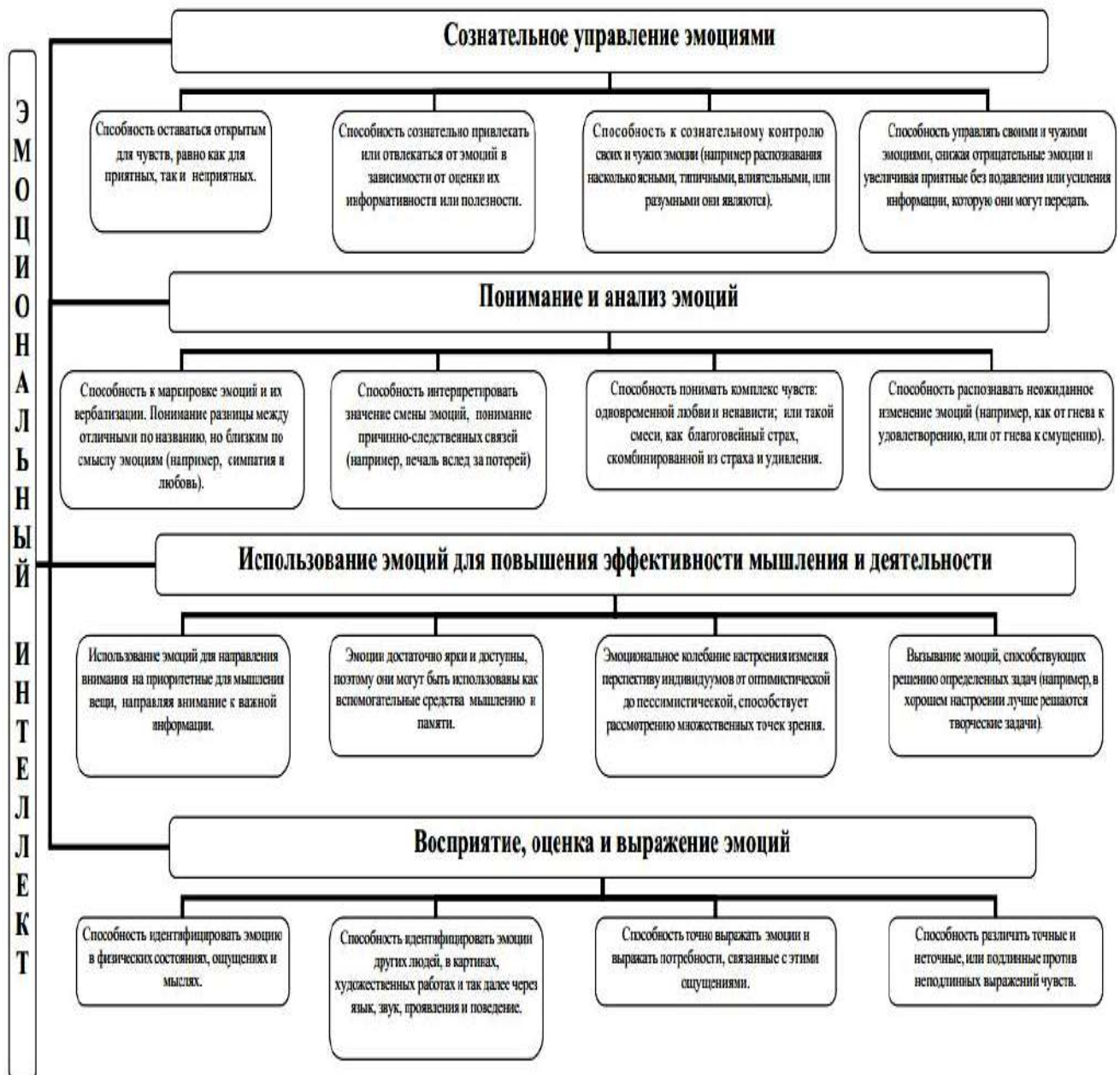
4) управління емоціями – здатність до їх контролю, зниження прояву та інтенсивності негативних емоцій, уміння стимулювати прояв позитивних емоційних переживань [66, с. 198].

Кожний виділений компонент вміщує в себе когнітивні здібності, які відповідають за розуміння емоцій інших людей. Зауважимо, що до цього часу існують різні точки зору щодо можливостей розвитку емоційного інтелекту.

Методика дозволяє діагностувати емоційний інтелект за такими критеріями: адаптивні здібності, оцінка і вираз емоцій (вербальний та невербальний), оцінка чужих емоцій (невербальне сприйняття, емпатія), регуляція емоцій (своїх та чужих), використання емоцій в мисленні та діяльності (креативне мислення), переадресація уваги, мотивація [165, с. 303].

Вона спрямована на розгляд емоційного інтелекту як набору вмій та навичок, що використовуються для: максимально об'єктивної оцінки своїх та чужих емоцій; вираження своїх емоцій; ефективного регулювання емоцій (своїх та чужих) [181, с. 123].

Дана методика побудована на основі однієї з найбільш докладних теоретичних структур, що описують емоційний інтелект (мал. наводиться за Дж. Мейєра, П. Селовеєм):



Мал. 2.1.2. Структура емоційного інтелекту

Якщо під час валідизації англomовної версії використовувалися експертні оцінки, то під час валідизації російськомовної версії тесту використовувалися консенсусні підходи. Також, на заміну чотирифакторній моделі структури тесту прийшла двофакторна.

Така модель включає в себе «досвідчений» і «стратегічний» домени емоційних здібностей. «Досвідчений» домен відповідає факторам оригінальної методики здатності до сприйняття, оцінки і вираження емоцій і здатності до емоційної фасилітації мислення; «стратегічний» – здатності до розуміння та аналізу емоційної інформації та здатності до рефлексивної регуляції емоцій [39, с. 97].

Варто сказати, що за результатами психометричної перевірки характеристик російськомовного перекладу тесту «Емоційний інтелект» MSCEIT V. 2.0 відповідна методика відповідає мінімальним вимогам, що пред'являються до дослідницьких методик, і може бути використаною саме для цих цілей. Тому, мусимо визнати, що в цілому коефіцієнти надійності в російськомовній вибірці в деякій мірі поступаються американським, проте на деяких рівнях узагальнення стають достатніми для визнання тесту психометрично адекватним. Коефіцієнти надійності такого тесту коливається від 0,79 (шкала E) до 0,30 (шкала H).

Ми застосували індивідуальну форму проведення методики. З матеріалів у респондентів було: бланк із запитаннями, ручка чи олівець.

Від респондентів вимагалось прочитати уважно питання, після чого по кожному пункту вибрати одну відповідь і відмітити відповідну цифру / букву в бланку відповідей. Необхідно було не пропускати питання. На кожному секцію питань – своя таблиця відповідей.

Як вже зазначалося, методика складається з 8 секцій, на кожен компонент моделі емоційного інтелекту Дж. Мейера, П. Селовея і Д. Карузо припадають 2 секції.

I. Сприймання, оцінка та вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій – секції A (вимір сприйняття осіб) і E (вимір сприйняття картинок).

II. Використання емоцій для підвищення ефективності мислення і діяльності – секції В (здатність асимілювати свій поточний досвід, описати свої почуття до людини чи явища) і F (здатність людини охарактеризувати свої емоційні стани).

III. Розуміння і аналіз емоцій – секції С (вивчалось як людина розуміла протікання емоцій в часі, а також того, яка емоція слідує за іншою, змінюючи одна одну) і G (можливість вирізняти змішані й складні почуття).

IV. Свідоме управління емоціями для власного зростання і покращення міжособистісних відносин – секції D (управління власними емоціями) і H (управління емоційністю інших оточуючих людей).

В ході дослідження, учасників просили уявити себе героями запропонованих ними історій і оцінити варіанти подальших дій.

Щодо секцій, то:

*Секція А* – має 4 фотокартки різних облич, які необхідно оцінити за якістю вираженості 7 запропонованих емоцій: щастя, печаль, страх, гнів, відраза, подив, хвилювання. Якісний вираз емоцій оцінюється за 5-бальною шкалою, відповідно до якої «1» – найменша вираженість, а «5» – сильна вираженість.

*Секція В* має 5 вербальних завдань, спрямованих на розуміння того, які емоції сприяють більш ефективному виконання роботи різного роду. Учасник тестування має сам визначити, наскільки для нього буде корисно в даній ситуації переживати ту чи іншу емоцію. В кожному питанні є 3 емоції, які оцінюються за 5-бальною шкалою: від «1» – де емоція не допомагає до «5» – емоція допомагає виконувати той чи інший рід діяльності.

*Секція С* налічує 20 описів різних ситуацій з 6 варіантами відповідей в кожному, в яких герої відчувають різні емоційні стани. Розуміння ситуативної обумовленості емоцій передбачає як когнітивне розуміння сенсу ситуації, так і досвіду переживання схожих станів [98].

*Секція D* присвячена здатності людини ефективно управляти своїми емоціями. У цій секції запропоновано 5 історій, в яких йдеться про хвилюючі

події. До кожного варіанту історії пропонується 4 варіанти продовження. Кожен з учасників повинен оцінити всі варіанти продовження історії з точки зору того, наскільки подібні дії можуть привести до хорошого настрою або його збереження у головного героя. Оцінка проводиться за 5-бальною шкалою від «а» – дуже неефективно до «е» – дуже ефективно.

*Секція E* містить 6 невербальних проб, які мають виявити здатність людини вловлювати загальні настрої, що містяться в оточенні: конкретних пейзажах і абстрактних формах. Аналогічно з попередніми випробуваннями, кожна з картинок треба оцінити за ступенем вираженості, вибравши з 5 емоцій. Представлений набір також з 7 емоцій: щастя, печаль, злість, здивування, відраза, страх, збудження. Оцінити ступінь вираженості потрібно за допомогою схематичних картинок. До кожної емоції додається ряд з 5 зображень схематичної особи, яке висловлює цю емоцію від найменшого прояву до найсильнішого.

*Секція F* містить 5 вербальних завдань, які спрямовані на пошук позначень емоційних станів і поєднання вербалізованої емоції і недиференційованого відчуття [107].

*Секція G* містить 12 тверджень, які мають виявляти міру розуміння значення тих чи інших емоцій, складність поєднання емоцій в одному почутті.

*Секція H* спрямована на визначення здатності керувати емоціями інших людей. Ця секція має 3 ситуації. У кожній ситуації дається опис історії взаємин і можливості розуміння того, як можна на них вплинути. Пропонується 3 варіанти продовження цих взаємин. Випробуваний повинен оцінити за 5-бальною шкалою ефективність дій в кожному продовженні з умовою збереження хороших відносин. Оцінка дається від «а» – дуже неефективні до «е» – дуже ефективні.

Алгоритм підрахунку балів починався з обчислення 8 розділів тесту. Кожній відповіді випробуваного приписується бал, заснований на результатах консенсусу або частотності по вибірці. Наступний крок полягав в підрахунку середнього балу за кожен розділ. Далі підраховувалися бали за кожен гілку, які

представляють собою середнє між балами за розділи. Загальний бал обчислюється як середнє всіх 8 розділів тесту [98].

Варто сказати, що даний тест надає широкі можливості в дослідницькій роботі, оскільки різноманітність завдань, побудованих на чіткій концептуальній основі, дозволяє застосовувати його до вирішення широкого кола психологічних завдань та допомагає виявити цілий ряд цікавих закономірностей емоційної організації та управління емоційними станами.

Опитувальник Дж. Мейєра – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0) принципово відрізняється від вищенаведених тим, що ця методика побудована не на оціночних судженнях, а на вирішенні піддослідними певних завдань [181, с. 12].

Використання всіх вище наведених нами методик дало можливість отримати якісні результати, які висвітлюють повну картину вираженості комунікативної толерантності та комунікативного контролю патрульних поліцейських. Завдяки цим результатам нам вдалося розробити комунікативну програму підготовки поліцейських, яка представлена в наступному розділі дослідження.

## **2.2. Аналіз результатів проведеного емпіричного дослідження**

Таким чином, структура комунікативної компетентності може бути представлена: здатністю контролювати процес спілкування (тест М. Снайдера), комунікативною толерантністю (опитувальник В. Бойка), прагненням до домінування, але при цьому дружелюбністю (тест Т. Лірі), а також розвиненим емоційним інтелектом (ЕмІн Д. Люсіна, MSCEIT v 2.0 Дж. Мейєра – П. Селовея – Д. Карузо).

При оцінці емоційного інтелекту постає проблема в тому, що існують різні підходи до його виміру. Зокрема, опитувальники на встановлення рівня емоційного інтелекту вимірюють не саму здібність розуміти емоції чи управляти ними, а уявлення людини про свій емоційний інтелект. Зрозуміло, що уявлення

людини про якусь свою властивість відрізняється від дійсної вираженості цієї властивості. Але вимірювання уявлень респондента про свій емоційний інтелект, з одного боку, становлять собою важливу для психолога інформацію про цього досліджуваного, з іншого – надають опосередковану інформацію про дійсний рівень його емоційного інтелекту [88, с. 419].

### *2.2.1. Результати дослідження загальної комунікативної толерантності (за В.В. Бойком)*

Як вже зазначалося, опитувальник представлений дев'ятьма шкалами (неприйняття або нерозуміння індивідуальності іншого; використання себе як еталона при оцінці поведінки і образу думок інших людей; категоричність або консерватизм в оцінках інших людей; невміння приховувати або згладжувати неприємні відчуття при зіткненні з некомунікабельними якостями партнера; прагнення перевиховати партнера; прагнення підігнати партнера під себе; невміння прощати іншим помилки, незручність; нетерпимість до фізичного або психічного дискомфорту, створюваного іншим людям; невміння пристосовуватися до характеру, звичок і бажань інших). Окрім загального рівня комунікативної толерантності, ця методика дозволяє виділити толерантні / інтолерантні установки особистості, які проявляються в процесі спілкування.

В результаті використання опитувальника «Діагностика загальної комунікативної толерантності» В. В. Бойка були отримані дані щодо рівнів комунікативної толерантності (мал. 2.2.1).



**Мал.2.2.1. Діагностика загальної комунікативної толерантності.**

За результатами вивчення, середній рівень комунікативної толерантності визначено у 23 осіб (32,8 %), а отже, даним респондентам характерне поєднання як толерантних, так і інтолерантних рис. В одних соціальних ситуаціях вони ведуть себе толерантно, в інших можуть проявляти інтолерантність.

Високий рівень комунікативної толерантності мають 47 респондентів (67,2 %). Представники цієї групи мають виражені риси толерантної особистості. У той же час необхідно розуміти, що результати, що наближаються до верхньої межі (більше 115 балів), можуть свідчити про розмивання у них «кордонів толерантності», пов'язане, наприклад, з психологічним інфантилізмом, тенденціями до потурання, поблажливості чи байдужості. Також важливо враховувати, що респонденти, що потрапили в цей діапазон, демонструють високий ступінь соціальної бажаності (особливо якщо вони мають уявлення про погляди дослідника і цілі дослідження) [142, с. 35].

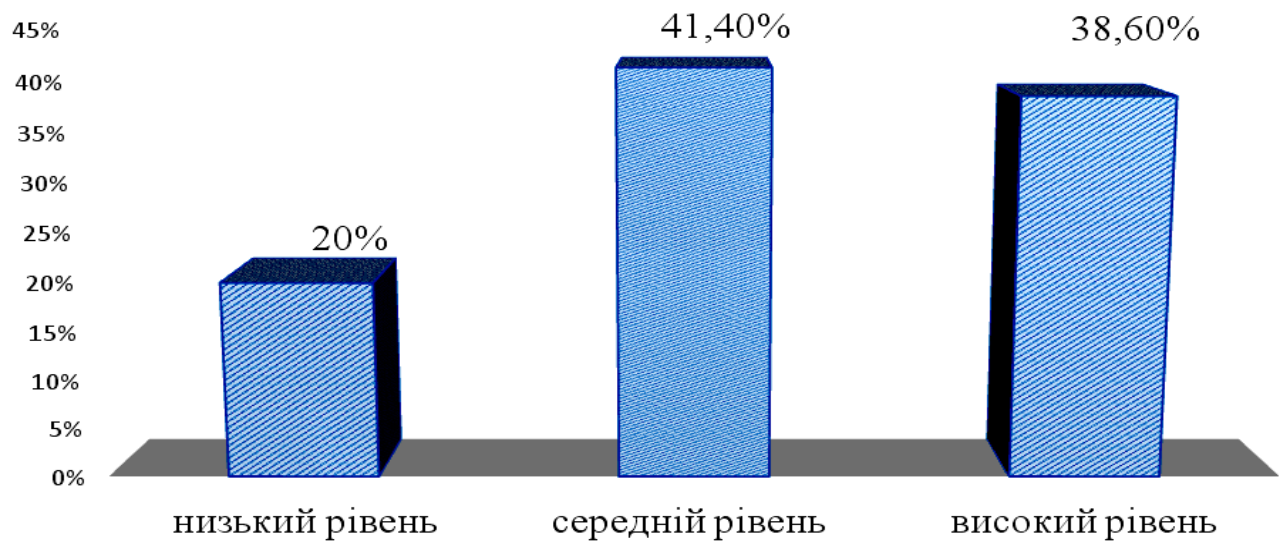
Осіб, які мають негативну комунікативну установку, відповідно, низький рівень комунікативної толерантності, не було виявлено.

За результатами проведеної методики у опитаних осіб переважає високий та середній рівні комунікативної толерантності, які свідчать про значний їх потенціал для подальшого удосконалення складових професійної комунікативної компетентності, а також усвідомлення патрульними основних правил комунікативної взаємодії.

### *2.2.2. Результати дослідження рівня комунікативного контролю (за М. Снайдером)*

Представлені кінцеві результати методики, проведеної зі слухачами Київського центру первинної професійної підготовки «Академія поліції», спрямовані для вивчення рівня комунікативного контролю (мал.2.2.2).

## РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ



*Мал.2.2.2* Результати дослідження рівня комунікативного контролю

Отримані результати за опитувальником М. Снайдера «Шкала соціального самоконтролю ШСС» свідчать, що показники низького рівня комунікативного контролю даної методики знаходяться в діапазоні від 0 до 3, показники середнього рівня комунікативного контролю знаходяться в діапазоні від 4 до 6, високого – від 7 до 10.

За результатами вивчення низький рівень комунікативного контролю притаманний 14 особам (20 %). Такі опитані мають високу імпульсивність в спілкуванні, відкритість, розкутість. Їхня поведінка мало піддається змінам залежно від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей. Респонденти з низьким комунікативним контролем безпосередні та відкриті, але можуть сприйматися оточуючими як занадто прямолінійні та нав'язливі.

Звертаємо увагу, що 29 респондентів (41,4 %) мають середній рівень комунікативного контролю. Вони безпосередні в спілкуванні, щиро ставляться до інших, але стримані в емоційних проявах, співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих людей.

Разом з тим, високий рівень комунікативного контролю мають 27 осіб (38,6 %). Опитані постійно стежать за собою, управляють проявом своїх емоцій. Разом з тим, вони відчують значні труднощі в спонтанності самовираження, не люблять непередбачуваних ситуацій.

Особи з високим рівнем спираються на інформацію ситуаційної адекватності тієї чи іншої поведінки, а особи з низьким рівнем враховують власний внутрішній стан, свої установки і схильності.

Діагностична робота спрямована щодо попередження труднощів професійного спілкування, усунення комунікативних бар'єрів, визначення комунікативного потенціалу майбутніх поліцейських.

### 2.2.3. Результати діагностики міжособистісних відносин (за Т. Лірі)

За результатами проведеної методики Т. Лірі, яка спрямована на визначення провідних форм соціальної поведінки, що використовуються патрульними поліцейськими при взаємодії з зовнішнім світом, нами було встановлено: міжособистісні відносини та стиль міжособистісної поведінки (оцінка і сила); стилі «домінування – підпорядкування», «дружелюбність – ворожість», «емоційність – аналітичність» у міжособистісних відносинах [172, с. 68].

Дані щодо діагностики міжособистісних відносин подані у таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

### Результати дослідження діагностики міжособистісних відносин за методикою Т. Лірі

Типи ставлення до оточуючих	Ступінь вираженості відношення							
	До патології поведінки		Екстремальна поведінка		Адаптивна поведінка			
	13-16 балів (екстремальна)		9-12 балів (висока)		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)
Авторитарний	12	17,1	32	45,7	26	37,2	-	-

Егоїстичний	-	-	70	100	-	-	-	-
Агресивний	2	2,9	9	12,9	51	72,8	8	11,3
Підозрілий	-	-	13	18,6	31	44,3	26	37,1
Покірливий	5	7,2	13	18,6	39	55,7	13	18,6
Залежний	-	-	19	27,1	48	68,6	3	4,3
Дружності	9-16 балів		%		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	28		40		40	57,1	2	2,9
Альтруїстичний	9-16 балів		%		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	41		58,6		28	40	1	1,4

Узагальнення одержаних результатів за авторитарним типом поведінки засвідчує, що 12 респондентам (17,1 %) притаманні риси владного, навіть диктаторського та деспотичного характеру, такі особи самостійні й в усьому покладаються лише на свою думку, не сприймаючи думки інших, вони завжди прагнуть до лідерства у групових відносинах і груповій діяльності; 32 опитаних (45,7 %) – домінантні, енергійні, компетентні, авторитетні лідери, успішні у справах, люблять давати поради, вимагають до себе поваги; 26 осіб (37,2 %) – впевнені у собі люди, не обов'язково лідери, але завзяті і наполегливі.

Слід відмітити, що високий ступінь егоїстичного типу ставлення до оточення притаманний 70 опитаних осіб (100 %), їм властиві егоїстичні риси, орієнтація на себе, схильність до суперництва.

Отримані дані за агресивним типом ставлення до оточення свідчать, що 8 респондентів (11,3 %) – уперті, завзяті, наполегливі та енергійні; 9 осіб (12,9 %) вимогливі, прямолінійні, відверті, строгі та різкі в оцінці інших, непримиримі, схильні у всьому звинувачувати оточуючих, насмішкувати, іронічні, дратівливі. Показники помірної вираженості визначено у 51 особи (72,8 %) і лише 2 особи

(2,9 %) жорсткі та ворожі по відношенню до оточуючих, а різка агресивність може доходити до асоціальної поведінки.

Результати психологічного вивчення показують, що високий ступінь підозрілого типу ставлення до оточення визначено у 13 досліджуваних (18,6 %), яким притаманно критичність, нетовариськість, підозрілість і страх поганого ставлення. Крім того, вони відчують труднощі в інтерперсональних контактах через невпевненість у собі, замкнуті, скептичні, розчаровані в людях, потайні, свій негативізм проявляють у вербальній агресії. Також, отримані показники свідчать, що помірний ступінь визначено у 31 опитаних (44,3 %), низький ступінь вираження даного типу притаманний 26 опитаним (37,1 %), які критичні по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючим людям.

Аналіз табличних даних показує, що 13 респонденти (18,6 %) – скромні, боязкі, поступливі, емоційно стримані, здатні підпорядковуватися, не мають власної думки, слухняно і чесно виконують свої обов'язки. Звертаємо увагу, що сором'язливими, лагідними, схильними підкорятися сильнішому без урахування ситуації є 13 осіб (18,6 %). За показниками отриманих результатів 39 опитаних (55,7 %) мають помірний ступінь підпорядкування, 5 респондентів (7,2 %), за показниками дослідження – покірні, схильні до самоприниження, слабовільні, схильні поступатися всім і в усьому, завжди ставлять себе на останнє місце і засуджують себе, приписують собі провину, пасивні, прагнуть знайти опору в кому -або більш сильному [172, с. 69].

За результатами вивчення у 48 осіб (68,6 %) визначено помірну ступінь залежності, а 3 опитаних (4,3 %) мають низькі показники даної шкали, тобто за результатами вони – конформні, м'які, очікують допомоги і порад, довірливі, схильні до захоплення оточуючими, ввічливі та 19 опитаних (27,1 %) слухняні, боязкі, безпорадні, не вміють проявити опір, щиро вважають, що інші завжди праві [172, с. 69].

Разом з тим, високий ступінь доброзичливого типу ставлення до оточення досліджено у 28 респондентів (40 %). Опитаним особам притаманно доброзичливість і люб'язність з усіма, орієнтованість на прийняття і соціальне

схвалення. Вони намагаються задовольнити вимоги всіх, «бути хорошим» для всіх без урахування ситуації, прагнуть до цілей мікрогруп, мають розвинуті механізми витіснення і придушення, емоційно лабільні (істероїдний тип характеру) [172, с. 69].

Табличні дані свідчать, що 40 осіб (57,1 %) за даним типом мають помірну та низьку ступінь вираженості, вони схильні до співпраці, кооперації, гнучкі і компромісні при вирішенні проблем і в конфліктних ситуаціях. Прагнуть бути у згоді з думкою оточуючих, свідомо конформні, слідують умовностям, правилам і принципам «хорошого тону» у відносинах з людьми, ініціативні ентузіасти в досягненні цілей групи, прагнуть допомагати, відчувати себе в центрі уваги, заслужити визнання і любов, товариські, проявляють теплоту і дружелюбність у відносинах. Низькі показники мають 2 особи (2,9 %).

Результати вивчення альтруїстичного типу ставлення до оточуючих свідчать, що 41 опитаних осіб (58,6 %) є гіпервідповідальні, завжди приносять у жертву свої інтереси, прагнуть допомогти і співчувати всім, нав'язливі у своїй допомозі і занадто активні по відношенню до оточуючих, приймають на себе відповідальність за інших (може бути тільки зовнішня «маска», що приховує особистість протилежного типу); 28 осіб (40 %) відповідальні по відношенню до людей, делікатні, м'які, добрі, емоційне ставлення до людей проявляють у співчутті, симпатії, турботі, ніжності, вміють підбадьорити і заспокоїти оточуючих, безкорисливі і чуйні. Лише 1 респондент (1,4 %) має низькі показники рівня альтруїстичного типу [172, с. 70].

На третьому етапі за допомогою формул визначаються показники за двома основними параметрами «Домінування» і «Дружності».

Підрахунок результатів показує, що 51 респондент (72,9 %) має позитивне значення результату, отриманого за формулою «домінування», що свідчить про виражене прагнення людини до лідерства в спілкуванні, до домінування. Негативне значення визначено у 19 осіб (27,1 %), яке вказує на

тенденцію до підпорядкування, відмови від відповідальності та позиції лідерства.

Позитивний результат за формулою «дружність» виявлено у 55 опитаних (78,6 %), що є показником прагнення особистості до встановлення доброзичливих відносин і співпраці з оточуючими. У 15 досліджуваних (21,4 %) визначено негативний результат, який вказує на прояв агресивно-конкурентної позиції, що перешкоджає співпраці і успішної спільної діяльності. Кількісні результати є показниками ступеня вираженості цих характеристик.

Враховуючи опрацьовані результати ми виявили що переважна більшість значень відповідають інтервалу «помірна вираженість», що вказує на загальну адаптивність респондентів. Проте, слід відмітити, що для ефективного виконання працівниками патрульної поліції своїх обов'язків необхідно удосконалювати їхні стилі міжособистісних відносин та міжособистісної поведінки [172, с. 71].

#### 2.2.4. Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна

В результаті використання опитувальника Д. Люсіна були отримані результати дослідження розуміння емоційного інтелекту, які представлені в таблиці 2.2.2 (загальні шкали) та таблиці 2.2.3 (субшкали)

Таблиця 2.2.2.

#### Результати дослідження розуміння емоційного інтелекту (загальні шкали) за методикою Д. Люсіна

Шкала	дуже низьке значення		низьке значення		середнє значення		високе значення		дуже високе значення	
	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)
<b>Міжособистісний емоційний інтелект (МЕІ)</b>	0-34 балів		35-39 балів		40-46 балів		47-52 балів		53-+ балів	
	9	12,9	22	31,4	25	35,7	7	10	7	10
<b>Внутрішньо-особистісний</b>	0-33 бали		34-38 балів		39-47 балів		48-54 балів		55-+ балів	

<b>емоційний інтелект (ВЕІ)</b>	1	1,4	12	17,1	32	45,7	17	24,3	8	11,4
<b>Розуміння емоцій (РЕ)</b>	0-34 балів		35-39 балів		40-47 балів		48-53 балів		54-+ балів	
	5	7,1	26	37,1	24	34,3	6	8,6	9	12,8
<b>Управління емоціями (УЕ)</b>	0-33 бали		34-39 балів		40-47 балів		48-53 балів		54-+ балів	
	1	1,4	18	25,7	35	50	11	15,7	5	7,1
<b>Загальний рівень емоційного інтелекту</b>	0-71 балів		72-78 балів		79-92 балів		93-104 бали		105 + балів	
	3	4,3	17	24,3	31	44,3	10	14,3	9	12,8

Отримані результати показують, за шкалою «Міжособистісний емоційний інтелект» високе значення та дуже високе значення показників мають по 7 досліджуваних (10 %). Це вказує на здатність досліджуваних розуміти і керувати емоціями інших людей. Середній рівень розвитку міжособистісного інтелекту виявлено у 25 опитаних (35,7 %). У 22 респондентів (31,4 %) виявлено низький рівень міжособистісного інтелекту, що вказує на низьку здатність досліджуваних розуміти і керувати емоціями оточуючих. При цьому у 9 досліджуваних (12,9 %) визначено дуже низьке значення показників даної шкали.

За шкалою «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект» виявлено, що 17 опитаних осіб (24,3 %) мають високі показники, 8 (11,4 %) осіб – дуже високе значення, що вказує на їх здатність керувати і розуміти власні емоції. Середній рівень прояву внутрішньоособистісного інтелекту визначено у 32 досліджуваних (45,7 %). Низький рівень прояву внутрішньоособистісного інтелекту виявлено у 12 опитаних (17,1 %), дуже низькі значення показників даної шкали має 1 особа (1,4 %), що вказує на низьку здатність розуміти і керувати власними емоціями.

Отримані дані показують, що 9 досліджуваних (12,8 %) мають дуже високі значення за шкалою «Розуміння емоцій», а у 6 респондентів (8,6 %) визначено високий рівень здатності до розуміння своїх і чужих емоцій. Середні

показники за даною шкалою виявлено у 24 респондентів (34,3 %). Низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій виявлено у 26 досліджуваних (37,1 %), дуже низькі значення даної шкали мають 5 осіб (7,1 %).

Результати дослідження свідчать, що високі показники за шкалою «Управління емоціями» виявлено у 11 досліджуваних (15,7 %), а дуже високі значення за даною шкалою мають 5 опитаних (7,1 %). Дані особи здатні до управління своїми і чужими емоціями. Середній рівень прояву цієї здатності виявлений у 35 досліджуваних (50 %). Дуже низьке значення отриманих даних визначено у 1 респондента, а низький рівень розвитку здатності керувати своїми та чужими емоціями виявлено у 18 опитаних осіб (25,7 %) [172, с. 169].

Таблиця 2.2.3.

**Результати дослідження розуміння емоційного інтелекту (субшкали)  
за методикою Д. Люсіна**

Субшкали	дуже низьке значення		низьке значення		середнє значення		високе значення		дуже високе значення	
	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)
<b>Розуміння чужих емоцій (МП)</b>	0-19 балів		20-22 балів		23-26 балів		27-30 балів		31-+ балів	
	24	34,3	16	22,9	12	17,2	12	17,2	6	8,6
<b>Управління чужими емоціями (МУ)</b>	0-14 бали		15-17 балів		18-21 балів		22-24 балів		25-+ балів	
	14	20	9	12,9	36	51,4	10	14,3	1	1,4
<b>Розуміння своїх емоцій (ВП)</b>	0-13 балів		14-16 балів		17-21 балів		22-25 балів		26-+ балів	
	-	-	4	5,7	46	65,7	17	24,3	3	4,3
<b>Управління своїми емоціями (ВУ)</b>	0-9 бали		10-12 балів		13-15 балів		16-17 балів		18-+ балів	
	1	1,4	16	22,8	33	47,2	7	10	13	18,6
<b>Контроль експресії (ВЕ)</b>	0-6 балів		7-9 балів		10-12 балів		13-15 балів		16-+ балів	
	-	-	25	35,7	18	25,7	18	25,7	9	12,8

Результати дослідження свідчать, що за субшкалою «Розуміння чужих емоцій» (МП) – здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (міміка, жестикуляція, звучання голосу) чи інтуїтивно внутрішній стан інших людей у переважній кількості опитаних представлена на дуже низькому рівні – 24 (34,3 %) та на низькому рівні розвитку – 16 (22,9 %). Разом з тим, на високому та середньому рівні у 12 (17,2 %) досліджуваних, дуже високому рівні -6 (8,6 %) [172, с. 169].

Отримані дані за субшкалою «Управління чужими емоціями» (МУ) - здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, зменшувати інтенсивність небажаних емоцій, схильність до маніпулювання людьми у переважній кількості опитаних середня – 36 (51,4 %), висока – 10 (14,3 %), низька – 9 (12,9 %), дуже низьке значення – 14 (20 %), дуже високе значення – 1 (1,4 %) [172, с. 169–170].

За субшкалою «Розуміння своїх емоцій» (ВП) – здатність до усвідомлення своїх емоцій, їх розпізнавання та ідентифікації, розуміння причин, вербального опису у 17 (24,3 %) досліджуваних виявлено високий рівень, середній рівень прояву цієї здатності визначено у 46 (65,7 %) осіб, низький рівень – у 4 (5,7 %) опитаних, дуже високе значення даних показників мають 3 (4,3 %) респонденти. Крайні результати свідчать про ігнорування власних переживань чи, навпаки, глибоке «занурення» у них [172, с. 170].

Результати вивчення за субшкалою «Управління своїми емоціями» (ВУ) – здатність і потреба свідомо регулювати власний емоційний світ, викликати й підтримувати бажані емоції та тримати під контролем небажані у переважній кількості опитаних середнього рівня прояву -33 (47,2 %). Низький рівень розвитку здатності визначено у 16 (22,8 %) досліджуваних. Це вказує на те, що досліджуваним важко керувати власними емоціями і емоціями інших людей. Дуже високе значення за отриманими даними цієї субшкали мають 13 (18,6 %) респондентів. При цьому дуже низьке значення – 1 (1,4 %) та високе значення – 7 (10 %) даних показників представлені незначною мірою [172, с. 170].

Минаючи опис комплексних характеристик МЕІ, ВЕІ, ПЕ, УЕ, зазначимо,

що загальний рівень емоційного інтелекту (ЗЕІ) у наших респондентів, скоріше, середній 31 (44,3 %), хоча значна їх кількість демонструє також здатність до високого рівня чуттєвого сприймання та реагування на світ емоційних відносин 10 (14,3 %) [172, с. 170].

*2.2.5. Результати дослідження за методикою Дж. Мейера – П. Селовея – Д. Карузо (MSCEIT v 2.0)*

Як вже зазначалося, методика MSCEIT v 2.0 принципово відрізняється від вищенаведених тим, що вона побудована не на оціночних судженнях, а на вирішенні піддослідними певних завдань. Окрім того, вона передбачає розподіл респондентів згідно статевих ознак (в нашому випадку – 52 – чоловіки та 18 – жінки). Внаслідок такої гендерної неспіврозмірності та недостатньої для узагальнення кількості жінок, нижче нами аналізувалися та описувалися результати лише чоловіків; встановлення особливостей емоційного інтелекту жіночої вибірки потребує додаткового накопичення емпіричного матеріалу [172, с. 176].

Узагальнення одержаних результатів потребує переведення «сирих» балів у стени в інтервалі 1 – 10 та визначення їх рівня як дуже низького, низького, середнього, високого та дуже високого (табл. 3.1.9) [172, с. 177].

*Таблиця 2.2.4*

**Переведення балів за шкалами MSCEIT V 2.0 в стени (для чоловіків)**

Стени	Значення стенив та кількість відповідей за ними (у відсотках)									
	Ідентифікація емоцій		Використання емоцій у вирішенні проблем		Розуміння і аналіз емоцій		Свідоме управління емоціями		Загальний бал	
Дуже низький (1-2 стени)	0,428-	2,4	0,372-	4,1	0,468-	3,6	0,326-	3,4	0,393-	3,2
	0,459		0,396		0,501		0,347		0,416	
Низький (3-4 стени)	0,396-	6,3	0,348-	5,4	0,444-	7,4	0,304-	6,8	0,37-	6,4
	0,427		0,371		0,467		0,325		0,392	
Низький (3-4 стени)	0,363-	9,2	0,323-	11,3	0,4-	8,7	0,282-	10,2	0,346-	12,1
	0,395		0,347		0,433		0,303		0,369	

	0,268- 0,299	19,7	0,25- 0,273	18,7	0,298- 0,331	18,1	0,216- 0,237	19,2	0,276- 0,298	16,4
<b>Середній (5-6 стенів)</b>	0,332- 0,363	18,4	0,299- 0,322	17,4	0,366- 0,399	19,6	0,26- 0,281	18,3	0,323- 0,345	16,8
	0,197- 0,267	16,7	0,213- 0,249	18,5	0,165- 0,297	19,2	0,145- 0,215	19,5	0,051- 0,275	18,5
<b>Високий (7-8 стенів)</b>	0,428- 0,459	2,4	0,372- 0,396	4,1	0,468- 0,501	3,6	0,326- 0,347	3,4	0,393- 0,416	3,2
	0,46- 0,491	3,3	0,397- 0,42	4,0	0,502- 0,535	3,9	0,348- 0,369	2,9	0,417- 0,439	3,4
<b>Дуже високий (9-10 стенів)</b>	0,492- 0,523	2,5	0,421- 0,445	1,1	0,536- 0,569	1,6	0,37- 0,391	1,8	0,44- 0,463	2,1
	0,524- 0,58	1,4	0,446- 0,447	0,3	0,569- 0,586	0,3	0,392- 0,412	0,1	0,464- 0,482	1,3

Відразу зазначимо, що одержані результати досить суттєво відрізняються від тих, що ми фіксували раніше. Так, емоційний інтелект чоловіків переважно представлений середніми (5-6 стени) та низькими (3-4 стени) значеннями, причому сумарні середні показники притаманні 35,3 %, низькі – 28,5 % респондентів, тобто вони приблизно однакові. Натомість, високі та дуже високі (7-8 та 9-10 стени) показники зафіксовані у 10,0 % представників чоловічої вибірки, а низькі та дуже низькі (3-4 та 1-2 стени) – 37,1 %, отже останні помітно переважають. Відповідно, ситуація тут набагато гірша, ніж це було за умови самооцінювання власних здібностей [172, с. 178].

Загалом це співпадає з наявними у науковій літературі даними: самооцінювання власної комунікативної компетентності є завищеним порівняно з її реальним станом, оскільки далеко не всі патрульні поліцейські розрізняють самі поняття «я комунікабельний, вмію добре говорити» та «я компетентний у спілкування»). Ще більшою мірою це стосується таких складних концептів як «ідентифікація емоцій іншої людини», «розуміння і аналіз емоцій як власних, так і інших людей», «використання емоцій у вирішенні проблем».

За окремими шкалами одержані результати, що не суперечать попередньому висновку.

1. *Сприйняття, оцінка та вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій* (секції А – «Вимірювання сприйняття обличь» та Е – «вимірювання сприйняття картинок») – соціальні вміння емоційної чутливості, співпереживання, здатності прислухатися до почуттів інших людей, розуміння їх позиції та активний прояв співчутливого ставлення до їх проблем перебувають на середньому та низькому рівнях у приблизно половини (52,2 %) піддослідних.

2. *Використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності* (секції В – «Здатність особи асимілювати свій поточний досвід, описати свої почуття до певної людини» та F – «Здатність особи описати свої емоційні стани») – має місце, переважно, на середньому рівні (61,3 %), хоча достатньо велика й частка піддослідних, які мають високий рівень (16,7 %).

3. *Розуміння та аналіз емоцій* (секції С – «Розуміння перебігу емоцій в часі, а також розуміння того, як емоції слідують одна за одною, змінюють одна одну» та G – «Здатність розрізнати змішані і складні почуття») – результати загалом незадовільні, оскільки 64,5 % піддослідних перебувають у межах низького рівня, відповідно, не здатні адекватно розпізнавати емоційне переживання у себе або іншої особи, встановити, яку саме емоцію відчуває сам або інша особа і знайти для неї вербальні кореляти, зрозуміти причини, що викликали цю емоцію та її можливі наслідки.

4. *Свідоме управління емоціями для особистісного зростання і поліпшення міжособистісних відносин* (секції D – «Управління своїми емоціями» та H – «Управління емоціями інших людей») – така здатність у піддослідних розвинена середньою мірою. В експериментальній ситуації 54,8 % із них відчувають труднощі стосовно уявлення себе на місці героїв запропонованого сюжету та оцінювання варіантів їх подальших дій [172, с. 178–179].

Звернемо увагу на представленість високих показників у нашій вибірці. Так, високий рівень здатності до сприйняття, оцінки та вираження емоцій або ж

ідентифікація емоцій притаманні 5,7 %, дуже високий – 3,9 %, загалом 9,6 %; високий рівень здатності до використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності – відповідно 8,1 % та 1,4 %, загалом 9,5 %; високий рівень розуміння та аналіз емоцій – відповідно 7,5 % та 1,9 %, загалом 9,4 %; високий рівень свідомого управління емоціями для особистісного зростання і поліпшення міжособистісних відносин – відповідно 6,3 % та 1,9 %, загалом 8,2 % опитаних. Як бачимо, серед патрульних поліцейських наявна певна частка осіб, які володіють розвиненим емоційним інтелектом, що створює вагомі передумови для ефективності професійного спілкування та формування їх комунікативної компетентності. З іншого боку, специфіка діяльності патрульного – групова взаємодія (патрульний – патрульний, наряд патрульних – громадянин, наряд патрульних – група громадян), що певною мірою врівноважує недолік комунікативних умінь і навичок у конкретних осіб та дозволяє сподіватися на їх формування за допомогою механізмів наслідування і навіювання.

## **Висновки до Розділу 2**

Відповідно до поставлених нами завдань, ми дійшли таких висновків.

1. Комунікативна компетентність – це здатність людини встановлювати та підтримувати необхідні контакти з іншими людьми; ступінь оволодіння особою певними нормами спілкування і поведінки як результат навчання та засвоєння соціально-психологічних еталонів, стандартів і стереотипів поведінки; володіння досконалими техніками спілкування. Комунікативна компетентність особистості передбачає наявність сукупності знань, умінь та навичок, що забезпечують ефективний перебіг комунікативного процесу.

2. Комунікативна компетентність ґрунтується на низці властивостей і якостей особи, серед яких важлива роль належить комунікативній толерантності, що поділяється на ситуативну, типологічну, професійну і загальну. Ситуативна толерантність визначається ставленням людини до

конкретного партнера по спілкуванню; типологічна – ставленням до узагальненого типу або групи людей; професійна – проявляється під час взаємодії з суб'єктами та об'єктами професійної діяльності. Загальна комунікативна толерантність є результируючою властивостей характеру, життєвого досвіду, моральних принципів і значною мірою детермінує прояви інших форм комунікативної толерантності.

3. Рівень соціального самоконтролю визначається тими джерелами інформації, які особа використовує для управління своєю поведінкою. Це здатність людини керувати своєю поведінкою і виразом своїх емоцій. Бажаючи постати перед оточуючими в тому чи іншому образі і керуючись своїм розумінням соціальної пристосованості, особа у кожній ситуації використовує ті чи інші засоби вербального або невербального самовираження.

4. Емоційний інтелект – форма соціального інтелекту, що визначає здатність особи: ідентифікувати емоції (можливість помітити емоцію, адекватно виразити та відрізнити справжні переживання від їх імітації); використовувати емоції для підвищення ефективності мислення та інтелектуальної діяльності, спрямування уваги на важливі події, стимулювати переживання, що сприяють вирішенню завдань; розуміти емоції – здатність встановлювати взаємозв'язок між емоціями, думками і поведінкою, причини виникнення емоційних переживань; управляти емоціями – здатність до зниження прояву та інтенсивності негативних емоцій, стимулювання прояву позитивних емоційних переживань.

5. Структура комунікативної компетентності патрульного поліцейського може бути представлена: комунікативною толерантністю, здатністю контролювати процес спілкування, прагненням до домінування, але при цьому дружелюбністю, а також розвиненим емоційним інтелектом. При цьому слід враховувати, що особистісні опитувальники вимірюють не стільки сам досліджуваний феномен, скільки уявлення респондента про його розвиненість – представленість у контексті професійного спілкування. Тому при

конструюванні батареї методик ми зверталися як власне до опитувальників, так і тестів, що дозволяють об'єктивно оцінювати здібності респондента.

6. Встановлено, що дві третини опитаних демонструють високий рівень комунікативної толерантності, одна третина – середній. Можемо стверджувати, що загалом їм притаманне поєднання як толерантних, так і інтолерантних рис. В одних соціальних ситуаціях вони ведуть себе толерантно, в інших можуть проявляти інтолерантність. При цьому слід враховувати, що респондентам, результати яких потрапили в діапазон високих значень, властивий високий ступінь соціальної бажаності та розуміння основних правил професійної комунікативної взаємодії.

7. Високий рівень комунікативного контролю характерний для 38,6 %, середній – 41,4 %, низький – 20,0 % опитаних. Відповідно, більшість із них здатні визначати ступінь ситуаційної адекватності власної поведінки та управляти проявами своїх емоцій. Вони безпосередні в спілкуванні, але стримані в емоційних проявах, співвідносять свої реакції з поведінкою оточуючих людей. Лише п'ята частина піддослідних мають високу імпульсивність в спілкуванні, їхня поведінка мало піддається змінам залежно від ситуації спілкування і не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей.

### РОЗДІЛ 3.

## НАПРЯМИ ТА ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПАТРУЛЬНИХ ПОЛІЦЕЙСЬКИХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ УКРАЇНИ

### 3.1. Сутність та методи професійної психологічної підготовки патрульних поліцейських

Реалії службової діяльності патрульних поліцейських вказують на те, що в порівнянні з іншими правоохоронними напрямками діяльності, патрульна робота має ряд специфічних відмінностей. Вони зумовлені можливістю і необхідністю застосуванням владних повноважень для здійснення превентивних заходів та завдань, які вимагають професійних знань та умінь. Сукупність цих компонентів визначає професійну компетентність патрульних. Така компетентність зумовлюється важливістю володіння правоохоронцем високою правосвідомістю, розвиненими комунікативними та когнітивними властивостями [178, с. 71], а враховуючи високу напруженість його діяльності – емоційно-вольовою рівновагою. Окрім цих загальних вимог, до поліцейського ставиться й низка спеціальних, однією з яких є розвинена комунікативна компетентність.

На нашу думку, комунікативна компетентність є сукупністю комунікативних знань, умінь, навичок, які дозволяють ефективно та якісно виконувати професійну діяльність, не вдаючись до тиску, провокацій та агресії. Саме тому, на початку службової діяльності під час професійної психологічної підготовки патрульних та подальшого супроводження їх діяльності необхідно приділяти багато уваги розвитку такої компетентності, як комунікативна.

Патрульний поліцейський має бути професійно-психологічно підготовленим до різних умов діяльності, що в подальшому буде визначати його професійну майстерність. Служба патрульного характеризується наступними психологічними особливостями:

- 1) безпосереднє виконання управлінських операцій;
- 2) недостатність та швидка динаміка змін оперативної інформації та оперативної обстановки;
- 3) постійна обмеженість в часі (ненормованість роботи, недостатність часу для відпочинку тощо);
- 4) поєднання декількох напрямів роботи (забезпечення безпеки на дорогах, виїзди на виклики, які надійшли на лінію «102», піше відпрацювання території тощо);
- 5) публічність, тобто необхідність постійного перебування між людьми;
- 6) залежність ефективності професійної діяльності від індивідуально-психологічних якостей.

Як нами зазначалося раніше, після процесу психологічного відбору, де визначають базову відповідність індивідуально-психологічних особливостей кандидатів вимогам професії, повинні здійснюватися заходи з коригування та вдосконалення професійно значущих якостей та властивостей. Такий процес має назву професійно-психологічної підготовки.

Професійно-психологічна підготовка є комплексом взаємопов'язаних заходів, що спрямовані на формування та розвиток психологічних якостей та властивостей, здатних забезпечити успішне виконання професійних обов'язків працівником [80, с. 9].

Аналіз нормативно-правової бази і останніх досліджень, присвячених питанням професійної підготовки поліцейських та психологічної роботи в Національній поліції України, показує, що основними документами, які регламентують питання організації та проведення професійної та службової підготовки поліцейських, є Закон України «Про Національну поліцію» від 02.07.15 р. [135], Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Положення про Національну поліцію» від 28.10.2015 р. № 877 [128], а також Наказ МВС України «Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України» від 26.01.16 р. [130; 157, с. 112–113].

Безумовно, що ефективність виконання поліцейськими службових обов'язків прямо залежить від їх психологічної підготовленості професійно й безпечно для власного життя та здоров'я діяти в екстремальних та напружених умовах [11, с. 200]. З психологічної точки зору, професійна готовність – це здатність психіки змобілізуватися та налаштуватися на найбільш раціональні, активні та рішучі дії в екстремальних, нетипових та небезпечних для життя ситуаціях. Саме завдяки належній професійно-психологічній підготовці в нетипових ситуаціях поліцейський зможе швидко та рішуче діяти. Така підготовка проводиться в основному під час службової підготовки в підрозділах, де патрульні проходять службу.

Відповідно до Наказу МВС України з організації професійної підготовки рядового і начальницького складу, така підготовка є процесом засвоєння правоохоронцями спеціальних знань, умінь і навичок, необхідних для виконання службових обов'язків: адже кожного дня поліцейські зіштовхуються з різноманітними ситуаціями, які викликають психологічну напругу.

Патрульні поліцейські кожної зміни чергування потрапляють в найрізноманітніші складні та небезпечні психологічні ситуації, які впливають на психіку та здатні викликати сильний стрес. Причому останнім часом спостерігається тенденція підвищення рівня загроз у професійній діяльності працівників поліції, що пов'язано з затриманням злочинців і водіїв-правопорушників, звільненням заручників, забезпеченням правопорядку під час масових заходів та ін. Екстремальними (від лат. *extremum* – граничний, крайній) називають ситуації, які викликають у людини великі труднощі, вимагають повного, граничного напруження сил і можливостей, щоб упоратися з ними і вирішити службові завдання [74; 174, с. 5]. Постійна дія таких ситуацій з часом призводить до емоційного та фізичного виснаження. Як наслідок, патрульний, незважаючи на вислугу та отриманий досвід роботи, змушений звільнитися та шукати роботу, яка не пов'язана з екстремальними психологічними навантаженнями.

Враховуючи вищезазначене, можна говорити про нагальну потребу удосконалювати методи професійної психологічної підготовки вже на етапах вступу молодого фахівця до лав поліції. Під час такої підготовки керівний склад має приділяти значну увагу, окрім тактичної підготовки, тренуванню у новообраних навичок ефективної комунікації з різними верствами населення, оскільки саме в процесі комунікативної взаємодії патрульні часто зазнають значного стресу, який в подальшому здатен призводити до професійного вигорання.

Відповідно до ст. 72 ЗУ «Про Національну поліцію України», до системи професійної психологічної підготовки входить:

- 1) первинна професійна підготовка ;
- 2) підготовка у вищих навчальних закладах із специфічними умовами навчання;
- 3) післядипломна освіта;
- 4) службова підготовка.

Первинну професійну підготовку проходять поліцейські, які вперше прийняті на службу для набуття ними тих спеціальних навичок, що необхідні для професійного виконання своїх службових обов'язків, за спеціальними програмами та затвердженими планами [129, 130].

Така підготовка включає:

- функціональну підготовку, яка передбачає заходи по набуттю поліцейськими знань й умінь у сфері нормативного забезпечення їх діяльності;
- загальнопрофільну підготовку, яка на меті має удосконалювати навички застосування набутих теоретичних знань на практиці, в тому числі – надання першої домедичної невідкладної допомоги [19, с. 25];
- тактичну підготовку, яка сприяє точному оцінюванню оперативної ситуації та прийняттю відповідних заходів, що будуть відповідати цій ситуації, а також формуванню психологічної готовності діяти в ситуаціях із різним ступенем ризику;

– вогневу підготовку, яка спрямована на вивчення нормативної частини правомірного використання та застосування зброї, формування навичок безпечного поводження з нею та влучної стрільби;

– фізичну підготовку, що забезпечує розвиток фізичних якостей, необхідних для здійснення професійної діяльності (швидкий біг, сила тощо);

– психологічну підготовку, яка є комплексом заходів по засвоєнню методів психічної саморегуляції, підтриманню оптимальної працездатності в будь-яких умовах без додаткового напруження.

Чайковський В. А. зазначав, що психологічна підготовка має складатися з декількох основних напрямів:

1) психологічної підготовки новоприбулих, малоадаптованих осіб до служби;

2) розвитку психологічної готовності до будь-якої складної діяльності;

3) психопрофілактичної роботи;

4) підтриманню нормального соціально-психологічного клімату в підрозділі та колективі [167].

Такі напрями вказують на постійну екстремальність діяльності патрульних поліцейських, наповнену стрес-факторами [131, 132, 136], які суттєво впливають на їх психічне здоров'я та здатні призвести до важкого травмування чи, навіть, загибелі. Виконуючи свої професійні обов'язки, правоохоронець часто перебуває або стає учасником конфліктних ситуацій, які супроводжуються агресивним протистоянням чи силовим затриманням правопорушників. Окрім цього, нерідко патрульному приходится діяти достатньо швидко, злагоджено та професійно в екстремальних умовах, де від нього може залежати не тільки його життя і здоров'я, а й інших людей.

Ми вбачаємо, що основними завданнями психологічної підготовки патрульних поліцейських мають бути:

– напрацювання психологічної стійкості до конфліктів, негативних впливів з боку «важких» осіб, стрес-факторів та нетипових ситуацій ;

– підготовка до можливих варіантів нетипових ситуацій, які можуть виникнути під час виконання професійних обов'язків (затримання озброєних правопорушників, активна стрільба, затримання та супроводження до медичних закладів агресивних психічно хворих громадян, комунікація з агресивно-налаштованими водіями, комунікація з неповнолітніми та жертвами насильства тощо).

Іншими словами, поліцейський має бути професійно готовим діяти в будь-яких умовах, якщо цього вимагає ситуація, тобто здатним майстерно виходити з ускладнених ситуацій, передбачаючи свої наступні дії й рішення.

Психологічна готовність є передумовою будь-якої цілеспрямованої діяльності, її регуляції, стійкості та ефективності. В структурі психологічної готовності до професійної діяльності традиційно виділяють наступні функціонально взаємозалежні компоненти [162, с. 48]:

а) мотиваційний – сукупність мотивів до вибору і виконання професійних обов'язків та завдань,

б) когнітивний – система знань, необхідних для успішного виконання професійної діяльності,

в) операціональний – наявність вмінь і навичок, відповідних вимогам професійної діяльності,

г) особистісний – комплекс професійно важливих індивідуально-психологічних якостей [158].

До складу професійної готовності входять:

– психологічна орієнтованість і чутливість (здатність визначити психологічну суть ситуації та прагнути розібратися в ній, вирішувати, а не просто завершувати);

– знання психологічних особливостей застосування різноманітних психологічних засобів та прийомів, які мають на меті забезпечити високу ефективність виконання службових завдань;

– розвинена професійна спостережливість та пам'ять (здійснення візуальної психодіагностики й протидія маніпуляціям та обману), чутливість

органів чуття і сприймання, здатність до швидкого й точного запам'ятовування значимої інформації з метою її подальшого відтворення;

– психологічна стійкість та впевненість (збереження спокою в емоційно напружених, небезпечних та відповідальних ситуаціях).

Для того, щоб поліцейський був професійно-психологічно готовим до роботи в поліції, має проводитися робота з вдосконалення:

*а) знань про:*

– психологічні засади та специфічні умови правоохоронної діяльності поліцейських;

– сутність психологічної готовності та стійкості як однієї з її складових;

– своєрідність мотивації формування готовності до безпосередньої діяльності;

– можливості розвитку та удосконалення професійно важливих якостей, необхідних для здійснення поліцейської діяльності.

*б) вмінь і навичок щодо:*

– формування та розвитку психологічної рівноваги в нетипових службових ситуаціях;

– готовності до дій в надзвичайних умовах, пов'язаних із застосуванням превентивних заходів та засобів впливу;

– вирішення різноманітних конфліктних ситуацій;

– здійснення психічної саморегуляції;

– розвитку стресостійкості;

– відпрацювання автоматичних дій при вирішенні різних службових завдань;

– напрацювання прийомів особистої безпеки в напружених, стресових та екстремальних ситуаціях [145, с. 18]. тощо.



### *Мал. 3.1.1. Складові професійної компетентності*

Метою психологічної підготовки є спрямування особистості до протидії правопорушникам і злочинцям, а також надання допомоги громадянам, які цього потребують, незважаючи на їх соціальний статус та емоційний стан. Відповідно, під час першого етапу психологічного забезпечення, а саме професійно-психологічного відбору, приділяється особлива увага прагненню протидіяти кримінальному світу. З часом, під впливом реалій професійної діяльності та професійно-психологічної в працівників має активізуватися почуття справедливості та істинності, прагнення до законності своїх дій та дій оточуючих, нетерпимості до провів протиправних дій з боку оточуючих.

Окрім зазначеного, професійна психологічна підготовка має на меті розвиток й формування тих якостей та властивостей особистості, без яких виконання поліцейської діяльності неможливе. Ні один із зазначених нами раніше різновидів поліцейської діяльності не може ефективно здійснюватися без розвиненої: стресостійкості, спостережливості, емоційно-вольової сфери, уважності, толерантності, пам'яті, уяви й т. ін. Щоб формувати ці якості, Д. Александров та О. Левенець рекомендують практичним психологам використовувати професійно-психологічні тренінги, які дозволять в рольовій формі відпрацьовувати певні ситуативні завдання, що потребують таких якостей. Такий підхід сприяє рефлексії отриманого досвіду та спонукає до його аналізу й інтеграції [138, с. 67].

Наступним завданням професійної психологічної підготовки є формування психологічної стійкості до негативних впливів. Кожне чергування

патрульного поліцейського потенційно передбачає втручання в певне коло негативних суспільних відносин (припинення правопорушень, бійок сварок; силове затримання правопорушників чи злочинців; оформлення матеріалів ДТП, рятування життя і здоров'я об'єктів професійної діяльності, тощо), тому й виникає необхідність в розвитку здатності до емоційно-вольової регуляції їх поведінки. В таких ситуаціях він має проявляти психологічну стійкість, яка буде засвідчувати правопорушникам правомірність його вимог. Поліцейський як представник влади повинен протягом усієї зміни залишатися активним, цілеспрямованим, врівноваженим, спокійним та ігнорувати можливі провокації. Відповідно, в процесі професійної психологічної підготовки слід проводити практичні заняття, на яких розглядати причини виникнення та стратегії виходу з конфліктів; причини травмування на роботі; основні помилки поліцейських, які призводять до неефективності діяльності (розсіяність, благодушність, надмірна довіра, тощо).

Психологічна стійкість (психологічна резилентність, адаптивність) патрульного поліцейського – професійно значуща якість його особистості, своєрідний психологічний ресурс, який дозволить йому долати життєві негаразди, налагоджувати комунікацію з різними особами, а також адаптуватися до будь яких змінюваних умов. Бути психологічно стійким означає:

– відновлювати свою працездатність після зустрічі з негативними чинниками (тривала напруженість, виправданий чи невиправданий ризик, несподівані ситуації тощо);

– відновлювати свою працездатність після зустрічі з чинниками, які викликали стан стресу (здійснення людиною самогубства, тяжкі тілесні ушкодження після ДТП тощо);

– відновлювати свою працездатність після зустрічі з «важкими» особами (протидія різноманітним маніпуляціям, протистояння тиску, ігнорування провокацій, ведення психологічної боротьби з особами, які своїми діями усіяло протидіють здійсненню законної діяльності поліцейського);

– відновлювати свою працездатність після довгого перебування в конфліктній ситуації (залишатися стресостійким та діяти максимально технічно в плані вирішення конфлікту; володіти собою в провокуючих ситуаціях, не сприймати все на свій лад тощо) [93, с. 123].

Як зазначає С.Р. Гриньків, в психологічно напружених умовах професійної діяльності доречно застосовувати ідеомоторне тренування та вправи кінесіології, які інтегрують роботу мозку і нервової системи в цілому, забезпечують швидкість і інтенсивність протікання нервових процесів, знімають стресову напругу, позитивно впливають на емоційну систему, стабілізують і ритмують нервові процеси організму [40].

За умови засвоєння методів саморегуляції, патрульні зможуть залишатися не тільки психологічно резилентними впродовж тривалого часу, але й досягнути наступних результатів:

- 1) заспокоєння (поступове звільнення від емоційної напруженості);
- 2) відновлення (зміна стомлення на бадьорість);
- 3) активізація (відтворення психофізичної активності).

Під час професійної психологічної підготовки слід приділяти увагу розвитку вольових якостей особистості. В цьому сенсі практичні психологи мають навчити патрульних в короткі строки відновлювати свою працездатність, незважаючи на попередні ускладнені умови роботи. Наприклад, після виходу з конфліктної ситуації психологи радять поліцейським застосовувати прийоми саморегуляції. До них можна віднести ізометричні вправи, аутогенне тренування, потік самонаказу тощо. Окрім цього, для швидкого зняття напруги можна виконувати деякі способи вивільнення дихання, повторення коротких простих тверджень, самопрограмування тощо.

Наступним напрямом є психологічна підготовка патрульних поліцейських до постійних психічних службових перевантажень, що здатні спричинити зниження працездатності, професійне вигорання та деформацію [105, с. 87; 106, с. 14], зрештою – неможливість виконувати професійні обов'язки. Тому патрульних ознайомлюють з чинниками, які

призводять до значних перевантажень й вигорання, практично відпрацьовують методики, які мають допомагати їм в майбутньому.

О. Ходаківська у своїх роботах рекомендувала використовувати аутоаналіз особистісного стану, релаксаційні техніки: медитація, аутогенне тренування, прогресивну релаксація, когнітивне реструктурування [166, с. 26].

Одним із основних напрямів психологічної підготовки є формування комунікативної компетентності патрульного поліцейського. Вміти налагодити контакт, отримати чи передати інформацію, надати допомогу, заспокоїти та підтримати інших – все це потребує розвиненої комунікативності. Від вміння сформулювати позитивне перше враження залежить отримання важливої службово-оперативної інформації, яка необхідна у процесі виконання службових обов'язків, наданні домедичної допомоги, пошук злочинців по «гарячих» слідах як самостійно, так і у взаємодії з іншими органами досудового розслідування відповідно до передбаченого Кримінально-процесуального кодексу [84; 125], реагування на транспортні пригоди тощо.

Патрульні поліцейські щоденно перебувають у відносинах з соціумом. До них звертаються за допомогою, за ними спостерігають оточуючі, вони спілкуються з потерпілими, свідками й злочинцями. Навіть своїм прикладом (зовнішній вигляд, манера спілкування, реагування на провокації, надання невідкладної допомоги) вони виховують інших. Тому невід'ємною складовою психологічної підготовки є розвиток професійної комунікативної компетентності поліцейських.

Структура комунікативної компетентності патрульного повинна бути наповнена наступними компонентами:



### Мал. 3.1.2. Складові комунікативної компетентності

1. Гностичний – сукупність знань та уявлень про сутність та особливості ділового спілкування. Патрульний повинен розрізняти певні стилі спілкування та застосовувати їх відповідно до ситуацій, які того потребують. Окрім цього, він має мати загальнокультурну компетентність, яка на емпатійному рівні дозволить відчувати іншу людину та зрозуміти її наміри.

2. Емоційно-мотиваційний (мотивація, установки) – гуманістична установка на спілкування з процесуальними особами; готовність вступати з ними в особистісні, діалогічні взаємини; розвинуті емпатія та рефлексія, високий рівень ідентифікацій з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам професійної діяльності психоемоційні стани [154, с. 123].

3. Конативний – наявність комунікативних умінь, які сприяють швидкому та легкому встановленню контакту з суб'єктами спілкування; керуванню спілкуванням з позиції «Я-зверху» та «Я-ТИ = рівні»; застосуванню певних стратегій та маніпуляцій, які часто супроводжуються жестовою зрозумілою мовою.

Перебуваючи на службі, патрульним доводиться спілкуватися з різними фахівцями професійних сфер: економічних, податкових, правових, політичних, службових, позаслужбових тощо. Це вимагає певної культури спілкування та певного культурного рівня.

Зовнішня культура спілкування реалізується у правилах, нормах і манерах поведінки, особливість якої полягає у обов'язковому і невідворотному характері. У разі їх невиконання вживаються певні заходи правового впливу. Тобто ряд правил поведінки, які у звичайних умовах тримаються тільки на силі суспільної думки, у правоохоронних органах підкріплюються законом. Тому працівникам правоохоронних органів слід уміти критично аналізувати особливості свого характеру, стосунків із людьми, свою поведінку у спілкуванні з ними для того, щоб не допустити моральної деградації [3, с. 115].

Основним засобом вирішення професійних завдань у повсякденній діяльності патрульного було і залишається спілкування. Саме тому, він має уміти завойовувати довіру співрозмовника, встановлювати контакт та знати, як перехоплювати ініціативу в діалозі. Окрім того, він повинен розуміти, які існують психологічні бар'єри [33, с. 121] на шляху встановлення взаємодовіри та як їх долати. Встановлення дієвої комунікації з жертвами, потерпілими, свідками, небайдужими громадянами сприяє інколи швидкому вирішенню службових завдань, пошуку правопорушників чи злочинців та інформації, яка становить службовий інтерес.

Специфіка комунікативної діяльності залежить від того професійного завдання, яке виконує патрульний, а також від самого співрозмовника (його психології – демографічні особливості, стан здоров'я, емоційна налаштованість щодо правоохоронця та конфліктних чи безконфліктних умов, за яких відбувається спілкування). Комунікуючи з різними верствами населення, патрульний має вчасно вміти розпізнавати агресію, ворожість, замкнутість та маніпуляції різного роду. Комунікативна компетентність вимагає від поліцейського застосування не тільки вербальних засобів впливу, а й невербальних (міміка, жести, пантоміміка). Саме під час психологічної підготовки вони мають бути зрозумілі та засвоєні, щоб в подальшому патрульні могли застосовувати найбільш доцільні з них в тих чи інших умовах.

Згідно з результатами проведеного нами емпіричного дослідження, зокрема, за допомогою методики Т. Лірі, майже 17 % опитаних притаманні

риси владного, навіть диктаторського та деспотичного характеру. Такі особи самостійні й в усьому покладаються лише на свою думку, не сприймаючи думки інших, вони завжди прагнуть до лідерства у групових відносинах і груповій діяльності. Така особа не звикла поступатися в конфлікті. Саме тому психологічна підготовка має бути направлена на орієнтування патрульних до комунікативної готовності. Бути комунікативного готовим патрульним поліцейським – це:

- вміти швидко встановлювати психологічний контакт із співрозмовниками;
- вміти контролювати свою власну експресію, міміку та жести в розмові;
- вміти вчасно проявляти ініціативу в бесіді;
- вміти тримати візуальний контакт, незважаючи на тривалість спілкування;
- вміти знайти індивідуальний підхід до будь-якої категорії громадян, враховуючи їх особистісні особливості;
- вміти протидіяти маніпуляції та виявляти брехню;
- вміти встановлювати істинність сказаного співрозмовником;
- вміти використовувати в розмові законні прийоми маніпуляції;
- вміти нейтралізувати чинники, які спонукають опонента до неправдивості;
- вміти виявляти певні недомовленості з боку опонента тощо.

На нашу думку, психологічна підготовка повинна бути спрямована на надання патрульним знань та навичок:

- слухати та розуміти людину;
- виявлення й нейтралізації психологічних бар'єрів, які виникають при взаємодії;
- позитивно налаштовувати людину до своєї персони.

Процес формування комунікативних навичок патрульних має включати визначення їх компонентів, оволодіння необхідними та успішними операціями, які дозволяють досягти високого рівня виконання на базі вдосконалення і

закріплення зв'язків між цими компонентами, їх автоматизації і високого рівня готовності до відтворення в складних службових ситуаціях [28, с. 78]. На успішне формування таких навичок, зазвичай, впливають: мотивація, бажання навчатися чомусь новому, успішність в засвоєнні, позитивна динаміка психологічних змін.

Як слушно зазначив О. Столяренко, і з цим не можна не погодитись, психологічно підготовлений правоохоронець у комунікації повинен мати: спрямованість на людей; емоційно-вольову та професійно-психологічну стійкість; високий ступінь розвитку пізнавальної сфери (уваги, спостережливості, пам'яті, мислення, уяви та інтуїції); професійний артистизм, гнучкість та здатність до рольової поведінки [155, с. 567].

Спілкування для поліцейського є інструментом і засобом успішного виконання функціональних завдань. Завдяки психологічній підготовці патрульні мають дізнатися про загальні закономірності комунікації, та особливості її проявів у різних службових ситуаціях, освоїти технології та психотехніки спілкування та бути готовим до використання їх на практиці.

Згідно з одержаними нами емпіричними результатами, понад третина досліджуваних мають низьку здатність до контролю зовнішніх проявів своїх емоцій (методика Д. Люсіна, субшкала ВЕ – контроль експресії). Тому не важко спрогнозувати ймовірність виникнення конфліктних ситуацій в їх службовій діяльності. Тому важливим завданням психологічної підготовки є формування готовності патрульних до злагоджених дій та ефективної взаємодії в таких напружених ситуаціях, застосування методів управління конфліктами та конфліктними ризиками, які провокують конфлікт.

Професійними конфліктними ризиками є різного роду ситуації, які впливають на особистість поліцейського під час виконання ними своїй безпосередніх функцій. Генезис конфліктів актуалізується внаслідок «чинників професії», серед яких:

– висока напруженість у роботі при нестачі вільного часу, необхідного для відпочинку та відновлення сил, перебування з родиною та близькими;

- вербалізовані образи, категоричні відмови, ультиматуми громадян, керівництва, колег тощо;
- прояви психологічної та фізичної агресії у спілкуванні;
- «психологічний опір», маніпуляції, брехня під час контактів з суб'єктами службового спілкування [31, с. 69; 32, с. 139];
- безапеляційність, авторитарність керівництва та необхідність підкорятися наказам при ігноруванні власної думки працівника;
- суворі вимоги до службової дисципліни;
- значний обсяг зобов'язань та обмежені строки їх виконання;
- ситуації, пов'язані з ризиком для життя та здоров'я працівника;
- залученість до конфліктних ситуацій третіх осіб, загроза емоційного втягування в протиборство;
- критичне, інколи упереджене ставлення до правоохоронців з боку суспільства, ЗМІ, громадян;
- психоемоційне навантаження та тривожність;
- високий рівень відповідальності за помилки у роботі [29, с. 193; 30].

Враховуючи вищенаведені чинники, професійна психологічна підготовка має здійснюватися з метою вироблення в патрульного конфліктостійкості. Протидіючи будь-яким маніпулюючим діям з боку громадян, поліцейський повинен контролювати власну поведінку, вербальну та невербальну активність, не приймати поспішних рішень, намагатися встановити причинно-наслідковий зв'язок між подіями, що відбуваються, не вдаватися до тиску, оскільки найчастіше це призводить до загострення конфлікту.

Для того, щоб ефективно підготувати патрульних до різного роду конфліктних ситуацій, суб'єктам професійної психологічної підготовки необхідно проводити не тільки ознайомчі лекції, а й організовувати практичні заняття у межах контекстного навчання у формі рольових ігор, тренінгів, вирішення ситуативних завдань. Такі заняття дозволять комплексно опрацювати ті реальні конфлікти, які виникають в діяльності патрульних, та

виробити у взаємодії з іншими учасниками прийоми, способи та форми реагування на них.

Активні форми навчання у межах психологічної підготовки дозволяють сформувати в патрульних вміння та навички:

- взаємодії під час службової комунікації;
- визначення емоційних станів співрозмовників;
- прогнозування можливих варіантів розвитку комунікації;
- нейтралізації психологічних бар'єрів;
- контролю за динамікою конфлікту [102, с. 81];
- виявлення та усунення причин та сприятливих умов конфлікту;
- профілактики конфлікту;
- підтримання та ведення діалогу з різними типами осіб.

Психологи рекомендують поліцейським не сприймати на свій рахунок з боку громадян образливих зауважень, недоречних жартів, стереотипних тверджень та глузувань.

Ми вважаємо за доцільне проводити під час психологічної підготовки та супроводження діяльності ігрові тренінги, які допоможуть визначити правильні тактики спілкування з людьми та навчать здійснювати психологічний вплив на правопорушників чи конфліктних осіб, стимулювати їх до позитивних виявів в поведінці (переконувати в істинності своїх суджень, спонукати до припинення порушення публічного порядку та ін.).

Характер професійно-ділового спілкування, а також поведінки під час забезпечення публічної безпеки і порядку під час масових акцій патрульними поліції визначаються специфікою їх службової діяльності і мають такі особливості:

1. Патрульним поліції доводиться мати справу найчастіше з особливим контингентом людей, які порушують публічну безпеку і порядок.
2. У деяких випадках моральні принципи і норми в професійному спілкуванні працівникам поліції носять імперативний характер. Це викликано

необхідністю особливої чіткості, швидкості, старанності, обов'язковості у виконанні наказів і своїх обов'язків кожним патрульним.

3. Дії працівників патрульної поліції, при всій серйозності та рішучості, завжди повинні бути справедливими та зрозумілими широкому загалу. У спілкуванні патрульного поліції з правопорушниками має яскраво проглядатися, перш за все, шанобливе ставлення до людської гідності.

5. Діяльність патрульного поліції пов'язана з вимогою виявляти непримиренність до несправедливості, порушень законності, антигуманності і індивідуалізму [60, с. 45–46].

Відповідно, під час психологічної підготовки необхідно розповідати патрульним про методи і засоби ведення професійної комунікації. Наприклад, встановлюючи контакт з особою, не слід наближатися до неї достатньо близько, навпаки, тримати певну дистанцію, оскільки дії останнього не завжди можна спрогнозувати (особа може дістати зброю, може впасти в істерику тощо). Патрульний має обирати соціальну відстань, комфортну для обох сторін комунікації (приблизно 2-3 метри), що відповідає формальними та діловим відносинам.

Барко В. І. акцентує увагу на тому, що правоохоронці в процесі комунікації повинні контролювати свої та спостерігати за вербальними і невербальними проявами оточуючих. Наприклад, якщо у правопорушника опущені вниз брови, агресивні зморшки на чолі, очі напівприкриті, губи зціплені, зуби стиснуті, то він перебуває у стані гніву, тому потрібно бути готовим до агресивних дій і прийняти безпечну відстань, тощо [12, с. 88].

Бути професійно-психологічно підготовленим означає, насамперед, убезпечити своє життя і здоров'я. Завдяки тренуванню таких властивостей і якостей, як спостережливість, увага, пам'ять, стресостійкість, толерантність тощо під час психологічної підготовки та супроводження діяльності, патрульні зможуть швидко вирішувати конфлікти, не піддаватися провокаціям, залишатися спокійними та вдаватися до прийомів психорелаксації, які стануть на шляху профілактики професійному вигоранню та деформації.

Отже, ми вважаємо, що професійна психологічна підготовка займає важливе місце в системі службової підготовки. Використання вербальних, практичних методів та методів емоційно-вольової регуляції дозволяють патрульним поліцейським сформувати стійкі вміння і навички комунікативної поведінки.

Така підготовка повинна здійснюватися керівним складом підрозділу, штатними психологами, командирами та самими патрульними. Ми дотримуємося думки, що психологічно готувати патрульних необхідно завдяки проведенню тренінгів та рольових ігор, які будуть цікавими та достатньо інформативними. Такі види занять дозволять кожному учаснику пропрацювати ті проблемні моменти комунікації, які виникають чи виникатимуть в їх діяльності та знайти найбільш відповідні шляхи їх вирішення.

### **3.2. Теоретичне обґрунтування структури та змісту тренінгової програми формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України**

Побудова ефективної правоохоронної системи визначає нагальну потребу в удосконаленні підготовки кадрів. Відповідно, це потребує врахування «людського чинника», що передбачає здійснення науково-обґрунтованої психологічної підготовки кадрового потенціалу. Цей етап стане наступним шаблоном наближення поліцейського до концептуальної моделі професіонала.

Ефективна професійна психологічна підготовка дозволить поліцейському не тільки відповідати суспільним інтересам, але й задовольнити власні: комфортність виконання службових обов'язків, зниження емоційної напруги, зменшення інтенсивності стресових станів, попередження можливого розвитку професійної деформації.

Такі результати можливі лише за умови поступового удосконалення механізмів та засобів психологічної підготовки. Ми вважаємо, що така підготовка не завжди повинна проводитися в традиційних межах: аудиторія,

лекція, семінарське та практичне заняття. Підготовку краще здійснювати, залучаючи особовий склад до рольових ігор, тренінгів, практичних відпрацювань. Саме тому, ми пропонуємо авторську тренінгову програму, яка спрямована, відповідно до результатів емпіричного дослідження, на розвиток комунікативної компетентності патрульних поліцейських і дозволить в коротких часових межах надати дієву допомогу в підготовці професіонала.

В реаліях сьогодення чітко зрозуміло, що патрульна поліція – це візитівка всієї поліцейської системи. Патрульні першими опиняються на місцях події та виступають арбітрами суспільних відносин. Відповідно до їх манери спілкування, поведження, злагоджених професійних дій формується певний стереотип щодо роботи поліції загалом. Якщо поліцейський не стресостійкий, «втрачає себе» в проблемних ситуаціях, проявляє певну зверхність через неадекватну самооцінку, то, відповідно, можна говорити про його низьку професійну компетентність. Ми пропонуємо комплекс заходів, які дозволять не тільки удосконалити цю компетентність, а й допоможуть кожному працівникові ліквідувати ті негативні риси і якості, що виступають бар'єрами на шляху до вдосконалення себе.

Опрацьовуючи результати дослідження за методикою Т. Лірі, ми звернули увагу на те, що деякі патрульні поліцейські є достатньо скутими у своїх проявах (18,6 % з опитаних) та мають егоїстичні риси (100 %). З огляду на це, пропонуємо включити в процес професійної психологічної підготовки тренінгову програму формування комунікативної компетентності працівників Національної поліції України.

Дана програма включає три модулі, в яких представлені теоретичні та практичні завдання, спрямовані на розвиток комунікативної компетентності працівника патрульної поліції. Вона дозволяє кожному розкрити себе й побачити «зі сторони» позитивні та негативні сторони своєї комунікативної компетенції, щоб в подальшому працювати над ними.

*Метою* такої програми є: 1) розкриття та сприяння засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумови та суб'єктивних

детермінантів формування їх комунікативної компетентності; 2) набуття практичних вмінь і навичок поведінки й спілкування з різними категоріями осіб; 3) засвоєння навичок швидкого та успішного завершення конфлікту, який перебуває в активній фазі.

Відповідно, завданнями програми слід вважати засвоєння патрульними особливостей формування їх комунікативної компетентності, а також розвиток вмінь вчасно та швидко прогнозувати можливі варіанти розвитку комунікації з різними категоріями людьми (конфліктними та безконфліктними) під час виконання службових обов'язків. Окрім цього, патрульні поліцейські мають під час тренінгу відпрацювати навички безконфліктної взаємодії з колегами та громадянами в різних нетипових ситуаціях та виробити уміння психологічного відновлення після напруженого спілкування.

Базові модулі програми: 1) знайомство з поняттям «комунікативна компетентність» та особливостями її формування; 2) тренування професійної комунікативної компетентності в групі; 3) відпрацювання вмінь і навичок компетентної комунікативної поведінки в різних службових ситуаціях.

При оволодінні патрульними **модулем 1** тренер має окреслити основні складові комунікативної компетентності та перевірити рівень такої компетентності у кожного, щоб розуміти, які вправи доречно виконувати і який результат планується отримати.

Відповідно, перша вправа має бути направлена на самопрезентацію кожного з учасників. Тому, присутнім пропонується вправа «*Я в групі та соціумі*», при виконанні якої необхідно кожному по-черзі назвати своє ім'я та доповнити фразу: «мої друзі, колеги, рідні сказали б про мене...». Вона дасть можливість оцінити себе особисто з позиції оточуючих та виявити різницю між уявленнями «я-ідеальне» та «я-віддзеркалення в оточуючих».

Наступна вправа має назву «*Я вмію/не вмію спілкуватися*». Якщо вийти на вулицю та в будь-кого запитати, чи вміє він/вона спілкуватися, то скоріше всього ми отримаємо ствердну відповідь. Але чи так це насправді? Запропонована нами вправа направлена на самооцінювання учасниками своєї

професійної комунікативної компетентності. Так, тренер всіх по черзі запитує: «Чи вмієте Ви спілкуватися?». Після отриманих відповідей він залишає 10 осіб на місці, а інших направляє за двері на деякий час, до поки буде давати завдання в кімнаті.

Тим 10 присутнім, хто в кімнаті, тренер пропонує стати щільно в коло та пропускати в це коло людей тільки за умови, якщо вони виголосять прохання: «Будь ласка»; «Чи буде Ваша ласка мене пропустити», «Чи можу я зайти в коло?». Після чого інші учасники заходять по черзі в кімнату та одержують інструкцію потрапити в коло, не пояснюючи більше нічого.

Після завершення вправи тренер обговорює з присутніми: чи легко було зайти в коло; які методи і прийоми було застосовано кожним, чи впевнені тепер поліцейські, що вони вміють ефективно комунікувати.

Апробованість такої вправи дала нам можливість побачити, що в основному всі патрульні впевнені в тому, що вміють ефективно спілкуватися, але в більшості випадків вдаються до маніпуляцій. Завдяки такій вправі тренер вкаже поліцейським на те, що використання різного роду маніпуляцій та тиску не дають гарантію 100 % результату при комунікації, інколи більш ефективно просто попросити, ніж вимагати. Така вправа має зацікавити присутніх та підвищити бажання далі відпрацьовувати тренінг.

Після виконання другої вправи тренер демонструє декілька відеосюжетів конфліктного спілкування патрульних поліцейських та проводить міні-лекцію *«Комунікативна компетентність: поняття, умови формування та особливості»*. Під час лекції присутнім необхідно засвоїти знання про основні проблеми на шляху до формування комунікативної компетентності фахівця.

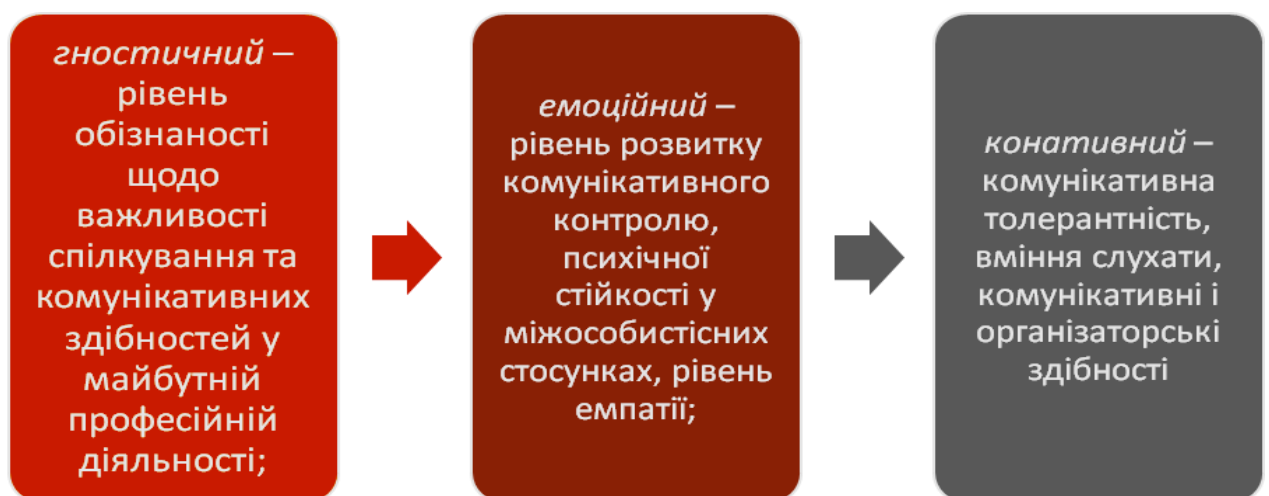
Тренер говорить про те, що патрульний має не тільки володіти мовою й граматиною, але й повинен орієнтуватися в кожній ситуації, яка потребує комунікації, та вміти підлаштуватися під неї, обираючи відповідну стратегію спілкування. Патрульні поліцейські мають бути зрозумілі для кожного. Тобто, ця компетентність є мовленнєвою діяльністю, що детермінується певними інтелектуальними здібностями. Вона набувається та тренується за допомогою

спеціального навчання і характеризується пристосуванням до певних умов життя. Саме тому, інколи патрульні забувають про компетентність та переходять на мову співрозмовника, яка сповнена жаргонів, образ та тиску.

Таблиця 3.2.1

**Особливості методів діагностики комунікативної компетентності за  
Л.В. Кіян**

<b>Компетентність слід розглядати:</b>	
<b>в орієнтовній частині дії, що полягає в:</b>	<b>у виконавчій частині комунікативної дії, що полягає у володінні:</b>
власному розумінні комунікативної ситуації	словесними засобами спілкування: лексичною різноманітністю, навичками недирективного та активізуючого слухання
виявленні «сфери дії», «генератора» можливих рішень	оптико-кінетичними і паралінгвістичними засобами: інтонацією, темпом мовлення, паузами
виявленні способів нейтралізації чи компенсації можливих ефектів побічних наслідків, а також посилення позитивних ефектів	засобами невербального спілкування: мімікою, пантомімікою, фіксацією погляду, організацією комунікативного простору



Мал. 3.2.1. Основні компоненти комунікативної компетентності

Присутні повинні розуміти, що професійна комунікативна компетентність формується після початку здійснення конкретної службової діяльності та проявляється у вигляді сукупності значимих для поліцейського взаємовідносин, умінь і навичок спілкування.

На успішність процесу розвитку комунікативної компетентності впливає розвиток комунікаційної, перцептивної, інтерактивної взаємодії і досягнення власних цілей у спілкуванні.

До основних ознак компетентності патрульного можна віднести:



### *Мал. 3.2.2. Основні ознаки комунікативної компетентності*

Основний показник успішності оволодіння такою компетентністю – вдалий переговорний процес, завдяки якому досягається поставлена мета при певних домовленостях. Іноколи переговори виходять за рамки дозволеного та переходять у відкритий конфлікт. Тому задача патрульного, дотримуючись мовного етикету (не переходячи на образи, не змінюючи надсильно інтонацію, не переходячи у відкриту агресію), апелюючи тільки достовірними фактами та

виражаючи свою загальну культуру, досягнути певного позитивного результату при виконанні службових обов'язків.

Завершуючи лекцію, тренер має перерахувати учасникам ті принципи спілкування, яких необхідно дотримуватися не тільки під час спілкування зі звичайними громадянами, але й з керівництвом та колегами. З них можна виділити: ставлення до колег з повагою та шаною, тактовність, доброзичливість, пунктуальність, володіння собою, чіткість висловлення своїх вимог, думок, намірів, та зауважень, контроль власних емоцій.

На завершення лекції тренер дає певний час на роздуми та оголошує на перерву. Після закінчення відведеного часу учасники повертаються до аудиторії та виконують вправу «Мозковий штурм». Метою такої вправи є перевірка, настільки ефективно присутні засвоїли лекцію та що вони виокремили для себе з почутого. Кожному по черзі ставиться певний перелік питань по змісту лекції, по-ходу відповідей обговорюються дискусійні питання, що виникають.

Після такого відкритого діалогу патрульним пропонується переглянути декілька резонансних відео-сюжетів конфліктного спілкування їх колег з громадянами та обговорити основні помилки, які були допущені. Кожен із учасників має визначити, чи професійно поведився патрульний на відео та які помилки були допущені. Бажано окреслити власну тактику дій в аналогічних ситуаціях з вимогою не вступати в конфлікт.

При виконанні зазначеної вправи учасники розвивають здібності до аналізу та самоаналізу власної поведінки в критичних конфліктних ситуаціях. Обґрунтуванням для використання є те, що згідно з результатами проведеного дослідження встановлено, що понад третина респондентів надто критичні по відношенню до всіх соціальних явищ і оточуючих людей. Вони не можуть об'єктивно оцінювати ситуації, в яких опиняються, що в подальшому викликає відкритий конфлікт. Саме тому, кожен має можливість проаналізувати помилки інших, щоб можливо впізнати себе та спробувати скоригувати свою мовленнєву поведінку.

Наступна вправа має назву «*Запитай мене так, щоб я відповів*». В процесі дослідження було встановлено, що 18 % опитаних є достатньо стриманими, закритими до спілкування. Таким особам важко говорити про власні емоції та переживання. Тому, під час виконання такої вправи тренер всіх просить стати в коло та по черзі ставити питання один до одного. Ці питання можуть бути відкритими та закритими. Учасник, який відповів, аналогічно формує запитання до наступного. Гра закінчується, коли всі змогли поставити один одному запитання.

Ми обрали для тренінгу саме таку вправу, адже результати вивчення емоційного інтелекту (за методикою Д. Люсіна), показали, що майже в третини респондентів виявлено низький рівень міжособистісного інтелекту. Це говорить про низьку здатність досліджуваних розуміти і керувати емоціями оточуючих. За шкалою «Розуміння емоцій» мають високий рівень здатності до розуміння своїх і чужих емоцій лише 8,6 % респондентів. Тому, в ході практичної діяльності інколи патрульні не виявляють достатньої толерантності й тактовності та переходять за межі службового етикету. Ставлять питання, які виходять за рамки дозволеного та провокують інших до повної відмови від комунікації чи відкритої агресії в свій бік. Як результат, після такого спілкування патрульний не отримує бажаних наслідків, але провокує відкритий конфлікт.

Суть вправи:

- більше дізнатися інших, їх ідеї, цінності та особистісні якості;
- поставити запитання так, щоб людина захотіла відповісти та розкритися в повній мірі;
- спробувати подолати свою боязкість та відкритися оточуючим;
- відчувати на емоційному рівні співрозмовника та вміти вчасно перелаштуватися, якщо одне з питань є некоректним.

Підводячи підсумки виконання вправи, тренер обговорює з учасниками недоліки та переваги відкритих й закритих питань в ситуаціях обмеженого часу; в яких ситуаціях варто ставити закриті питання, а в яких відкриті; чи

важко було відповідати на запитання, які стосуються особистого життя і які емоції вони відчували до співрозмовника, який ставив питання та відповідав.

**Модуль 2** має на меті відпрацювати, в практичних умовах виконуючи вправи, вже наявні комунікативні якості у патрульних поліцейських. Присутні беруть участь в запропонованих іграх чи завданнях й визначають слабкі та сильні сторони власної комунікації. Відпрацьовуючи модуль, група впливає на особистість, як і особистість впливає на групу. Груповий характер виконання вправ зумовлює постійну комунікацію присутніх й стимулює до її удосконалення.

Під час опису результатів дослідження за методикою Д. Люсіна, ми звернули увагу, що за субшкалою МУ (управління чужими емоціями) 12,9 % респондентів мають низький рівень та 51,4 % – середній рівень здатності викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій, та ймовірно, схильність до маніпулювання людьми. Можна вважати, що в практичній діяльності результативність переговорів поліцейських, які входять до цієї групи, не буде достатньою. Такі особи в переговорах можуть:

- втрачати самовладання (надмірна жестикуляція, відсутність підкреслюючих жестів, тощо);
- неправильно застосовувати різного роду маніпуляції (підвищена інтонація у зв'язку з хвилюванням; застосування тиску у випадках переживання іншими негативних емоцій);
- представлятися не тими, ким вони є насправді («руки в боки», згорбленість, агресивна постава, тощо).

Можна говорити про те, що більшість людей здатні на компроміс. Але компроміс – далеко не завжди бажана стратегія, оскільки вимоги патрульного не задовольняються повною мірою, що в поліцейській діяльності неприпустимо. Саме тому в авторському тренінгу ми пропонуємо вправу «*Моя інтонація*». Кожен із учасників має виявити, наскільки впливає його інтонація на процес розуміння оточуючими (чи відповідають невербальні ознаки спілкування вербальному контексту).

В ході виконання вправи тренер роздає надруковані на папірцях фрази, після чого просить кожного вимовити їх із різними відтінками, залежно від ситуації. Фрази можуть бути різними, наприклад: «Я Вас зрозумів»; «Так»; «Віднесіться уважно до поставленого мною завдання»; «Всі мене зрозуміли?»; «Добре!»; «Послухайте» тощо. Після цього учасники мають прочитати з різною інтонацією власно складену або взятий з художньої літератури фрагмент розповіді, підбираючи та контролюючи міміку, пантоміміку і кінестетику.

Після закінчення, тренер обговорює основні помилки учасників при виконанні вправи та надає певні рекомендації по їх коригуванню.

Основною метою виконання вправи ми визначили те, що кожен учасник повинен визначити для себе важливість контролювання не тільки вербальних проявів, а й невербальних. Адже, якщо людина в собі не впевнена, то й про її вплив на інших говорити складно.

Наступні вправи 2 модуля мають назву «*Несподіваність*» та «*Прийми свої емоції*».

При узагальненні результатів дослідження ми встановили, що за шкалою «Розуміння емоцій» методики Д. Люсіна 34,3 % опитаних мають середні показники та 37,1 % – низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій, лише 8,6 % – мають високий рівень [96, с. 4–5]. Тобто, можна говорити, що більшість респондентів не завжди може керувати своєю емоційною сферою, їхня поведінка недостатньо адаптивна, і їм важче досягати цілей у взаємодії з оточуючими. В стресових станах такі поліцейські втрачають самоконтроль, емпатію та гнучкість спроможності до конкурентності спілкування.

Відповідно, під час виконання першої вправи тренер обирає 5 учасників, яких на певний час відправляє до іншої кімнати. Всім, хто залишився, дає команду одночасно демонструвати переживання певної емоції, коли в кімнату по черзі будуть заходити учасники. Далі тренер виходить до іншої кімнати та кожному з учасників пояснює, що їм необхідно буде пристосуватися до поведінки оточуючих та визначити основні причини такої поведінки.

Емоції, які мають переживати оточуючі:

- «радість»;
- «гнів»;
- «розпач»;
- «сум»;
- «подив».

Після закінчення вправи тренер приступає до обговорення основних незручностей, які переживали учасники; чи очікували вони таких несподіваних реакцій з боку оточуючих; чи легко було встановлювати контакт; які емоції кожен з активних учасників відчував, зайшовши до кімнати, і які переживання у зв'язку з цим у нього виникали.

Сутність такої вправи полягає в важливості формування уявлень про способи пристосування до найнесподіваніших ситуацій, щоб у подальшому ефективно виконувати свою роботу. Окрім цього, важливо розуміти власні емоції, щоб вчасно зупинитися та не заразитися негативними емоціями, які можуть призвести до надмірного стресу та відмови від комунікації у інших осіб.

Друга з числа вищезгаданих вправ має на меті роз'яснення учасникам тренінгу різниці між злістю і агресією. Тренер проводить міні-бесіду про злість, вказує на те, що злість є захисною реакцією на обставини, котрі не подобаються людині в тій чи іншій ситуації.

Злість здатна підвищувати рівень активації особи, проте в значній кількості випадків вона переростає у відкриту агресію. Замість того, аби висловлювати незадоволення, спрямовувати енергію на виправлення певної ситуації чи захист своїх психологічних меж, учасники конфлікту вдаються до вербальної та невербальної агресії (крик, застосування фізичної сили та ін.).

З іншого боку, якщо злість часто терпіти та придушувати, може статися емоційний вибух, який стає неконтрольованим. Людина в таких випадках втрачає межі дозволеного та вдається до таких дій, які б в нормальному стані не вчинила. Тому, патрульним варто вчасно відчувати злість, яка поступово

з'являється, та вміти нею правильно оволодіти.

Після лекції тренер дає завдання присутнім намалювати декілька об'єктів (бажано неживих), які повинні відповідати на питання: «На що схожа ця злість?». Кожен учасник має описати їх за наступними параметрами:

- яка вага та розмір цієї злості;
- якби ти зараз взяв її в руки, щоб вона тобі сказала;
- які звуки надходять від неї;
- чи втікає вона від тебе і в якому темпі.

Далі тренер об'єднує учасників, в парі вони відповідають на запитання:

- що вразило їх під час виконання такого завдання;
- яка є спільність між малюнком й злістю;
- що може допомогти у вираженні злості (чашка, ручка, спецзасоби);
- як конструктивно можна виражати свою злість та до яких змін це призведе.

Метою таких вправ є опрацювання учасниками внутрішніх конфліктів, формування вмінь виражати свої емоції та розуміти їх причини і особливості прояву, адаптація до несподіваних ситуацій професійної діяльності.

Далі кожному пропонується відповісти на запитання опитувальника «Діагностика комунікативних і організаторських схильностей (КОС-2)», мета цього виду роботи – допомогти учасникам визначити свій комунікативний та організаторський потенціал. Відповідно, одержані результати є підставами для висновку про рівень розвиненості комунікативної компетентності патрульних поліцейських.

Наступна вправа – *«Куплю – продам»*. Результати дослідження діагностики міжособистісних відносин за методикою Т. Лірі засвідчують вираженість у респондентів типів, що характеризуються переважанням неконформних тенденцій і схильністю до конфліктних проявів, незалежністю думки, завзятістю у відстоюванні власної точки зору, прагненням до лідерства і домінування. Між тим, у комунікативному процесі далеко не завжди доцільно «чути» лише власну точку зору та категорично ставитися до думок інших. Тому

метою такої вправи є усвідомлення патрульними поліцейськими своїх позитивних та негативних якостей при налагодженні комунікації, формування вмінь і навичок переговорної діяльності.

Під час виконання вправи тренер роздає кожному учаснику стікери з надписами «куплю» та «продам». На цих стікерах необхідно написати якості, яких б патрульний хотів позбутися або, навпаки, придбати. Далі учасники пересуваються по кімнаті, спілкуються на предмет продажу чи покупки якихось якостей. Забороняється просто віддавати стікери, можливо їх пропонувати чи оцінювати.

Як підсумок, тренер підводить підсумки, уточнюючи проблеми, які виникали в процесі взаємообміну: чи легко було встановити контакт з «продавцем»? чи легко було домовитися?, чи легко було віддавати якості, які оцінювалися як позитивні та потрібні? Як ми бачимо, сутність вправи полягає не тільки в оцінюванні своїх позитивних чи негативних рис, а й в тренуванні вмінь і навичок налагодження контакту та досягнення домовленості.

Також в цьому модулі представлена вправа: *«Хто зрозуміє»*, метою якої є розвиток здатності чітко викладати свої думки, стримуючи свої надмірні емоції та адекватно реагуючи на думки й емоції інших. Її використання аргументовано тим, що низький рівень комунікативного контролю притаманний приблизно п'ятій частині респондентів (результати дослідження комунікативного контролю за опитувальником М. Снайдера (M. Snyder)). Вони є достатньо імпульсивними, відкритими й розкутими, при цьому їх поведінка не завжди співвідноситься з поведінкою інших людей.

Під час виконання вправи кожен учасник має записати на папері текст, із яким би він хотів звернутися до громадян (правопорушників, політиків, вчителів та ін.), щоб його змогли зрозуміти та вислухати; визначити, хто з відомих осіб міг би звернутися з цим зверненням до визначеної категорії; спробувати манерою спілкування обраного персонажу донести їм інформацію.

Основне, що в кожного виступаючого чітко визначений регламент – 5 хв., відповідно, тренер має право зупиняти оратора та надавати слово наступному.

Вправа фіксується на відеокамеру, щоб під час підведення підсумків можна було обговорити:

- настільки впевнено говорив виступаючий;
- які особливості його міміки та пантоміміки були яскраво виражені;
- як він відреагував спікер на те, що йому не дали можливості договорити свою думку;
- як його сприймали слухачі (вербально/невербально);
- чи підлаштовувався він під емоції оточуючих, змінюючи текст, інтонацію, невербальні прояви;
- які емоції переживали оточуючі та сам виступаючий;
- чи зрозуміли присутні те, що він хотів висловити.

Завершуючи цей модуль, тренер підводить підсумки та пропонує присутнім визначити, в чому полягали труднощі при виконанні різних вправ.

**Модуль 3** має на меті відпрацювати навички комунікативної компетентності в різних службових ситуаціях. Вправи цього модуля є ситуативними і обговорюються колективно. Це допоможе обмінятися присутнім досвідом та визначити наявні практичної реалізації професійних завдань.

В ході узагальнення результатів емпіричного дослідження нами встановлено, що 18,6 % респондентів притаманна надмірна критичність, нетовариськість, підозрілість і страх поганого ставлення; 37,1 % – взагалі скептично ставляться до соціальних явищ і оточуючим людей. Такі особи намагаються долати труднощі в налагодженні інтерперсональних контактів через власну невпевненість та закритість.

Тому першою вправою цього модуля є *«Збір на чергування»*. Один із учасників має сісти посеред кімнати, всі інші пишуть на розданих їм стікерах ті якості, які необхідно мати патрульному під час несення служби. Потім, кожен по черзі підходить до учасника насередину та передає свій стікер, обґрунтовуючи, чому саме ця якість необхідна під час чергування. Участь беруть всі.

Така вправа дає можливість встановити, які проблемні аспекти комунікації та взаємодії з громадянами під час виконання службових завдань існують та яких якостей патрульному не вистачає для успішної роботи. Кожен із учасників, завдяки певній проекції, на стікерах пише саме ті якості, яких не вистачає йому на чергуванні. Апробація такої вправи вказує на те, що завдяки такій вправі кожен визначає основні проблеми комунікації з громадянами під час несення служби.

Далі в модулі представлені ситуативні завдання, в змісті яких прослідковується певна конфліктність. Ці завдання конкретизують знання й уміння стосовно втручання патрульного в різні конфліктні ситуації та закріплюють одержані вміння і навички професійної комунікативної поведінки. Слід зазначити, що незважаючи на індивідуально-психологічні особливості особистості патрульного, який буде втручатися в конфлікт, його поведінка повинна підпорядковуватися певному алгоритму, який дозволить економити час та успішно виконувати завдання.

Слід відзначити, що основними причинами конфліктів із учасниками дорожнього руху є: порушення ПДР, перевірка транспортного засобу на предмет викрадення чи перебування в ньому осіб, які перебувають в розшуці, вилучення транспортного засобу. Під час тренінгу присутні мають засвоїти певний алгоритм вирішення конфліктів з учасниками дорожнього руху та встановити порядок комунікативної взаємодії патрульного поліцейського і порушника, який провокує конфліктну ситуацію. Відповідно п. 10 ст. 1 Постанови Кабінету Міністрів України, порушником ПДР можуть бути пішохід, водій, пасажир, а також погонич тварин. Конфлікти такого характеру можуть виникати не тільки між правопорушником та поліцейським, а й між самими учасниками дорожнього руху [140, с. 10]. Такі конфлікти провокує в основному відсутність толерантності та тактовності між його сторонами.

Конфлікти в дорожній сфері можна характеризувати за предметом, за складом учасників, за характером вирішення тощо. Кожен з цих конфліктів має певні етапи: виникнення суперечності; потенційний конфлікт переростає в

реальний (лайка, взаємні образи, застосування фізичної сили); вирішення конфлікту (спільний консенсус, перевага одної з сторін, відсутність невинної сторони) [93, с. 123]. Відповідно патрульний поліцейський повинен володіти знаннями щодо причин виникнення, видів та стратегій поведінки в конфлікті та застосовувати їх на практиці під час виконання службових обов'язків.

Саме тому першим ситуативним завданням є «Зупинка автотранспорту».

**Ситуація:** Патрульний В. О. зупиняє шляхом підняття вгору спецзасобу автомобіль, який рухається назустріч, для перевірки. Підійшовши, патрульний просить надати документи на автомобіль. Водій з обуренням говорить про те, що причин для зупинки транспорту не було і нічого показувати він не буде. Окрім цього, він знімає пасок безпеки та хоче вийти з автомобіля.

Кожен із присутніх висловлює свою позицію щодо ситуації, при цьому заохочується дискусія. Задача тренера: не встановити один єдиний алгоритм серед усіх, а дати можливість присутнім з власного досвіду визначити всі можливі шляхи вирішення такого конфлікту.

Після того, як всі висловилися та дискусія закінчилася, тренер зазначає, що відповідно до ЗУ «Про внесення змін до ЗУ «Про дорожній рух» № 2695 12.03.2021 року [122]. (ст. 16, ст. 18), у випадку подання сигналу про зупинку авто, водій зобов'язаний:

1. зупинити транспортний засіб;
2. пред'явити документи на право керування;
3. надати можливість поліцейському прочитати та зафіксувати інформацію з документів;
4. тримати руки в полі зору;
5. не виходити з транспортного засобу без дозволу поліцейського;
6. знаходитися на своєму водійському місці до вказівки поліцейського;
7. виконувати всі законні вимоги поліцейського.

В разі злісної непокори працівник поліції має право скласти на водія протокол про адміністративне правопорушення (за злісну непокору законним

вимогам працівника поліції). Патрульні в цій ситуації повинні залишатися спокійними, прогнозувати наступні дії водія та чітко звертатися до вимог вищезазначеного Закону України, в який нещодавно внесено поправки.

Наступне ситуативне завдання має назву «Виїзд на домашнє насильство». Як засвідчують результати соціологічних опитувань, останнім часом, в тому числі через карантинні обмеження, зростає кількість випадків домашнього насильства, причому його жертвами стають не тільки діти і жінки, але й чоловіки. Недосконале законодавство інколи дає можливість насильникам уникати відповідальності та продовжувати свої нахабні дії. Майже кожен п'ятий виклик поліцейського стосується насильства в сім'ї. При виїзді на місце події, патрульний може зіштовхуватися як і з реальним домашнім насиллям, так і з фальшивим (придуманим). Тому, його задача полягає в тому, щоб швидко зорієнтуватися в ситуації, яка склалася, та згідно законодавства, виконати всі дії, яких вимагає процедура. Він виступає своєрідним арбітром в сімейних відносинах і може значною мірою перейматися негативними емоціями. На місці події він прийме на себе роль не тільки поліцейського, а й психолога, який має розрядити обстановку, встановити всі обставини події, вийти на контакт з жертвою та кривдником й вирішити ситуацію, яка склалася.

**Ситуація:** *Ви виїхали разом із представниками соціальної служби на місце події, де батько в стані алкогольного сп'яніння тероризує дружину та дочку. Час від часу він кидається різними предметами, б'є шибки.*

Кожен висловлюється з приводу цієї ситуації та кваліфікує дії батька.

Слід зазначити, що до ознак сімейного насильства також відносять: постійне приниження; обвинувачення в проступках, в яких особа не винна; експлуатація в корисливих цілях; насмішки над недоліками; відмова від налагодження спільного побуту; маніпуляції та шантаж; побиття, нанесення опіків, тощо.

На місці події патрульному необхідно першопочатково обмежити доступ батька до дружини та дитини, намагаючись без зайвих різких рухів та проявляючи толерантність, вивести зловмисника та третіх осіб з приміщення де

перебувають потерпілі (*«У зв'язку з ситуацією, яка склалася, Вам слід покинути приміщення для встановлення подробиць події»*).

Основні дії патрульних:

– патрульний представляється та відразу виголошує намір допомогти родині (*«Ви правильно зробили, що звернулися до поліції», «Ми все зробимо для того, щоб допомогти Вам в такій прикрій ситуації»*);

– надати необхідну допомогу (одяг, воду) та викликати швидку допомогу (*«Чи необхідно Вам дати води чи верхній одяг?», «Як Ви себе почуваєте?», «Швидка допомога» викликана та вже їде»*);

– якщо потерпілі бажають покинути приміщення, то їх можна перевести до сусідів або до службового автомобіля (*«Можемо Вам запропонувати змінити обстановку перейшовши до сусідів або до нас в службовий автомобіль, якщо ви цього потребуєте»*);

– патрульному не слід надмірно жестикулювати, торкатися жертви та бути обережним, якщо особа перебуває в стані стресу, істерики. Краще перечекати, доки особа виплесне всі негативні емоції, дещо заспокоїться та зможе вийти на контакт;

– якщо потерпілим необхідна підтримка кого з рідних – можна запросити одного з них.

Після того, як патрульні вийшли на контакт та встановили подробиці події, вони пропонують жінці та дитині на деякий час переїхати до соціально-реабілітаційного центру (*«Оскільки склалася така неприємна ситуація, для нормалізації вашого психічного стану та вашої дитини, вам краще переїхати на певний час до центру, де вас ніхто не образить»*).

Якщо матір з якихось причин відмовляється поїхати до соціально-реабілітаційного центру, а дитині вже виповнилося 12 років, можна запропонувати їй відправитися до соціального центру самостійно (*«Можливо, мама переживає за батька, адже він зараз перебуває в такому збудженому стані і може нашкодити собі, вона хоче залишитися, що йому допомогти,*

тому й відмовляється їхати. Але ти вже доросла, можеш сама вирішити, чи хочеш ти поїхати до СРЦ до того часу, поки батькові не стане краще»).

В таких ситуаціях патрульним необхідно мати витримку, бути стресостійкими та вміти правильно спрогнозувати наступні дії оточуючих. Адже тоді, коли між людьми прослідковується підвищена агресивність, необхідно вміти тримати дистанцію та бути готовим до будь яких негативних проявів у діях як з боку кривдника, так і з боку потерпілих.

При комунікації з неповнолітніми варто:

– встановити контакт (*«Привіт. Мене звали Віктор. Твоя мама покликала нас, щоб ми вам допомогли. Тебе як звали? Ти вже доросла/ий? Скільки років маєш? Бачу в телефоні є програма «Тік-ток». У мене також є ця програма. Які відео любилаєш там переглядати?»*);

– час від часу повторювати, що патрульні прибули з доброзичливими намірами та говорити слова підтримки (*«Ми розумію, що зараз у вас в сім'ї складна ситуація, але так буде не завжди і ми тут саме для цього, щоб у вас все стало добре»*). Після того, як контакт встановлено, встановлюються подробиці події, ставлячи при цьому відкриті запитання (*«Сьогодні вранці чим ви займалися? А в обід? Чим займався батько? Коли він повернувся? Як мама відреагувала на те, що тато повернувся «напідпитку»? Що було далі?»*);

– якщо дитина інколи переключається на інші теми, не варто її перебивати;

– слід терпляче ставитися до фантазування, видумок та неточностей, які висловлюють діти. Окрім цього, варто ставитися до неповнолітнього як до дорослого.

Такий алгоритм дій дозволить патрульному не тільки вийти з конфлікту, який може виникнути, а й чітко та злагоджено в короткий відрізок часу виконати професійно свою місію.

Оскільки патрульні поліцейські час від часу забезпечують публічну безпеку та порядок на масових заходах, в програмі тренінгу зазначене ситуативне завдання, яке стосується *конфліктної комунікації між учасниками*

*бойових дій та патрульними.* Військові, які брали участь в бойових діях, не завжди достатньо швидко адаптуються до мирного життя, тому в спілкуванні вони можуть бути занадто різкими та грубими. Більшість з них перебували в ситуаціях ризику для життя і здоров'я, які не минають для бійця безслідно: змінюється світогляд, стабільність ціннісних орієнтацій, тощо. Як наслідок, комунікація з такою категорією осіб досить складна та напружена. Не завжди можна очікувати від таких розмов позитивного результату, і тому патрульним необхідно прикласти максимум зусиль, щоб спілкування не переросло у загострений конфлікт.

**Мета:** визначити стратегії спілкування патрульних з учасниками бойових дій.

*Ситуація:* поблизу ВРУ почали збиратися учасники бойових дій, вони невдоволені розподілом землі, яка по закону може належати їм. Вони не перебувають в стані роздратування, але допоки не конфліктують.

Тренер дає можливість висловитися кожному та вказує на певні помилки у виборі стратегій, а також – в чому вони були праві. Він говорить про те, що під час спілкування з бійцями патрульним необхідно:

- почати комунікацію з привітання, утримуючись від рукостискання, та пред'явити посвідчення;
- не принижувати гідність учасників;
- вказати, що саме вони порушують та чому варто припинити протиправні дії;
- уникати яскраво вираженої міміки, жестів та пантоміміки;
- спілкуватися з присутніми на «Ви», не перебивати їх;
- вказати іншій стороні на моральні норми та важливість їх дотримання;
- сказати, що вони мають право на зібрання, але у встановленому законом порядку;
- уникати тиску та провокації;

– відразу вказати про наявність відповідальності за вчинення будь-яких правопорушень та на те, що особу, яка захищала права країни, такі вчинки будуть висвітлювати в негативному світлі.

Патрульним слід також знати, що в разі підвищення вербальної і моторної активності учасників, краще зупинитися та проаналізувати всю ситуацію. Потім запитати, що було позитивного в зоні антитерористичної операції і уважно вислухати те, що вони розповідають. Не доречно їх перебивати. Якщо вони починають знову й знову занурюватися в свої негативні спогади, не виявляти емоцій, не робити різких рухів та кроків. Це допоможе налагодити комунікацію та не допустити переростання конфлікту в активну (батальну) фазу.

Останнє ситуативне завдання, яке супроводжується вправою-руханкою, присвячене конфліктному спілкуванню патрульних поліцейських зі ЗМІ. Як відомо, ЗМІ в Україні залишається основним інформатором всіх подій, які стають як в державі, так і поза нею. Більшість українців схильні довіряти пресі, телебаченню та радіомовленню. Але сучасний стан роздержавлення ЗМІ сприяє тому, що кожен власник теле/радіоканалу може маніпулювати інформацією на свою користь, висвітлюючи її на свій лад.

Така ситуація впливає і на відносини поліції з представниками ЗМІ. В поспіху за першістю отримання резонансної інформації, представники преси забувають за професійну етику та готові будь-як отримати її, в тому числі – й дезінформуючи ширкий загаль стосовно діяльності поліцейських. В свою чергу, певна невпевненість в собі, замовчування очевидних фактів та ухилення від комунікації з боку поліцейських також провокує до себе певні негативні здогадки, які поширюються в ЗМІ.

Відповідно *метою* останнього завдання є: визначити стратегії спілкування патрульних з пресою, які дозволять ефективно встановити взаємодію обох сторін на базі довірливих стосунків.

*Ситуація: Ви забезпечуєте публічний порядок під час засідання суду по слуханню справи гвалтівника 9-річної дівчинки. Під судом зібралася небайдужі*

*щодо цієї справи та представники ЗМІ, які час від часу просять прокоментувати останні новини.*

Кожен висловлюється з приводу цієї ситуації, тренер просить кожного висловитися щодо своїх дій. Після чого тренер зазначає, що патрульним забороняється:

- без санкції вилучати засоби фото-, відео-, аудіозапису та інші носії інформації;
- перешкоджати законній діяльності преси (закриття об'єктиву, вимкнення камери тощо);
- приймати рішення про обмеження доступу журналіста в місця, відвідування яких дозволено законодавством.

Окрім цього, якщо до патрульного звертається журналіст, і в нього є час поспілкуватися, йому слід:

- поводитися та спілкуватися як зі звичайними громадянами, не віддаючи переваги, на позиції рівних;
- утриматись від висловлювання власних міркувань;
- пояснити, хто уповноважений коментувати конкретні події та надати контактні дані відповідної особи.

Якщо ж події не дозволяють прокоментувати ситуацію, то патрульний може попросити журналістів почекати та через деякий час вийти на контакт. Також, він може сповістити про брифінг відповідного керівника, який відбудеться після судового засідання найближчим часом.

*Вправа-руханка* полягає в тому, що в іншу кімнату направляється 4 пари, які будуть грати роль патрульних; вони будуть заходити по черзі; тренер імітує ситуацію, в якій на задньому плані перебувають мітингарі. Їх охороняє два патрульних. В цей час люди йдуть на роботу, вони починають «прориватися» крізь мітингарів. Патрульні, в свою чергу, мають стримувати мітингарів та одночасно впливати на людей, які не бажають обходити це місце. Коли патрульні починають діяти, до них підбігають представники ЗМІ з відеокамерами та фіксують все, що відбувається. Також, в цей час преса бажає

отримати коментарі з приводу події. Патрульним поліцейським необхідно в таких напружених умовах злагоджено впливати на ситуацію.

Важливо, щоб реагування учасників тренінгу фіксувалося на відеокамеру. Коли всі пари відпрацюють завдання, група приступає до перегляду відео за їх участю та обговорення проблемних моментів. Кожен має побачити себе «збоку», проаналізувати свої основні помилки та встановити, від яких дій варто краще утриматися, а які стратегії краще використовувати при комунікації з пресою.

На завершення тренінгу проводиться групова дискусія. Тренер просить по черзі кожного описати думки, які вони переживали перед тим, як потрапити на тренінг, та думки, які вони мають після проходження тренінгових вправ. На спеціально розданих бланках присутні записують, які проблеми для них залишилися невирішеними для того, щоб доопрацювати їх до наступного тренінгу. Всім роздаються сертифікати про успішне проходження тренінгу та відбувається обмін враженнями.

Як висновок, теоретично обґрунтовуючи доцільність впровадження такої програми тренінгу в систему професійно-психологічної підготовки та психологічного супроводження, зазначимо, що авторська програма тренінгу має на меті, щоб кожен із присутніх зміг:

- перевірити свої навички комунікації;
- визначити власні слабкі сторони при здійсненні впливу на інших;
- виявити ті якості й риси особистості, які заважають патрульному ефективно виконувати службові обов'язки та набувати професіоналізму;
- встановити свій рівень комунікативної компетентності;
- відтренувати алгоритми встановлення дієвої комунікації в різних типових та нетипових ситуаціях;
- обмінятися практичним досвідом комунікативної взаємодії з колегами.

### **3.3. Результати експериментальної перевірки ефективності моделі формування комунікативної компетентності**

В ході першопочаткової підготовки патрульних поліцейських на базі Київського центру ППП «Академія поліції» нам вдалося апробувати власну авторську тренінгову програму, яка має на меті визначити рівень комунікативної компетентності кожного з учасників та сприяти її покращенню.

Для того, щоб встановити ефективність авторського тренінгу, ми здійснили експериментальну перевірку, яка нам показала позитивну динаміку в удосконаленні кожним учасником власної комунікативної компетентності. Така перевірка проводилася на 40 респондентах за допомогою тих же методик, що й на попередньому етапі. Нагадаємо, що первинна вибірка становила 70 осіб, але 30 осіб із неї на момент проведення формуючого експерименту вже приступили до виконання своїх професійних обов'язків.

Варто звернути увагу на те, що програма складалася з трьох модулів, які мали своє цільове призначення. Перший модуль «ознайомчий» містить вправи, які чітко вказують на недостатньо високий рівень комунікативної компетентності кожного. Завдяки вправі «Я в групі та в соціумі» патрульні мали змогу оцінити себе з позиції тих осіб, які майже постійно оточують їх (друзі, рідні, колеги тощо). Така вправа сприяла тому, що кожен з учасників готував свою візитівку-самопрезентацію. Відповідно до цього, кожен з високим рівнем відповідальності віднісся до підготовки й вказав свої явні недоліки в комунікації та негативні риси чи якості, які він чітко усвідомлює, що виступають бар'єром в налагодженні стосунків з оточуючими.

Як тільки людина усвідомлює свої проблеми, вона відразу готова щось змінювати. Так і сталося під час відпрацювання нашого тренінгу. Після проведення першої ж вправи усі присутні стали готовими працювати над собою та забажали змін.

Ми не можемо констатувати, що всі присутні відразу після першої вправи відкрилися публіці, адже не всі є достатньо комунікативними, відкритими й

несором'язливими та, принаймні, це дозволило зблизити присутніх та налаштувати на продуктивну співпрацю, адже комунікація – це процес взаємодії.

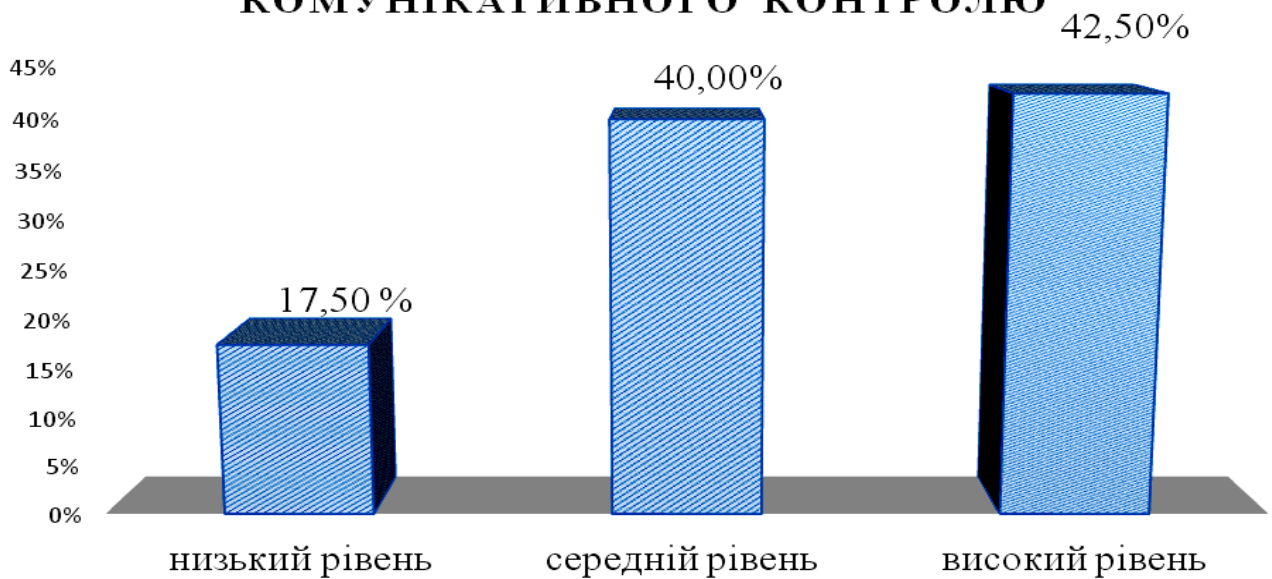
Наступна вправа мала назву: «Чи вмію я спілкуватися?». 90 % з присутніх на початку відповіли, що достатньо комунікабельні та товариські, тому знаходять спільну мову майже завжди. Та при виконанні вправи цей відсоток зменшився: 37,5 % (15 чол.) присутніх у спілкуванні почали використовувати різного роду маніпуляції, які не сприяли успішності виконання задачі; 17,5 % (7 чол.) просто ніяковіли та відмовлялися від виконання завдання. Це свідчило про те, що в присутніх є проблеми в налагодженні стосунків з оточуючими та їх потрібно позбавлятися. При цьому, інші 45 % (18 чол.) успішно справилися із задачею та проявили себе як достатньо комунікативні особистості. Кожному, на їх особистому прикладі, було вказано на помилки комунікації та запропоновано пройти наступні за планом вправи.

Враховуючи попередні результати дослідження рівня комунікативного контролю за М. Снайдером, в програмі тренінгу ми підібрали вправи, які б змогли усунути комунікативні бар'єри та попередити певні труднощі в професійному спілкуванні. Одна з таких вправ має назву: «Хто зрозуміє».

При експериментальному дослідженні після проведення занять ми виявили, що у порівнянні з попередніми показниками рівень комунікативного контролю в респондентів дещо зріс: 17,5 % показали низький рівень, 40 % присутніх був притаманний середній рівень, та 42,5 % – високий рівень комунікативного контролю.

Відповідно, можна констатувати певну ефективність підібраних вправ через те, що показник низького рівня комунікативного контролю знизився на 2,5 %, середній знизився на 1,4 %, високий рівень – збільшився на 3,9 %.

## РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ КОМУНІКАТИВНОГО КОНТРОЛЮ



**Мал. 3.3.1** Результати дослідження рівня комунікативного контролю (експериментальна перевірка)

Присутні почали більше прислухатися до колег, проявляти чуйність та співвідносити свою поведінку з іншими, адже вони розуміли, що кожен буде виступати в такий ролі і варто сприяти іншим, щоб й інші сприяли тобі. Окрім цього, патрульним легше стало приймати роль оратора, який має переконувати та впливати на інших. Присутні, які виступали в ролі слухачів, також намагалися допомогти оратору, висловлюючись щодо того, що вони зрозуміли та які емоції вони переживали в момент виступу. Це сприяло тому, що кожен аналізував свою поведінку та коригував під час виступу певні її прояви для встановлення більшого контакту з оточуючими.

17 осіб з вибірки достатньо контролювали прояви своїх емоцій, були стримані та толерантні до інших. Вони були достатньо емпатійними, розсудливими й чітко усвідомлювали свою мету та виконували те, що від них вимагалось без зайвого прояву емоцій. Вони не задавалися питаннями для чого потрібно переймати роль того чи іншого оратора, а чітко виконували своє завдання.

Проводячи експериментальну перевірку, ми керувалися також результатами діагностики міжособистісних відносин. Якщо до виконання

тренінгової програми показники шкали «Розуміння емоцій» вказували нам на те, що в більшості з респондентів низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій, то після участі в відповідному тренінгу ці показники змінилися в кращу сторону.






Вправи були підібрані так, щоб кожен опинився в ситуації, яка вимагала повноцінного контролю над власними емоціями та зосередженості на конгурентності спілкування в нетипових для патрульних ситуаціях. Можемо відміти, що для тих осіб, які звикли завжди і всюди контролювати ситуацію, ця вправа вдавалася нелегко. В неконтрольованих ситуаціях деякі втрачали себе, та це була меншість. Більшість підлаштовувалися під настрій оточення та, завдяки певній гнучкості в спілкуванні, проявляли інтерес до обставин, які склалися в ситуації.

Як результат, ми побачили, що 7 досліджуваних (17,5 %) за шкалою «Розуміння емоцій» (загальні шкали) мають дуже високі значення; в 14 респондентів (35 %) визначено високий рівень здатності до розуміння своїх і чужих емоцій. Середні показники за даною шкалою притаманні 9 респондентам (22,5 %). Низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій виявлено у 8 досліджуваних (20 %), дуже низькі значення даної шкали мають 2 осіб (5 %) (табл. 3.3.1 )

Таблиця 3.3.1

**Результати діагностики емоційного інтелекту за шкалою «Розуміння емоцій» при експериментальній перевірці (загальні шкали) за методикою**

**Д. Люсіна**





<b>Рівень</b>	<b>Було</b>	<b>Стало</b>	<b>% приріст/спад</b>
Дуже високий	12,8 %	17,5 %	4,7 % 
Високий	8,6 %	35 %	26,4 % 
Середній	34,3 %	22,5 %	11,8 % 
Низький	37,1 %	20 %	17,1 % 
Дуже низький	7,2 %	5 %	2,2 % 

Відповідно, високий рівень шкали «Розуміння емоцій» при перевірці у відсотковому плані збільшився майже на 27 %, а низький рівень цієї ж шкали знизився на 17 %. Це пояснюється тим, що патрульні досить швидко адаптувалися до тих вимог, які ставляться до них як до професіоналів, та чітко розуміють свою роль в структурі НПУ. Враховуючи завдання, майже кожен бажав розібратися в тій ситуації, яку ми моделювали на тренінгу.

Вправа «Несподіваність» дозволила учасникам відпрацювати певні моделі поведінки в критичних, незрозумілих та безглузвих ситуаціях. Тобто, в тих ситуаціях, в яких найчастіше працівники розгублюються та не в змозі діяти, патрульні проявляли себе досить стримано та намагалися знайти підхід до кожного, розуміючи, що в практичній діяльності часу на сумніви, сором'язливість та антипатію немає. Відповідно: до когось вони почали проявляти стриманість, до когось чуйність, до когось толерантність чи емпатію ставлячи себе на місце інших. Вона намагалися не просто по-швидше виконати завдання, а знаходити підхід до кожного проявляючи справжній інтерес до тих ситуацій, які були змодельовані. Як результат експериментальної перевірки, за субшкалою «Розуміння своїх емоцій» та «Розуміння чужих емоцій» (за Люсіним) ми побачили, що у співвідношенні з попередніми результатами відсотковий результат дещо змінився [172, с. 171].

*Таблиця 3.3.2.*

**Результати діагностики міжособистісних відносин (за Люсіним) за субшкалою «Розуміння своїх емоцій» при експериментальній перевірці**

<b>Рівень</b>	<b>Було</b>	<b>Стало</b>	<b>% приріст/спад</b>
Дуже високий	4,3 %	12,5 %	8,2 % 
Високий	24,3 %	32,5 %	8,2 % 
Середній	65,7 %	45 %	15,7 % 
Низький	5,7 %	10 %	4,3 % 
Дуже низький	-	-	-

Таблиця 3.3.3

**Результати діагностики міжособистісних відносин (за Люсіним) за субшкалою «Розуміння чужих емоцій» при експериментальній перевірці**

<b>Рівень</b>	<b>Було</b>	<b>Стало</b>	<b>% приріст/спад</b>
Дуже високий	8,5 %	7,5 %	1 % ↓
Високий	17,2 %	10 %	7,2 % ↓
Середній	17,2 %	22,5 %	5,3 % ↑
Низький	22,8 %	17,5 %	5,3 % ↓
Дуже низький	34,3 %	20 %	14,3 % ↓

Відповідно до наведених даних в таблиці: 5 досліджуваних (12,5 %) за шкалою «Розуміння своїх емоцій» мають дуже високі значення; в 13 респондентів (32,5 %) визначено високий рівень здатності до розуміння своїх і чужих емоцій. Середні показники за даною шкалою притаманні 18 респондентам (45 %). Низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій виявлено у 4 досліджуваних (10 %), дуже низьких значень даної шкали не було виявлено як під час першої, так й після експериментальної перевірки.

Продовжуючи обґрунтовувати ефективність розробленої нами авторської програми тренінгу, варто відмітити, що й показники за субшкалою «Управління чужими емоціями» (за Люсіним) дещо змінилися в кращу сторону.

Завдяки тому, що в програмі ми прописали ситуативні завдання в яких розглядалися реальні ситуації з практики поліцейських, нам вдалося донести до патрульних думку, що вміння впливати на емоції та почуття інших потребує вдосконалення навичок ефективної комунікації та стресостійкості. Патрульний, якій перебуває в стресі, або в якого переважають негативні емоції не зможе допомогти людині, яка в паніці чи в істиреці.

Виконавши всі завдання, патрульні відмічали, що найважче їм було в ті моменти, коли ситуація виходила з-під їх контролю і потрібно було діяти не по






випрацьованій системі. Патрульні після тренінгу погодилися, що на практиці дійсно зустрічаються «важкі» особи, які не завжди йдуть на діалог, а взаємодіяти з ними та впливати на їх поведінку потрібно.

Також вони відмітили, що у зв'язку зі власними стереотипністю мислення та тунельним баченням не завжди можуть розпізнати певні справжні наміри, емоції та переживання людини. Відповідно, з самого початку, діалог може не виникнути, тому ці вправи дозволили не просто поверхово розглянути певні проблемні ситуації, а з розумінням вникнути в деталі та намагатися допомогти людям, які цього потребують шляхом переконання, навіювання, заохочення та іншими способами.

Підсумовуючи вище сказане результатами, ми отримали: 3 досліджуваних (7,5 %) за шкалою «Управління чужими емоціями» мають дуже високі значення; в 7 респондентів (17,5 %) визначено високий рівень здатності до управління чужими емоцій. Середні показники за даною шкалою притаманні 20 респондентам (50 %). Низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій виявлено у 6 досліджуваних (15 %), дуже низькі значення даної шкали мають 4 осіб (10 %) (табл. 3.3.4).

*Таблиця 3.3.4.*

**Результати діагностики міжособистісних відносин (за Люсіним) за шкалою «Управління емоціями» (субшкали) при експериментальній перевірці.**

<b>Рівень</b>	<b>Було</b>	<b>Стало</b>	<b>% приріст/спад</b>
Дуже високий	1,4 %	7,5 %	6,1 % 
Високий	14,3 %	17,5 %	3,2 % 
Середній	51,4 %	50 %	1,4 % 
Низький	12,9 %	15 %	2,1 % 
Дуже низький	20 %	10 %	10 % 

Відповідно, можна констатувати певну ефективність підібраних вправ через те, що дуже високий показник субшкали виріс на 6,1 %, високий на 3,2 %, а середній показник спав на 1,4 %.

Варто звернути увагу, що низький показник навпаки виріс на 2,1 % – це пояснюється тим, що програма не може на 100 % забезпечити розвиток комунікативної компетенції кожного і над нею потрібно працювати постійно протягом життя. При цьому, ситуація, в якій дуже низький показник зменшився на цілих 10 %, дає нам підстави в майбутньому доопрацювати нашу програму ефективними вправами, які зможуть вплинути на ще кращий результат.






Ми побачили, що поліцейські з високими показниками вміють впливати на інших та емоційно не заражаються від них. Вони можуть завдяки певній проєкції впливати на інших переконуючи, доводячи, аргументуючи свою власну позицію. Вони не бояться проявляти свої емоції, а навпаки говорять про них. Більшість з респондентів приваблюються до себе своєю відкритістю та «тверезістю» своїх умовиводів. Вони вміють доступно діловою мовою доносити сенс будь якої думки. Таким людям вірять й з такими бажають співпрацювати та взаємодіяти в потрібний момент.

Продовжуючи висвітлювати результати повторної перевірки варто згадати про субшкалу «Управління своїми емоціями» (за Люсінім) та які показники були отримані. Ми були приємно здивовані, коли виявили, що дуже низького рівня нами не було виявлено при цій експериментальній перевірці, хоча при попередній цей показник становив 1,4 %. Що знову ж таки доводить певну ефективність розробленої нами тренінгової програми.

Відповідно: 10 досліджуваних (25 %) за шкалою «Управління своїми емоціями» мають дуже високі значення; в 11 респондентів (27,5 %) визначено високий рівень здатності до управління власними емоціями. Середні показники за даною шкалою притаманні 12 респондентам (30 %). Низький рівень розвитку здатності до розуміння своїх і чужих емоцій виявлено у 7 досліджуваних (17,5 %), дуже низькі значення відсутні (див. табл. 3.3.5 ).

Таблиця 3.3.5

**Результати діагностики міжособистісних відносин (за Люсіним) за шкалою «Управління чужими емоціями» (субшкали) при експериментальній перевірці.**

<b>Рівень</b>	<b>Було</b>	<b>Стало</b>	<b>% приріст/спад</b>
Дуже високий	18,6 %	25 %	6,4 % 
Високий	10 %	27,5 %	17,5 % 
Середній	47,2 %	30 %	17,2 % 
Низький	22,8 %	17,5 %	5,3 % 
Дуже низький	1,4 %	– %	1,4 % 

Під час проведення експериментальної перевірки ми побачили, що респонденти досить швидко ідентифікують та розпізнають ті емоції, які переживають інші. Вони з легкістю вербально описують їх та, відповідно, обирають певні підходящі методи взаємодії та управління ними. Якщо людина перебуває в паніці, патрульний легко ідентифікує цей стан й намагається заспокоїти людину, визначити план дій, дібрати слова, які підходять в тій ситуації, яка склалася, щоб людина не тільки «тримала себе в руках», а й могла поступово заспокоїтися. Якщо людина перебуває в агресії, патрульні відразу не вступають у відкриту взаємодію, а дають деякий час особі, щоб та заспокоїлася використовуючи пасивне слухання. При істеричі патрульні застосовують також пасивне слухання й терпіння. Вони розуміють, що правильно підібрані слова – це 90 % майбутньої взаємодії з об'єктом та успішності справи.

Таблиця 3.3.6

**Результати дослідження діагностики міжособистісних відносин за методикою Т. Лірі**

Типи ставлення до оточуючих	Ступінь вираженості відношення							
	До патології поведінки		Екстремальна поведінка		Адаптивна поведінка			
	13-16 балів (екстремальна)		9-12 балів (висока)		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)	К-ть	(%)
Авторитарний	10	25	7	17,5	20	50	3	7,5
Егоїстичний	-	-	20	50	13	32,5	7	17,5
Агресивний	1	2,5	8	20	23	57,5	8	20
Підозрілий	-	-	3	7,5	2	67,5	10	25
Покірливий	1	2,5	3	7,5	31	77,5	5	12,5
Залежний	-	-	-	-	30	75	10	25
Дружний	9-16 балів		%		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	8		20		29	72,5	3	7,5
Альтруїстичний	9-16 балів		%		5-8 балів (помірна)		0-4 балів (низька)	
	20		50		20	50	-	-

Узагальнення отриманих результатів експериментальної перевірки засвідчує, що більша частина, а саме 23 особи стали більш завзятими, авторитарними та почали проявляти свої лідерські якості.

Маємо констатувати, що не досить мала кількість осіб, а саме 17 – залишаються достатньо домінантними. При кожному вдалому моменті вони бажають висловити та насаджувати свої власні позиції, не враховуючи при цьому думки інших. Безумовно, всім їм притаманні лідерські якості та не кожен розуміє як їх правильно реалізувати, що сприяє непорозумінням з оточуючими, а й нерідко конфліктам. Це дає нам підстави в майбутньому доопрацювати

тренінг вправами, які будуть впливати на лідерський потенціал та процес взаємодії кожного та направляти їх в правильне русло.

У порівнянні з попередніми результатами більшість респондентів почали проявляти свої лідерські якості. При виконанні практичних вправ, вони проявляли справжній інтерес до проблеми, вміли домовлятися, впливати на інших та давати необхідні оточуючим поради. Більшість, на так званих місцях події, змодельованих нами, були завзятими й намагалися не просто завершувати конфлікти і проблемні ситуації, а вирішити їх, щоб більше до них не повертатися. Вони поводити себе впевнено та вміли розташовувати до себе всіх інших.

Відштовхуючись від попередніх показників, варто й висвітлити показники егоїстичного ставлення до оточуючих наших респондентів. Якщо під час попередньої перевірки високий ступінь егоїстичного ставлення був притаманний всім, то після проведення наших тренінгів ця картина дещо змінилася.

В 50 % опитаних прослідковується адаптивна поведінка. І дійсно, проводячи ситуативні завдання під назвою «Виїзд на домашнє насилля» та «Поліцейське піклування», ми побачили, що поліцейські у взаємодії один з одним готові надавати необхідну допомогу особам, які цього потребують. Вони не стають осторонь, звалюючи всю роботу на інших, а безпосередньо приймають участь в вирішенні нагальних потреб. Кожен розуміє, що тільки у взаємодії можна вплинути на ті ситуації, в яких вони опинилися. Така взаємодія не тільки стосується колег по роботі, а й звичайних громадян, які звертаються по допомогу.

Отримані результати за агресивним типом свідчать, що всього в 1 особи (2,5 %) яскраво виражена певна ворожість та жорстокість до оточуючих; 8 особам (20 %) характерні непримиримість та дратівливість. Під час тренінгу певні особи при невдачах починали дратуватися та виявляти претензії до інших, звинувачуючи всіх, але тільки не себе. Та, при цьому, більшості (57,5 %) притаманна помірنا вираженість агресивності. Такі особи не йдуть на відкриті

конфлікти та готові вирішувати будь які питання мирним шляхом, не переносючи свої емоції на інших.

Ми відмічаємо, що в ході виконання вправ тренінгу поліцейські більше вдавалися до використання дозволених маніпуляцій, ніж до відкритого тиску та агресії. Вони намагалися переконувати, застерігати та вказувати на негативні наслідки тих дій, які вчиняли по фабулі особи.

Після проведення тренінгу поліцейські почали слідкувати за своїм невербальним спілкуванням, адже розуміли, що воно більше виказує наміри поліцейського, ніж його слова. Вони почали уникати закритих поз та різких рухів, які б могли говорити про наявність агресії.

Результати експериментальної перевірки показали, що в порівнянні з попередньою перевіркою, відстоковий показник осіб з високим ступенем вираженості підозрілості зменшився, що вказує на певну ефективність проведеного нами тренінгу. Із заявленої групи таких було лише 3 (7,5 %). Ці особи характеризувалися певним відстороненням від інших та в усіх вправах чекати певний підступ.

67,5 % респондентам був притаманний помірний ступінь вираженості підозрілості. Вони тверезо оцінюють ситуації, в яких опиняються, не шукають підступу та йдуть легко на контакт і взаємодію з іншими. Вони не є достатньо відкритими до суспільства, але в роботі проявляють щирий інтерес.

Відповідно до табличних даних, 77,5 % респондентів мають помірний ступінь підпорядкування. Якщо при попередньому дослідженні цей показник становив 55,7 %, то зараз він зріс на 21,8 %. Це пояснюється тим, що більшість розуміє, що виїжджаючи на місце події в екіпажі, вони стають головними арбітрами в будь яких справах, і шукати опори або осіб, на яких можна перекласти відповідальність немає звідки. Вони є головними і до них повинні прислухатися, а не навпаки.

Окрім цього, всі пристосувалися і розуміють, що в правоохоронних органах існує система дотримання субординації та певного підпорядкування,

недотримання якої тягне не тільки дисциплінарне стягнення, а й втрату контактів з оточуючими.

Поміж дотримання субординації ці особи чітко можуть визначити стан особи та підібрати модель комунікації відповідно до нього. Вони засвоїли всі стратегії виходу з будь-яких конфліктів та знають, де краще пристосуватися до особи, піти на компроміс, а де можна й використати стратегію суперництва.

Ми виявили, що лише 1 особа (2,5 %) достатньо стримана в своїх емоціях та достатньо покірنا, 3 особи (7,5 %) є пасивними та шукають опору в інших, 5 осіб (12,5 %) схильні до пристосування й навіть підкорення, якщо цього вимагає ситуація.

Відповідно до результатів, 30 чоловік (75 %) є достатньо захопленими ідеєю правоохоронної системи. Вони: ввічливі, шукають підтримки один в одного, потребують схвалення своєї роботи керівництвом тощо. Вони готові працювати на результат, якщо їх робота буде справедливо оцінюватися.

10 чоловік (25 %) дещо відстають в намаганнях та не в змозі в критичних ситуаціях дати опір та обґрунтувати свою думку. Завдяки ситуаційним завданням, які прописані в нашому тренінгу, ми виявили, що цим особам зручно залишатися в своїй зоні комфорту. Будь який вихід з цієї зони викликає в них стрес та дискомфорт. Саме тому, під час професійно-психологічної підготовки тренером левову частину необхідно приділяти виробленню стресостійкості та індивідуальності в працівників.

Ми не можемо не зазначити, що результати дослідження доброзичливого та альтруїстичного типу міжособистісних відносин нас порадували. 29 осіб (72,5 %) схильні до співпраці та готові йти на компроміс. Вони є достатньо гнучкими та ввічливими. Більшість з цих осіб вмюють приймати на себе ті ролі, які від них вимагає суспільство: рятівник, помічник, співбесідник тощо.

Якщо попередні результати високого ступеня склали 57,1 %, то на момент експериментальної перевірки цей показник дорівнював 72,5 %. В цьому прослідковується позитивна динаміка, спричинена відпрацюванням тренінгу з вправами, які вимагають поліцейського втручання як арбітра в людські

стосунки (домашнє насилля, поліцейське піклування). Та при цьому вони не намагаються бути хорошими для всіх та задовольняти їх бажання, як інші 8 осіб. Ці 8 осіб (20 %) готові поступатися власними інтересами та інтересами служби, якщо більшість цього вимагає. Ними легко зманіпулювати. Їм важко розрізнати кордони між «своїми» та «чужими». Низькі показники присутні в 3 осіб (7,5 %) з якими необхідно проводити корекцію.

Опрацьовані результати вивчення альтруїстичного типу свідчать, що 50 % (20 осіб) з опитаних заангажовані правоохоронною ідеєю. Вони вважають, що мають всім допомогти, навіть якщо люди про це не говорять. Їх поведінка може виглядати дещо нав'язливою. Вони готові поступатися власними інтересами на благо іншим.

Інші 20 осіб (50 %) не нав'язливі, коректні, відповідають за своїх слова та не дають обіцянок, якщо не впевнені, що зможуть виконати їх. Це говорить про те, що вони є достатньо раціональними та витриманими. В критичних ситуаціях вони не піддаються лишнім емоціям та все критично й логічно оцінюють. У порівнянні з попередніми результатами, такого типу низького ступіня не виявлено, середній зріс на 10 %, а високий зменшився на 8,6 %.

Відповідно до формули, ми визначили показники за параметрами типів «Домінування» та «Дружність».

33 респондентів (82,5 %) за формулою «домінування» прагнуть до лідерства та утвердження своєї власної особистості. В спілкуванні такі особи прагнуть до переваги. Негативне значення визначено у 7 осіб (17,5 %). Вони не мають лідерського потенціалу та не завжди готові брати на себе відповідальність й, відповідно, їм краще підпорядкуватися іншим.

Позитивний результат за формулою «дружність» виявлено у 35 опитаних (87,5 %), що є показником прагнення особистості до встановлення доброзичливих відносин і співпраці з оточуючими. У 5 досліджуваних (12,5 %) визначено негативний результат, який вказує на прояв агресивно-конкурентної позиції, що перешкоджає співпраці і успішності спільної діяльності. Кількісні результати є показниками ступеня вираженості цих характеристик.

У порівнянні з попередніми показниками, позитивний рівень типу «домінування» зріс з 72,9 % до 82,5 % (+6,4 %). Рівень типу «дружність» зріс з 78,6 % до 87,5 % (+8,9 %). Така ситуація несе позитивні тенденції в розвитку професійної компетентності патрульного поліцейського. Правоохоронець вчиться бути відкритим до суспільства, знаходити спільну мову та чітко встановлювати власні кордони. Він готовий прийти на допомогу.

На основі отриманих результатів ми можемо говорити, що процес професійно-психологічної підготовки й супроводження націлений на розвиток в патрульних професійної компетенції, яка включає й комунікативну.

Під час проведення тренінгу більшість в діалозі були стриманими, ввічливими й доброзичливими. Відповідно до ситуації, патрульні намагалися шукати підхід до кожного та, відштовхуючись від цього, вибудовувати стратегію своєї комунікації та співробітництва. Така комунікабельність не була притаманна всім, саме тому ми пропонуємо визначити модель патрульного поліцейського, в якого достатньо розвинена комунікативна компетентність.

36 % ефективності діяльності патрульних поліцейських складає професійне спілкування. Наявність навичок ефективної комунікації є необхідною умовою виконання покладених на поліцію завдань. Саме тому, поліцейський має вміти:

- 1) виходити з конфліктів в будь-якому небезпечному середовищі;
- 2) становити законний опір тиску, який чинять громадяни;
- 3) не піддаватися маніпуляціям та перцептивним стереотипам.

Відповідно до цього, патрульні мають володіти технологіями та психотехніками спілкування. Комунікативний поліцейський – це той поліцейський, що:

- позитивно налаштований на успішну професійну діяльність враховуючи вимоги сучасності;
- переборює страх при спілкуванні з іншими в будь-яких обставинах взаємовідносин;

- володіє знаннями з конфліктології та вмiло їх застосовує в конфліктних ситуаціях;

- характеризується організаторськими здібностями, які є невід’ємними при співпраці;

- завдяки візуальній психодіагностиці вмiє «зчитувати» співбесідника за його індивідуальними особливостями (вербальними чи невербальними) та виявляти справжні наміри;

- не керується власними стереотипами та негативними установками;

- вмiє долати комунікативні бар’єри та співпрацювати з «важкими» особами;

- має лідерський потенціал;

- володіє навичками психологічної саморегуляції, яка допомагає боротися зі стресом та не переносити його на оточуючих [10, с. 290].

Враховуючи вимоги професіограми працівника поліції України, ми вважаємо, що комунікативно компетентний поліцейський:

- 1) в умовах дефіциту часу вмiє встановлювати контакт та формувати позитивне перше враження;

- 2) якісно володіє своїми невербальними проявами;

- 3) викликає довіру та заспокоєння в оточуючих;

- 4) відповідно до ситуації виявляє активне чи пасивне слухання;

- 5) вмiє проявляти емпатію в ситуаціях, які того потребують;

- 6) веде адекватну стратегію комунікації та вмiє вчасно її перебудувати в залежності від ситуації;

- 7) проявляє психологічні здібності в виявленні справжніх мотивів співрозмовника, потреб та психологічних особливостей (психічні відхилення, амбівалентність, проекція, акцентуація характеру тощо);

- 8) чинить законний психологічний вплив на правопорушників, щоб ті відмовлялися від своїх негативних намірів;

- 9) є стійким до маніпулятивного впливу;

- 10) вмiє приводити переконливі доводи;

- 11) володіє техніками навіювання, зараження та переконання;
- 12) демаскує недостовірні покази та свідчення;
- 13) володіє навичками інтерв'ювання та вивідування;
- 14) не допускає виникнення конфліктів в професійному колі та поза ним;
- 15) налагоджує професійні стосунки при взаємодії з громадянами, організаціями, установами тощо [147, с. 45].

Враховуючи вищевикладене, ми вважаємо, що варто встановити наступні критерії сформованості комунікативної компетентності поліцейського:

- змістовно-когнітивний;
- мотиваційний;
- діяльнісно-комунікативний;
- рефлексивний.

*Змістовно-когнітивний критерій* включає такі показники:

- наявність знань про соціокультурні особливості народу (звичаї, традиції, історія тощо);
- слідування загальноприйнятим нормативним системам (право, мораль);
- володіння знаннями, уміннями й навичками вербальної та невербальної комунікації;
- самоконтроль та самовиховання.

*Мотиваційний критерій* включає такі показники:

- розуміння вимог суспільства до правоохоронної системи та на основі цього вибудовування відповідної стратегії ефективної комунікації;
- постійне самовдосконалення та самоосвіта;
- бажання удосконалювати свої знання в сфері людської психології;
- розуміння й готовність до подолання психологічних бар'єрів та труднощів в комунікації з оточуючими.

*Діяльнісно-комунікативний критерій* включає такі показники:

- здатність правильно доводити свою думку до оточуючих (пояснювати, обґрунтовувати, переконувати);
- здатність до невербальної інтеракції;

– використання набутого досвіду взаємодії в подальшому виконанні службових обов'язків.

- *Рефлексивний критерій* включає показники:
  - вміння відтворювати набути знання, уміння та навички;
  - проведення аналізу власної комунікації в різних ситуаціях;
  - володіння собою в екстремальних ситуаціях;
  - розвинена пізнавальна активність;
  - вироблення позитивної «Концепції-Я» [68].

Патрульний поліцейський, удосконалюючи свою власну комунікативну компетентність, має приділяти увагу формуванню соціально-перцептивної чутливості, емпатії, співпереживанню, рефлексії, тактовності. Орім цього, варто не забувати й про дотримання етичної поведінки поліцейськими.

Згідно Наказу МВС № 1179 від 09.11.2016 року «Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських» та Наказу НАУПДС № 158 від 05.08.2016 року № 158 «Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування» [124; 134]. забороняється визначеній категорії в комунікації:

- 1) використовувати підвищену інтонацію та нецензурну лексику;
- 2) принизливо коментувати зовнішній вигляд оточуючих;
- 3) обговорювати подробиці життя колег та їх оточуючого середовища;
- 4) проявляти дискримінацію;
- 5) утримуватися від поширення неправдивої інформації чи принизливих коментарів на веб-сайтах та в соціальних мережах тощо [124].

Всі ці негативні фактори можуть викликати негативний резонанс в громадськості та знизити рівень довіри до правоохоронної системи. Саме тому, необхідно на організаційному рівні надавати допомогу поліцейському в оволодінні етичних норм поведінки, які виявляються в комунікативній компетентності.

Допомога з боку власної організації є одним з найважливіших чинників успішної діяльності працівників поліції. Але не менш важливо при цьому надавати підтримку і на рівні всієї поліцейської організації [112].

Таке впровадження морально-етичних цінностей в діяльність патрульних підрозділів може здійснюватися на певних рівнях:

- 1) під час професійно-психологічної підготовки;
- 2) в системі психологічного супроводження діяльності патрульних та керівної ланки;
- 3) під час організації управління структурними підрозділами.

Етика не повинна розглядатися просто як додаток до професійної підготовки поліцейського. Навпаки, вона має стати невід'ємною складовою частиною всього процесу навчання, підготовки і виховання поліцейського, проникнути в усі аспекти організаційної культури. Для цього необхідно, щоб професійна етика була органічно інтегрована в саму структуру діяльності поліції. Це, в свою чергу, потребує розробки та реалізації плану заходів з надання допомоги працівникам поліції у вирішенні морально-етичних дилем. Такий план має передбачати, зокрема, розробку й прийняття кодексу поведінки, створення хартії цінностей, а також формування групи наставників з питань професійної етики (або, як їх іще називають, «каталізаторів етики»). Усі ці заходи спрямовані на створення орієнтирів, якими працівники організації зможуть керуватися у своїй повсякденній діяльності [112].

Відповідно, патрульний поліцейський повинен мати достатньо високий інтелект, моральні цінності та установки. Він має вибудовувати комунікацію з врахуванням психології співрозмовника, яка виявляється в вербальних чи невербальних його проявах. Завдяки комунікативній компетентності він зможе забезпечити своє життя та успішно виконувати покладені на нього службові обов'язки.

### Висновки до Розділу 3

Відповідно до поставлених нами завдань, ми дійшли таких висновків.

Розвинена професійна компетентність патрульних поліцейських сприяє успішному виконанню їх службових завдань. Однією зі складових професійної компетентності є комунікативна. 36 % ефективності роботи патрульного припадає на вміння встановлювати контакти, виходити з конфліктів, протистояти маніпуляціям.

Відповідно до поставлених завдань, ми прийшли таких висновків.

1. Комунікативна компетентність формується завдяки професійно психологічній підготовці. Така підготовка є комплексом заходів, які сприяють формуванню тих психологічних якостей, які здатні забезпечити професійне виконання службових обов'язків.

2. Основними завданнями психологічної підготовки патрульних поліцейських мають бути: напрацювання психологічної стійкості до конфліктів, негативних впливів з боку «важких» осіб, стрес-факторів та нетипових ситуацій; підготовка до можливих варіантів нетипових ситуацій, які можуть виникнути під час виконання професійних обов'язків (затримання озброєних правопорушників, активна стрільба, затримання та супроводження до медичних закладів агресивних психічно хворих громадян, комунікація з агресивно-налаштованими водіями, комунікація з неповнолітніми та жертвами насильства тощо).

3. Ефективна професійна психологічна підготовка дозволить поліцейському не тільки відповідати суспільним інтересам, але й задовольнити власні: комфортність виконання службових обов'язків, зниження емоційної напруги, зменшення інтенсивності стресових станів, попередження можливого розвитку професійної деформації. Саме тому, ми пропонуємо авторську тренінгову програму, яка спрямована, відповідно до результатів емпіричного дослідження, на розвиток комунікативної компетентності патрульних

поліцейських і дозволить в коротких часових межах надати дієву допомогу в підготовці професіонала.

4. Результати за методикою т. Лірі, вказують на те, що деякі патрульні поліцейські є достатньо скутими у своїх проявах (18,6 % з опитаних) та мають егоїстичні риси (100 %). З огляду на це, пропонуємо включити в процес професійної психологічної підготовки тренінгову програму формування комунікативної компетентності працівників національної поліції України.

5. Теоретично обґрунтовуючи доцільність впровадження визначеної нами програми тренінгу в систему професійно-психологічної підготовки та психологічного супроводження, зазначимо, що авторська програма тренінгу має на меті, щоб кожен із присутніх зміг: перевірити свої навички комунікації; визначити власні слабкі сторони при здійсненні впливу на інших; виявити ті якості й риси особистості, які заважають патрульному ефективно виконувати службові обов'язки та набувати професіоналізму; встановити свій рівень комунікативної компетентності; відтренувати алгоритми встановлення дієвої комунікації в різних типових та нетипових ситуаціях; обмінятися практичним досвідом комунікативної взаємодії з колегами.

Під час експериментальної перевірки результатів впровадження нашого тренінгу ми дійшли таких висновків.

1. Порівняно з попередніми показниками рівень комунікативного контролю в респондентів дещо зріс: 17,5 % показали низький рівень, 40 % присутніх був притаманний середній рівень, 42,5 % – високий рівень комунікативного контролю. Відповідно, можна констатувати певну ефективність підібраних вправ через те, що показник низького рівня КК знизився на 2,5 %, середній знизився на 1,4 %, високий рівень збільшився на 2,5 %.

2. За методикою Люсіна дуже високий та високий показники субшкали «Розуміння своїх емоцій» зросли на 8,2 %; за загальною шкалою «Розуміння емоцій» дуже високий показник зріс на 4,7 %, а високий на 26,4 %. Це пояснюється тим, що патрульні досить швидко адаптувалися до тих вимог, які

ставляться до них як до професіоналів, та чітко розуміють свою роль в структурі НПУ.

3. Дуже високий показник субшкали «Управління чужими емоціями» за методикою Люсіна після апробації нашого тренінга виріс на 6,1 %, високий на 3,2 %, середній показник спав на 1,4 %, що може говорити про ефективність цієї програми.

4. За результатами експериментального дослідження діагностики міжособистісних відносин за методикою Т. Лірі після апробації нашого тренінгу ми виявили, що більша частина, а саме 23 особи стали більш завзятими, авторитарними та почали проявляти свої лідерські якості.

5. Результати дослідження доброзичливого та альтруїстичного типу міжособистісних відносин нас порадували. 29 осіб (72,5 %) схильні до співпраці та готові йти на компроміс. Вони є достатньо гнучкими та ввічливими. Більшість з цих осіб вміють приймати на себе ті ролі, які від них вимагає суспільство: рятівник, помічник, співбесідник тощо.

## ВИСНОВКИ

У дисертації на підставі дослідження комплексу питань, що визначають сутність та особливості комунікативної компетентності як основи професіоналізму патрульних поліцейських Національної поліції України, сформульовано наукові положення й отримані результати, спрямовані на вирішення важливого наукового завдання – розроблення теоретичних засад і практичних науково обґрунтованих пропозицій і рекомендацій щодо формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських.

У дисертаційній роботі охарактеризовано теоретико-методологічні засади дослідження комунікативної компетентності патрульних поліцейських в проблемному полі юридичної психології; здійснене емпіричне вивчення їх комунікативної компетентності; запропоновані напрями та засоби формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських Національної поліції України.

1. Діяльність патрульної поліції в Україні спрямована на забезпечення публічного порядку, охорону прав і свобод людини, а також інтересів суспільства і держави, протидію злочинності, надання в межах, визначених законом, послуг із допомоги особам, які її потребують. Вона заснована на принципах визнання загальнолюдських цінностей, поваги до прав і свобод людини, визнання їх пріоритету у взаємовідносинах з державою. Патрульна поліція найбільш наближена до населення, її працівники постійно вступають у контакти з громадянами та першочергово виїжджають на місця правопорушень і злочинів. Поряд із цим, на них впливає низка негативних чинників – значні фізичні і психічні навантаження, висока відповідальність за прийняті рішення, наявність загрози життю і здоров'ю через виконання професійних обов'язків в агресивному соціальному середовищі, можливістю застосування спеціальних засобів і вогнепальної табельної зброї, недостатня соціальна захищеність працівника та його сім'ї та ін.

2. Комунікативна компетентність патрульного поліцейського – інтегративна властивість особистості (симптомокомплекс), що формується у процесі соціалізації та проявляється у вигляді специфічної здатності використовувати наявні знання, уміння й навички для забезпечення ефективного спілкування в різних ситуаціях професійної взаємодії. Її основними складовими слід вважати: когнітивні, емоційні, перцептивні, мотиваційні та операціональні компоненти. Домінуюча роль у формуванні професійної комунікативної компетентності належить комунікативним здібностям, а саме: швидко й адекватно орієнтуватися в динамічних умовах спілкування; правильно планувати та здійснювати систему комунікації; швидко знаходити коректні комунікативні засоби, що відповідали б індивідуальним особливостям як суб'єкта, так і об'єкта спілкування; постійно відчувати та підтримувати зворотний зв'язок у спілкуванні.

3. Професійне спілкування патрульного поліцейського може відбуватися з позицій орієнтації на контроль і орієнтації на розуміння. Перша проявляється як бажання домінувати під час взаємодії, керувати ситуацією та поведінкою співрозмовника; друга – характеризується прагненням зрозуміти всі обставини ситуації та поведінку людей в ній, при цьому метою є уникнення конфліктів та досягнення згоди сторін, зберігаючи рівність партнерів по спілкуванню. Таке ненасильницьке спілкування (модель *Betari Box*) передбачає наявність умінь контролювати й регулювати свою поведінку, професійно аргументувати свою позицію, моделювати особистість співрозмовника, добиватися реалізації комунікативної інтенції за допомогою вербальних і невербальних засобів та технологій, продуктивно виходити з будь-яких психологічно напружених ситуацій. Воно ґрунтується на: *спостереженні* (конкретні дії партнера по спілкуванню, які ми спостерігаємо і які впливають на наш емоційний стан); *розумінні своїх емоцій та потреб іншої людини; проханні чи вимозі* (конкретні дії, які необхідно здійснити, аби вирішити проблемну ситуацію). Така комунікативна технологія спирається на певне співпереживання, що потребує належного рівня комунікативної компетентності.

4. Згідно з узагальненими результатами проведеного емпіричного дослідження, соціальна поведінка практично всіх патрульних поліцейських при взаємодії з зовнішнім світом може бути охарактеризована як адаптивна. При цьому майже половина (45,7 %) опитаних схильні до значних проявів авторитаризму та більше половини (58,6 %) – екстремально альтруїстичні. Ймовірно, на дані результати вплинули відсутність професійного досвіду та стереотипи покликання поліції в сучасній Україні (слоган поліції: «Служити і захищати»), а також цілком зрозуміла на рівні життєвого досвіду наявність владних повноважень поліцейського. Про суперечливість «Я-образу» респондентів свідчить також поєднання різноспрямованих векторів властивостей особистості: «агресивний» (72,8 %) та «залежний» (68,6 %), «доброзичливий» (57,1 %) та «підозрілий» (44,3 %).

5. Загальний рівень емоційного інтелекту опитаних перебуває у межах середніх (44,3 %) та низьких (24,3 %) значень; високі та дуже високі показники притаманні лише п'ятій їх частині. Відповідно, середні та низькі значення зафіксовані за шкалами «Управління емоціями» (50,0 % та 25,7 %), «Внутрішньоособистісний емоційний інтелект» (45,7 % та 17,1 %), «Міжособистісний емоційний інтелект» (35,7 % та 31,4 %), «Розуміння емоцій» (34,3 % та 37,1 %). Дещо інші результати одержані за окремими субшкалами. Так, найбільш оптимальні показники маємо за субшкалою «Контроль експресії»: високі значення – 25,7 %, середні значення – 25,7 %, низькі значення – 35,7 %, отже половина опитаних вважають, що вони здатні достатньою мірою контролювати свої емоції в професійному спілкуванні. Це підтверджується результатами за субшкалами «Розуміння своїх емоцій» (високі значення – 24,3 %, середні значення – 65,7 %) та «Управління своїми емоціями» (середні значення – 47,2 %). При цьому дещо парадоксальним виглядає співвідношення результатів за субшкалами «Управління чужими емоціями» (середні значення 51,4 %) та «Розуміння чужих емоцій» (низькі значення – 22,9 %, дуже низькі значення – 34,3 %). Ймовірно, визначальними чинниками тут є вже згадувана

нами соціальна бажаність відповідей або ж некритичність респондентів щодо власної комунікативної компетентності.

6. Професійна психологічна підготовка – комплекс взаємопов'язаних заходів, що спрямовані на розвиток психологічних якостей та властивостей, здатних забезпечити успішне виконання працівником професійних обов'язків. Її метою є формування професійної готовності – здатності особистості налаштуватися на найбільш раціональні, активні та рішучі дії як у типових, так і в екстремальних ситуаціях професійної діяльності. Одним із основних напрямів психологічної підготовки слід вважати формування комунікативної компетентності: вміння створити позитивне перше враження й налагодити контакт, розпізнавати агресію, ворожість, замкнутість та маніпуляції різного роду, перехопити ініціативу в діалозі, отримати чи передати інформацію, нейтралізувати чи мінімізувати конфлікт, за необхідності – надати допомогу, заспокоїти та підтримати людину.

7. Для формування комунікативної компетентності працівників патрульної поліції України нами запропонована та апробована тренінгова програма, в трьох модулях якої представлені теоретичні та практичні завдання. *Метою* такої програми є: 1) розкриття та сприяння засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумови та суб'єктивних детермінантів формування їх комунікативної компетентності; 2) набуття практичних вмінь і навичок поведінки й спілкування з різними категоріями громадян; 3) засвоєння вмінь швидкого та ефективного завершення конфлікту, який перебуває в активній фазі. Базові модулі програми: 1) знайомство з поняттям «комунікативна компетентність» та особливостями її формування; 2) тренування професійної комунікативної компетентності в групі; 3) відпрацювання вмінь і навичок компетентної комунікативної поведінки в різних службових ситуаціях. Вправи обиралися та компонувалися на основі узагальнених результатів проведеного емпіричного дослідження.

8. Експериментальна перевірка запропонованої програми формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських засвідчує наявність

позитивної динаміки у більшості учасників тренінгової групи. Так, дещо зросли показники рівня комунікативного контролю, причому найбільш вагомі зміни спостерігалися в діапазоні високих значень (46,4 % респондентів). В межах тренінгової групи диференціювалися показники розвиненості емоційного інтелекту (розуміння своїх емоцій та розуміння емоцій інших людей): за рахунок зменшення середніх значень збільшилися показники високих (+16,4 %) та низьких (+4,3 %), що пояснюється різним рівнем актуалізованості експериментальної ситуації у різних респондентів. Аналогічні результати одержані стосовно управління своїми емоціями та управління чужими емоціями. Констатовано збільшення кількості учасників, які обирають доброзичливий тип міжособистісних відносин (+15,4 %) у професійному спілкуванні, втім, при цьому 82,5 % (+6,4 %) з них прагнуть до домінування, лідерства та утвердження своєї власної особистості.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александров Д. О. Загальна психологічна характеристика професійної діяльності працівника національної поліції. *Юридична психологія*. 2016. № 1. С. 129–140. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp\\_2016\\_1\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2016_1_13).
2. Александров Д. О. Становлення особистості працівника органів внутрішніх справ: монографія. Київ: ВАДЕКС, 2014. 307 с.
3. Амеліна А. С. Формування моральної культури поліцейських як важлива складова підготовки спеціаліста *Підготовка поліцейських в умовах реформування системи МВС України*: зб. наук. пр. Харків: Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2020. 336 с. С. 115–117.
4. Ануфриев Е. А. Социальная роль и активность личности. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1971. 152 с.
5. Архипова С. П. Професійна компетентність і професійність соціального працівника: сутність і шляхи розвитку. *Соціальна робота в Україні: теорія і практика*. 2004. № 2. С. 9–19.
6. Бабчук О. Г. Особливості толерантності осіб з різними типами емоційності: дис... канд. психол. наук. Одеса: Південноукр. націон. пед. ун-т імені К.Д. Ушинського, 2012. 221 с.
7. Балинська О. М. Біхевіоризм у формуванні правомірної поведінки працівника органів внутрішніх справ. *Проблеми вдосконалення підготовки юристів: професійні та морально-етичні аспекти*: зб. матеріалів наук.-метод. конф. (15 жов. 2008 р.). Київ: Київський нац. екон. ун-т, 2008. С. 86–91. URL: <https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/16590/86-91.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
8. Балинська О. М. Психолого-комунікативні конструкти поведінки поліцейського в соціумі. *Психологічні конструкти позиціювання поліції серед населення*: матеріали кругл. стола (Львів, 24 листоп. 2016 р.). Львів: Львівський держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 44–51.

9. Бандурка А. М., Бочарова С. П., Землянская Е. В. Юридическая психология: учебник. Харьков: Изд-во Нац. ун-та внутр. дел, 2002. 596 с.
10. Бардин Н. Використання соціально-психологічного тренінгу у підготовці працівників поліції до ефективної комунікації з населенням. *Інтеграційна система освіти, науки і виробництва в сучасному інформаційному просторі*: матеріали III міжнар. наук.-практ. конф. (Тернопіль, 19–20 трав. 2016 р.) Тернопіль: Крок, 2016. С. 290–293.
11. Барко В. І. Професійний відбір кадрів до органів внутрішніх справ (психологічний аспект): монографія. Київ: Ніка-Центр, 2002. 296 с.
12. Барко В. І. Психологія управління персоналом органів внутрішніх справ (проактивний підхід): монографія. Київ: Ніка-Центр, 2003. 448 с.
13. Бедь В. В. Юридична психологія: навч. посіб. 2 вид., доп. і переробл. Київ: МАУП, 2004. 436 с.
14. Білоножко А. В. Соціально-психологічні чинники становлення комунікативної культури майбутнього юриста в процесі професійної підготовки: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2008. 25 с.
15. Білоус А. С. Проблеми функціонування Національної поліції України у реаліях сьогодення. *Національна поліція України: проблеми становлення та стратегія розвитку*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Харків, 10 груд. 2015 р.). Харків: Харківський нац. ун-т внутр. справ, 2015. С. 12–15.
16. Богоніс В. Р. Актуальні проблеми організації діяльності патрульної служби Національної поліції України. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутрішніх справ, 2016.
17. Бондаренко В. В. Проблеми професійної підготовленості працівників підрозділів патрульної поліції. *Вісн. Нац. авіаційного ун-ту*. Серія: Педагогіка. Психологія. Київ, 2017. № 11. С. 24–28. URL: <https://jrn1.nau.edu.ua/index.php/VisnikPP/article/view/12527>.

18. Бондаренко В. В., Решко С. М., Ємчук О. І. Компоненти професійної компетентності працівників підрозділів патрульної служби Національної поліції України. *Юридична психологія*. 2016. № 2. С. 81–90. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp\\_2016\\_2\\_9](http://nbuv.gov.ua/UJRN/urpp_2016_2_9).

19. Бондаренко Я. Г. Психолого-педагогічні особливості формування готовності майбутніх працівників патрульної поліції МВС України до професійної діяльності. *Шляхи покращення системи професійної підготовки правоохоронців до дій в екстремальних умовах*: зб. матеріалів міжнародної наук.-практ. конф. (м. Харків, 18 груд. 2015 р.). Харків: Харківський нац. ун-т внутр. справ, 2015. С. 25–28.

20. Бочелюк В. Й. Юридична психологія: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2010. 336 с.

21. Вальфовська Т. О. Комунікативна компетентність молоді як одна з передумов досягнення життєвої мети. *Шлях освіти*. 2001. № 3. С. 13–16.

22. Васюк М. М. Актуальні проблеми становлення Національної поліції України. *Національна поліція України: проблеми становлення та стратегія розвитку*: зб. матеріалів наук.-практ. конф. (м. Харків, 10 груд. 2015 р.). Харків: Харківський нац. ун-т внутр. справ, 2015. 192 с. С. 24–26.

23. Васьківська Г. О., Косянчук С. В. Формування ціннісно-сміслових орієнтацій учнів старшої школи засобами змісту сучасного підручника. *Проблеми сучасного підручника*: зб. наук. праць / ред. кол., голов. ред. В. М. Мадзігон; наук. ред. О. М. Топузов. Київ: Пед. думка, 2011. Вип. 11. С. 107–120.

24. Возрастная психология: учеб. пособие / О. Б. Дарвиш; під ред. В. Є. Ключко. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС: ИМПЭ им. А.С.Грибоедова, 2003. 264 с. <http://medbib.in.ua/metodika-diag№ stiki-mejlich№ stnyih-39998.html>.

25. Волошина О. Компететнісний підхід до освіти в міжнародних документах і в теоретичних пошуках педагогів у Великій Британії. *Післядипломна освіта в Україні*. 2006. № 1. С. 82–85.

26. Вятютнев М. Н. Коммуникативная направленность обучения русскому языку в зарубежных школах. *Русский язык за рубежом*. 1977. № 6. С. 38–45.

27. Гаун О. Знать, понимать, применять: Формирование коммуникативной компетенции. *Учитель года*. 2004. № 3. С. 51–59.

28. Гіренко С. П. Змістовно-методологічні компоненти тренінгу конфліктологічної культури працівників поліції. *Підготовка поліцейських в умовах реформування системи МВС України*: матеріали II Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 24 трав. 2018 р.). Харків: Харківський нац. ун-т. внутр. справ, 2018..С 76-81

29. Гіренко С. П. Моделювання професійних конфліктних ризиків у підготовці майбутніх працівників патрульної поліції. *Право і безпека*. 2015. № 2. С. 193–198.

30. Гіренко С. П. Первинна психологічна підготовка майбутніх працівників патрульної поліції. Бочаровські читання: матеріали наук.-практ. конф. [з міжнар. участю], присвяч. пам'яті проф. С. П. Бочарової (м. Харків, 18 берез. 2016 р.). Харків: Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2016. С. 172–174. URL: <http://dspace.univd.edu.ua/xmlui/handle/123456789/2002>.

31. Гіренко С. П. Соціально-професійні чинники формування конфліктологічної культури працівників органів внутрішніх справ. *Становлення особистості професіонала: перспективи й розвиток*: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 19 лют. 2010 р. Одеса: ОДУВС, 2010. С. 69–72.

32. Гіренко С. П., Котелюх М. О., Петленко О. В. Формування конструктивної стратегії поведінки особистості працівників ОВС. *Право і безпека*. 2015. № 3. С. 138–142.

33. Гіренко С. П., Ларіонов С. О. Стан, перспективи та досвід формування конфліктологічної культури майбутніх працівників патрульної та кіберполіції. *Право і безпека*. 2016. № 4 (63). С. 121–127.

34. Гіренко С. П., Осятинський С. О. До питання освітньої підготовки поліцейських до дій у професійному конфліктному просторі. *Сучасні проблеми*

*правового, економічного та соціального розвитку держави*: тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 30 листоп. 2018 р.). Харків: Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2018. С. 303–305.

35. Глуховеря В.А. Міжнародні стандарти та зарубіжний досвід діяльності патрульної поліції і напрями їх впровадження в Україні. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.) Дніпропетровський держ. ун-т внутрішніх справ, 2016.

36. Головатий М. Ф. Соціальна політика і соціальна робота: термінол.-поняттєвий словник / М. Ф. Головатий, М. Б. Панасик. Київ: МАУП, 2005. 560 с.

37. Гостев В. В. Організаційно-правові форми забезпечення громадської безпеки органами Національної поліції: автореф. дис. ... канд юрид. наук. Київ, 2005. 19 с.

38. Готовность к деятельности в напряженных ситуациях: психологический аспект: монография / И. М. Дьяченко, Л. А. Кандыбович, В. А. Пономаренко. Мн.: Изд-во «Университетское», 1985. 206 с.

39. Гранкіна-Сазонова Н. В. Сміслові та емоційно-регуляторні передумови оптимального функціонування особистості: дис. ... канд. психол. наук. Харків: Харків. нац. ун-т ім. В. Н. Каразіна, 2019. 246 с.

40. Гриньків С. Р. Методи саморегуляції психічного стану особистості, їх різновиди та особливості застосування: навч. посіб. Бучач, 2014. 27 с. URL: buchach-ruo.edukit.te.ua.

41. Данченко Г. В. Психологічні детермінанти розвитку комунікативної компетентності менеджера освіти шкільного рівня: дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2002. 207 с.

42. Дідух М. М. Стан розвитку компонентів конструктивної копінг-поведінки у працівників органів внутрішніх справ. *Проблеми сучасної психології*: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського нац. ун-ту імені Івана Огієнка; Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Вип. 26. С. 129–143.

43. Дячук О. В. Правові засади партнерських відносин між поліцією та населенням. *Порівняльно-аналітичне право*. 2015. № 3. С 153–156.

44. Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение: учеб. пособие. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 167 с.

45. Жук Н. А. Вплив гендерної рівності на формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Розуміння маскулітності та гендерної рівності в секторі безпеки України та представлення результатів дослідження*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 бер. 2021р.). Київ, 2021. С. 87–88.

46. Жук Н. А. Застосування комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: матеріали III міжвідомчого наук.-практ. кругл. столу. (Київ, 29 квіт. 2021р.). Київ, 2021. С.57–61.

47. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських в контексті сучасних психологічних досліджень. *Розвиток науки та техніки: проблеми і перспективи*: зб. тез всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. (м. Київ, 21 трав. 2020 р.). Київ, 2020. С. 423–425.

48. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як одна зі складових правової освіти населення щодо антикорупційного законодавства. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі*: зб. матеріалів доп. учасн. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 груд. 2018 р.). Київ, 2018. С.362–363.

49. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як проблема юридичної психології. *Юридична психологія*. 2018. Вип. № 1. С.66–75. URL: [https://revolution.allbest.ru/psychology/01030826\\_0.html](https://revolution.allbest.ru/psychology/01030826_0.html).

50. Жук Н. А. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2021. № 1 (22). С. 61–68. URL: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:41olf\\_AunpsJ:www.orgpsy-](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:41olf_AunpsJ:www.orgpsy-)

journal.in.ua/index.php/opep/article/download/268/227+&cd=3&hl=uk&ct=clnk&gl=ua.

51. Жук Н. А. Підходи визначення сутності поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Роль юридичної науки в забезпеченні правоохоронної діяльності*: матеріали підсумкової наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.). Київ, 2019. С. 142–146.

52. Жук Н. А. Психолого-комунікативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія*. 2019. Вип. № 2. С. 46–53. URL: [http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/16006/1/Макет\\_2\(25\)2019\\_p046-053.pdf](http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/16006/1/Макет_2(25)2019_p046-053.pdf).

53. Жук Н. А. Роль комунікативної компетентності в діяльності патрульних поліцейських Національної поліції України. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності закладів вищої освіти МВС України та національної поліції України*: зб. матеріалів міжвідомчої наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.). Київ, 2019. С. 42–43.

54. Жук Н. А. Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України*: матеріали II міжвідомчого наук.-практ. кругл. столу. (Київ, 23 квіт. 2020 р.) Київ, 2020. С. 55–57. [http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/17388/1/ЗБІРНИК\\_псих\\_2020\\_РЕД\\_ЧЕРНЄЙ\\_остаточний\\_p056-058.pdf](http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/17388/1/ЗБІРНИК_псих_2020_РЕД_ЧЕРНЄЙ_остаточний_p056-058.pdf).

55. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульних поліцейських в їх професійній діяльності. *KELM* (Республіка Польща). 2020. № 3 (31). С. 289–294.

56. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: виклики та колізії*: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 трав. 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 187–189.

57. Жуков Ю. М. Диагностика и развитие компетентности в общении: учеб. пособие / Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская, П. В. Растенников. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1990. 104 с.

58. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування: навч. посіб. / Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ–Житомир: Волинь, 2000. 81 с.

59. Заброцький М. М., Максименко С. Д. Комунікативна компетентність учителя: сутність і шляхи формування: навч. посіб. Київ: Главник, 2005. 112 с.

60. Заєць С. В. Особливості ефективної комунікації патрульних поліцейських з громадянами. *Професійна комунікативна підготовка працівників поліції до подолання конфліктних ризиків у службовій діяльності: матеріали II Всеукраїнської наук.-практ. конф.* (м. Кривий Ріг, 07 лют. 2019 р.). 367 с. С. 45–49.

61. Зарубіжний досвід ефективної комунікації поліцейських: аналітичний огляд / В. Г. Андросюк, О. В. Волошина та ін. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2018. 31 с.

62. Здоровило І. В. Шляхи вдосконалення взаємодії підрозділів Національної поліції з громадським суспільством у сфері охорони природних ресурсів. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні: матеріали наук.-практ. конф.* (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 113–117.

63. Зимняя И. А. Ключевые компетенции – новая парадигма результата образования. *Высшее образование сегодня*. 2003. № 5. С. 34–42.

64. Изаренков Д. И. Базисные составляющие коммуникативной компетенции и их формирование на продвинутом этапе обучения студентов-нефилологов. *Русский язык за рубежом*. 1990. № 4. С. 54–60.

65. Казміренко Л. І., Кудерміна О. І., Мойсєєва О. Є. Психологія: навч. посіб. / за заг. ред. Л. І. Казміренко. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2015. 243 с.

66. Кас'янова С. Б. Емоційний інтелект у системі особистісних ресурсів безробітного: дис. ... канд. психол. наук. Київ: Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України, 2020. 309 с.

67. Касториадис К. Воображаемое установление общества: учебник / Корнелиус Касториадис; пер. с франц. Г. Волковой, С. Офертаса. М.: Гнозис; Логос, 2003. 480 с.

68. Клак І. Є. Критерії, показники та рівні сформованості професійної комунікативної компетентності майбутніх учителів англійської мови. *Наукові записки Нац. ун-ту «Острозька академія»*. Серія: Філологічна. 2017. Вип. 64 (1). С. 165–168. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaf\\_2017\\_64%281%29\\_\\_60](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoaf_2017_64%281%29__60).

69. Кобзар Т. Л. Комунікативна компетентність: психологічний підхід до проблеми. *Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка*. 1998. № 1. С. 46 – 49. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/375/2/C1B26889.pdf>.

70. Кобзар О. Ф. Адміністративно-правове регулювання поліцейської діяльності в Україні: дис. ... д-ра юрид. наук. Дніпропетровськ: Дніпропетровський держ ун-т внутр. справ, 2016. 418 с. URL: <https://dduvs.in.ua/wp-content/uploads/files/Structure/science/rada/dissertations/8/1.pdf>.

71. Кодекс поведінки посадових осіб з підтримання правопорядку: Резолюція 34/169 Генеральної Асамблеї ООН від 17.12.1979. URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_282#Text](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_282#Text).

72. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон від 07.12.1984 р. № 8073-Х. Дата оновлення: 14.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>. (дата звернення: 10.01.2020). (дата звернення: 01.10.2021).

73. Козак С. В. Формування іншомовної комунікативної компетенції майбутніх фахівців морського флоту: дис. ... канд. пед. наук. Одеса, 2001. 270 с.

74. Козира П., Васюк С. Особливості вивчення психологічної готовності поліцейського до професійної діяльності. *Вісн. Львівського ун-ту*. Серія

психологічні науки. 2019. Вип. 5. С. 24–30. URL: [http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/5\\_2019/6.pdf](http://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/5_2019/6.pdf).

75. Колісник Л. О. Проблема діагностики емоційного інтелекту. Інтернет ресурс. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/141451552.pdf>

76. Кондаков И. Психология. Иллюстрированный словарь. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 512 с.

77. Коновалова В. О., Шепітько В. Ю. Юридична психологія: підручник. 2 вид., перероб. і доп. Харків: Право, 2008. 240 с.

78. Конституція України: Закон від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 01.01.2020. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> (дата звернення: 01.10.2021).

79. Конфліктологія: навч.-метод. посіб. / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк та ін.; за заг. ред. Я. Ю. Кондратьєва. Київ: Нац. акад. внутр. справ України, 2003. 144 с.

80. Корнєв О. М. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів швидкого реагування міліції України: автореф. дис. ... канд. псих. наук. Київ, 2001. 18 с.

81. Корнєв О. М. Соціальні здібності у структурі комунікативної компетентності працівників оперативних підрозділів. *Психологічні аспекти національної безпеки*: матеріали другої міжнар. наук.-практ. конф. Львів: Львівський держ. ун-т внутр. справ, 2008. С. 113–117.

82. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності: підручник. Київ: Ельга, Ніка-Центр, 2003. 400 с.

83. Кримінальний кодекс України: Закон від 05.04.2001 р. № 2341-III. Дата оновлення: 14.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2341-14#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

84. Кримінальний процесуальний кодекс України: Закон України від 13.04.2012 № 4651-VI. Дата оновлення: 14.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/4651-17#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

85. Кудерміна О. І. Психологія особи як суб'єкта правоохоронної діяльності: монографія. Чернівці: Наші книги, 2012. 415 с.
86. Кудерміна О. І., Казміренко Л. І., Власенко С. Б. Соціальна психологія: навч. посіб. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2020. 243 с.
87. Курас І. О. Проблема формування комунікативної компетентності у майбутніх фахівців дошкільної освіти на сучасному етапі. *Освітній альманах*: зб. студ. наук. пр. / за заг. ред. Н. І. Мачинської. Вип. 1. Львів: Львівський нац. ун-т імені Івана Франка, 2018. 218 с. С. 87–92. URL: [https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/03/Освітній-альманах-№1\\_2018-1.pdf](https://pedagogy.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/03/Освітній-альманах-№1_2018-1.pdf).
88. Куценко Я. М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*: зб. наук. пр. Кам'янець-Подільського нац. ун-ту імені Івана Огієнка; Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України Кам'янець-Подільський: «Аксиома», 2011. Вип. 14. С. 417–426.
89. Лавриченко Н. М. Педагогіка соціалізації: європейські абриси: монографія. Київ: ВіРА ІНСАЙТ, 2000. 444 с.
90. Лемешко О. В. Формування професійної готовності майбутніх офіцерів-прикордонників до локалізації нестандартних ситуацій у пунктах пропуску через державний кордон: дис. ... канд. педагог. наук. Хмельницький: Нац. акад. Держ. прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького, 2017. URL: [https://nadpsu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/10/lemeshko\\_o\\_v\\_dis.pdf](https://nadpsu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/10/lemeshko_o_v_dis.pdf).
91. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности: монография. 2 изд. испр. М.: Смысл, 2003. 487 с.
92. Лефрансуа Г. Теории научения. Формирование поведения человека: учеб. пособие. СПб.: прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 278 с.
93. Литвин В. В. Психолого-правові засади удосконалення професійної діяльності поліцейських патрульної поліції: дис. ... канд. юрид. наук. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2019. 261 с. URL:

[http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/bitstream/123456789/14241/1/dysertatsia\\_lytvyn\\_vv.pdf](http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/bitstream/123456789/14241/1/dysertatsia_lytvyn_vv.pdf).

94. Літвінчук Л. М. Психологічні засади реабілітації наркозалежних осіб: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. / Нац. акад. пед. наук України. Ін-т психології ім. Г. С. Костюка. Київ, 2018. 40 с. URL: [http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/dis\\_litvinchuk\\_2.compressed\\_1519140083.pdf](http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/dis_litvinchuk_2.compressed_1519140083.pdf).

95. Лобанова Н. М. Професійна компетентність й етапи її становлення в діяльності педагога. *Проблеми освіти: наук.-метод. зб.* Київ, 1999. С. 232–236.

96. Люсин Д. В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн. *Психологическая диагностика*. 2006. № 4. С. 3–22.

97. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. *Социальный интеллект: теория, измерение, исследования: учеб. пособие* / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2004. 176 с.

98. Лящ О. П. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці: дис. ... д-ра психол. наук. / Інститут психології імені Г. С. Костюка, Нац. акад. пед. наук України. Київ, 2020. 458 с. URL: [http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/disertat\\_liashch\\_1594029119.pdf](http://psychology-naes-ua.institute/files/pdf/disertat_liashch_1594029119.pdf).

99. Макаренко С. С. Психологічні умови розвитку комунікативної компетентності вчителя: автореф. дис. ... канд. психол. наук / Інститут психології імені Г. С. Костюка, Нац. акад. пед. наук України. Київ, 2001. 18 с.

100. Максименко С. Д., Медведєв В. І. Юридична психологія: підручник. Київ: Вид. дім «Слово», 2018. 448 с.

101. Максименко С. Д. Психологія особистості: підручник / Максименко С. Д., Максименко К. С., Папуча М. В. Київ: КММ, 2007. 296 с.

102. Малкова Т. М. Професійне становлення особистості (на прикладі ВНЗ системи МВС України): монографія. Київ: ТОВ «НВП «Інтерсервіс», 2012. 394 с.

103. Матюхіна Н. П. Поліція Великобританії: сучасні тенденції розвитку та управління: монографія / Н. П. Матюхіна; за ред. О. М. Бандурки. Харків: Консум, 2001. 131 с.
104. Мацко Л. А. Основи психології та педагогіки: навч. посібник / Мацко Л. А., Прищак М. Д., Годлевська В. Ю. Вінниця: ВНТУ, 2009. 158 с.
105. Медведєв В. С. Кримінальна психологія: підручник. Київ: Атіка, 2004. 368 с.
106. Медведєв В. С. Профілактика професійної деформації працівників органів внутрішніх справ: навч.-метод. посіб. / В.С. Медведєв, В.О. Криволапчук, С. В. Кушнар'ов, В.Р. Словінський / за заг. ред. М. Г. Вербенського. Київ: Нац. акад. внутр. справ України, 2014. 68 с.
107. Методика діагностики міжособистісних відносин Т. Лірі. *Возрастная психология: учеб. пособие* / О. Б. Дарвиш; ред. В. Е. Клочко. М.: ВЛАДОС-ПРЕСС: ИМПЭ им. А.С. Грибоедова, 2003. 264 с. URL: [http://medu.pp.ua/vozzrastnaya-psihologiya\\_783/metodika-diagnostiki-mejlichnostnyih-39998.html](http://medu.pp.ua/vozzrastnaya-psihologiya_783/metodika-diagnostiki-mejlichnostnyih-39998.html).
108. Методика оцінки самоконтролю в спілкуванні м. Снайдера. Оцінка самоконтролю в спілкуванні. Інтернет ресурс. URL: <https://kerchtt.ru/uk/metodika-ocenki-samokontrolya-v-obshchenii-m-snaidera-ocenka/>
109. Мисливий В. А. Національна поліція України: професійне навчання та освіта. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 34–40.
110. Могілевська Н. Е. Формування естетичного відношення до людини у курсантів вищих навчальних закладів системи МВС України: автореф. дис. ... канд. пед. наук. Луганськ, 2004. 20 с.
111. Мороз Л. І. Розвиток комунікативних умінь у працівників міліції. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. № 12. С. 51–54.

112. Навчальний посібник з доброчесності поліції: навч. посіб. / Женецький центр з врядування у секторі безпеки. DCAF PIBP. 2019. 226 с. URL:[https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF\\_PIBP\\_Training%20Manual\\_ENG\\_2019\\_print\\_ua.pdf](https://www.dcaf.ch/sites/default/files/publications/documents/DCAF_PIBP_Training%20Manual_ENG_2019_print_ua.pdf).

113. Нога В. Ф. Психологічний аналіз комунікативної компетентності суб'єктів військового управління. *Вісн. Нац. акад. Державної прикордонної служби України*. Сер.: Психологічні науки. 2012. Вип. 3. С. 3–13. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps\\_2012\\_3\\_34](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadps_2012_3_34).

114. Обушко В. В. Діяльність національної поліції України в умовах соціального партнерства: проблеми теорії та практики. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 46–51.

115. Орбан-Лембрик Л. Е., Коцинець В. В. Юридична психологія: навч. посіб. Чернівці: Книги – XXI, 2007. 448 с.

116. Особливості спілкування патрульних поліції з учасниками масових акцій в конфліктних ситуаціях: метод. рек. / В. М. Клячко, В. Л. Костюк, В. В. Литвин, Н. В. Федоровська. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2016. 48 с. [http://elar.naiaiu.kiev.ua/bitstream/123456789/1599/1/Spilkuvaniy\\_patrul\\_policii\\_z\\_uchasnik\\_masovuh\\_akciu\\_NL\\_Kostuk\\_metod\\_2017.03.21\\_\(1\).pdf](http://elar.naiaiu.kiev.ua/bitstream/123456789/1599/1/Spilkuvaniy_patrul_policii_z_uchasnik_masovuh_akciu_NL_Kostuk_metod_2017.03.21_(1).pdf).

117. Основи загальної та юридичної психології: навч. посіб. / Н. Р. Бобечко, І. І. Когутич, В. П. Бойко, І. В. Жолнович, Н. П. Баєва; ред.: В. Т. Нор; Львів. нац. ун-т ім. І. Франка. Київ: Ін Юре, 2014. 279 с.

118. Павленко О. О. Формування комунікативної компетенції фахівців митної служби в системі неперервної професійної освіти: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д-ра пед. наук. Київ, 2005. 43 с.

119. Пам'ятка працівника Національної поліції України: Інформаційно-довідкові матеріали з питань професійного спілкування поліцейських / укл.: І. В. Клименко, Д. В. Швець, О. О. Євдокімова, Я. С. Посохова; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2017. 52 с. URL:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Yuwcb2rUUf0J:univd.edu.ua/science-issue/issue/2817+&cd=3&hl=ru&ct=clnk&gl=ua>.

120. Петровская Л. А. Компетентность в общении. Социально-психологический тренинг: учеб. пособие. М.: МГУ, 1989. 216 с.

121. Платонов К. К. Структура и развитие личности: монография. М.: Наука, 1986. 225 с.

122. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо посилення відповідальності за окремі правопорушення у сфері безпеки дорожнього руху: Закон України від 16.02.2021 р. № 1231-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1231-20#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

123. Про запобігання корупції: Закон України від 14.10.2014 р. № 1700-VII. Дата оновлення: 27.10.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

124. Про затвердження Загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування: Наказ Національного агентства України з питань державної служби від 05.08.2016 р. № 158. Дата оновлення: 04.06.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

125. Про затвердження Інструкції з організації взаємодії органів досудового розслідування з іншими органами та підрозділами Національної поліції України в запобіганні кримінальним правопорушенням, їх виявленні та розслідуванні: наказ МВС України від 07.08.2017 р. № 575. Дата оновлення: 16.08.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0937-17#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

126. Про затвердження Положення про Департамент превентивної діяльності Національної поліції України: Наказ МВС України від 27.11.2015 р. № 123. URL: <http://tranzit.ltd.ua/nakaz/>.

127. Про затвердження Положення про Міністерство внутрішніх справ України: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. № 878. Дата

оновлення: 30.08.2019. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/878-2015-п#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

128. Про затвердження Положення про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.10.2015 р. № 877. Дата оновлення: 16.09.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-п#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

129. Про затвердження Положення про організацію первинної професійної підготовки поліцейських, яких вперше прийнято на службу в поліції: Наказ МВС України від 16.02.2016 р. № 105. Дата оновлення: 31.03.2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0576-16#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

130. Про затвердження Положення про організацію службової підготовки працівників Національної поліції України: Наказ МВС України від 26.01.2016 р. № 50. Дата оновлення: 17.04.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0260-16#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

131. Про затвердження Положення про патрульну службу МВС: наказ МВС України від 02.07.2015 р. № 796. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0777-15#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

132. Про затвердження Положення про підрозділи поліції особливого призначення МВС України: Наказ МВС України від 04.12.2017 р. № 987. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1565-17#Text>. URL: (дата звернення: 01.10.2021).

133. Про затвердження Порядку ведення єдиного обліку в органах (підрозділах) поліції заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення та інші події МВС України: Наказ МВС України від 08.02.2019 р. № 100. Дата оновлення: 06.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0223-19#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

134. Про затвердження Правил етичної поведінки поліцейських: Наказ МВС України від 09.11.2016 р. № 1179. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1576-16#Text>. (Дата звернення: 01.10.2021).

135. Про Національну поліцію: Закон України від 02.07.2015 р. № 580-VIII. Дата оновлення: 08.08.2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

136. Про оперативно-розшукову діяльність: Закон України від 18.02.1992 р. № 2135-XII. Дата оновлення: 02.01.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2135-12#Text> (дата звернення: 01.10.2021).

137. Профілактична (превентивна) діяльність патрульної поліції: навч. посіб. / О. І. Улянов, О. Т. Ніколаєв, О. Ю. Конєв, Є. Ф. Бахчеван. Одеса: Одеський держ. ун-т внутр. справ, 2017. URL: [http://dspace.oduvs.edu.ua/bitstream/123456789/946/Профілактична\\_\(Превентивна\)\\_діял\\_ніст\\_\\_патрул\\_ної\\_поліції.pdf](http://dspace.oduvs.edu.ua/bitstream/123456789/946/Профілактична_(Превентивна)_діял_ніст__патрул_ної_поліції.pdf).

138. Психологічне забезпечення оперативно-службової діяльності працівників міліції. Ч. 9. Психологічна допомога працівникам ОВС, які виконують службові обов'язки в екстремальних умовах діяльності: навч.-метод. посіб. / Д. О. Александров, О. А. Левенець. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2015. 357 с.

139. Психологічні засади запобігання корупційним правопорушенням в органах державної влади та місцевого самоврядування: навч. посіб. / О. І. Кудерміна, Л. І. Казміренко, В. Г. Андросюк, В. О. Мартиненко, А. Б. Фодчук. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2019. 168 с.

140. Психологічні засади розслідування злочинів, пов'язаних з дорожньо-транспортними пригодами: наук.-практ. посіб. / В. В. Юсупов та ін.; Нац. акад. внутр. справ. Київ; Вижниця: Черемош, 2012. 54 с.

141. Психологія лікувально-діагностичного процесу. Психологічні основи спілкування в лікувальному процесі. *Медична психологія: підручник* / за заг. ред. І. Д. Спіріної, І. С. Вітенко. Дніпропетровськ, 2008. С. 96–101. URL: <https://studfile.net/preview/2282632/>.

142. Психологія толерантності особистості (на матеріалі дослідження студентів): монографія / В. М. Павленко, М. М. Мельничук; авт. післямови

проф. В. Ф. Моргун. Полтава: ФОП Мирон І. А., 2014. 244 с. URL: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/6564/1/Melnichuk.pdf>.

143. Психологія: підручник / С. Д. Максименко та ін.; ред. І. Ф. Прокопенко; худож. Ю. Ю. Романіка. Харків: Фоліо, 2012. 863 с.

144. Психологія: підручник / за ред. Г. С. Костюка. Київ: Рад. школа, 1968. 347 с.

145. Психолого-педагогічні особливості підготовки майбутніх правоохоронців до безпечної діяльності в екстремальних ситуаціях: навч. посіб. / Б. Б. Шаповалов, М. Х. Хасанов, В. С. Бажанюк. Київ: Інститут обдарованої дитини, 2015. 114 с.

146. Рекомендації Комітету Міністрів державам-учасницям Ради Європи «Про Європейський кодекс поліцейської етики» / ухвалені Комітетом Міністрів 19.09.2001 р. на 765-му засіданні заступників Міністрів. URL: <https://old.pravo.org.ua/files/Criminal%20justice/rec1.pdf>.

147. Розов В. І. Комунікативна підготовка співробітників правоохоронних органів: навч. посіб. Київ: Центр учбової літератури, 2015. 160 с.

148. Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии: учеб. пособие. М.; СПб.: Питер, 2010. 713 с.

149. Рысь Ю. И., Степанов В. Е., Ступницкий В. П. Психология и педагогика: учеб. пособ. М.: Академический Проект. 1999. 308 с.

150. Сімко Р. Т. Психологічні особливості вияву особистісних рис працівників патрульної поліції. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 34. С. 512-521. Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl\\_2016\\_34\\_41](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl_2016_34_41).

151. Соболев О. І. Проблеми моніторингу діяльності патрульної поліції. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні: матеріали наук.-практ. конф.* (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2016. С. 115–119.

152. Сокоринська М. Особливості соціалізації дітей-сиріт в постінтернатний період. період: кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр». Ніжин: Ніжинський держ. ун-т імені Миколи

Гоголя, 2019. 97 с.

URL:

[http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/1558/1/Сокоринська\\_2019.pdf](http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/1558/1/Сокоринська_2019.pdf).

153. Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям: учеб. пособие / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Изд во «Институт психологии РАН», 2009. 350 с.

154. Стельмах О. В. Психологічні умови формування професійної я-концепції майбутніх рятувальників: дис. ... канд психол. наук. Острого: Нац. ун-т «Острозька академія», 2016. 265 с.

155. Столяренко А. М. Прикладная юридическая психология: учеб. пособие. М.: Юнити-Дана, 2001. 639 с.

156. Суходольский Г. В. Основы психологической теории деятельности: учеб. пособие. Л.: Изд-во Ленингр. ун-та., 1988. 168 с.

157. Тест міжособистісних відносин Лірі. *Енциклопедія практичної психології «Психологіс»*. Інтернет ресурс. URL: [http://psychologis.com.ua/test\\_mezhlichnostnyh\\_otnosheniy\\_liri.htm](http://psychologis.com.ua/test_mezhlichnostnyh_otnosheniy_liri.htm).

158. Тімченко О. В. Шляхи формування психологічної готовності до професійної діяльності у персоналі Національної поліції України. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 3 (56). С. 112–118.

159. Трегубенко Т. В. Формування професійної компетентності майбутніх дільничних інспекторів міліції у процесі фахової підготовки: дис. ... канд. пед. наук. Миколаїв, 2011. 243 с.

160. Туринська О. Є. Комунікативна компетентність правоохоронців як умова їх ефективної професійної діяльності. *Наук. вісн. Львівського держ. ун-ту внутр. справ*. Серія психологічна. 2012. Вип. 1. С. 185–195. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2012\\_1\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_1_20).

161. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Диагностика коммуникативных и организаторских склонностей (КОС-2). *Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп*. М., 2002. С. 263–265.

162. Формування психологічної готовності працівників органів внутрішніх справ до дій в екстремальних ситуаціях затримання озброєного злочинця: наук.-практ. посіб. / Д. О. Александров, В. П. Казміренко та ін.; за заг. ред. В. В. Коваленка; Нац. акад. внутр. справ; Чернівецький нац. ун-т. Київ–Чернівці: Рута, 2013. 95 с.

163. Хабермас Ю. Теория коммуникативного действия. *Вестник МГУ. Серия 7: Философия*. 1993. № 4. С. 43–63.

164. Хайдеггер М. Бытие и время: монография / пер. с нем. В. В. Библихина. 2 изд., испр. СПб.: Наука, 2002. 450 с.

165. Хекхаузен Х. Мотивация и деятельность: учебное пособие для студентов вузов / Х. Хекхаузен; пер. с нем. Т. Гуднова и др.; науч. ред. Д. А. Леонтьев, Б. М. Величковский. 2 изд. СПб.: Питер, М.: Смысл, 2003. 860 с.

166. Ходаківська О. М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина-людина»: навч. посіб. Хмельницький: ХІСТ Університету «Україна», 2010. 339 с.

167. Чайковський В. А. Організаційно-правові засади психологічного забезпечення діяльності підрозділів кримінальної міліції ОВС України: автореф. дис. ... канд. психол. наук: Київ, 2010. 16 с.

168. Черняк Н. П. Закон України «Про Національну поліцію» та Закон України «Про міліцію»: порівняльна характеристика. *Світовий досвід підготовки кадрів поліції та його запровадження в Україні*: матеріали наук.-практ. конф. (м. Дніпропетровськ, 17 бер. 2016 р.). Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2016.

169. Шалигіна Н. П. Комунікативна компетентність військових фахівців як психолого-педагогічна проблема. *Вісн. Нац. акад. Державної прикордонної служби України*. Сер.: Педагогічні науки. 2013. URL: [file:///C:/Users/psihologi/Downloads/Vnadps\\_2013\\_5\\_31.pdf](file:///C:/Users/psihologi/Downloads/Vnadps_2013_5_31.pdf).

170. Шевандрин Н. И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности: учебник. 2 изд. М.: ВЛАДОС, 2001. 512 с.

171. Шелег Л. С. Психосоматичний статус особистості працівника Національної поліції України: автореф. дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2016. 36 с.
172. Шелег Л. С. Психосоматичний статус особистості працівника Національної поліції України: дис. ... д-ра психол. наук. Київ, 2016. 430 с. URL: [http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/53/1/sheleg\\_dis.pdf](http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/53/1/sheleg_dis.pdf).
173. Шепітько В. Ю., Коновалова В. О. Юридична психологія: підручник. 3 вид., перероб. і допов. Харків: Право, 2019. 288 с.
174. Шинкаренко І. О. Психологічні рекомендації працівнику Національної поліції під час дій в екстремальних умовах: наук.-метод. рек. Дніпро: Дніпропетровський держ. ун-т внутр. справ, 2020. 56 с.
175. Щедровицкий Г. Технология мышления. *Известия*. 1961. 20 окт. № 234. URL: [www.fondgp.ru/gp/biblio/rus/7/gp61b.doc](http://www.fondgp.ru/gp/biblio/rus/7/gp61b.doc).
176. Щотка О. П. Вікова психологія дорослої людини: навч. посіб. Ніжин: Ніжинський держ. педагогічний ун-т ім. Миколи Гоголя, 2001. 194 с.
177. Шубіна Н. М. Адміністративно-правове регулювання застосування поліцейського піклування. дис. ... канд. юрид. наук. Київ: Нац. акад. внутр. справ, 2020. 229 с. URL: [http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/17868/1/dysertatsiya\\_Shubina.pdf](http://elar.naiu.kiev.ua/bitstream/123456789/17868/1/dysertatsiya_Shubina.pdf).
178. Юридична психологія: підручник / Д. О. Александров, В. Г. Андросюк, Л. І. Казміренко та ін.; за заг. ред. Л. І. Казміренко, С. М. Моїсеєва. Київ: КНТ, 2007. 360 с.
179. Яворська Г. Х. Розвиток особистості професіонала. *Єдність навчання та виховання майбутнього фахівця в організації педагогічного процесу*: зб. матер. міжвуз. наук.-практ. конф. У 2 ч. Ч. 2. Одеса, 2002. 287 с. С. 98–100.
180. Яковенко С.І., Цільмак О.М. Професійно-психологічна підготовка працівників підрозділів громадської безпеки: підручник. Одеса: Одеський ун-т внутр. справ, 2012. 140 с.

181. Amanda D. Zelechowski, Melinda Wolbransky. *Activities for Teaching Psychology and Law*, 2018. 136 p.
182. Averill J. R. Emotions as mediators and as products of creative activity / J. R. Averill. In J. Kaufman & J. Baer (Eds.). *Creativity across domains: Face of muse*. Mahwah, N.Y.: Erlbaum, 2005. P. 225–243.
183. Gamperz J., Hymes D. *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*. New York: Holt, Rinehart, Winston, 1972. 598 p.
184. Lazarus R. S. *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press, 1991. 334 p.
185. Messina Ph. Preparing for Your Worst Nightmare: Confronting the Cop Killer. *The Law Enforcement Trainer*. V.17. № 4. July/August. 2002. P. 38–40.
186. Wisniewski Bernard, Pronco Jaroslaw. Police in Critical Situations. *Internal Security*. 1/ 2010. P. 115–120.
187. Yach D. N. Revisiting Democratic Policing in Action. *The Police Journal*. 1999. № 10. S. 294–299.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### **ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА** **формування комунікативної компетентності працівників** **Національної поліції України**

##### **Предметом програми є:**

- психологічні закономірності розвитку комунікативної компетентності у практичній діяльності патрульного поліцейського;
- порядок профілактики конфліктів та стратегії поведінки патрульних поліцейських у конфліктах.

##### **Мета програми:**

- розкрити та сприяти засвоєнню патрульними поліцейськими об'єктивних передумов та суб'єктивних детермінантів формування їх комунікативної компетентності;
- набуття патрульними поліцейськими практичних навичок поведінки й спілкування з різними категоріями осіб;
- освоєння навичок швидкого завершення конфлікту, який в активній фазі.

##### **Завдання програми:**

- засвоєння патрульними особливостей формування їх комунікативної компетентності;
- розвиток вмінь вчасно та швидко прогнозувати можливі варіанти розвитку комунікації з різними категоріями людьми (конфліктними та безконфліктними) під час виконання службових обов'язків;
- тренування навичок безконфліктної взаємодії з колегами та громадянами в різних нетипових ситуаціях;
- вироблення умінь саморегуляції після напруженого спілкування.

**Засоби** діагностики успішності навчання:

- 1) групове обговорення змістовних модулів та виконання ситуативних завдань;
- 2) виконання тестових завдань;
- 3) виконання вправ на вироблення саморегуляції;
- 4) усні завдання обговорення конфліктних ситуацій, які трапляються в практичній діяльності.

Під час тренінгу мають використовуватися наступні **форми і методи** роботи:

- 1) інформаційна лекція;
- 2) мозковий штурм;
- 3) робота в невеликих групах;
- 4) рольові групи;
- 5) психогімнастичні вправи.

**Зміст** тренінгу включає:

1. Знайомство з поняттям комунікативна компетентність та особливостями її розвитку.
2. Тренування професійної комунікативної компетентності в групі.
3. Відпрацювання навичок комунікативної компетентності в різних службових ситуаціях.

**Робочий час** складає: три робочих дні з 10:00 год. До 17:00 год., враховуючи дві перерви по 30 хв та перерви на обід 1 годину.

**Перший день.** Тема. Знайомство з поняттям комунікативна компетентність та особливостями її розвитку.

**Модуль 1. Знайомство з поняттям комунікативна компетентність та особливостями її розвитку.**

**Вправа 1. Вступне слово. Знайомство з групою.**

**Мета:** ознайомити присутніх з основними цілями проведення такого роду тренінга, задачами та метою.

Хід виконання: тренер протягом 10 хв. Розповідає про те, в якій формі буде проводитися тренінг та правила роботи в групі.

### **Вправа 2. «Я в групі та в соціумі».**

**Мета:** самопрезентація кожного з учасників.

**Хід виконання:** всі сідають за круглий стіл та кожен по черзі називає своє ім'я та повинен доповнити фразу: «мої друзі, колеги, рідні сказали б про мене...».

Суть: оцінити себе особисто та з позиції оточуючих.

### **Вправа-руханка 3. «Я вмію/не вмію спілкуватися».**

**Мета:** самооцінення своєї професійної комунікативної компетентності

**Хід виконання:** Тренер всіх по черзі запитує: «Чи вмієте Ви спілкуватися?»

Після отриманих відповідей тренер залишає 10 чоловік на місці, а інших 5 чоловік направляє за двері на деякий час поки буде давати завдання в кімнаті.

Тим 10 присутнім, хто в кімнаті, тренер дає завдання стати щільно в коло та пропускати в це коло людей тільки при умові, якщо вони виголосять прохання: «Будь ласка»; «Чи буде Ваша ласка мене пропустити», «Чи можу я зайти в коло?».

Інших учасників, тренер просить заходити по черзі в кімнату та потрапити в коло будь-яким шляхом.

Після завершення, тренер обговорює з присутніми: чи легко було зайти в коло; яку маніпуляцію було застосовано кожним, чи впевнені тепер поліцейські, що вони вміють ефективно комунікувати.

Суть: звернути увагу патрульних поліцейських на те, що не завжди потрібно використовувати тиск та маніпуляції різного роду. Варто просто попросити.

### **Перерва**

#### **Вправа 4. Лекція «Комунікативна компетентність: поняття, умови формування та особливості».**

Хід вправи: Спікер проводить лекцію з демонструванням відео-сюжетів конфліктного спілкування в діяльності поліцейського.

«Проблема комунікативної компетентності правоохоронців завжди викликала широкий інтерес в науковців. Термін «комунікативна компетентність» вперше було введено в науковий вжиток Д. Хаймзом. Він говорив про те, що мовна компетентність виражається у знанні та використанні мови (граматична правильність). Американські вчені ж вважають, що комунікативна компетентність виражається не тільки у володінні мови, граматики та словника, а й розумінні ситуацій в яких відбувається комунікація.

Звернувшись до перекладу («communicative» з англійської та «communicatio» з латинської) ми бачимо, що комунікативна компетентність є умінням спілкуватися та повідомляти інформацію іншій людині.

До складу компетентності входять знання, навички та вміння, які маю забезпечувати ефективність комунікації. При цьому, особа має володіти достатнім комунікативним ресурсом, який дозволяє будувати ефективну комунікацію в певних різних ситуаціях з будь-якими людьми.

Під комунікативною компетентністю розуміють здатність встановлювати і підтримувати необхідні контакти з іншими людьми, певну сукупність знань, умінь і навичок, що забезпечують ефективне спілкування. Вона передбачає уміння змінювати глибину і коло спілкування, розуміти і бути зрозумілим для партнера по спілкуванню. Комунікативна компетентність формується в умовах безпосередньої взаємодії, тому є результатом досвіду спілкування між людьми. Цей досвід набувається не тільки у процесі безпосередньої взаємодії, а також опосередкованої, в тому числі з літератури, театру, кіно з яких людина отримує інформацію про характер комунікативних ситуацій, особливості міжособистісної взаємодії і засоби їх вирішень. У процесі опанування комунікативної сфери людина запозичає з культурного середовища засоби

аналізу комунікативних ситуацій у вигляді словесних і візуальних форм [87, с. 89].

Д. І. Ізаренков виокремив у тлумаченні поняття «комунікативна компетентність» істотні ознаки: а) віднесеність комунікативної компетентності до класу інтелектуальних здібностей індивіда; б) сфера прояву цих здібностей є діяльнісним процесом, необхідною ланкою якого виступає мовний компонент, так звана мовленнєва діяльність. Зважаючи на це, автор уточнює зміст комунікативної компетентності, вказуючи на те, що: а) ця здатність до спілкування є складним, набутих умінням, яке формується або у процесі природного пристосування людини до умов життя в певному мовному середовищі, або за допомогою спеціально організованого навчання; б) ця здатність може знайти вияв в одному або в декількох видах мовленнєвої діяльності. Таке уточнення дозволило авторів визначити комунікативну компетентність «як здатність людини до спілкування в одному, кількох або всіх видах мовленнєвої діяльності, яка становить набуту в процесі природної комунікації або спеціально організованого навчання особливу властивість мовленнєвої особистості» [87, с. 89]. [64, с. 54].

Основними чинниками, які детермінують розвиток комунікативної компетентності, є життєвий досвід особистості та її загальна ерудиція, мистецтво, спеціальні наукові методи. Аналізуючи проблему комунікативної компетентності, С. Козак наголошує на тому, що «акціональний рівень спілкування являє собою комунікативне інобуття дій, заданих колективною цілеспрямованою діяльністю».

<b>Компетентність слід розглядати:</b>	
<b>в орієнтовній частині дії, що полягає в:</b>	<b>у виконавчій частині комунікативної дії, що полягає у володінні:</b>
<i>інтерпретації комунікативної ситуації;</i>	вербальними засобами <i>спілкування:</i> <i>лексичною різноманітністю,</i> <i>навичками недирективного та</i> <i>активізуючого слухання;</i>
виявленні «сфери дії», «генератора» <i>можливих рішень;</i>	оптико-кінетичними і паралінгвістичними

	засобами: <i>інтонацією, темпом мовлення, паузами;</i>
виявленні способів нейтралізації чи компенсації можливих ефектів побічних наслідків, <i>а також посилення позитивних ефектів.</i>	засобами невербального спілкування: <i>мімікою, пантомімікою, фіксацією погляду, організацією комунікативного простору.</i>

Особливу увагу науковців привертає проблема виокремлення структурних компонентів комунікативної компетентності. Зокрема, В.Л. Захаров та Ю.Ю. Хрящева називають такі складові компетентності у спілкуванні: знання у сфері психології особистості, групи, спілкування; уміння та навички спілкування; корекція і розвиток настановлень, необхідних для успішного спілкування; здатність адекватно і повно сприймати й оцінювати себе та інших, а також взаємини, що виникають між людьми; корекція та розвиток системи стосунків

Основні компоненти комунікативної компетентності:



Професійна комунікативна компетентність – є складним психологічним утворення, що формується завдяки загальній комунікативній компетентності людини в умовах здійснення конкретної діяльності, що проявляється у вигляді системи значимих для поліцейського взаємовідносин, умінь і навичок спілкування.

Показником рівня розвитку комунікативної компетентності поліцейських патрульної поліції є успішність реалізації основних функцій міжособистісної

взаємодії: комунікаційної (обмін інформацією); перцептивної (взаємсприйняття, взаємооцінювання та рефлексія між партнерами у спілкуванні); інтерактивної (взаємодія партнерів у спілкуванні) і власних цілей у спілкуванні [55, с. 56–57].

До основних ознак компетентності патрульного можна віднести:



Найвищим показником комунікативної компетентності поліцейського виступає результативний переговорний процес. Переговори – це спілкування в якому кожна зі сторін намагається досягнути певної мети шляхом домовленості.

Незважаючи на статус співрозмовника, патрульний поліцейський має в будь-якій ситуації дотримуватися певного мовного етикету. Такий етикет виражається в певних правилах мовленнєвої поведінки на роботі і є виразником загальної культури людини.

Різновидами мовленнєвого службового етикету є:

- звертання (називаючи особою по імені, попередньо представившись);

<b>Висока тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Вельмишановний головуючий	Громадянка	Люди
Високоповажний член ради	Громадянин	Дядьку/Тітко
Дорогі присутні	Товарише	Підлітки!
	Пане/Пані	

- вітання (спосіб вираження ставлення до особи);

<b>Висока тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Доброго дня	Хорошого вечора	День добрий
Дозвольте в цей день привітати Вас...	Гарного дня	Привіт
Радий вітати...	Добрий день	Мої вітання
Від імені колективу...		

- знайомство (поверхнєве чи ґрунтовне);
- подяка (вдячність за надану послугу чи виконання певного прохання);

<b>Висока тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Висловлюємо Вам вдячність від колективу	Дякую	Сто років не забуду
Ми вдячні за співпрацю	Буду вдячним/вдячною	Я перед Вам в боргу
Вельми вдячний	Вдячний/а	Гарно дякую

- запрошення (залучення до спільної діяльності);
- побажання (побажання щодо здійснення іншою особою певних дій);
- прохання (ввічливе спонування до виконання дії);

- порада (надання рокоменданцій без тиску);
- пропозиція (думка, яка може бути обговорена більшістю);
- погодження (підтримка будь кого);
- згода (позитивне схвалення пропозиції), незгода (негативне схвалення пропозиції, пряма заборона);

<b>Висока тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Саме так, як Ви сказали...	Згоден/а	Авжеж, не заперечую
Обов'язково прислухаюсь до поради	Я не проти	Без сумнівно Ви праві в...
Чи буде Ваша ласка...	Без заперечень	Ще б пак
Із задоволенням...	Домовились	

- вибачення (визнання провини);

<b>Висока тональність</b>	<b>Нейтральна тональність</b>	<b>Фамільярна тональність</b>
Прошу вибачення...	Даруйте	Вибачай
Ви маєте зрозуміти...	Пробачте	Так сталося, що маю вибачатися
Кожен помиляється, та...	Вибач	Більше такого не повториться
	Перепрошую	

- комплімент (позитивні слова щодо будь чого);
- прощання (закінчення розмови будь-яким способом).

Етика взаємодії патрульного поліції з іншими особами передбачає дві складові: спілкування зі службовим колективом та спілкування з громадянами різного соціального статусу.

Комунікація в межах службового колективу повинна відбуватися на принципах:

1. Ставлення до колег з повагою та шаную (незважаючи на звання, посаду, вік).
2. Тактовності. Поліцейський має відчувати межу в спілкуванні незважаючи на службові чи приватні стосунки.
3. Доброзичливості. Якщо патрульний дійсно бажає надати допомогу, пораду або просто підтримати розмову.
4. Пунктуальності. Патрульному не варто змушувати людей чекати. Адже, його непунктуальність в майбутньому сприятиме недовірі з боку інших.
5. Володіння собою. У будь якій ситуації поліцейський має тримати себе в рамках загальноприйнятих правил пристойності.
6. Вихованості та скромності. Патрульний не має хизуватися. Вміти помічати ставлення інших до себе. Мати почуття власної гідності та бути готовим показати його в розмові та манерах.
7. Чіткості висловлення свої вимог, думок, намірів, та зауважень.
8. Контролю власних емоцій. В буд-якій ситуації патрульний має не дати прорватися негативним емоціям.

### **Обідня перерва.**

#### **Вправа 5. «Мозковий штурм»**

**Мета:** перевірити на стільки ефективно присутні засвоїли лекцію та що вони виокремили для себе з почутого.

**Хід виконання:** спікер по черзі кожному з присутніх ставить питання:

1. Що є професійною компетентністю?
2. Яке місце займає комунікація в діяльності патрульного?
3. Що є комунікативною компетентністю патрульного поліцейського?
4. Патрульний поліцейський з розвиненою комунікативною компетентністю має:...?
5. Чим характеризується або які компоненти включає комунікативна компетентність?

6. Основними ознаками комунікативної компетентності патрульного є...?
7. Яких положень повинен дотримуватися патрульний при спілкуванні з колегами та громадянами?
8. Чи є різниця між спілкуванням з колегами та спілкуванням з громадянами?
9. Що не слід робити при проведенні переговорів?
10. В чому полягає мовленнєвий службовий етикет?

Суть: перевірка отриманих знань та уточнення спірних питань.

### **Вправа 6. Перегляд та обговорення відео-сюжетів.**

**Мета:** визначення помилок, які допустив патрульний поліцейський у спілкуванні з громадянами.

**Хід виконання:** тренер по черзі вмикає відео-сюжети за посиланнями:  
<https://www.youtube.com/watch?v=4apDGi72W34>  
[https://www.youtube.com/watch?v=ZC32PAZ1z\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=ZC32PAZ1z_w)

Після перегляду кожен з учасників має визначити чи професійно вчинив патрульний на відео та які помилки були допущенні. Після чого бажано кожному окреслити свою власну тактику дій в аналогічних ситуаціях з вимогою не вступати в конфлікт.

Суть: розвиток здібностей до аналізу та самоаналізу власної поведінки в критичних конфліктних ситуаціях.

### **Перерва.**

### **Вправа-руханка 7. «Запитай мене так, щоб я відповів»**

**Мета:** розвиток навичок активного та пасивного слухання.

**Хід виконання:** тренер запитує в присутніх які їм найчастіше доводиться ставити питання: закриті чи відкриті? Чи аналізували вони після яких питань (закритих чи відкритих) можна отримати більше оперативної інформації, яка необхідна під час виконання службових обов'язків?

Після чого, тренер пропонує проекспериментувати. Усім необхідно встати в коло та по черзі ставити питання один одному. Це дасть змогу більше дізнатися інших, їх ідеї, цінності та особистісні якості.

Учасник, який відповів, аналогічно формує питання до наступного учасника. Гра закінчується як всі учасники змогли поставити один одному питання.

Після закінчення, тренер починає підводити підсумки. Часто, при швидкому темпі виконання вправи патрульні ставили закриті питання в яких вже була закладена відповідь, наприклад: «Тебе любила мати?». Хоча варто би було поставити питання: «Як до тебе відносилася в дитинстві мати?».

Також, тренер обговорює з учасниками недоліки та переваги відкритих й закритих питань в ситуаціях обмеженого часу; в яких ситуаціях варто ставити закриті питання, а в яких закриті; чи важко було відповідати на питання, які торкаються їх особистого життя.

Суть: можливість виявити навички активного слухання та прихованого мотиву.

### **Вправа 8. Підведення підсумку першого модуля.**

**Мета:** висловлення вражень учасниками тренінгу.

**Хід виконання:** Тренер роздає кожному папірці на яких необхідно описати декількома словами перший день тренінгу. Після чого збирає папірці, зачитує їх в голос та просить інших погодитися чи не погодитися з твердженням.

Тренер просить висловитися кожному в яких моментах було важко: при відпрацюванні певної вправи (чому?); при перегляді відео-сюжетів (чому?); при самопрезентації (чому?).

Суть: зрозуміти на стільки патрульним важко або навпаки легко працювати в групі при відпрацюванні тренінгових вправ.

## День 2.

### Модуль 2. Тренування професійної комунікативної компетентності в групі.

#### Вправа 1. «Моя інтонація»

**Мета:** виявити на скільки впливає інтонація на процес розуміння патрульного оточуючими (чи відповідає його невербальне спілкування вербальному).

**Хід виконання:** тренер роздає на папірцях надруковані фрази, після чого просить кожного вимовити їх з різними відтінками залежно від ситуації. Фрази можуть бути достатньо різними, наприклад:

- «Я Вас зрозумів»;
- «Так»;
- «Віднесіться уважно до поставленого мною завдання»;
- «Всі мене зрозуміли?»;
- «Добре!»;
- «Послухайте» тощо.

Після цього завдання учасники мають прочитати з різною інтонацією власно складену або з художньої літератури шматок розповіді підбираючи та контролюючи міміку, пантоміміку та кінестетику.

Прикладом тексту може бути: *«З-за Дніпра впливла велика чорна хмара. Вона заступила сонце. Стало тихо і тривожно. Деревя стояли непорушно. Хмара дихнула прохолодою. Злякані голуби поховалися в свій маленький будиночок. Аж ось на тлі чорної хмари заблищало щось біле. Це голуб піднявся високо в небо й полетів назустріч грозі. В. Сухомлинський»;*

*«Одного гарного травневого дня до високого дніпровського берега в Каневі підійшов пароплав, що мав назву «Кременчук». У той день на березі зібралася сила-силенна народу. Зійшовся увесь Канів, прийшли люди з близьких і далеких сіл. Ще зроду віку не бачили канівські кручі стільки людей!»*

*Величезний натовп людей зустрів пароплав, щоб провести батька Тараса в останню дорогу, в його вічний дім — на високу Чернечу гору, яка з того часу зветься Тарасовою. За Агатангелом Кримським».*

Після закінчення, тренер обговорює основні помилки учасників при виконанні вправи та надає певні рекомендації по коригуванню них.

Суть: визначити для себе важливість контролювання не тільки вербальних проявів, а й невербальних.

## **Вправа 2. «Несподіваність»**

**Мета:** тренування шляхів пристосування патрульних до різних несподіваних ситуацій.

**Хід виконання:** тренер обирає 5 учасників, яких на певний час відправляє до іншої кімнати. Після чого, всім хто залишився дає команду одночасно переживати одну емоцію, коли в кімнату по черзі буде заходити кожен з учасників.

Роз'яснивши правила, тренер виходить до іншої кімнати та кожному з учасників пояснює, що їм необхідно буде пристосуватися до поведінки оточуючих та визначити основні причини такої поведінки.

Емоції, які мають переживати оточуючі:

- «радість»;
- «істерику»;
- «розпач»;
- «сміх»;
- «шок».

Після закінчення вправи тренер приступає до обговорення основних незручностей, які переживали учасники; чи очікували вони таких несподіваних реакцій з боку оточуючих; чи легко було встановлювати контакт.

Суть: патрульним важливо знаходити шляхи пристосування в найнесподіваніших ситуаціях, щоб в подальшому ефективно виконувати свою роботу.

## Перерва.

### **Вправа 3.** Вправа «Мої комунікативні проблеми».

**Мета:** кожному з учасників необхідно усвідомити бар'єри у налагодженні взаємодії з оточуючими; скорегувати стереотипність власної професійної комунікативності.

**Хід виконання:** тренер пропонує кожному по черзі закінчити речення:

- «На моїй службі мені подобається...»;
- «При спілкуванні з громадянами мені не подобається те, що...»;
- «При спілкуванні з колегами я відчуваю...»;
- «Під час комунікації я застосовую такі способи маніпуляції, як...»;
- «Мені важко відмовити жінці/чоловікові, бо...»;
- «Я часто перестаю комунікувати з порушниками, коли вони...»
- «Я завжди наполягаю на своєму, якщо...»;
- «В моїй роботі зустрічаються все частіше злі правопорушники, яких...»

тощо

Після закінчення вправи, тренер робить висновки щодо схожих професійних проблем в усіх учасників тренінгу.

Суть: виявити основні недоліки свого професійного спілкування.

### **Вправа 4.** «Прийми свої емоції»

**Мета:** зрозуміти різницю між злістю і агресією.

**Хід виконання:** Тренер проводить міні-бесіду про злість, вказує на те, що злість є захисною реакцією, яка вказує на те, що не подобається в тій чи іншій ситуації.

Потім тренер дає завдання присутнім намалювати декілька об'єктів (бажано не живих), які повинні відповідати на питання: «На що сходить ця злість?».

Після чого, кожен має вирвати ці рисунки та описати їх:

- який темперамент, вага та розмір цієї злості;
- якби ти зараз взяв їх в руки, то що б вони тобі сказали;

- чи мають звуки ці предмети і які;
- якби вони розмовляли, то що б вони тобі сказали;
- чи тікають вони і в якому темпі.

Далі тренер говорить: «Тепер домалюйте кожному об'єкту помічника. Обірвіть їх!

2 хв. Глибоко подихайте та прийдіть до гармонійного стану.

Після чого, обговоріть в парі:

- що вразило вас під час виконання такого завдання;
- яка є спільність між малюнком й злістю;
- що може допомогти у вираженні злості (чашка, ручка, спецзасоби);
- як конструктивно можна виражати свою злість та до яких змін це призведе.

Суть: пропрацювати свої внутрішні конфлікти, вміти виражати свої емоції та приймати себе в різних емоціях.

### **Обідня перерва.**

#### **Вправа 5. «Камінь самооцінки»**

**Мета:** обговорити свою самооцінку, побачити свої можливості.

**Хід виконання:** Тренер роздає всім учасникам фольгу і просить без уточнення форми й розмірів сформувати з них чотири імпровізованих каменя.

Сформувавши ці фігури, необхідно в парі кожному обговорити: який з каменів, то спілкування, інший – почуття, інший – діяльність, а що є поведінкою.

Після чого, вказати який з каменів є найменшим і чому патрульний так вважає. Визначити, що необхідно зробити, щоб цей камінь укріпити та сформувати не дати йому з часом деформуватися.

Суть: усвідомити рівень своєї самооцінки та знайти шляхи її коригування в разі незадоволення нею.

#### **Вправа 6. «Хто зрозуміє»**

**Мета:** спробувати учасникам чітко викладати свої думки та адекватно реагувати на думки інших.

**Хід виконання:** Тренер диктує інструкцію:

- «1. Запишіть на папері те, з чим би Ви хотіли звернутися до громадян, правопорушників, політиків, вчителів та ін.
2. Визначте, хто з відомих осіб міг би звернутися із Вашим зверненням до визначеної Вами категорії осіб.
3. Напишіть невеликий текст з яким ця особа може звернутися до людей, щоб її змогли зрозуміти та послухати.
4. А тепер спробуйте манерою спілкування обраного Вами героя донести інформацію тій категорії. У кожного чітко визначений регламент – 7хв.»

Потім, коли інструкцію було виголошено, тренер просить розпочинати по черзі кожного з учасників. Після спливу 7 хв, тренер перериває оратора та надає слово наступному.

**Примітка:** в цей момент варто, щоб все фіксувала відеокамера для того, щоб під час підведення підсумків можна було обговорити:

- на стільки впевнено говорив спікер;
- які особливості міміки та пантоміміки були яскраво виражені
- як відреагував спікер на те, що його перервали та не дали можливості договорити свою думку.

### **Вправа 7 «Дослідження»**

**Мета:** допомогти учасникам визначити свої комунікативні та організаторські схильності.

**Хід виконання:** проведення дослідження рис та якостей особистості, які свідчать про рівень комунікативної компетентності патрульних поліцейських.

Дослідження проводиться за допомогою тесту «Діагностика комунікативних і організаторських схильностей (КОС-2)» [152, с. 61–62].

Тренер зачитує інструкцію: методика визначення комунікативних і організаторських схильностей містить 40 питань. На кожне питання слід

відповісти «так» (+) або «ні» (-). Якщо вам важко у виборі відповіді, необхідно все-таки обрати між двома альтернативами.

Перелік питань:

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?

18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?
20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтесь в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?

37. Чи правда, що у вас багато друзів?

38. Чи часто ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

**Обробка даних відбувається в аудиторії та зачитуються результати.**

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру – 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими схильностям за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2» [152, с. 62–63].

За кожну відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними схильностям, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських схильностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

**Рівні комунікативних і організаторських схильностей**

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

**Сума балів 1-4** говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей.

**Сума балів 5-8** говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчувають себе скуто. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

**Сума балів 9-12** характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

**Сума балів 13-16** свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей піддослідних. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях [152, с. 63–64].

**Сума балів 17-20** – вищий рівень комунікативних та організаторських схильностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поведуть себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності [161, с. 263–264].

### **Вправа 8 «Куплю-продам».**

**Мета:** чітко усвідомити свої позитивні та негативні якості при налагодженні комунікації.

Хід виконання: Кожному роздаються стікери з надписами «куплю» та «продам». На цих стікерах необхідно написати якості, яких би ви хотіли позбутися або навпаки які – надбати.

Потім, тренер дозволяє кожному поспілкуватися, пройтися по залу та придбати чи продати якусь з якостей.

**Примітка.** Тренер забороняє просто віддавати стікери. Їх необхідно як продати, так і придбати.

Після закінчення вправи, коли вже всі придбають чи позбудуться стікерів тренер підводить підсумки. Він уточнює проблеми, з якими зіштовхнувся кожен. Чи легко було встановити контакт з «продавцем»? Чи легко було домовитися? Чи легко було віддавати ті якості, які вважалися ними позитивними та потрібними?

Суть: тренувати навички налагодження першого контакту та домовленості.

### **Вправа 9. Заключне слово дня. Що означає ефективно комунікувати?**

**Мета:** підвести підсумки дня та визначити в чому полягали труднощі при виконанні різного роду вправ.

**Хід вправи:** тренер по черзі просить висловитися присутнім. Якщо виникали серед учасників труднощі, то варто їх обговорити кожен окремо та відразу зазначити дії чи рекомендації по їх подоланню.

Після чого, тренер роздає всім папірці і просить дописати фразу: «Від завтрашнього дня я очікую...». Папірці здаються і всі покидають зал.

## **День 3.**

**Модуль 3 Відпрацювання навичок комунікативної компетентності в різних службових ситуаціях.**

### **Вправа 1. «Збір на чергування»**

**Мета:** визначити основні проблеми комунікації патрульних з громадянами під час несення служби. **Хід виконання:** Один з учасників сідає по серед залу, а

всі інші пишуть на розданих їм стікерах ті якості, які необхідно мати патрульному під час несення служби.

Потім, кожен по черзі під ходить до учасника на середину та передає стікер обґрунтовуючи чому саме ця якість необхідна під час чергування. Участь приймають всі.

Суть: дати можливість кожному патрульному висловитися з приводу проблемних аспектів комунікації та взаємодії з громадянами під час виконання службових завдань.

### **Ситуативне завдання 1. «Зупинка автотранспорту»**

**Мета:** зазначити в групі алгоритм вирішення ситуації, що сталася.

**Ситуація:** Патрульний Василенко О. зупиняє шляхом підняття вгору спецзасобу автомобіль, який рухається на зустріч для перевірки. Підійшовши, патрульний просить надати документи на автомобіль. Водій з обуренням говорить про те, що причин для зупинки транспорту не було і нічого показувати він не буде. Окрім, цього він знімаю пасок безпеки та хоче вийти з автомобіля.

**Ваші**

**дії:**

---

**Хід виконання:** тренер по черзі дає слово кожному хто бажає висловитися щодо цієї ситуації. Також, якщо зав'язується дискусія тренеру необхідно її не швидше закінчити, а навпаки в певній мірі підтримати, щоб знайти по-більше варіантів вирішення.

Після того, як всі висловилися та дискусія закінчилася тренер зазначає, що відповідно до ЗУ «Про внесення змін до ЗУ «Про дорожній рух» № 2695 12.03.2021 року (ст. 16, ст. 18) у випадку подання сигналу про зупинку авто, водій зобов'язаний:

8. зупинити транспортний засіб;
9. пред'явити документи на право керування;

10. надати можливість поліцейському прочитати та зафіксувати інформацію з документів;
11. тримати руки в полі зору;
12. не виходити з транспортного засобу без дозволу поліцейського;
13. знаходитися на своєму водійському місці до вказівки поліцейського;
14. виконувати всі законні вимоги поліцейського.

**Тому, вразі злісної непокори патрульний може скласти на водія протокол про адміністративне правопорушення за злісну непокору законним вимогам працівника поліції.**

Саме тому, патрульні в цій ситуації мають залишатися стійкими, вміти спрогнозувати наступні дії водія та чітко звертатися до вимог вище зазначеного нами Закону України.

### **Перерва**

#### **Ситуативне завдання 2. «Поліцейське піклування»**

**Мета:** обговорити в групі шляхи вирішення ситуації, яка склалася.

**Ситуація:** *Громадянин Кривенко П. підійшов до екіпажу патрульної поліції в центрі міста та вказав, що перебуває в алкогольному сп'янінні. Також він повідомив, що за місце проживання він побив свою матір, яка зараз перебуває в безпорадному стані та просить, щоб ті його туди завезли і готовий нести покарання за скоєне. Після того, як патрульні доставили його до місця проживання, виявилось що з матір'ю він не проживає та просто хотів добратися таким чином додому.*

**Зазначте дії поліцейських в цій ситуації:**

---



---

**Хід виконання:** тренер по черзі дає слово кожному хто бажає висловитися щодо цієї ситуації. Також, якщо зав'язується дискусія тренеру необхідно її не

швидше закінчити, а навпаки в певній мірі підтримати, щоб знайти по-більше варіантів вирішення.

Після закінчення дискусії тренер вказує на те, що відповідно до ст. 41 ЗУ «Про НПУ» поліцейський може проявити поліцейське піклування до осіб, які перебувають у публічному місці внаслідок сп'яніння втратили здатність самостійно пересуватися або створюють реально небезпеку оточуючим або собі.

Та, в цьому випадку, дана стаття не застосовується, адже особа усвідомлює свої дії та не становить небезпеки собі чи оточуючим.

Окрім цього, дану дію він зробив для того, щоб його підвезли додому. Тому, на таку особу варто винести відповідний адмінматеріал – постанову за ст. 183 (Завідомо неправдивий виклик спецслужб) КУпАП [70].

### **Ситуативне завдання 3. «Виїзд на домашнє насильство»**

**Мета:** обговорити в групі шляхи вирішення ситуації, яка склалася.

**Ситуація:** *Ви виїхали разом із представниками соціальної служби на місце події де батько в алкогольному сп'янінні тероризує матір та дочку. Час від часу батько кидає різні предмети в дочку та б'є шибки.*

**Зазначте дії поліцейських в цій ситуації:**

---

Хід виконання: кожен, хто бажає висловлює алгоритм дії на місці події.

Після цього, тренер вказує, що дії батька можна кваліфікувати як здійснення домашнього насилля (як фізичного, так і психологічного).

До ознак насилля відносять: постійне приниження та ігнорування; звинувачення в проступках, в яких не винні, експлуатація в корисливих цілях; пропрацювання своїх тригерів за рахунок інших; підвішування, насмішки над недоліками; відмова від налагодження спільного побуту; маніпуляції та шантаж, побиття різними предметами, волочіння, завдання опіків, залишення шрамів; кидання різних предметів тощо.

На місці події патрульному необхідно першопочатково обмежити доступ батька до дитини та матері. Тобто, намагаючись без зайвих різких рухів проявляючи толерантність вивести зловмисника та третіх осіб з приміщення де перебувають потерпілі (Патрульні говорять: *«У зв'язку з ситуацією, яка склалася Вам варто покинути приміщення для встановлення подробиць події»*).

Основні дії патрульних:

- патрульний представляється та відразу виголошує намір допомогти їх родині (*«Ви правильно зробили, що звернулися до поліції», «Ми все зробимо для того, щоб допомогти Вам в такій прикрій ситуації»*);
- надати необхідну допомогу (одяг, воду) та викликати швидку допомогу (*«Чи необхідно Вам дати води чи верхній одяг?», «Як Ви себе почуваєте, Швидка допомога викликана та вже їде»*);
- якщо потерпілі бажають покинути приміщення, то їх можна перевести до сусідів (якщо гарні стосунки з ними) або до службового автомобіля (*«Можемо Вам запропонувати змінити обстановку перейшовши до сусідів або до нас в службовий автомобіль, якщо ви цього потребуєте»*);
- патрульному варто надмірно не жестикулювати, не торкатися жертв та бути обережним, якщо особа перебуває в стані шоку, істерики. Апатії. В такій ситуації краще перечекати коли особа виплесне всі негативні емоції, дещо заспокоїться та зможе вийти на контакт;
- якщо потерпілим необхідна підтримка кого з рідних – можна запросити одного з них.

Після того, як патрульні вийшли на контакт та встановили подробиці події, вони пропонують матері та дитині на деякий час переїхати до соціально-реабілітаційного центру (*«Так як склалася така неприємна ситуація , для нормалізації вашого психічного стану та вашої дитини вам краще переїхати на певний час до центру, де вас ніхто не образить»*).

**Примітка.** Якщо матір з деяких причин відмовляється поїхати до центру, а дитині виповнилося 12 років, то патрульні можуть запропонувати дитині без матері відправитися до цього соціального центру (*«Можливо мама переживає*

за батька, адже він зараз перебуває в такому збудженому стані і може нашкодити собі, і хоче залишитися, що йому допомогти, тому й відмовляється їхати. Але, так як ти вже доросла, можеш сама вирішити чи хочеш ти поїхати до СРЦ до того часу поки батькові не стане краще»).

В таких ситуаціях патрульним необхідно мати витримку, бути стресостійкими та вміти правильно спрогнозувати наступні дії оточуючих. Адже тоді, коли між людьми прослідковується підвищена агресивність необхідно вміти тримати дистанцію та бути готовим до будь яких негативних проявів у діях як з боку кривдника, так і з боку потерпілих.

При комунікації з неповнолітніми варто:

- встановити контакт (*«Привіт. Мене звати Віктор. Твоя мама покликала нас, щоб ми вам допомогли. Тебе як звати ? Ти вже доросла/ий? Скільки років маєш? Бачу в телефоні є програма «Тік-ток». У мене також є ця програма. Які відео любиш там переглядати?»*);

- час від часу повторювати, що патрульні прибули з доброзичливими намірами та повторювати слова підтримки (*«Ми розумію, що зараз у вас в сім'ї складана ситуація, але так буде не завжди і ми тут саме для цього, щоб у вас все стало добре»*). Після того, як контакт встановлено, патрульні починають встановлювати подробиці події, що сталося ставлячи при цьому відкриті питання (*«Сьогодні вранці чим ви займалися? А в обід? Чим займався батько? Коли він повернувся? Як мама відреагувала на те, що тато повернувся «напідпитку»? Що було далі?»*);

- якщо дитина інколи перемикається на інші теми– не варто її перебивати;

- патрульному варто терпляче ставитися до фантазування, видумок та неточностей, які говорять неповнолітні. Окрім цього, варто ставитися до неповнолітнього як до дорослого.

**Обідня перерва.**

**Ситуативне завдання 4. «Спілкування з учасниками бойових дій»**

**Мета:** визначити стратегії спілкування патрульних з учасниками бойових дій.

**Ситуація:** *Поблизу ВРУ почали збиратися учасники бойових дій, адже вони невдоволені розподілом землі, яка по закону може належати їм. Вони не перебувають в стані піднесення, але не конфліктують.*

**Зазначте дії поліцейських в цій ситуації:**

---



---

**Хід виконання:** Тренер дає можливість висловитися кожному та вказує певні помилки у виборі стратегій, а також в чому вони були праві.

Він говорить про те, що під час спілкування з бійцями , патрульним необхідно:

- почати комунікацію з привітання , утримуючись від рукостискання та пред'явити посвідчення;
- не принижувати гідність учасників;
- вказати що саме вони порушують та чому варто припинити протиправні дії;
- уникати яскраво вираженої міміки, жестів та пантоміміки;
- спілкуватися з присутніми на «Ви» та не перебивати;
- вказати іншій стороні на етичні норми та важливості їх дотримання;
- сказати, що вони мають право на зібрання, але у встановленому законом порядку;
- уникати тиску та провокації;
- відразу вказати про наявність відповідальності за вчинення будь-яких правопорушень та те, що особу, яка захищала права країни такі вчинки будуть висвітлювати в негативному світлі.

**Примітка.** Патрульним варто знати, що при хаосі з боку бойовиків, їм варто зупинитися, завмерти та проаналізувати всю ситуацію. Потім запитати, що було позитивного в зоні антитерористичної операції і уважно вислухати те, що вони розповідають. Не варто їх перебивати. Якщо вони починають знову

занурюватися в свої негативні спогади, варто не виявляти емоцій, не робити різких рухів та кроків. Тільки після того, як вони закінчили розповідь, дати час піти в себе й відпочити.

Якщо учасник бойових дій бажає ще висловитися, то варто дати йому таку можливість. Це допоможе патрульним налагодити комунікацію да досягти реалізації свої вимог.

### **Ситуативне завдання 5. «Спілкування зі ЗМІ»**

**Мета:** визначити стратегії спілкування патрульних з пресою

**Ситуація:** *Ви забезпечуєте публічний порядок під час засідання суду по слуханню справи гвалтівника 9-річної дівчинки. Під судом зібралася небайдужі щодо цієї справи та представники ЗМІ, які час від часу просять прокоментувати останні новини із залу суду.*

**Зазначте дії поліцейських в цій ситуації:**

---

**Хід виконання:** Тренер просить всіх по черзі зазначити свої дії в такій ситуації. Після чого, він зазначає, що патрульним забороняється:

- без будь якої санкції вилучати засоби фото-, відео-, аудіозапису та відповідні носії інформації;
- перешкоджати законній діяльності преси (закриття об'єктива, вимкнення камери тощо);
- приймати рішення про певне обмеження доступу журналіста в місця, відвідування яких дозволено законодавством.

Окрім цього, якщо до патрульного звертається журналіст і в нього є час поспілкуватися, йому варто:

- діяти та спілкуватися як зі звичайними громадянами не віддаючи перевагу, а на рівні;
- утриматись від висловлювання власних міркувань;

– пояснити, хто уповноважений коментувати конкретні події та надати контактні дані відповідної особи.

Якщо ж події не дозволяють прокоментувати ситуацію, то патрульний може попросити журналістів почекати та через деякий час вийти на контакт. Також, патрульний може сповістити про брифінг керівника області, який відбудеться після судового засідання найближчим часом.

**Примітка.** Не підлягають розголошенню відомості, що становлять державну або службову таємницю.

**Далі тренер розігрує вправу-руханку.** В іншу кімнату направляється 4 пари, які будуть грати роль патрульних та чекають, коли по черзі заходити.

Тренер імітує ситуацію в якій на задньому плані поблизу КМУ перебувають мітингарі. Їх охороняє два патрульних. В цей час люди йдуть на роботу та починають прориватися скрізь мітингарів, так як вони хочуть потрапити на роботу.

Патрульні, в свою чергу, мають стримувати мітингарів та одночасно впливати на людей, які не бажають обходити це скупчення. Коли патрульні починають цей процес до них підбігають представники ЗМІ з відеокамерами та фіксують все те, що відбувається. Також, в цей час преса бажає отримати певні коментарі з приводу події.

Патрульним поліцейським необхідно в таких напружених умовах злагоджено повпливати на цю ситуацію.

**Примітка.** Важливо в той момент, щоб знімала камера. Для того, щоб, коли прийде час обговорення, кожен зміг побачити свої помилки при роботі як і з мітингарями так і з пресою.

Коли всі пари відпрацюють завдання, група приступає до перегляду відео за їх участю та обговорення проблемних моментів.

## **Вправа 6. «Завершення. Дискусія».**

**Мета:** обговорити результати отримані після 3 денного тренінгу.

**Хід виконання:** Тренер просить по черзі кожного описати думки, які вони переживали перед тим, як потрапити на тренінг та думки, які вони мають після проходження тренінгових вправ.

На спеціально розданих бланках тренер просить записати, які проблеми для них залишилися невирішеними для того, щоб доопрацювати їх до наступного тренінгу.

Всім роздаються сертифікати про успішне проходження тренінгу та відбувається обмін враженнями.

Тренер дякує за активну участь у відпрацюванні всіх вправ.

**СПИСОК ПУБЛІКАЦІЙ ЗДОБУВАЧА ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

*в яких опубліковані основні наукові результати дисертації:*

1. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як проблема юридичної психології. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2018. Вип. № 1. С.66–75.
2. Жук Н. А. Психолого-комунікативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2019. Вип. № 2. С.46–53.
3. Жук Н. А. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Організаційна психологія. Економічна психологія: науковий журнал*. №1 (22) / 2021. С.61–68.
4. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульних поліцейських в їх професійній діяльності. *KELM*. 2020. № 3(31). С. 289–294 (Республіка Польща).

*які засвідчують апробацію матеріалів дисертації:*

5. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як одна зі складових правової освіти населення щодо антикорупційного законодавства. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі: зб. матеріалів доп. учасн. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 груд. 2018 р.)*. Київ, 2018. С.362–363.
6. Жук Н. А. Роль комунікативної компетентності в діяльності патрульних поліцейських Національної поліції України. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності закладів вищої освіти МВС України та національної поліції України: зб. матеріалів міжвідомчої наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.)*. Київ, 2019. С. 42–43.
7. Жук Н. А. Підходи визначення сутності поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Роль юридичної науки в забезпеченні*

*правоохоронної діяльності: матеріали підсумкової наук.– практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.). Київ, 2019. С. 142–143.*

8. Жук Н. А. Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: матеріали II міжвідомчого наук.– прак. круглого столу. (Київ, 23 квіт. 2020 р.) Київ, 2020. С. 55–57.*

9. Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: виклики та колізії: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 трав. 2020 р.). Дніпро, 2020. С. 187–189.*

10. Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських в контексті сучасних психологічних досліджень. *Розвиток науки та техніки: проблеми і перспективи: зб. тез всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. ( Київ, 21 трав. 2020 р.). Київ, 2020. С. 423–425.*

11. Жук Н. А. Вплив гендерної рівності на формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Розуміння маскулітності та гендерної рівності в секторі безпеки України та представлення результатів дослідження: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. ( Київ, 25 берез. 2021р.). Київ, 2021. С. 87–88.*

12. Жук Н. А. Застосування комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: матеріали III міжвідомчого наук.-практ. круглого столу. (Київ, 29 квіт. 2021р.). Київ, 2021. С.57–61.*

## Акти впровадження

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Київського центру  
первинної професійної підготовки  
"Академія поліції" ННІ № 1  
старший лейтенант поліції

Іван ПОДІК



## АКТ

**про впровадження в практичну діяльність Київського центру первинної професійної підготовки "Академія поліції" ННІ № 1 результатів дисертаційного дослідження здобувача наукового ступеня доктора філософії, кандидата психологічних наук кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ Жук Наталії Анатоліївни на тему: «Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських»**

Комісія у складі: директора Центру старшого лейтенанта поліції Подіка І.І., викладача циклу загальних та кримінально-правових дисциплін майора поліції Дуванського О.Ф., завідувача відділення запровадження інноваційних технологій і забезпечення якості навчального процесу старшого лейтенанта поліції Червінської С.О., склала цей акт про впровадження в практичну діяльність Київського центру первинної професійної підготовки "Академія поліції" ННІ №1 результатів проведеного дисертаційного дослідження здобувачем наукового ступеня доктора філософії, кандидата психологічних наук кафедри юридичної психології Національної академії внутрішніх справ Жук Наталією Анатоліївною на тему: «Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських».

Пропозиції та висновки дисертаційного дослідження використовуються працівниками в роботі підрозділу; при розробці відомчих нормативно-правових актів та вдосконаленні методичних розробок.

Викладач циклу загальних та  
кримінально-правових дисциплін  
КЦППП "Академія поліції" ННІ № 1  
майор поліції

Олександр ДУВАНСЬКИЙ

Завідувач відділення запровадження  
інноваційних технологій і забезпечення  
якості навчального процесу  
КЦППП "Академія поліції" ННІ № 1  
старший лейтенант поліції

Соф'я ЧЕРВІНСЬКА

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
 Перший проректор  
 Національної академії  
 внутрішніх справ  
 полковник поліції  
**Станіслав ГУСАРЄВ**



**АКТ**  
**впровадження результатів дисертаційного дослідження**  
**Жук Наталії Анатоліївни на тему:**  
**«Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних**  
**поліцейських»**  
**в освітній процес Національної академії внутрішніх справ**

Комісія у складі: начальника відділу докторантури та ад'юнктури, доктора юридичних наук, доцента **Дрозда Олексія Юрійовича** (голова комісії); завідувачки кафедри юридичної психології, доктора психологічних наук, професора **Кудерміної Олени Іванівни**; начальника навчально-методичного відділу **Колодейчак Станіслави Іванівни**, склала цей акт про те, що результати дисертаційного дослідження Жук Н.А. за темою «Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських» впроваджені в освітній процес академії, зокрема:

1. Матеріали дисертації Жук Н.А. застосовуються у освітньому процесі при підготовці та проведенні лекцій, семінарських і практичних занять із здобувачами вищої освіти з навчальних дисциплін: «Юридична психологія», «Професійно-психологічна підготовка», «Ефективна комунікація», «Толерантність та недискримінація в роботі поліцейського».

2. Результати дисертації Жук Н.А. відображені у науково-практичних і навчально-методичних матеріалах для здобувачі вищої освіти, де в якості джерел при підготовці навчальних матеріалів, рекомендовані такі публікації:

Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як проблема юридичної психології. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2018. Вип. № 1. С.66–75.

Жук Н. А. Психолого-комунікативні конструкти поведінки патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Юридична психологія: науковий журнал*. 2019. Вип. № 2. С.46–53.

Жук Н. А. Можливості використання сучасних комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Організаційна психологія. Економічна психологія: науковий журнал*. №1 (22) / 2021. С.61–68.

Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульних поліцейських в їх професійній діяльності. *KELM*. 2020. № 3(31). С. 289–294 (Республіка Польща).

Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських як одна зі складових правової освіти населення щодо антикорупційного законодавства. *Реалізація державної антикорупційної політики в міжнародному вимірі: зб. матеріалів доп. учасн. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 груд. 2018 р.)*. Київ, 2018. С.362–363.

Жук Н. А. Роль комунікативної компетентності в діяльності патрульних поліцейських Національної поліції України. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності закладів вищої освіти МВС України та національної поліції України: зб. матеріалів міжвідомчої наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.)*. Київ, 2019. С. 42–43.

Жук Н. А. Підходи визначення сутності поняття комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Роль юридичної науки в забезпеченні правоохоронної діяльності: матеріали підсумкової наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 квіт. 2019 р.)*. Київ, 2019. С. 142–143.

Жук Н. А. Суб'єктивні передумови формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: матеріали II міжвідомчого наук.-практ. круглого столу. (Київ, 23 квіт. 2020 р.)* Київ, 2020. С. 55–57.

Жук Н. А. Формування та розвиток комунікативної компетентності патрульного поліцейського в професійній діяльності. *Проблеми формування громадянського суспільства в Україні: виклики та колізії: матеріали всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 15 трав. 2020 р.)*. Дніпро, 2020. С. 187–189.

Жук Н. А. Комунікативна компетентність патрульних поліцейських в контексті сучасних психологічних досліджень. *Розвиток науки та техніки: проблеми і перспективи: зб. тез всеукраїнської наук.-практ. інтернет-конф. (Київ, 21 трав. 2020 р.)*. Київ, 2020. С. 423–425.

Жук Н. А. Вплив гендерної рівності на формування комунікативної компетентності патрульних поліцейських. *Розуміння маскулінності та гендерної рівності в секторі безпеки України та представлення результатів дослідження: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 25 берез. 2021р.)*. Київ, 2021. С. 87–88.

Жук Н. А. Застосування комунікативних технологій в професійній діяльності патрульних поліцейських. *Актуальні питання психологічного забезпечення діяльності національної поліції та закладів вищої освіти МВС України: матеріали III міжвідомчого наук.-прак. круглого столу.* (Київ, 29 квіт. 2021р.). Київ, 2021. С.57–61.

3. Члени комісії дійшли спільного висновку, що представлені Жук Наталією Анатоліївною матеріали дослідження ґрунтуються на великому обсязі опрацьованого автором теоретичного і емпіричного матеріалу з визначення специфіки діяльності патрульних поліцейських.

4. Зазначені матеріали підтвердили належний теоретичний рівень, актуальність обраної тематики, фахову підготовку дисертації Жук Н.А. на тему «Комунікативна компетентність як основа професіоналізму патрульних поліцейських», а також практичну значимість роботи та можливість використання результатів дисертаційного дослідження при викладанні вищезазначених навчальних дисциплін.

**Голова комісії:**

**Олексій ДРОЗД**

**Члени комісії:**

**Олена КУДЕРМІНА**

**Станіслава КОЛОДЕЙЧАК**